

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi merupakan suatu sistem yang diciptakan manusia agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas yang signifikan dalam beraktivitas dengan dibuktikannya kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan teknologi, mulai dari perkembangan teknologi dibidang industri sampai dengan teknologi di bidang lainnya, sehingga dari perkembangan tersebut kita dapat merasakan banyak keuntungan untuk kelangsungan hidup, oleh karena itu teknologi memegang peranan yang sangat penting di era sekarang ini. Sejalanannya dengan perkembangan teknologi, semakin banyak pula ragam teknologi yang bermunculan yang sering kita gunakan sehari-hari seperti handphone, laptop, mesin-mesin dan lain sebagainya, sehingga berbagai informasi di era sekarang sangat mudah untuk didapatkan dengan relevan, cepat, dan akurat, hanya dengan menggunakan teknologi yang mampu dan memiliki akses jaringan internet dan media digital.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada *good governance*. Ketersediaan personel, regulasi, anggaran, sarana dan, prasarana merupakan kebutuhan mutlak untuk menjamin terselenggaranya *e-government*. Salah satu tujuan penerapan *e-government* adalah agar instansi pemerintah bisa menjadi suatu solusi permasalahan dan inovasi yang dapat memberikan pelayanan pemerintahan yang lebih baik. Hal ini berkaitan di mana diperlukannya komitmen

pemerintah yang kuat untuk menginisiasi dan memulai hal baru dalam birokrasi. Penggunaan *e-government* terhadap birokrasi bertujuan untuk memberikan alternatif birokrasi dalam penyampaian layanan yang lebih baik, selain itu *e-government* juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Secara umum *e-government* dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mengubah proses pemerintahan dengan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan pemberian layanan. Istilah *e-government* menggambarkan penggunaan teknologi informasi untuk membuat organisasi pemerintah lebih efisien dan transparan. *E-Government* diharapkan dapat melayani masyarakat dengan baik, meningkatkan efisiensi internal organisasi pemerintahan, dan memungkinkan masyarakat umum dengan mudah mendapatkan informasi di lingkungan pemerintahan.

Menurut Hartono (2010) *E-Government* merupakan proses sistem pemerintahan yang menggunakan *ICT (Information, Communication and Technology)* sebagai alat untuk proses komunikasi dan transaksi yang mudah bagi warga negara, organisasi bisnis, lembaga pemerintah dan karyawannya. Hasilnya adalah efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah kepada warga negara melalui konsep perkembangan yang menyangkut hubungan *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)* dan *Government to Citizens (G2C)*.

Menurut Hole (2011) Secara konseptual, sebenarnya konsep dasar *e-government* ialah penyampaian layanan melalui perangkat elektronik (*e-services*) seperti internet, jaringan selular, komputer dan multimedia. Adanya perkembangan

e-government sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik juga ditata ulang untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (Nugraha, 2018).

Internet adalah dunia teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang. Internet juga telah menjadi salah satu kebutuhan pokok dalam berbagai aktivitas kehidupan masyarakat, memberikan banyak keuntungan dan kemudahan bagi penggunanya seperti menemukan, memperoleh, mengarsipkan, mengolah, mengirim, mendistribusikan data dan informasi dengan cepat dan mudah, serta dapat membangun interaksi antar individu. Tidak dapat dipungkiri bahwa di berbagai macam bidang kehidupan kita sehari-hari telah merasakan manfaat besar dari Internet, seperti pendidikan, kesehatan, ekonomi, politik, birokrasi, pertahanan dan keamanan. Oleh karena itu seiring dengan meningkatnya mobilisasi masyarakat Internet kini mempengaruhi daya saing individu, komunitas, dan negara serta, perkembangan Internet menjadi tolak ukur kemajuan nasional.

Perkembangan internet di Indonesia terus meningkat, hal ini terlihat dari hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) yang mengungkapkan bahwa pengguna internet Indonesia pada tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia Tahun 2023

