

**EVALUASI PROGRAM INTERNET PUBLIK DI KOTA
TANJUNGPINANG DALAM MENDUKUNG INKLUSI
DIGITAL**

SKRIPSI



**FOURNELY ARITASIA SIAHAAN
NIM. 2105010047**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

**EVALUASI PROGRAM INTERNET PUBLIK DI KOTA
TANJUNGPINANG DALAM MENDUKUNG INKLUSI
DIGITAL**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Pemerintahan (S.IP)



**FOURNELY ARITASIA SIAHAAN
NIM. 2105010047**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

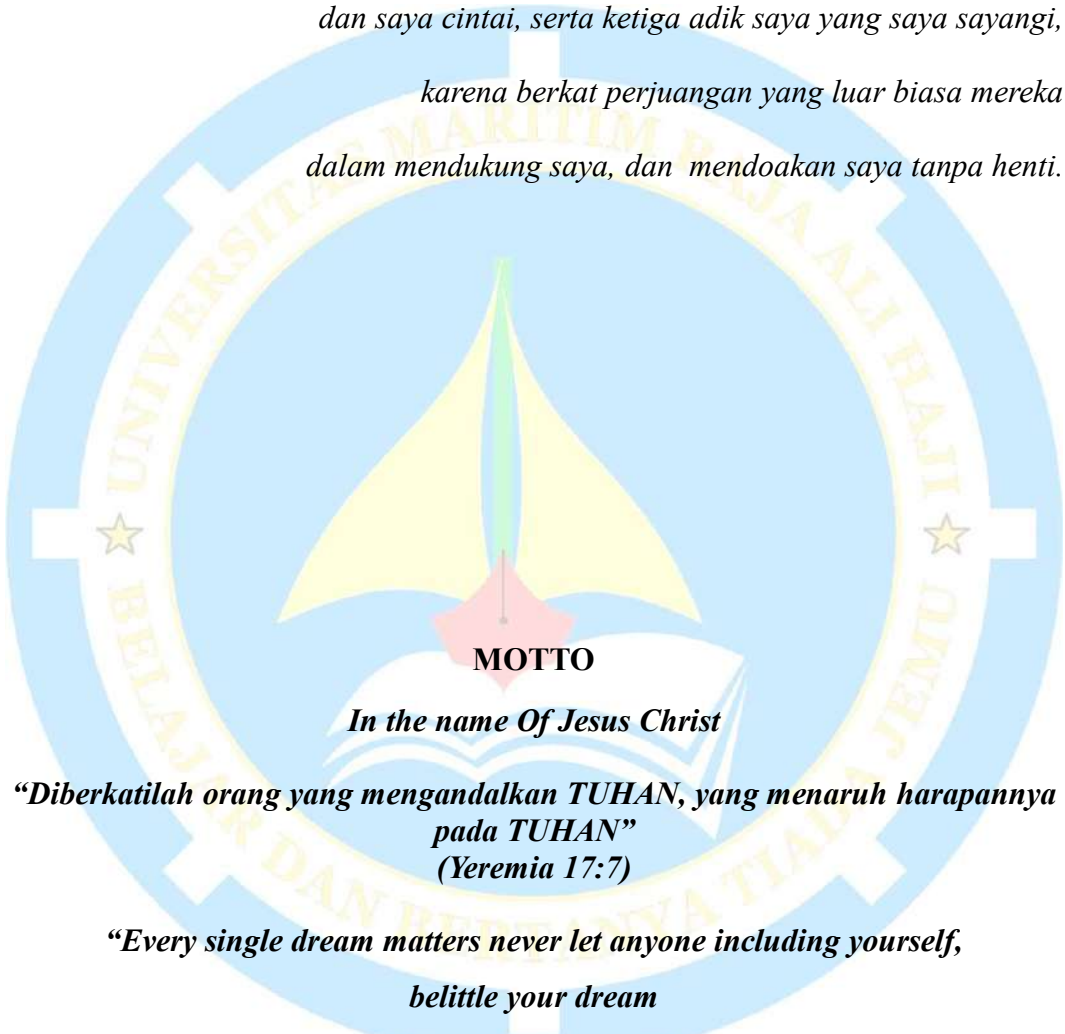
PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua Orang Tua saya yaitu Bapak Jhon

Wesly Siahaan dan Ibu Ridtama Sinaga yang sangat saya sayangi

dan saya cintai, serta ketiga adik saya yang saya sayangi,

*karena berkat perjuangan yang luar biasa mereka
dalam mendukung saya, dan mendoakan saya tanpa henti.*



MOTTO

In the name Of Jesus Christ

***“Diberkatilah orang yang mengandalkan TUHAN, yang menaruh harapannya
pada TUHAN”
(Yeremia 17:7)***

***“Every single dream matters never let anyone including yourself,
belittle your dream
(Joshua Hong – Seventeen)***

***“Thinking about the future and trying hard are all important but cherishing
yourself, encouraging yourself, and keeping yourself happy is the most
important”
(Kim-Seokjin – BTS)***

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fournely Aritasia Siahaan

Nomor Induk Mahasiswa : 2105010047

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Judul Skripsi : Evaluasi Program Internet Publik Di Kota

Tanjungpinang Dalam Mendukung Inklusi Digital

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 26 Maret 2025

Yang Membuat Pernyataan,




Fournely Aritasia Siahaan
NIM. 2105010047

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : FURNELY ARITASIA SIAHAAN
Nomor Induk Mahasiswa : 2105010047
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Evaluasi Program Internet Publik Di Kota
Tanjungpinang Dalam Mendukung Inklusi Digital

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 14 Mei 2025 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

- | | | |
|---|-----------|--|
| 1. Khairi Rahmi, S.IP., M.A.
NIP/NIDN. 0004049501 | Ketua | (..... ) |
| 2. Dr. Bismar Arianto, S.Sos., M.Si
NIP/NIDN. 1029058002 | Anggota 1 | (..... ) |
| 3. Ella Afnira, M.I.Kom.
NIP/NIDN. 0029049306 | Anggota 2 | (..... ) |
| 4. Uly Sophia, S. Sos., M.Si
NIP/NIDN. 10011281002 | Anggota 3 | (..... ) |
| 5. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P.
NIP/NIDN. 0027129002 | Anggota 4 | (..... ) |

Disahkan Oleh:
Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS.
NIP. 198207072015041002



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Dalam melakukan penelitian dan menyusun skripsi ini penulis banyak dibantu dan di dukung dari berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak semasa perkuliahan, penulis akan sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).
2. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Dr. Afrizal, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Rizky Octa Putri Charin, S.IP., M.A., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Assist. Prof. Dr. Bismar Arianto, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing utama penulis yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing, memberikan masukan, dan pencerahan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
6. Assist. Prof. Ella Afnira, M.I.Kom selaku pembimbing pendamping penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan, arahan dan bimbingan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Dosen serta Staf dari Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah

membantu dalam memberikan kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang, selaku informan yang siap memberikan waktu, informasi serta data untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Angkasa Bintang Cemerlang, selaku informan penulis yang siap memberikan waktu, informasi serta data untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada cinta pertama dan dunianya penulis yaitu orang tua tersayang penulis Bapak Jhon Wesly Siahaan dan Ibu Ridtama Sinaga sebagai support system yang berjuang keras dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, mendoakan penulis, mendidik, memberi kasih sayang, perhatian, motivasi, dan selalu percaya kepada putri kecil pertamanya bisa mandiri dan menaruh harapan kepada penulis agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana kuliah, dan selalu mendukung apapun pilihan dan impian dari putri pertamanya.
11. Kepada ketiga adik tersayang dan kebanggaan penulis yaitu, Listra Yemima Siahaan, Lia Ima Triwani Siahaan dan Welman Horas Siahaan, yang telah menemani kehidupan penulis, selalu mengalah kepada penulis, mendoakan penulis, mendukung, memberikan nasehat, membantu, dan menjadi penguat penulis mulai dari awal perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan sarjana.
12. Kepada teman seperjuangan penulis Silvi Wira Wangsa, Putri Berian Dinata Simanjuntak, Kevin Ambarita, dan Fritsan Rizky Sihombing yang selalu menemani jatuh, banggunya penulis dalam keadaan apapun yang menjadi provokator apabila penulis melakukan kesalahan, pendengar setia dalam hidup penulis, teman yang selalu sabar membantu penulis dalam mewujudkan keinginan penulis dan pemberi semangat yang luar biasa kepada penulis mulai dari tahun 2019.
13. Ucapan terimakasih kepada teman kost seperjuangan penulis, Suryana Manurung, dan Yovani Vitanova Hutabarat selama 4 tahun perkuliahan, teman seperjuangan yang bisa saling mengandalkan, selalu sabar dalam

menghadapi tingkah laku penulis, yang selalu menemani masa-masa hari tersulit penulis, baik dalam keadaan sakit maupun sehat, teman bertukar pikiran, dan berkelana, pendengar keluhan, dan orang yang selalu memberikan banyak masukan, dukungan, serta bantuan kepada penulis mulai dari awal kuliah hingga akhir.

14. Ucapan terimakasih kepada teman seperjuangan penulis, Siti Nur Haliza dan Amira Safika teman baik penulis yang telah menemani hari-hari penulis, dalam susah senangnya penulis, sabar mendengar keluhan, mau mengikuti keinginan penulis, memberikan semangat dan masukan, serta membantu penulis dalam proses penelitian ke lapangan hingga penyusunan dalam menyelesaikan skripsi.
15. Ucapan terimakasih kepada Sarmadani, yang telah bersedia direpotkan oleh penulis dalam hal apapun. Ucapan terimakasih kepada Dyas Puzi Rahmadina, Syahidina Hefir, dan Siti Maulina Nabila selaku teman dan adik penulis yang telah bersedia menjadi teman penulis selama berorganisasi dan menjadi teman di saat semua orang menjelekkkan penulis pada penghujung tahun 2023 kala itu.
16. Ucapan terimakasih kepada abang penulis Wahyu Surya Wardana S.IP dan kakak Regina Putri Wardani yang telah menjadi teman sekaligus abang dan kakak untuk bercerita, mengajari, memberikan masukan, dan membantu penulis, selama masa perkuliahan dan organisasi.
17. Ucapan terima kasih kepada teman-teman mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2021 selama penulis belajar di bangku perkuliahan.
18. Kepada idol K-pop Boy Group yang penulis banggakan “BTS” (*Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook*) yang telah mengisi masa muda dan hari-hari penulis menjadi lebih berwarna dengan memberikan dukungan dan motivasi secara tidak langsung melalui lagu dan karya-karyanya hingga penulis tidak merasa sendirian, dan menyerah dalam menyelesaikan penelitian ini.

19. Ucapan Terimakasih kepada idol K-pop Boy Group yang penulis banggakan “Seventeen” (*Choi Seungcheol, Yoon Jeonghan, Hong Jisoo, Moon Junhui, Kwon Soonyoung, Jeon Wonwoo, Lee Jihoon, Xu Minghao, Kim Mingyu, Lee Seokmin, Boo Seungkwan, Chwe Hansol, Lee Chan*) yang juga telah mengisi masa muda dan hari-hari penulis menjadi lebih berwarna dengan memberikan dukungan dan motivasi secara tidak langsung melalui lagu dan karya-karyanya hingga penulis tidak merasa sendirian, dan menyerah dalam menyelesaikan penelitian ini.
20. Terakhir, kepada Fournely Aritasia Siahaan ya, diri saya sendiri yang sudah bertahan dan mau berjuang keras serta bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai tanpa ada rasa menyerah dan tetap menjadi diri sendiri.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis. Semoga skripsi ini membawa manfaat pengembangan ilmu bagi kita semua, Amin.