Provinsi	Penetrasi	Jumlah
Aceh	67,81%	Sumatera 73,5%
Sumatera Utara	67,12%	
Sumatera Barat	80,31%	
Riau	77,14%	
Jambi	80,46%	
Sumatera Selatan	70,02%	
Bengkulu	77,63%	
Lampung	75,86%	
Kepulauan Bangka Belitung	82,66%	
Kepulauan Riau	75,67%	
DKI Jakarta	86,96%	Jawa 81,81
Jawa Barat	82,73%	
Jawa Tengah	77,54%	
DI Yogyakarta	79,03%	
Jawa Timur	81,26%	
Banten	89,10%	
Bali	80,88%	Bali 80,88%
Nusa Tenggara Barat	71,35%	Nusa Tenggara 72,32%
Nusa Tenggara Timur	72,11%	
Kalimantan Barat	79,96%	Kalimantan 78,71%
Kalimantan Tengah	73,51%	
Kalimantan Selatan	77,82%	
Kalimantan Timur	79,01%	
Kalimantan Utara	74,75%	
Sulawesi Utara	78,88%	Sulawesi 73,59%
Sulawesi Tengah	64,44%	
Sulawesi Selatan	76,13%	
Sulawesi Tenggara	73,92%	
Gorontalo	79,88%	
Sulawesi Barat	60,78%	
Maluku	74,99%	Maluku 73,45%
Maluku Utara	71,25%	
Papua	75,89%	Papua 63,15%
Papua Pegunungan	42,57%	
Papua Selatan	75,13%	
Papua Tengah	61,46%	
Papua Barat	73,78%	
Papua Barat Daya	74,27%	

Sumber: <https://survei.apjii.or.id/>

Berdasarkan gambar di atas, Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengatakan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 78,19 juta orang dengan jumlah penduduk 278,696,200 juta pada tahun 2023 di mana jumlah pengguna internet terbanyak ialah pulau Jawa sebanyak 81,81 yang diikuti oleh pulau Bali sebanyak 80,88 pengguna, dan Kalimantan sebanyak 78,71 pengguna sedangkan pulau Sumatera 73,5 pengguna, di mana hal ini membuktikan bahwa internet masih sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu penyelenggara nasional dan pemerintah (dalam hal ini Kementerian Komunikasi dan Informasi) memiliki kewajiban alamiah untuk memenuhi kebutuhan komunikasi dan informasi masyarakat (Survei APJII, n.d.).

Indonesia dalam setiap tahunnya selalu melakukan upaya yang mengarah pada sebuah kemajuan. Hal ini dibuktikan dengan adanya upaya pemerintah yang terus melakukan berbagai usaha dengan membuat kebijakan-kebijakan serta program yang bisa berguna bagi masyarakat. Program yang pemerintah lakukan ini tentunya dilakukan guna mewujudkan Indonesia yang lebih maju. Program-program ini telah diupayakan oleh pemerintah agar dapat terealisasi dengan baik. Salah satu program dari Kementerian Koinfo bersama dengan Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PPN/Bappenas, Kementerian PUPR, Kantor Staf Presiden, Kementerian Keuangan, Kemenko Perekonomian, Kementerian PANRB, Kompas Gramedia dan berbagai pelaku industri teknologi informasi yang ada di Indonesia menginisiasi atau memulai penyelenggaraan Gerakan Menuju 100 *Smart City*. Konsep kota pintar atau *Smart City* ini pertama kali muncul pada tahun 2009, setahun setelah terjadi kekacauan ekonomi global di tahun 2008. *Smart City* adalah

kota cerdas yang mampu mengelola sumber daya secara efisien dan memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat dan institusi dalam rangka menjalankan aktivitas dan memprediksi kejadian yang tidak terduga. Tujuan dari *Smart City* ini adalah untuk mewujudkan kota yang aman, nyaman dan berkelanjutan dari sudut pandang ekonomi, sosial dan lingkungan (Kemenkominfo, 2021). Program internet adalah sebuah inisiatif dan merupakan upaya dari pemerintah yang menyediakan akses internet gratis, sebagai sarana penyampaian informasi dan layanan publik dengan tujuan untuk memperbaiki, mendorong, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Mengacu pada visi yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tanjungpinang (Kominfo) dalam RPJMD Kota Tanjungpinang Tahun 2018-2023, yang tertuang dalam Renstra OPD Dinas Kominfo Tahun 2018-2023, dan Masterplan Tanjungpinang *Smart city* Tahun 2019 yaitu “Tanjungpinang Sebagai Kota Yang Maju, Berbudaya dan Sejahtera Dalam Harmoni Kebhinekaan Masyarakat Madani” apabila dilihat dari visi tersebut Dinas Kominfo memiliki upaya untuk memberikan layanan internet gratis bagi masyarakat yang dapat dilihat dari salah satu uraian tugas bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam RPJMD, Renstra OPD, dan Masterplan Tanjungpinang *Smart City* dengan tujuan untuk mendukung inklusi digital sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan online dengan mudah sehat, aman, kreatif dan produktif sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Kementerian Komunikasi dan Informatika No 2 Tahun 2013 tentang Penyediaan Jasa Akses Internet Tanpa Kabel (*Wireless*) pada program kewajiban pelayanan universal. Munculnya program internet gratis ini

membantu masyarakat dalam hal teknologi informasi terutama pada pemerataan internet untuk meningkatkan pelayanan ketika masyarakat mempunyai pandangan negatif terhadap pelayanan publik.

Pembangunan program jaringan internet gratis di Kota Tanjungpinang sudah dijalankan kurang lebih sejak 10 tahun dari awal tahun 2013 yang berdasar pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Tanjungpinang, yang dialokasikan secara teknis dalam Rencana Strategis (Renstra) OPD Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang, apabila dilihat dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tingkat penetrasi akses tetap pita lebar (*fixed broadband*) sebanyak 77,78%, kemudian naik menjadi 94,44% pada tahun 2017, sehingga penunjang *Smart City* terhadap kebutuhan pada tahun 2017 sebesar 38,67%. Jumlah titik hotspot internet pada tahun 2013 sebanyak 2 titik, pada tahun 2014 meningkat menjadi 4 titik, kemudian pada tahun 2017 menjadi 6 titik, sehingga pada tahun 2016 jumlah sekolah yang memiliki fasilitas hotspot sebanyak 17 sekolah, dan persentase OPD dan ruang publik yang terkoneksi internet, dan terintegrasi dari tahun 2014-2017 baru mencapai 40,43% oleh karena itu, untuk melanjutkan program ini Walikota terdahulu yaitu bapak H. Syahrul, S.Pd memberikan janji politik untuk pemasangan internet gratis ini dengan menambah target pemasangan hotspot publik ini di 100 lokasi, di mana dalam program ini Dinas Komunikasi dan informatika sebagai penanggung jawab dalam membangun kerjasama dengan provider swasta.

Akan tetapi dalam perealisasiannya dari masa periode dokumen Renstra tahun 2018-2023 hingga habisnya masa periode dokumen tersebut dari 100 titik yang dijanjikan, jumlah wifi publik yang terpasang sampai saat ini ialah 34 titik yang tersebar di lokasi lima kecamatan, dan yang tidak terpasang berjumlah 66 titik, dikarenakan adanya beberapa kendala, di mana salah satunya ialah terbatasnya anggaran, sehingga apabila dilihat dari segi kebijakan program ini dapat dikatakan gagal dalam perealisasiannya. Berikut adalah titik-titik wifi publik yang ada di Kota Tanjungpinang:

Tabel 1.2 Jumlah Titik Publik Hotspot

No	Jumlah Titik	Lokasi	Alamat	Kelurahan	Kecamatan	Lahan
1	1	Fasum Perumahan Griya Bukit Harapan	Jl. Mapur RT.003/RW.005	Sungai Jang	Bukit Bestari	Fasum Perumahan
2	1	Halaman Kantor Lurah	Jl. Senayang	Tanjung Ayun Sakti		Pemko
3	1	Halaman Kantor Lurah	Jl. Pramuka, Lorong Nias RT.004/RW.004			
4	1	Taman Pamedan	Jl. Basuki Rahmat			
5	1	Gedung Koni				
6	1	Halaman Kantor Lurah TPI Timur	Jl. MT. Haryono	TPI Timur		
7	1	Gedung Tanjak	Jl. Sultan Machmud, RT.06/RW.02	Kel. Tg. Unggat		
8	1	Aula Kelurahan Dompok	Jl. An Nur Dompok seberang RT.01/RW.02	Dompok		
9	1	Gedung Pertemuan Warga Posyandu Sedap Malam	Jl. Bayangkara, RT.02/RW.11	TPI. Barat	TPI. Barat	
10	1	Taman Tugu Pensil	Jl. Agus Salim			Pemko
11	1	Ruang Tunggu RSUD	Jl. Sudirman No.795			
12	1	Halaman Pos Kesehatan Kel. Bukit Cermin	Jl. Tugu Pahlawan	Bukit Cermin		TPI. Timur
13	1	Perpustakaan Kelurahan Bukit Cermin				
14	1	Puskesmas Pembantu Bt. 5	Jl. Sultan Sulaiman	Kp. Bulang		
15	1	Halaman Kantor Lurah Pinang Kencana	Jl. Raya Tanjungpinang Tanjung Uban	Pinang Kencana		
16	1	Halaman Puskesmas Mekar Batu	Jl. Abadi	Batu IX		
17	1	Taman Bt.10	Komplek Bintang Center	Air Raja		
18	1	Taman Revolusi Mental				