Tanjungpinang, 20 Maret 2025



Fournely Aritasia Siahaan
NIM. 2105010047

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Fournely Aritasia Siahaan
Nomor Induk Mahasiswa : 2105010047
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Evaluasi Program Internet Publik Di Kota Tanjungpinang Dalam
Mendukung Inklusi Digital**

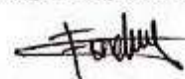
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada Tanggal : 26 Maret 2025

Yang Menyatakan,



Fournely Aritasia Siahaan
NIM. 2105010047

EVALUASI PROGRAM INTERNET PUBLIK DI KOTA TANJUNGPINANG DALAM MENDUKUNG INKLUSI DIGITAL

Oleh
Fournely Aritasia Siahaan
Nim. 2105010047

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang dalam mendukung inklusi digital. Berdasarkan dokumen Renstra tahun 2018-2023 dari target 100 titik, yang terealisasi hanya 34 titik wifi publik. Evaluasi dilakukan menggunakan teori dari William N Dunn (2003), dengan menggunakan enam indikator yaitu, efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap 12 orang informan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program telah berjalan namun belum optimal. Hal ini dapat dilihat pada indikator efektivitas di mana penempatan titik akses yang kurang strategis, karena terletak di perumahan kelas atas yang umumnya sudah memiliki akses internet sendiri, kemudian kualitas jaringan yang kurang stabil dengan *bandwidth* yang disediakan sebesar 20 Mbps dengan sistem rebutan di mana standar ideal menurut perspektif IT ialah sebesar 2 Mbps per pengguna diluar menonton *youtube*. Pada indikator efisiensi, dari tahun 2013-2023 perealisasiannya tidak mencapai target yang ditentukan di awal, kemudian kurangnya pemeliharaan menghasilkan 8 titik internet tidak berfungsi. Pada Indikator kecukupan belum dikatakan optimal dalam memenuhi kebutuhan melalui nilai, kesempatan, dan penyesuaian metode yang dibuktikan dengan belum ada standar nasional sebagai acuan dalam pelaksanaan program dan pendataan lokasi yang kurang jelas. Pada indikator pemerataan ditemukan ketidaksesuaian sarana infrastruktur, belum terjangkaunya wilayah kecil, dan terdapat 1 titik lokasi yang terkunci. Pada indikator responsivitas tergolong baik, namun masih rendahnya partisipasi dari masyarakat. Terakhir, pada indikator ketepatan sudah mengarah kepada masyarakat, namun dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan kebutuhan, serta belum mencapai target awal.

Kata Kunci: Evaluasi Program, Internet Publik, Komunikasi dan Informatika.

EVALUATION OF PUBLIC INTERNET PROGRAM IN TANJUNGPINANG CITY IN SUPPORTING DIGITAL INCLUSION

By

**Fournely Aritasia Siahaan
Nim. 2105020047**

ABSTRACT

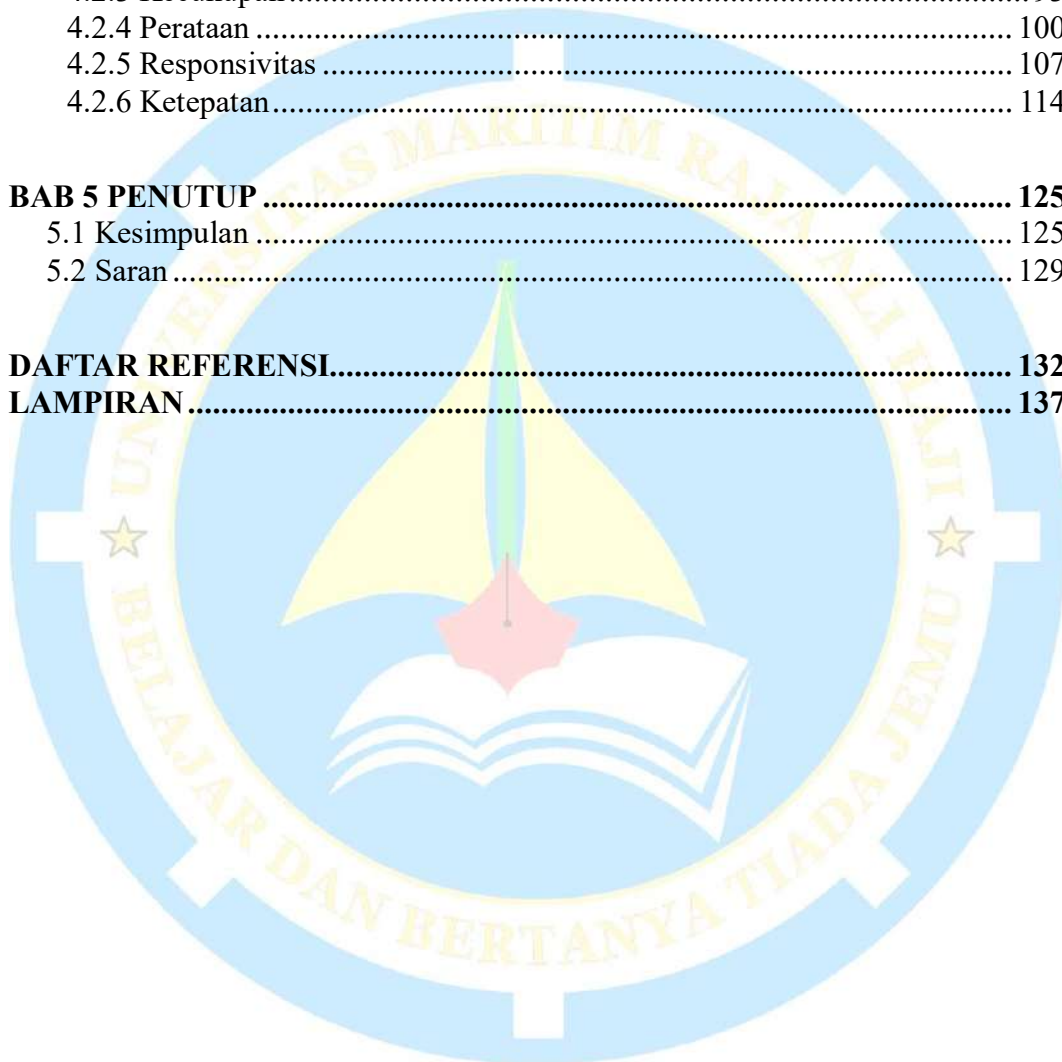
This study aims to evaluate the implementation of the Public Internet Program in Tanjungpinang City in supporting digital inclusion. Based on the 2018-2023 Strategic Plan document from the target of 100 points, only 34 public wifi points were realized. The evaluation was carried out using the theory of William N Dunn (2003), using six indicators, namely, effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. This research uses a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation of 12 informants. The results of this study indicate that the implementation of the program has been running but not optimal. This can be seen in the effectiveness indicator where the placement of access points is less strategic, because it is located in upper-class housing which generally already has its own internet access, then the network quality is less stable with the bandwidth provided of 20 Mbps through a scramble system where the ideal standard according to the IT perspective is 2 Mbps per user outside watching YouTube. In the efficiency indicator, from 2013-2023 the realization did not reach the target set at the beginning, then the lack of maintenance resulted in 8 internet points not working. The adequacy indicator has not been said to be optimal in meeting needs through value, opportunity, and method adjustment as evidenced by the fact that there is no national standard as a reference in program implementation and unclear location data collection. In the equity indicator, there is a mismatch in infrastructure facilities, small areas have not been reached, and there is 1 location point that is locked. The responsiveness indicator is good, but there is still low participation from the community. Finally, the accuracy indicator is directed towards the community, but the implementation is not in accordance with the needs, and has not reached the initial target.

Keywords: *Program Evaluation, Public Internet, Communication and Information Technology.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL (<i>COVER</i>).....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB 1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
 BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	 12
2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
2.2 Kerangka Teori.....	15
2.2.1 Evaluasi	15
2.2.2 Kebijakan Publik.....	23
2.2.3 Internet Publik.....	29
2.2.4 Inklusi Digital	32
2.3 Kerangka Pemikiran	34
2.4 Definisi Konsep	35
 BAB 3 METODE PENELITIAN.....	 38
3.1 Pendekatan Penelitian	38
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	39
3.3 Fokus Penelitian	39
3.4 Sumber Data.....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6 Informan Penelitian	43
3.7 Teknik Analisis Data.....	45
3.8 Jadwal Penelitian	47

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian.....	48
4.1.1 Profil Kota Tanjungpinang	48
4.1.2 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang	53
4.1.3 Gambaran Umum Internet Publik	70
4.2 Hasil Penelitian	71
4.2.1 Efektivitas	72
4.2.2 Efisiensi	85
4.2.3 Kecukupan	93
4.2.4 Perataan	100
4.2.5 Responsivitas	107
4.2.6 Ketepatan.....	114
 BAB 5 PENUTUP	 125
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran	129
 DAFTAR REFERENSI.....	 132
LAMPIRAN	137

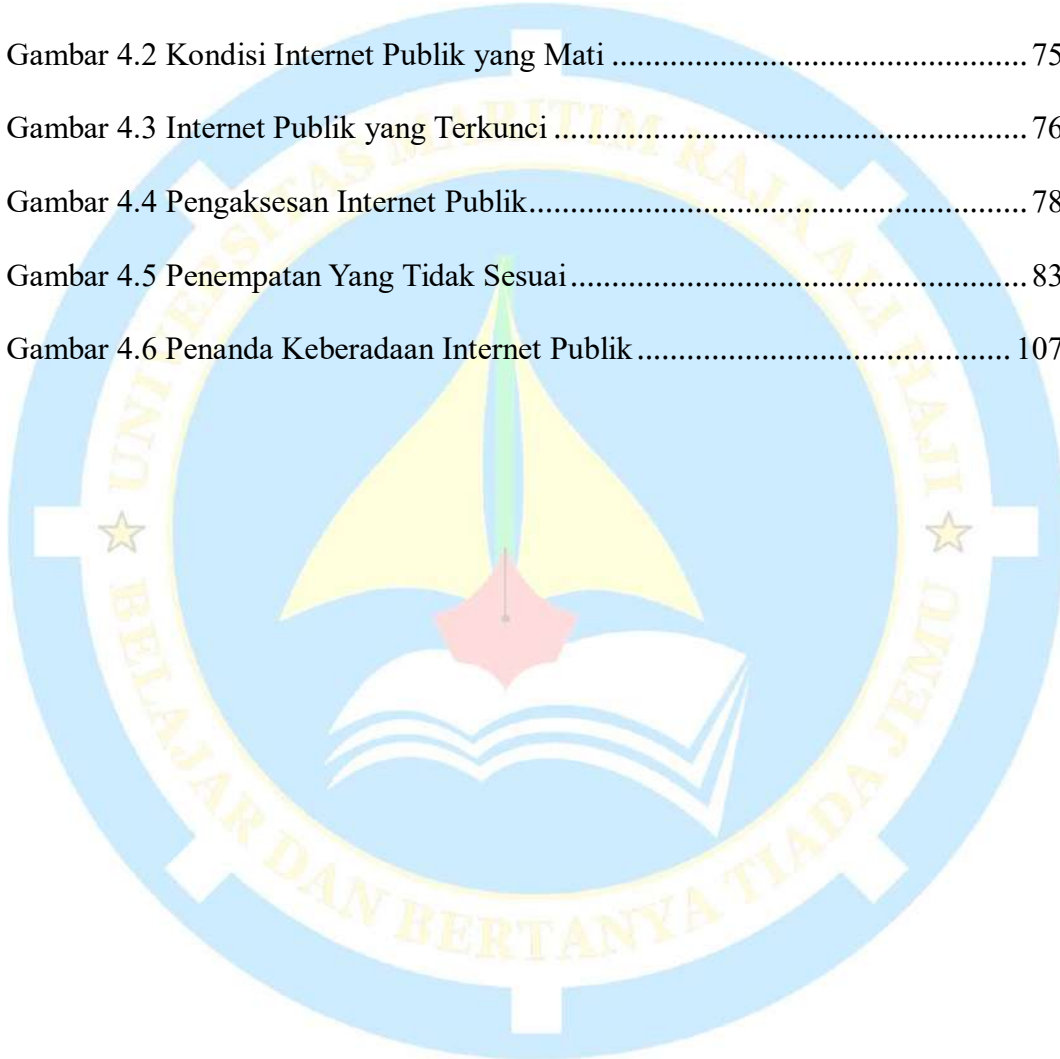


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia Tahun 2023	4
Tabel 1.2 Jumlah Titik Publik Hotspot.....	8
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Observasi Penelitian	42
Tabel 3.2 Informan Penelitian	44
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	47
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Tanjungpinang	52
Tabel 4.2 Analisis Perbandingan Capaian Kinerja DISKOMINFO	87
Tabel 4.3 Pengguna Internet Publik Kota Tanjungpinang.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1 Struktur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang... 55	
Gambar 4.2 Kondisi Internet Publik yang Mati	75
Gambar 4.3 Internet Publik yang Terkunci	76
Gambar 4.4 Pengaksesan Internet Publik.....	78
Gambar 4.5 Penempatan Yang Tidak Sesuai.....	83
Gambar 4.6 Penanda Keberadaan Internet Publik.....	107