19	1	Fasum Perumahan	Perum. Taman Harapan Hidup	Air Raja		Fasum Perumahan
20	1	Fasum Perumahan	Perum Griya Senggarang Permai			
21	1	Fasum Bhabinkamtibmas/Perumahan	Jl. Suka Ramai Perum Hang Tuah Permai	Pinang Kencana		
22	1	Fasum Perumahan	Perum. Griya Permata Kharisma	Melayu Kota Piring		
23	1	Fasum Perumahan	Perum Bukit Indah Lestari	Batu IX		
24	1	Balai Penyuluhan KB	Jl. Bunga Raya Kp. Madong RT.001/RW.005	Kp. Bugis	TPI. Kota	Pemko
25	1	Halaman Kantor Lurah	Kp. Bugis			
26	1	Taman Bestari				
27	2	Taman Laman Boenda	Jl. Hangtuah	Tanjungpinang Kota		
28	1	Taman Anjung Cahaya				
29	1	Gedung Gonggong				
30	1					
31	1	Halaman Kantor Lurah Senggarang	Jl. Daeng Kamboja No. 1 RT.03/RW.04	Senggarang		
32	1	Balai Kelurahan Penyengat	Jl. Istana Laut Penyengat	Penyengat		
33	1	Kampung Pisa	Tanjung Sebauk	Senggarang		Fasum Masyarakat
34	1	Balai Kesenian	Jl. Sambang RT.01/RW.02	Penyengat		Fasum Balai Kesenian

Sumber: Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tanjungpinang

Berdasarkan data jumlah titik publik hotspot di atas maka dapat disimpulkan dan dikelompokkan bahwa untuk wilayah fasum perumahan terdapat 8 titik, untuk wilayah pemko berkategori taman terdapat 9 titik, untuk wilayah pemko non-kategori terdapat 16 titik, dan untuk wilayah fasum balai kesenian terdapat 1 titik.

Tujuan dari program pembangunan internet gratis ini adalah sebagai berikut :

1. Membantu masyarakat memperoleh berbagai informasi yang dibutuhkan dengan mudah, cepat dan akurat.
2. Mendukung inklusi digital di Kota Tanjungpinang. Adapun sasaran dari program ini ditujukan kepada semua kalangan masyarakat Kota Tanjungpinang. Jaringan internet terpasang tidak terbatas (*unlimited*)

sehingga pengguna bebas menggunakan perangkat ini di titik yang telah disediakan, dengan kecepatan internet hingga 20 *Megabyte per second* (MBPs).

Berlandaskan hasil pra-penelitian, Dinas Komunikasi dan Informatika telah menyediakan program internet gratis ini kepada seluruh warga Kota Tanjungpinang yang dapat diakses selama 24 jam dan program ini diharapkan dapat menjangkau semua wilayah di Kota Tanjungpinang dengan tujuan agar setiap individu dapat menikmati program tersebut. Program ini juga bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi dan melakukan transformasi ke arah yang lebih baik. Namun kenyataannya implementasi program ini di Kota Tanjungpinang belum banyak diketahui masyarakat luas, selain itu pengetahuan masyarakat mengenai pemanfaatan internet publik juga masih kurang, sehingga berdampak pada pencapaian program internet gratis itu sendiri, apakah sudah optimal atau belum.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini apabila dilihat dari latar belakang diatas adalah Bagaimana Evaluasi Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengevaluasi pelaksanaan Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang dalam mendukung Inklusi Digital.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, serta informasi Evaluasi Kebijakan Publik terkait Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang Dalam Mendukung Inklusi Digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait Evaluasi Kebijakan Publik terkait Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang Dalam Mendukung Inklusi Digital.

2. Bagi Pemerintah Kota Tanjungpinang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi instansi pemerintah agar menjadi bahan koreksi, referensi, dan evaluasi dalam meningkatkan kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat Kota Tanjungpinang yang merupakan sasaran dalam program ini dapat lebih maksimal dalam mengakses internet secara mudah dan cepat.

3. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, serta penelitian ini dapat diaplikasikan dan menjadi sumber referensi serta dapat menambah pengetahuan mengenai kebijakan publik khususnya pada Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang Dalam Mendukung Inklusi Digital.