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	137
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Rekomendasi Penelitian dari Fakultas	183
Lampiran 3. Surat Rekomendasi Penelitian Dari Instansi Pemerintah	185
Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Dari Instansi	186
Lampiran 5. Dokumentasi Penunjang Penelitian	189
Lampiran 6. Dokumentasi Hasil Observasi.....	195
Lampiran 7. Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing	197
Lampiran 8. Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian	198
Lampiran 9. Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Sidang Skripsi	199
Lampiran 10. Lembar Perbaikan Skripsi Setelah Disidangkan.....	200

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 Kominfo 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	TPI. Barat	Fasum Warga
8	1	Aula Kelurahan Dompok	Jl. An Nur Dompok seberang RT.01/RW.02	Dompok		Pemko
9	1	Gedung Pertemuan Warga Posyandu Sedap Malam	Jl. Bayangkara, RT.02/RW.11	TPI. Barat		
10	1	Taman Tugu Pensil	Jl. Agus Salim			
11	1	Ruang Tunggu RSUD	Jl. Sudirman No.795			
12	1	Halaman Pos Kesehatan Kel. Bukit Cermin	Jl. Tugu Pahlawan	Bukit Cermin	TPI. Barat	Pemko
13	1	Perpustakaan Kelurahan Bukit Cermin				
14	1	Puskesmas Pembantu Bt. 5	Jl. Sultan Sulaiman	Kp. Bulang	TPI. Timur	Pemko
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	Jl. Hangtuah	Tanjungpinang Kota				
27	2	Taman Laman Boenda						
28	1	Taman Anjung Cahaya						
29	1	Gedung Gonggong						
30	1	Halaman Kantor Lurah Senggarang	Jl. Daeng Kamboja No. 1 RT.03/RW.04	Senggarang				
31	1	Balai Kelurahan Penyengat	Jl. Istana Laut Penyengat	Penyengat				
32	1	Kampung Pisa	Tanjung Sebauk	Senggarang		Fasum Masyarakat		
33	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.

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka atau literatur review merupakan sebuah kegiatan untuk mengulas kembali berbagai literatur yang telah diterbitkan oleh akademis atau para peneliti lain yang berkaitan dengan topik yang sedang atau akan kita teliti dan kita kaji. Tinjauan pustaka hal sangat penting dan bermanfaat ketika melakukan penelitian, di mana peneliti telah mengkaji beberapa sumber informasi dari penelitian terdahulu untuk dijadikan bahan rujukan dalam penelitian ini, adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Implementasi Program Wifi Gratis Untuk Ruang Terbuka di Kota Bandar Lampung (Puspita et al., 2024)	Sosialisasi Dinas Kominfo masih kurang, dikarenakan masyarakat masih kurang dalam mendapatkan informasi. Peng-aplikasian program ini belum cukup baik dikarenakan masih terdapat faktor penghambat.	Fokus penelitian ini ialah implementasi program. Lokasi penelitian di Kota Bandar Lampung. Teori yang digunakan dari Charles O. Jone dengan 3 indikator yaitu, Pengorganisasian, interpretasi, dan penerapan atau aplikasi.

2.	Implementasi Program “Wifi Smart” dalam pemanfaatan Teknologi Digital Pelajar di Kelurahan Lok Tuan Kota Bontang (Saidah & Hairunnisa, 2023)	Inovasi dan Implementasi dari program “Wifi Smart” di Kelurahan Lok Tuan sudah berjalan cukup baik, namun perlu diperhatikan lagi keluhan dan saran dari masyarakat agar sesuai dengan kegunaan.	Fokus penelitian ini ialah implementasi program. Lokasi Penelitian di Kelurahan Lok Tuan Kota Bontang. Teori yang digunakan Teori dari Rogers melalui 5 tahapan yaitu, Tahapan Pengetahuan (<i>Knowledge</i>), Tahapan Persuasi (<i>Persuasion</i>), Tahapan Keputusan (<i>Decision</i>), Tahapan Implementasi (<i>Implementation</i>), Tahapan Konfirmasi (<i>Confirmation</i>)
3.	★ Evaluasi Program Internet Gratis Kelurahan dalam Mendukung <i>e-Learning</i> dan <i>e-Marketing</i> di Kota Cilegon (Sari et al., 2021)	Program internet gratis belum termanfaatkan secara optimal oleh penggiat pendidikan, perekonomian/pelaku usaha karena lebih memilih menggunakan kuota pribadi.	Lokasi penelitian di ★ Kelurahan di Kota Cilegon.

4.	Efektivitas Program Bebas Kuota Internet di Kota Bontang. (Darmawan et al., 2024)	Program bebas kuota internet belum efektif, karena dalam hal sosialisasi kepada masyarakat belum dilaksanakan menggunakan berbagai media, serta belum adanya sosialisasi tatap muka karena keterbatasan anggaran.	Fokus penelitian ini ialah, efektivitas program. Lokasi penelitian di Kota Bontang. Teori yang digunakan Teori dari Budiani (2007) dengan 4 indikator yaitu, Ketepatan sasaran program, Sosialisasi program, Tujuan program, dan Pemantauan program.
5.	Efektivitas Penyediaan Internet Desa Untuk Peningkatan Promosi UMKM Di Temenggungan Udanawu Blitar. (Muhammad Fahrijal Anshori & Dede Nurohman, 2022)	Penyediaan internet untuk peningkatan promosi UMKM belum sepenuhnya efektif, karena masih kurangnya pengetahuan dan kemampuan, serta kurangnya kesadaran dari para pengelola UMKM untuk beralih ke pemasaran secara online.	Fokus penelitian ini ialah efektivitas penyediaan internet. Lokasi penelitian di Temenggungan Udanawu Blitar.

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Evaluasi

Evaluasi merupakan kegiatan mengumpulkan informasi tentang cara kerja sesuatu, yang kemudian digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam pengambilan keputusan. Definisi lain menjelaskan bahwa evaluasi adalah kegiatan penelitian secara sistematis yang melibatkan pemberian nilai, atribut, apresiasi, identifikasi masalah, dan pemberian solusi untuk memahami apakah objek yang diteliti berfungsi dengan baik dan membuahkan hasil yang diharapkan mengkaji pencapaian standar pendidikan nasional (Cahyono et al., 2021). Tyler yang dikenal sebagai bapak evaluasi mengutarakan bahwa evaluasi adalah proses yang menentukan sejauh mana tujuan program tercapai. Menurut Arikunto, evaluasi artinya kegiatan mengumpulkan informasi tentang bagaimana sesuatu bekerja dan kemudian menggunakan informasi tersebut untuk menentukan tindakan yang tepat ketika mengambil keputusan (Septiani, 2020).

Menurut Dunn (2000:29) kata evaluasi memiliki arti yang berkaitan, “Setiap evaluasi mengacu pada hasil penerapan berbagai skala nilai terhadap kebijakan dan program. Evaluasi meliputi kesimpulan, klarifikasi, kritik, penyesuaian dan reformulasi masalah” dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa evaluasi sama dengan penafsiran (*appraisal*), memberi angka (*rating*), dan menilai (*assessment*), yaitu mengungkapkan upaya mengkaji hasil kebijakan yang dinyatakan pada satuan nilai. Pada pengertian yang lebih spesifik, evaluasi melibatkan perolehan informasi tentang nilai atau kegunaan hasil kebijakan. Menurut Lester dan Stewart, evaluasi kebijakan mempunyai dua tugas utama yang berbeda, termasuk menetapkan

konsekuensi apa yang akan ditimbulkan oleh kebijakan tersebut dengan menjelaskan dampaknya, sedangkan tugas kedua adalah menilai keberhasilan kebijakan ataupun kegagalan terhadap standar atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Bardach (2008) dalam (Rantung, 2024) mengungkapkan bahwa evaluasi memiliki dua indikator yang saling berkaitan yaitu, penggunaan metode yang berbeda untuk meninjau hasil kebijakan, program, dan penerapan publik, serta kegunaan hasil tersebut bagi pemangku kepentingan yang berbeda, meskipun aspek-aspek ini saling terkait, penting untuk dicatat dan diperhatikan bahwa evaluasi atau penilaian melibatkan asumsi fakta dan nilai dalam setiap klaim penilaian. Mutrofin (2010:82) mendeskripsikan evaluasi sebagai kerangka umum memiliki beberapa makna sebagai berikut:

- a. Evaluasi sebagai *judgement professional*.
- b. Evaluasi sebagai pengukuran.
- c. Evaluasi sebagai analisis kesesuaian antara kinerja dengan tujuan, sasaran atau standar kerja.
- d. Evaluasi berorientasi pada keputusan.
- e. Evaluasi responsif atau bebas tujuan

Mengikuti penjelasan dari Mutrofin di atas, Purwanto (2001:3-4) menjelaskan makna evaluasi memiliki tiga aspek yang menjadi fokus diantaranya:

- a. Kegiatan evaluasi merupakan proses yang sistematis. Artinya evaluasi merupakan suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara terus menerus.

- b. Kegiatan evaluasi memerlukan berbagai informasi dan data mengenai objek yang dinilai berdasarkan data tersebut, keputusan diambil sesuai dengan maksud dan tujuan dari evaluasi yang dilakukan.
- c. Kegiatan evaluasi tidak lepas dari tujuan yang ingin dicapai, hal ini karena evaluasi memerlukan kriteria tertentu untuk dijadikan acuan dalam menentukan batas pencapaian objek yang di evaluasi (Dr. Rusydi Ananda & Dr. Tien Rafida, 2020).

Menurut Winarno (2012:229) dalam (Hasbullah & Anam, 2019) evaluasi merupakan suatu kegiatan yang melibatkan estimasi atau penilaian suatu kebijakan, termasuk substansi, implementasi, dan dampaknya. Namun, beberapa ahli berpendapat sebaliknya bahwa evaluasi bukanlah tahap akhir dari proses kebijakan publik. Nugroho mengelompokkan evaluasi menjadi tiga kategori yaitu:

1. Evaluasi Administratif, meliputi penilaian terhadap efisiensi biaya penyelenggaraan anggaran dan proses kebijakan internal pemerintah, yang meliputi:
 - a. *Effort Evaluation*, menilai aspek masukan suatu program untuk pengembangan kebijakan.
 - b. *Performance Evaluation*, memberikan penilaian dari *output* program yang dikembangkan oleh kebijakan.
 - c. *Adequacy Of Performance Evaluation* atau *Effectiveness Evaluation*, yang menilai apakah program dijalankan sudah sesuai dengan arahan.
 - d. *Efficiency Evaluation*, yang menilai biaya program dan membuat penilaian tentang efektivitas biaya tersebut.

- e. *Process Evaluations*, yang memberikan penilaian terhadap metode yang digunakan oleh organisasi dalam pelaksanaan program
2. Evaluasi Judicial, yaitu evaluasi yang berkenaan dengan isu keabsahan hukum tempat kebijakan diimplementasikan, termasuk kemungkinan pelanggaran terhadap konstitusi, sistem hukum, etika, aturan administrasi negara, hingga hak asasi manusia.
 3. Evaluasi Politik, yaitu menilai sejauh mana penerimaan konstituen politik terhadap kebijakan publik yang diimplementasikan.

Berdasarkan objeknya, Wirawan (2016) membagi evaluasi menjadi lima jenis diantaranya:

1. Evaluasi kebijakan adalah upaya untuk menyelesaikan tugas dan fungsi kebijakan yang sedang dilaksanakan dan yang akan dilaksanakan hingga kebijakan tersebut dihapus atau diganti dengan kebijakan baru melalui Ketidakefektifan dan tidak efisien kebijakan lama serta adanya peralihan kekuasaan dari pejabat lama kepada pejabat baru yang menyebabkan munculnya kebijakan baru.
2. Evaluasi program adalah kegiatan yang dirancang untuk melaksanakan suatu kebijakan tanpa adanya batas. Evaluasi program juga diartikan sebagai metode mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan informasi sebagai bahan untuk menjawab pertanyaan mendasar. Evaluasi program meliputi evaluasi proses (*process evaluation*), evaluasi manfaat (*outcome evaluation*), dan evaluasi akibat (*impact evaluation*).

3. Evaluasi proyek adalah kegiatan yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu dengan tujuan untuk mendukung pelaksanaan program.
4. Evaluasi material merupakan kegiatan yang dilakukan apabila implementasi kebijakan suatu program memerlukan material atau produk tertentu.
5. Evaluasi sumber daya manusia (SDM) yang biasanya dikenal dengan penilaian personel digunakan untuk mengetahui perkembangan sumber daya manusia HRD (*human resources development*). Evaluasi sumber daya manusia dapat dilakukan oleh sebuah lembaga pendidikan, pemerintah, dan swadaya masyarakat (Alfrianty, 2023).

Di sisi lain, Edward A Suchman dalam (Akbar, 2018) mengemukakan enam langkah mengevaluasi kebijakan diantaranya sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi tujuan dari program yang akan dievaluasi/dinilai
- b. Mengkaji/menganalisis masalah
- c. Memberikan deskripsi dan standarisasi kegiatan
- d. Mengukur sejauh mana perubahan yang terjadi
- e. Menentukan apakah suatu perubahan merupakan akibat suatu kegiatan atau karena terdapat alasan atau penyebab lainnya
- f. Mengidentifikasi beberapa indikator untuk menentukan adanya suatu pengaruh.

Menurut William N. Dunn (2003) Evaluasi memiliki enam indikator atau kriteria yang dikembangkan diantaranya:

1. Efektivitas, yang menitikberatkan pada nilai dari hasil program atau tingkat keberhasilan suatu kebijakan yang dilaksanakan dalam mencapai tujuan yang

dimaksud pada saat pelaksanaan kebijakan. Setelah program atau kebijakan publik dilaksanakan, apakah dapat menyelesaikan persoalan yang dihadapi masyarakat saat ini dan memperoleh tujuan yang diinginkan, jika tidak maka kebijakan tersebut dianggap gagal atau membutuhkan waktu panjang untuk memperoleh efektivitas yang diharapkan.

2. Efisiensi, adalah penggunaan sumber daya yang paling sedikit untuk memperoleh hasil yang ideal. Efisiensi berhubungan dengan seberapa besar upaya yang dilakukan untuk memperoleh hasil yang diinginkan. Indikator efisiensi merupakan standar hubungan antara *input* dan *output*.
3. Kecukupan, adalah sejauh mana tingkat efektivitas memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang yang menimbulkan masalah. Kecukupan dapat dikatakan jika tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal.
4. Perataan, mencakup faktor biaya, manfaat dan aksesibilitas merupakan faktor yang mengukur tingkat kesamaan suatu kebijakan. Kebijakan yang berorientasi pada keadilan ialah kebijakan yang mendistribusikan hasil atau upaya secara adil. Suatu program tertentu akan efektif, efisien, dan memadai apabila biaya manfaatnya didistribusikan secara merata kepada kelompok masyarakat, dan pendanaan harus sesuai dengan anggaran yang dialokasikan sehingga pada akhirnya masyarakat dapat ikut merasakan manfaatnya.
5. Responsivitas, menitikberatkan pada sejauh mana suatu kebijakan dapat memenuhi kebutuhan, preferensi atau nilai-nilai kelompok tertentu dalam masyarakat. Kriteria responsivitas ini penting karena analisis yang memenuhi seluruh kriteria kebijakan lainnya (efektivitas, efisiensi, kecukupan,

perataan/kesamaan) suatu kebijakan dianggap gagal jika tidak memenuhi kebutuhan aktual kelompok yang seharusnya mendapatkan manfaat dari keberadaan kebijakan tersebut.

6. Ketepatan, sebuah kebijakan atau program pada akhir yang digunakan untuk memeriksa apakah target yang ditetapkan konsisten dengan rencana awal. Ketepatan mengacu pada nilai atau tujuan program dan kekuatan anggapan yang melatarbelakangi tujuan tersebut.

William N. Dunn memberikan pendapat bahwa ketepatan (*appositeness*) adalah kriteria yang digunakan untuk memilih serangkaian solusi yang direkomendasikan dengan mengevaluasi apakah hasil dari solusi yang direkomendasikan tersebut merupakan hasil akhir dan layak. Ketepatan mengacu pada sejauh mana hasil (tujuan) yang diinginkan berguna dan penting bagi masyarakat (Fachrunisa et al., 2021). Menurut Subarsono (2016:120-122), evaluasi mempunyai beberapa tujuan, sebagai berikut:

- a. Menentukan tingkat kinerja suatu kebijakan. Melalui evaluasi dapat ditentukan sejauh mana tujuan dan sasaran kebijakan tercapai.
- b. Mengukur tingkat efisiensi kebijakan. Evaluasi juga dapat mengetahui biaya dan manfaat suatu kebijakan.
- c. Mengukur tingkat keluaran (*output*) kebijakan. Salah satu tujuan evaluasi adalah untuk mengukur skala dan kualitas hasil atau *output* suatu kebijakan.
- d. Mengukur dampak kebijakan. Pada tahap ini, tujuan evaluasi adalah untuk melihat apakah ada kesenjangan ataupun penyimpangan, dan apa saja dampak positif dan negatifnya. Evaluasi juga bertujuan untuk mengidentifikasi

kesenjangan atau penyimpangan yang mungkin terjadi dengan membandingkan tujuan dan sasaran pencapaian target (I Wayan Tagel Winarta, 2020).

Menurut Wirawan (2011) evaluasi dilaksanakan untuk mencapai tujuan sesuai dengan objek evaluasinya yang bertujuan antara lain:

- a. Mengukur dampak program terhadap masyarakat.
- b. Menilai apakah program yang dilaksanakan sesuai rencana.
- c. Mengukur apakah pelaksanaan program memenuhi standar.
- d. Evaluasi program dapat mengidentifikasi dan mengetahui aspek program mana yang berhasil, dan mana yang tidak.

Menurut Nurbiyati (2015) evaluasi program merupakan suatu proses sistematis dan berkesinambungan yang digunakan untuk mengumpulkan, mendeskripsikan, menafsirkan dan menyajikan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan, perumusan kebijakan dan pengembangan program di masa depan. Multiyaningsih (2011) menyatakan evaluasi program dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Menunjukkan kontribusi program terhadap pencapaian tujuan organisasi,
2. Hasil evaluasi ini memiliki keterlibatan penting bagi perkembangan program yang sama di daerah lain.
3. Mengambil keputusan mengenai keberlanjutan program, apakah program perlu dilanjutkan, ditingkatkan atau dihentikan.

Hal ini menunjukkan bahwa informasi mengenai pelaksanaan program dapat diperoleh melalui evaluasi, dan informasi yang diperoleh dapat mencakup proses

pelaksanaan program, dampak atau hasil yang dicapai serta pemanfaatan yang diperoleh dari evaluasi program itu sendiri, yaitu pertimbangan mengenai program ini dilanjutkan, ditingkatkan atau diberhentikan (Daud & Mobonggi, 2019).

2.2.2 Kebijakan Publik

Secara etimologis, istilah kebijakan atau *policy* berasal dari bahasa Yunani “*polis*” berarti negara atau kota yang diterjemahkan ke dalam bahasa Latin menjadi “*politia*” yang berarti negara. Kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris “*policie*” yang berarti berkaitan dengan pengendalian masalah publik atau administrasi pemerintahan. Istilah “kebijakan” digunakan untuk menentukan perilaku seorang aktor seperti seorang pejabat, kelompok atau lembaga pemerintah serta sejumlah aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu.

Barbara Nelson dalam Budi Winarno (2002:59) menyatakan bahwa proses penetapan agenda kebijakan sejalan dengan proses di mana pejabat publik mempelajari isu-isu baru, memutuskan untuk memberikan perhatian individu, menanggapi isu-isu tersebut dengan memobilisasi suatu organisasi, oleh karena itu agenda kebijakan pada dasarnya pertarungan wacana yang terjadi di lembaga pemerintahan (Bakri La Suhu, S.IP., 2020). *The Threads of Public Policy* mengartikan mengartikan kebijakan publik sebagai hubungan antara suatu unit pemerintahan dengan lingkungan sekitarnya, di mana masyarakat termasuk dalam hal ini. Proses kebijakan publik ialah hasil dari seluruh aktivitas sosial yang sangat aktif dalam masyarakat, dimulai dari proses perumusan kebijakan dengan melewati tahapan identifikasi masalah, perumusan tujuan, penentuan pilihan kebijakan, prediksi sebab akibat kebijakan, dan seleksi alternatif terbaik yang akan diterapkan

pemerintah bagi masyarakat (Imanuddin Hasbi, Hartoto, Dyah Maharani, Sriyani, Ella Dewi Latifah et al., 2021).

Stephen R. Covey mengatakan bahwa kebijaksanaan adalah anak dari integritas yaitu integritas terhadap prinsip, dan ibunya adalah kerendahan hati dan ayahnya adalah keberanian. Friedrich mendefinisikan kebijakan sebagai tindakan individu, kelompok, atau pemerintah yang mencari peluang untuk mencapai tujuan dan target yang diinginkan dengan adanya hambatan (Nur & Guntur, 2019). Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa “Kebijakan dan peraturan pada hakikatnya adalah produk tindakan tata usaha negara yang dimaksudkan untuk mengungkapkan kebijakan dan fungsi secara tertulis dan hanya sebagai bagian dari pelaksanaan tugas pemerintahan, sehingga tidak dapat diubah atau menyimpang dari peraturan perundang-undangan”.

Kebijakan merupakan serangkaian konsep dan prinsip yang berfungsi sebagai pedoman dan dasar untuk melaksanakan suatu rencana kerja, kepemimpinan, dan tindakan. Istilah berlaku untuk pemerintah, organisasi dan kelompok sektor swasta, serta individu, di mana dalam peningkatan pelayanan publik pemerintah disebut juga dengan kebijakan. Menurut David Easton dalam Nugroho (2009) mengartikannya kebijakan sebagai dampak dari kegiatan pemerintah (*the impact of government activity*), artinya kebijakan yang dirumuskan tersebut tidak lepas dari keputusan pemerintah. Menurut Nugroho (2009) berpendapat bahwa kebijakan dapat dijelaskan sebagai keputusan yang diambil oleh negara khususnya pemerintah, sebagai strategi untuk mencapai tujuan negara yang

bersangkutan. Kebijakan publik dalam arti positif setidaknya didasarkan pada peraturan perundang-undangan mengikat dan bersifat memaksa (Pramono, 2020).

Implementasi kebijakan merupakan proses bertahap yang dilakukan setelah kebijakan diperkenalkan dan sebelum dampak selanjutnya diketahui. Van Meter dan Van Horn dalam Budi Winarno (2005:102) mengartikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan yang diambil oleh organisasi publik dengan tujuan untuk mencapai sesuatu yang telah ditetapkan dan ditentukan dalam keputusan sebelumnya. Menurut Grindle, (Abdul Wahab, 1997) implementasi kebijakan yang nyata tidak hanya melibatkan mekanisme yang mengartikan keputusan politik melalui saluran birokrasi ke dalam prosedur sehari-hari, tetapi juga melibatkan persoalan konflik, pengambilan keputusan, dan siapa yang memperoleh apa yang didapat dari kebijaksanaan, sedangkan menurut Tachjan (2006i:25) menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik adalah proses kegiatan administratif yang dilakukan setelah perumusan dan persetujuan kebijakan (Kamal, 2016). Dalam implementasi kebijakan, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi seperti:

1. Faktor internal utama, hal ini terdiri dari kebijakan dan faktor pendukung yang akan diterapkan.
2. Faktor eksternal utama, yang merupakan kondisi lingkungan (*environment*) dan pemangku kepentingan (Drs., Drs. Awan Y. Abdoellah, M. Si., Dr. Yudi Rusfiana, 2016).

Suryono (2014) berpendapat bahwa implementasi kebijakan publik dipengaruhi oleh beberapa aspek yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi yang mana

aspek tersebut adalah struktur birokrasi atau kewenangan. Kewenangan didefinisikan sebagai otoritas dan legitimasi mereka yang menjalankan kebijakan yang ditentukan secara politik. Kewenangan ini berkaitan dengan kedudukan individu dan organisasi dalam proses implementasi kebijakan. Kewenangan tersebut tercermin pada fragmentasi organisasi dan prosedur kerja seperti SOP (Standar Operasional Prosedur). Komunikasi adalah suatu bentuk aktivitas yang memungkinkan individu untuk mengungkapkan pemikiran, dan gagasan melalui suatu sistem yang dapat berupa sinyal, simbol, ucapan atau perilaku.

Komunikasi memiliki pengaruh akan implementasi kebijakan publik, di mana komunikasi mempunyai dampak positif dan negatif terhadap implementasi kebijakan. Apabila informasi tersampaikan dengan jelas maka resiko terjadinya resistensi dalam masyarakat akan berkurang, sedangkan jika informasi yang disampaikan kurang jelas maka akan menimbulkan keresahan di dalam masyarakat. Sumber daya juga diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan seperti manusia, material dan metode pelaksanaan. Proses implementasi kebijakan harus dilakukan secara cermat dan tepat sasaran, jika sumber daya kurang dalam implementasi kebijakan, maka kegiatan tidak akan terlaksana secara maksimal.

Karakter atau sikap dari pelaksana ialah watak atau perilaku yang melaksanakan kebijakan, dan karakter tersebut dapat diwujudkan dalam profesionalisme, disiplin, kecerdasan dan komitmen. Jika pelaksana kebijakan mempunyai karakter yang baik maka proses implementasi kebijakan akan cenderung optimal, jika implementasi kebijakan mempunyai karakter buruk maka proses implementasi kebijakan tidak akan optimal (Desrinelti et al., 2021).

Jann dan Wegrich (2007) menyatakan bahwa dalam implementasi kebijakan mencakup unsur inti yang didefinisikan dengan jelas oleh pembuat kebijakan:

1. Spesifikasi rincian program, yaitu bagaimana dan di mana suatu organisasi atau lembaga wajib melaksanakan suatu program dan bagaimana peraturan atau program ditafsirkan.
2. Alokasi sumber daya, yaitu bagaimana anggaran dialokasikan, staf mana yang menjalankan program, dan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan program.
3. Keputusan, yaitu bagaimana cara pengambilan keputusan dalam suatu program (Raviansyah et al., 2022).

Berdasarkan beberapa konsep dan sifat tindakan yang berkenaan dengan pelaksanaan *Good Governance*, pelaksanaan kebijakan dapat diukur atau dievaluasi berdasarkan beberapa aspek yaitu, konsistensi, transparansi, akuntabilitas, keadilan, efektivitas, dan efisiensi.

- a. Konsistensi. Pelaksanaan kebijakan berlangsung dengan optimal apabila pelaksanaan kebijakan dilakukan secara konsisten melalui ketaatan yang ketat pada prosedur dan norma yang berlaku.
- b. Transparansi. Menurut Cohanata (2007) Transparansi mengacu pada kebebasan untuk memperoleh informasi yang seharusnya diketahui oleh publik atau pemangku kepentingan. Informasi yang relevan dengan pelaksanaan kebijakan publik perlu dilakukan bersifat transparan, mudah, diakses dan tersedia bagi semua pihak yang membutuhkan, dengan informasi yang memadai dan mudah dipahami.

- c. Akuntabilitas. Setiap kegiatan pelaksanaan kebijakan publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik secara administratif maupun substantif, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Keadilan. Keadilan dapat dilihat sebagai suatu kebaikan, kebajikan, dan kebenaran, yang mewajibkan anggota masyarakat untuk mencapai keseimbangan antara penggunaan hak dan pemenuhan kewajiban. Keadilan dalam kebijakan publik dicapai dalam pemberian layanan tanpa diskriminatif. Pelaksanaan kebijakan publik tidak membedakan kualitas pelayanan pada kelompok sasaran berdasarkan faktor-faktor seperti suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- e. Partisipatif. Partisipasi masyarakat merupakan keterlibatan dan peran serta masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan. Selain mendukung percepatan pelaksanaan kebijakan, di sisi lain partisipasi masyarakat juga mempengaruhi proses evaluasi atau monitoring kinerja pemerintah sehingga dapat mengurangi penyalahgunaan kekuasaan. Partisipasi masyarakat merupakan kunci keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik karena partisipasi mencakup unsur pemantauan dan aspirasi. Pengawasan yang dimaksud di sini meliputi pengawasan terhadap lembaga eksekutif melalui lembaga legislatif. Berdasarkan uraian tersebut, maka pelaksanaan kebijakan harus bersifat partisipatif, yaitu pelaksanaan kebijakan dapat mendorong partisipasi masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, kepentingan, dan harapan masyarakat.

- f. Efektivitas. Efektivitas mengacu pada pencapaian hasil yang telah ditentukan, atau pencapaian tujuan melalui pelaksanaan tindakan, terkait dengan berbagai aspek rasionalitas teknis, dan selalu diukur dalam satuan produk atau layanan. Dalam melaksanakan kebijakan publik, efektivitas diukur dengan keberhasilan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan publik.
- g. Efisiensi. Efisiensi berkaitan dengan jumlah penggunaan sumber daya yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi merupakan hubungan antara efektivitas dan pemanfaatan sumber daya, di mana dimensi efisiensi dapat diukur dengan penggunaan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, yang dapat diukur dengan tingkat penggunaan waktu, biaya, individu, peralatan, dan sumber daya lainnya (Mansur, 2021).

2.2.3 Internet Publik

Internet Secara harfiah ialah kumpulan komputer di seluruh dunia yang terhubung dalam suatu jaringan. Internet di ibaratkan sebuah perpustakaan besar yang berisi segala jenis informasi yang dibutuhkan masyarakat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), internet adalah jaringan komunikasi elektronik yang menghubungkan jaringan komputer dengan perangkat komputer di seluruh dunia, yang mana jaringan ini dirancang dan diorganisir dengan telepon atau satelit. Onno W. Purbo seorang tokoh dan pakar di bidang teknologi informasi mengatakan bahwa internet adalah media yang memungkinkan proses komunikasi berjalan secara efisien dengan menghubungkan perangkat ke berbagai aplikasi.

Pengertian internet dalam buku (Rusito, 2021) merupakan kumpulan jaringan komputer yang menghubungkan situs web pribadi, akademik, pemerintah, perusahaan, organisasi dan lainnya, dan internet juga menyediakan akses layanan telekomunikasi dan sumber informasi tanpa adanya batas yang mencakup komunikasi langsung (*email, chat*), diskusi dalam bentuk berita (*usenet, milis*, dan sumber informasi terdistribusi (*www, gopher*), login jarak jauh dan lalu lintas file (*Telnet, FTP*). Jaringan yang membentuk internet didasarkan pada seperangkat protokol (aturan) standar yang digunakan untuk menghubungkan jaringan komputer dan mengarahkan lalu lintas melalui jaringan tersebut. Internet merupakan suatu jaringan yang menghubungkan suatu media elektronik dengan media lainnya, dan jaringan komunikasi ini akan mengirimkan data secara akurat dan cepat melalui frekuensi tertentu.

Adapun standar global dalam menggunakan internet sendiri ialah memakai *Internet Protocol* atau *Transmission Control Protocol (IP/TCP)* (Apriyanti et al., 2022). Saat ini terdapat tiga pemikiran yang menyatakan bahwa internet merupakan singkatan dari kata *International Network, Internetworking* dan *Interconnected network* karena fungsinya untuk menghubungkan jaringan komputer di seluruh dunia. Internet merupakan singkatan dari *Interconnection And Networking*, dan merupakan jaringan informasi global. Internet pertama kali diluncurkan oleh J.C.R. Licklider dari MIT (*Massachusetts Institute Technology*) pada bulan Agustus 1962.

Arief Ramadhan dalam bukunya menyatakan bahwa Internet singkatan dari *Interconnected Network*, ialah sebuah sistem komunikasi yang menghubungkan jaringan komputer di seluruh dunia. Internet telah membuat pekerjaan lebih mudah

dan efisien karena semua informasi tersedia dengan mudah secara *online*. Dengan adanya internet, jarak tidak lagi menjadi hambatan dalam berkomunikasi karena kemajuan teknologi, internet memiliki banyak manfaat dan keunggulan dibandingkan dengan *platform* lainnya. Penjelasan mengenai manfaat internet di atas, jelas sekali internet mempunyai manfaat dan peran yang cukup besar diantaranya:

1. Internet berfungsi sebagai sumber informasi yang menyediakan informasi yang lengkap dan relevan dari berbagai sumber di seluruh dunia. Seiring dengan meningkatnya permintaan pengguna akan informasi pertumbuhan internet sebagai sumber informasi juga meningkat.
2. Internet sebagai komunikasi. Sebagai media komunikasi, internet menyediakan akses yang relatif cepat dan murah. Adanya internet memungkinkan komunikasi elektronik (*e-mail*) menjangkau ratusan kilometer hanya dalam hitungan detik, sehingga semuanya menjadi terasa cepat dan lebih murah dibandingkan dengan pos biasa. Melalui *e-mail* semua orang dapat mengirimkan data digital berupa file, gambar, video, lagu, dan lain-lain.
3. Internet sebagai sumber belajar, sebagai media pembelajaran, internet berhasil menjadi perpustakaan global atau taman baca mendunia yang didalamnya meliputi segala bidang ilmu pengetahuan, sehingga masyarakat dapat memperluas pengetahuan dan pemahamannya dengan membaca informasi yang ada melalui internet. Beberapa *website* yang diperuntukkan sebagai media pembelajaran seringkali juga memberikan media pembelajaran

online interaktif yang tampilannya lebih menarik dan mengundang semangat seseorang (Wulansari, 2021).

2.2.4 Inklusi Digital

Sanders (2020) berpendapat bahwa inklusi digital diartikan sebagai partisipasi seluruh lapisan masyarakat dalam mencari solusi terhadap permasalahan peluang, akses, pengetahuan dan keterampilan terkait dengan penggunaan teknologi, khususnya internet. Ada beberapa istilah yang mirip dengan inklusi digital dan memiliki interpretasi yang sama, seperti kompetensi digital, partisipasi digital, dan literasi digital. Menurut *The Wales Co-operative Center with Carnegie UK Trust* (2018), hal ini pada dasarnya menegaskan pentingnya melibatkan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital, khususnya internet, untuk meningkatkan kehidupan mereka dan membantu mereka mengatasi kesenjangan lainnya.

Menurut Dijk (2005) aspek kunci dalam mencapai inklusi digital mencakup akses terhadap motivasi, akses terhadap material, akses terhadap keterampilan, dan akses terhadap kegunaan. Akses motivasi dalam menggunakan teknologi bergantung pada sikap penyandang disabilitas terhadap teknologi. Akses material menggambarkan peluang dan sarana dalam mengakses teknologi. Hal selanjutnya, yang harus dilakukan ialah mendapatkan akses akan keterampilan yang dibutuhkan dalam penggunaan teknologi, sehingga akses akan keterampilan dapat menggambarkan hasil keterampilan yang dibutuhkan dalam penggunaan teknologi secara efektif dan efisien. Terakhir adalah akses terhadap penggunaan teknologi di mana akses ini merujuk pada kemampuan individu atau kelompok masyarakat

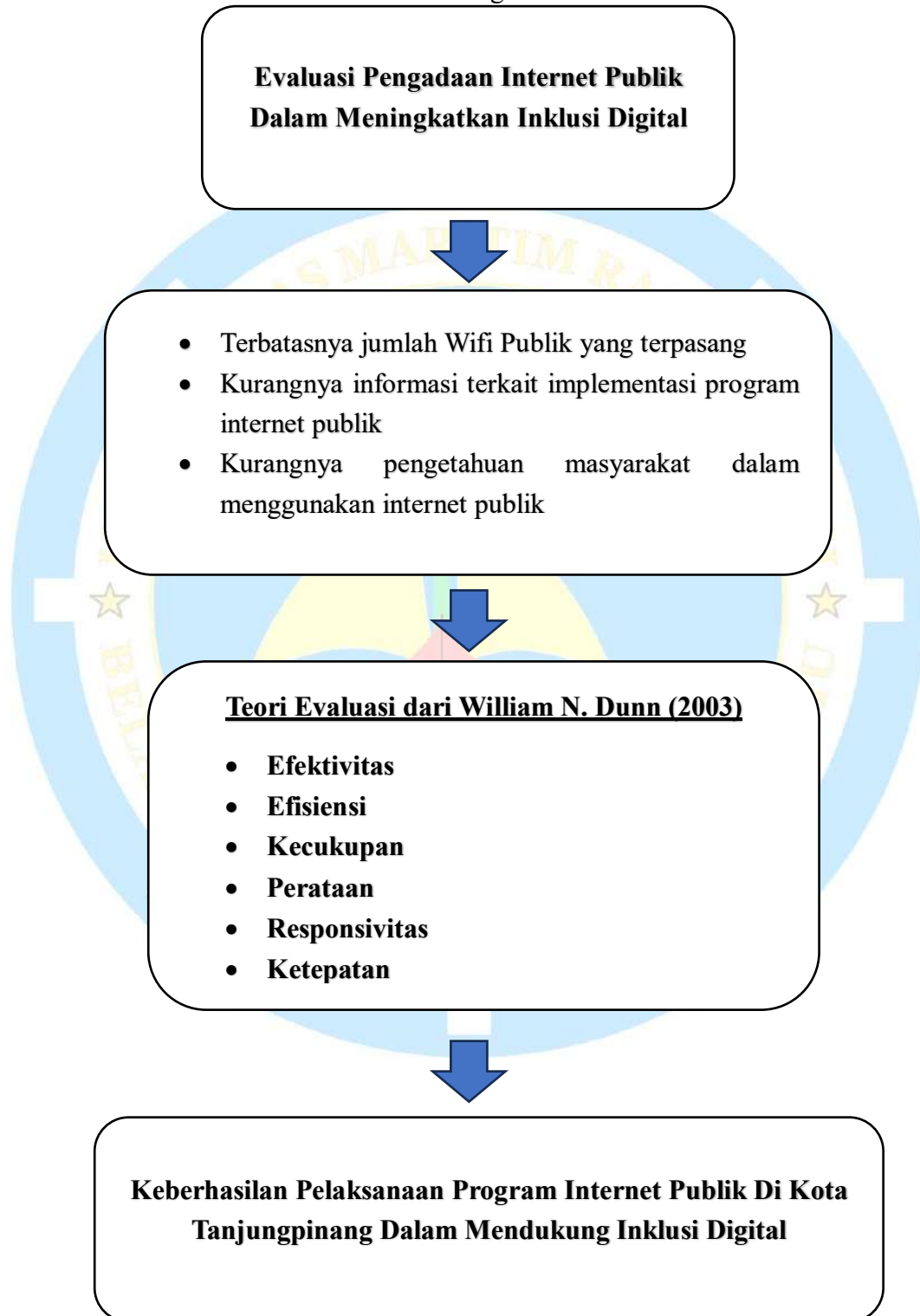
dalam menggunakan teknologi. Akses ini merujuk pada ketersediaan perangkat, konektivitas internet, dan keterampilan digital (Poerwanti et al., 2024).



2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



2.4 Definisi Konsep

Definisi konsep diperlukan untuk memberikan pemahaman agar memudahkan dalam melakukan penelitian. Untuk menggambarkan secara jelas terkait permasalahan yang hendak diteliti dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan William N. Dunn (2003) dengan enam indikator diantaranya:

1. Efektivitas.

Efektivitas berkaitan dengan apakah program sudah terlaksana mampu memperoleh tujuan dan hasil yang diharapkan. Karakteristik dalam efektivitas ini dapat diukur melalui produk atau layanan. Untuk melihat efektivitas dari Program Internet Publik Di Kota Tanjungpinang dapat dilihat dari seberapa besar usaha yang dilakukan oleh Dinas Kominfo dalam mencapai tujuan dan hasil yang diharapkan melalui waktu yang telah ditetapkan. Apakah hasil dari pelaksanaan program mampu memberikan dampak guna memecahkan permasalahan yang ada di masyarakat. Apabila program tersebut memberikan dampak yang mampu memecahkan masalah maka program tersebut dapat dikatakan efektif.

2. Efisiensi

Efisiensi berkaitan dengan seberapa besar sumber daya yang digunakan dalam mencapai hasil yang optimal. Efisiensi selalu berkaitan dengan efektivitas karena pada umumnya efisiensi akan diukur melalui seberapa besar waktu, peralatan, sumber daya dan biaya per unit produk atau layanan, karena program yang mencapai efektivitas tertinggi dengan biaya terkecil maka dapat dikatakan efisien. Dalam program internet gratis ini efisiensi menjadi salah satu upaya agar suatu tujuan dapat tercapai. Di mana dalam hal ini Dinas Kominfo harus mampu

memanfaatkan sumber daya seminimal mungkin untuk mendapatkan hasil yang diinginkan sehingga hal tersebut dapat dikatakan efisiensi.

3. Kecukupan

Kecukupan, berkaitan dengan seberapa jauh tingkat efektivitas memberikan kepuasan terhadap pemecahan suatu permasalahan. Kecukupan yang dimaksud disini untuk melihat seberapa jauh tingkat efektivitas dari tujuan yang dicapai untuk memberikan kepuasan guna memenuhi kebutuhan, nilai, dan kesempatan dalam menyelesaikan masalah masyarakat Kota Tanjungpinang. Adapun maksud dari hal ini yaitu sebelum suatu program dibuat, dan dijalankan, harus ada analisis penyesuaian metode yang akan dilaksanakan dengan target yang akan dicapai, apakah caranya sudah benar atau masih menyalahi aturan. Dalam hal ini dapat dilihat apakah Dinas Kominfo telah melakukan penyesuaian metode sebelum pelaksanaan program internet gratis ini, dikarenakan kebijakan yang baik ialah kebijakan yang tidak hanya efektif (mencapai tujuan) tetapi juga cukup dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Perataan

Perataan, disini berfokus pada keadilan suatu kebijakan yang menilai seberapa jauh biaya, sarana infrastruktur, dan manfaat didistribusikan secara adil dan merata kepada kelompok masyarakat yang disalurkan melalui program internet publik di Kota Tanjungpinang Dalam Mendukung Inklusi Digital.

5. Responsivitas

Responsivitas, berkaitan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok masyarakat. Responsivitas yang dimaksud di sini ialah untuk mengetahui respon atau tanggapan masyarakat dalam Program Internet Publik Di Kota Tanjungpinang Digital sehingga dapat dinilai sejauh mana keberhasilan program tersebut. Keberhasilan suatu program dapat diukur melalui respon atau tanggapan dari masyarakat atas pelaksanaan program tersebut, bagaimana respon atau tanggapan masyarakat setelah merasakan dampak dari suatu program. Respon atau tanggapan dapat berupa positif yaitu dukungan, dan dapat berupa respon negatif yaitu pertentangan atau penolakan, sehingga dengan adanya responsivitas dapat menentukan nilai dari indikator lainnya (efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan), di mana program dapat dikatakan gagal jika belum adanya tanggapan dari masyarakat yang seharusnya diuntungkan dari adanya suatu program.

6. Ketepatan

Ketepatan, berkaitan dengan apakah tujuan yang ditetapkan benar-benar berguna atau bernilai, dalam hal ini ketepatan mengacu pada nilai-nilai dari suatu unit pelayanan dan asumsi yang melandasi dalam membuat suatu program, serta kita harus memastikan tujuan, ataupun kejelasan dari adanya program tersebut, sehingga program tersebut dapat mencakup semua nilai indikator yang relevan dan berkelanjutan, juga dalam hal ini Dinas Kominfo harus sudah memastikan apakah program tersebut telah memberikan manfaat yang efektif, serta nyata bagi masyarakat.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, yang bersifat deskriptif. Menurut Corbin (2007), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang hasilnya tidak diperoleh dengan metode statistik atau metode perhitungan, melainkan dengan meneliti objek yang bersifat alamiah, yang berupaya mengidentifikasi secara ideografis berbagai fenomena dan realitas sosial sehingga pembahasan yang dihasilkan pun sesuai dengan realita kontekstual, dan historis (Farida Nugrahani, 2014). Penelitian kualitatif juga bisa diartikan sebagai suatu penelitian yang melibatkan interpretasi dan fenomena yang berkaitan dengan aspek empiris, nilai atau makna yang terjadi sesuai dengan di lapangan. Menurut Barlian (2018) dalam (Hasibuan et al., 2022) penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang berkaitan dengan subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, kinerja dan lainnya dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam waktu tertentu dengan menggunakan berbagai metode.

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif ialah, agar mempermudah peneliti menganalisis, melakukan penilaian, dan penggambaran mengenai Program Internet Publik Di Kota Tanjungpinang Dalam Mendukung Inklusi Digital.

3.2 Objek dan Lokasi Penelitian

Objek dari penelitian yang akan dilakukan ini merupakan adalah program internet publik di Kota Tanjungpinang dalam mendukung inklusi digital, yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang yang bekerjasama dengan *provider* swasta, sebagai pihak pembantu dalam pemasangan internet publik. Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang dan beberapa wilayah yang menjadi lokasi titik pemasangan internet publik. Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini karena program ini merupakan salah satu rencana kerja dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang Tahun 2018-2023, sehingga peneliti ingin mengetahui sejauh mana keberhasilan dari program internet publik dalam mendukung inklusi digital di masyarakat Kota Tanjungpinang.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian berfungsi sebagai pemberian batasan terhadap objek yang ingin diteliti dalam penelitian, agar mempermudah peneliti dalam mengolah data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian yang akan dibahas oleh peneliti adalah Evaluasi Program Internet Publik Di Kota Tanjungpinang Dalam Mendukung Inklusi Digital, di mana peneliti lebih berfokus pada penyelenggara program dan partisipasi masyarakat terhadap pelaksanaan program ini dengan menggunakan kriteria evaluasi dari William N. Dunn (2003) sebagai berikut:

1. Efektivitas
2. Efisiensi
3. Kecukupan
4. Perataan
5. Responsivitas
6. Ketepatan

3.4 Sumber Data

Sumber data adalah subjek penelitian yang merupakan penjelasan dari mana data itu diperoleh. Sumber data diperlukan mendukung dan menjawab permasalahan yang diangkat dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini data yang digunakan bersumber dari:

a. Data Primer

Data Primer (*primary data*) yaitu informasi yang diperoleh oleh individu atau peneliti secara langsung dari objek atau sumbernya untuk kepentingan penelitian tersebut yang berupa wawancara, observasi, atau melalui riset. Data primer yang akan diperoleh dalam penelitian ini berupa catatan hasil wawancara dan hasil pengamatan langsung di lapangan dan langsung berasal dari hasil wawancara yang akan dilakukan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang.

b. Data Sekunder

Data Sekunder (*secondary data*) yaitu data yang diperoleh dari laporan, peraturan, jurnal, buku, website, media perantara, dan penelitian-penelitian sebelumnya yang sudah dipublikasikan baik secara resmi maupun tidak resmi untuk dijadikan data tambahan. Sumber data sekunder yang akan digunakan untuk mendukung informasi dalam penelitian ini didapatkan dari beberapa laporan-laporan hasil rekapan data jumlah titik hotspot di Kota Tanjungpinang, media, website, jurnal, skripsi, buku, dan aturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian guna untuk memperkuat penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data digunakan guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Untuk memperoleh data mengenai Evaluasi Program Internet Gratis di Kota Tanjungpinang Dalam Mendukung Inklusi Digital maka peneliti harus terjun langsung ke lapangan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, adapun beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan proses komunikasi atau interaksi yang bertujuan untuk mengumpulkan dan memperoleh informasi dengan cara si peneliti memulai sebuah percakapan yang mengarah kepada suatu pertanyaan pada informan yang menjadi subjek penelitian. Selain itu dalam sebuah penelitian terdapat istilah lain mengenai wawancara. Istilah lain dari wawancara

diungkapkan oleh (Hikmawati, 2020) yang merupakan pertemuan antar dua orang dengan tujuan bertukar informasi, ide ataupun gagasan melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna atau maksud dari dari suatu topik yang sedang dibahas.

2. Observasi

Peneliti akan melakukan pengamatan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi objek yang akan diteliti di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang.

Adapun hal-hal yang ingin diobservasi berdasarkan teori yang dipilih yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1 Observasi Penelitian

No	Teori	Penjelasan
1.	Efektivitas	Akses Internet Titik Akses Kualitas Jaringan
2.	Efisiensi	Biaya yang digunakan menyediakan akses internet Pemanfaatan sarana Monitoring pemanfaatan, dan pelaksanaan program mulai dari perangkat atau peralatan, dan sumber daya seperti tenaga/tim baik dari Dinas, maupun dari lapangan
3.	Kecukupan	Bagaimana proses analisis Dinas Kominfo dalam mencapai target Bagaimana analisis terhadap kebutuhan masyarakat dalam mengakses internet
4.	Perataan	Pemerataan sarana untuk mengakses internet

		Pengoptimalan biaya, dan manfaat dalam pengadaan akses internet yang merata
5.	Responsivitas	Respon/tanggapan masyarakat terhadap program tersebut
6.	Ketepatan	Memastikan manfaat atau tujuan terkait program tersebut sudah mencapai target atau sasaran Tingkat keberhasilan program

Sumber: Olahan Peneliti 2024

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah suatu proses pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dalam sebuah penelitian. Dokumentasi disebut juga sebagai pelengkap dalam penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi dalam penelitian dapat berupa foto, video, maupun audio dari hasil wawancara peneliti dengan informan penelitian.

3.6 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian merupakan seseorang yang membantu peneliti dalam memberikan jawaban berupa informasi data tentang dirinya atau orang lain yang berkaitan dengan dirinya sesuai dengan situasi penelitian. Menurut Goetz dan LaComte (1984) informan merupakan individu yang memiliki pengetahuan, status, atau keterampilan komunikasi khusus, yang bersedia berbagi pengetahuannya, memiliki akses terhadap beragam perspektif dan observasi yang mengecualikan peneliti. Menurut Morse informan yang baik adalah informan yang mempunyai pengetahuan, dan pengalaman yang diperlukan bagi seorang peneliti, mempunyai kemampuan berfikir, dapat mengungkapkan gagasannya dengan baik, mampu

berbicara dengan baik, dapat meluangkan waktu untuk wawancara dan berpartisipasi aktif dalam penelitian (Dr. Abdul Fattah Nasution, 2019). Adapun informan yang terlibat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No.	Nama/Jabatan	Jumlah	Keterangan
1.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang (Teguh Susanto, S.T.)	1	Pelaksana Program (Informan Kunci)
2.	Pranata Komputer Ahli Muda (Jhon Andaspra, S.T.)	1	Koordinator Pelaksana Program
3.	Manager <i>Marketing Accounting</i> Barelang Net (Yocky Arwanto)	1	Pendukung Pelaksanaan Program
4.	Staf Seksi Pelaksana Program Internet Publik Dinas Kominfo Kota Tanjungpinang (Aprinaldi, S. Kom.) dan (Nanda Amareta A.Md.)	2	Pendukung Pelaksana Internet Publik Mengenai Lokasi
5	Staf Seksi Pemasangan Internet Publik Barelang Net (Novia Felika)	1	Pendukung Pemasangan Internet Publik Mengenai Lokasi
6.	Kalangan Akademisi (Dosen Teknik Informatika) (Ferdi Chahyadi, S.Kom., M.Cs)	1	Pendukung dalam memberikan tanggapan dari perspektif IT
7.	Masyarakat Pengguna Internet Publik yang terdiri dari pelajar/pemuda, orang tua, pelaku UMKM, Staf ASN	5	Penerima Program terkait akses internet publik
Jumlah		12 Orang	

Sumber: Olahan Peneliti 2024

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ialah cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu untuk mendapatkan informasi yang digunakan sebagai solusi atas masalah tersebut. Tahap akhir proses penelitian merupakan tahap yang paling kompleks karena melibatkan berbagai macam data yang diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data, akan tetapi struktur dan format datanya belum ditetapkan secara sistematis. Hal ini ditegaskan oleh Miles dan Huberman (1984) yang menyatakan bahwa analisis data merupakan suatu tantangan yang memerlukan fokus, komitmen dan keseriusan yang tinggi dari peneliti karena metode analisisnya tidak dirumuskan dengan baik, sedangkan menurut Bogdan dan Biklen (1982), analisis data adalah upaya menyusun data secara sistematis dari data yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, dan metode lainnya (Amtai Alaslan, S.IP., 2021).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknis analisis data kualitatif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses seleksi yang berfokus pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlanjut sepanjang penelitian, bahkan sebelum pengumpulan data aktual tentang kerangka konseptual penelitian, pertanyaan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan berfungsi untuk membuat laporan penelitian dan dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat dianalisis dan dipahami sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Tugas dari penyajian data ini adalah mengorganisasikan kumpulan data secara sistematis dan mudah dipahami sehingga dapat ditarik kesimpulan, dan informasi yang disajikan harus sederhana, jelas, dan mudah dibaca.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan upaya yang dilakukan secara terus menerus oleh para peneliti selama berada di lapangan. Sejak dimulainya pengumpulan data, peneliti mencatat konsistensi, dan menemukan pola dalam catatan teoritis, beserta penjelasan, konfigurasi, dan hubungan sebab-akibat, meskipun kesimpulan ini didekati dengan pola pikir yang terbuka dan skeptis, kesimpulan tersebut tetap tidak mengikat, selain itu selama penelitian berlangsung kesimpulan ini diverifikasi dengan berbagai cara seperti menganalisis pengamatan di lapangan, membahas dan berbagi wawasan diantara para peneliti untuk membangun pemahaman bersama, menilai inisiatif atau upaya untuk memasukkan temuan dalam kumpulan data alternatif (Millah et al., 2023).

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian

4.1.1 Profil Kota Tanjungpinang

Sejak tahun 1983, Tanjung Pinang telah diberikan status sebagai kota administratif bagian dari Kabupaten Kepulauan Riau di Provinsi Riau berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1983. Selain Dumai yang menjadi kota administratif pada tahun 1979, Tanjungpinang merupakan kota administratif kedua di Provinsi Riau. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah menjadi dasar terbentuknya kota administratif di Indonesia pada saat itu. Meskipun Tanjungpinang merupakan kota administratif, namun ia bukanlah kota otonom karena tidak mempunyai Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Kota administratif dipimpin oleh seorang walikota administratif yang bertanggung jawab kepada bupati kabupaten Kepulauan Riau. Pada tahun 1999, pemerintah menerbitkan undang-undang baru tentang pemerintahan daerah, yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang yang dikenal dengan UU Otonomi Daerah ini kemudian membagi wilayah pemerintahan daerah Indonesia menjadi hanya wilayah provinsi dan wilayah kabupaten atau kota saja. Tidak ada lagi daerah pemerintahan dan kota administratif yang berstatus kota madya. Undang-Undang Otonomi Daerah bermaksud seluruh wilayah kota madya dan kota administratif dapat ditingkatkan statusnya menjadi kota otonom dan sebaliknya atau dikembalikan ke wilayah induknya. Kota Tanjungpinang didirikan berdasarkan Undang-undang Nomor 5

Tahun 2001 yang ditandatangani oleh Presiden Abdurrahman Wahid Republik Indonesia pada tanggal 21 Juni 2001 dan dicatat dalam Undang-undang Nomor 85 Tahun 2001 Republik Indonesia dalam Berita Negara. Pada tanggal 17 Oktober 2001, Menteri Dalam Negeri dan Otonomi Daerah Hari Sabarno mengumumkan pembangunan Kota Tanjungpinang di Jakarta bersamaan dengan 11 Kota lainnya.

Tanggal peresmian Kota Tanjungpinang diperingati sebagai hari jadi Kota Tanjungpinang sebagai sebuah kota otonom. Seminggu kemudian, tepatnya 23 Oktober 2001, Dra. Hj. Suryatati A Manan dilantik oleh Gubernur Riau H. Saleh Djasit (SH). Dan menjabat sebagai caretaker atau penjabat Walikota Tanjungpinang di gedung yang kini telah menjadi kantor Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Tanjungpinang. Pelantikan Dra. Hj. Suryatati A Manan yang saat itu menjabat sebagai Walikota administratif, juga diberi kewenangan langsung dan diatur dalam undang-undang pembentukan Kota Tanjung Pinang. Dari segi luas, Kota Tanjungpinang hanyalah sebuah kota kecil, dimana luasnya sekitar 239,5 kilometer persegi yang sebagiannya merupakan perairan laut.

Namun dari segi jumlah penduduk, Kota Tanjungpinang masuk dalam kategori kota sedang dengan jumlah penduduk saat ini di atas 250.000 jiwa. Kota Tanjungpinang ditetapkan sebagai daerah ibu kota provinsi melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau, dan Kota Tanjungpinang menjadi salah satu pintu masuk atau tujuan bagi penduduk sekitar, hal ini menjadikan Kota Tanjungpinang mempunyai potensi yang semakin besar untuk dikembangkan lebih lanjut, meskipun kota ini juga rentan terhadap permasalahan sosial yang banyak terjadi di perkotaan.

Jika dilihat dari segi geografis, Kota Tanjungpinang berada di Pulau Bintan, Provinsi Kepulauan Riau dengan letak geografis berada pada 0o 51' sampai dengan 0o 59' Lintang Utara dan 104o 23' sampai dengan 104o 34' Bujur Timur. Batas-batas wilayah Kota Tanjungpinang adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kecamatan Teluk Bintan dan Kecamatan Bintan Utara, Kabupaten Bintan
- Sebelah Selatan : Kecamatan Mantang dan Kecamatan Bintan Timur, Kabupaten Bintan
- Sebelah Barat : Kecamatan Galang, Kota Batam, dan Kecamatan Teluk Bintan, Kabupaten Bintan
- Sebelah Timur : Kecamatan Bintan Timur dan Kecamatan Teluk Bintan, Kabupaten Bintan

Wilayah Kota Tanjungpinang terdiri dari pulau-pulau besar dan kecil yang pada umumnya merupakan daerah dengan dataran landai di bagian pantai, memiliki topografi yang bervariasi dan bergelombang dengan kemiringan lereng berkisar dari 0 – 2 % hingga 40 % pada wilayah pegunungan. Sedangkan ketinggian wilayah pada pulau-pulau yang terdapat di Kota Tanjungpinang berkisar antara 0 - 50 meter di atas permukaan laut hingga mencapai ketinggian 400-an meter di atas permukaan laut. Secara keseluruhan kemiringan lereng di Kota Tanjungpinang relatif datar, umumnya didominasi kelerengan yang berkisar antara 0 – 2 % dengan luas wilayah mencapai 75,30 Km², dan kemiringan lereng 2 – 15 % mempunyai luas sekitar 51,15 Km². Sedangkan kemiringan lereng 15 – 40 % memiliki luas wilayah paling sedikit yaitu 5,09 Km². Luas wilayah Kota Tanjungpinang mencapai 239,50 km² dengan keadaan geologis sebagian berbukit-bukit dan lembah yang landai sampai ke tepian laut/pantai. Luas daratan Kota Tanjungpinang sekitar 131,54 km² dan

luas wilayah lautan sekitar 107,96 km². Dengan luas wilayah yang tak begitu luas, Pemerintah Kota Tanjungpinang melalui Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 menetapkan peraturan mengenai pengaturan kebijakan tata ruang wilayah Kota Tanjungpinang.

Letak Kota Tanjung Pinang ini sangat strategis. Selain dekat dengan Kawasan Perdagangan Bebas Kota Batam dan Negara Singapura sebagai pusat perdagangan dunia, Kota Tanjung Pinang juga berada di posisi silang perdagangan dan pelayaran dunia, antara timur dan barat yaitu di antara Samudera Hindia dan Laut Cina Selatan. Tujuan penataan ruang adalah mewujudkan Kota Tanjung Pinang sebagai pusat perdagangan, jasa, pariwisata dan pengembangan kebudayaan Melayu dengan menitikberatkan pada daya dukung lingkungan hidup. Kebijakan penataan ruang wilayah Kota Tanjungpinang antara lain:

1. Meningkatkan pelayanan pusat kegiatan secara fungsional, berhierarki dan terintegrasi.
2. Meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan jaringan transportasi, sumber daya air, mineral, telekomunikasi dan infrastruktur wilayah yang terpadu dan merata di seluruh wilayah perkotaan Tanjungpinang tanpa mengakibatkan konversi lahan utama pertanian dan kawasan lindung.
3. Pemeliharaan dan terwujudnya fungsi lingkungan hidup yang berkelanjutan.
4. Mewujudkan dan meningkatkan keterpaduan dan keterkaitan antar kegiatan budaya.

5. Mengembangkan kawasan ekonomi yang menjanjikan dan menarik di dalam dan di luar Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB).
6. Mengendalikan perkembangan kegiatan budi daya agar dapat berfungsi dan tidak melebihi daya dukung dan daya tampung lingkungan.
7. Meningkatkan fungsi pertahanan dan keamanan kawasan.

Kota Tanjung Pinang masih terdiri dari 4 kecamatan dan 18 kelurahan sampai dengan saat ini. Dimana kelurahan paling besar terdapat di kelurahan Dompok dengan luas 30,50 Km², sedangkan kelurahan paling kecil terdapat di kelurahan Penyengat dengan luas 4 Km². Sementara itu, kecamatan terluas terdapat di Tanjungpinang Timur dengan luas 83,50 Km². Kecamatan dengan luas paling kecil terdapat di Tanjungpinang Barat dengan luas 34,50 Km². Adapun rincian terkait luas wilayah dan kecamatan Kota Tanjungpinang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Tanjungpinang

No	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Luas Wilayah			
			Administrasi		Terbangun	
			Km ²	% terhadap total	Km ²	% terhadap total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
I	Tanjungpinang Barat	4	34,50	14%		
II	Tanjungpinang Timur	5	83,50	35%		
III	Tanjungpinang Kota	4	52,50	22%		
IV	Bukit Bestari	5	69,50	29%		
Total Luas Wilayah Kota Tanjungpinang		18	293,50	100%		

Sumber: Kominfo.Tanjungpinangkota

Dilihat dari aspek demografi penduduk dapat dikatakan suatu aset yang penting bagi pembangunan suatu daerah. Jumlah penduduk Kota Tanjungpinang mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Disdukcapil Kota Tanjungpinang, jumlah penduduk pada tahun 2014 tercatat sebanyak 243.686 jiwa dengan laju pertumbuhan sebesar 4,39%. Terlihat dari kepadatan penduduk tiap kecamatan, wilayah yang paling padat penduduknya adalah Tanjungpinang Barat dengan jumlah penduduk 61.493 jiwa dan luas wilayah 34,5 Km². Hal ini dapat dijelaskan bahwa jumlah penduduk Kecamatan Tanjungpinang Barat sebesar 1.782 jiwa per Km² yang selanjutnya diikuti oleh Kecamatan Tanjungpinang Timur dengan jumlah penduduk 975 jiwa/Km², Kecamatan Bukit Bestari, dan Kecamatan Tanjungpinang Kota masing-masing 925 jiwa/Km² dan 450 jiwa/Km².

4.1.2 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang

Dinas Komunikasi dan informatika Kota Tanjungpinang yang bertempat di Jl. Daeng Celak, Kelurahan Senggarang, Kecamatan Tanjungpinang Kota Provinsi Kepulauan Riau, merupakan perangkat Daerah yang sebelumnya 7 bergabung dengan Dinas Perhubungan yaitu Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) Kota Tanjungpinang. Dikarenakan adanya era keterbukaan informasi dan kemajuan teknologi informatika, maka Pemerintah Kota Tanjungpinang membentuk OPD yang melaksanakan urusan Pemerintahan di bidang Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang terbentuk pada tahun 2017, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 11 tahun 2016 tentang Pembentukan dan

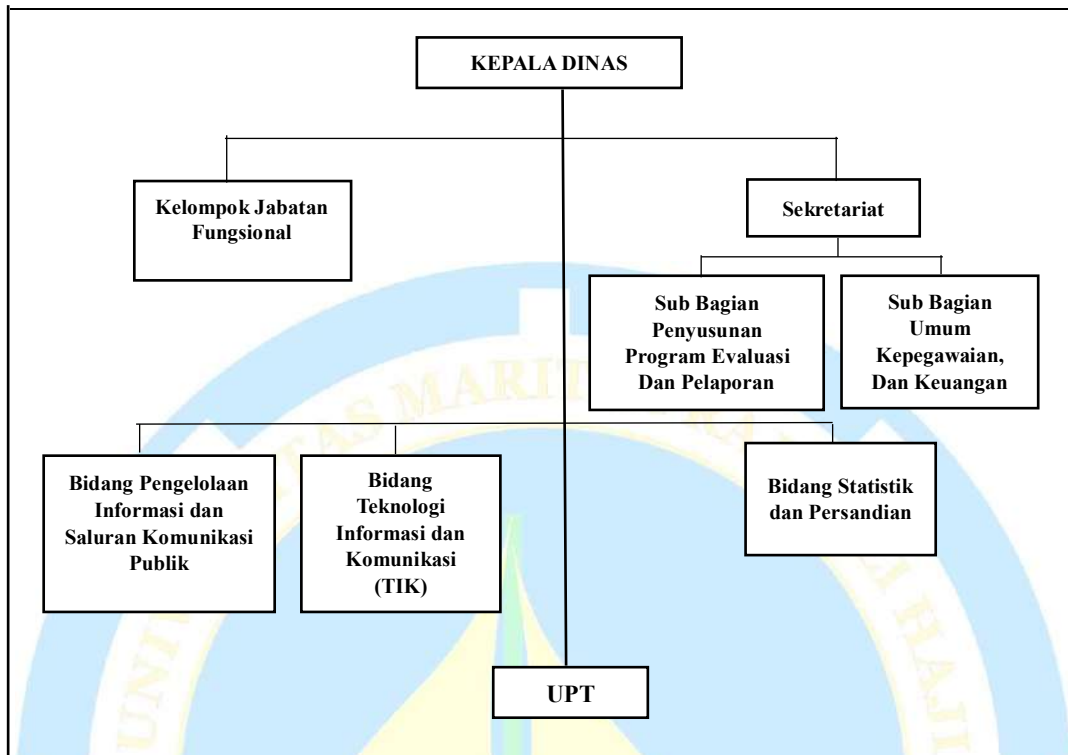
Susunan Perangkat Daerah Kota Tanjungpinang untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang, maka ditetapkan Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 48 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang sebagai OPD yang membidangi penyebaran informasi, pengembangan dan pendayagunaan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) serta pengelolaan statistik dan persandian dituntut mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan dan akuntabel. Dengan pelayanan tersebut upaya pemerataan informasi dan pemenuhan hak publik akan informasi dapat dilakukan. Sedangkan bagi jajaran pemerintah terwujudnya implementasi *E-Government* secara utuh menjadi tujuan yang diharapkan.

1. Struktur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan tipe B mempunyai struktur organisasi sebagai berikut:

Gambar 4.1 Struktur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang



Sumber: Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang

2. Tugas Pokok dan Fungsi Struktur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang (DISKOMINFO)

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang, mempunyai tugas pokok membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kota di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian.

- b. Pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian.
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian.
- d. Pelaksanaan administrasi dinas dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian.
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Adapun uraian tugas pokok dan fungsi organisasi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD):

1. Kepala Dinas Kepala Dinas mempunyai tugas:
 - a. Menyelenggarakan urusan rumah tangga daerah dibidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian.
 - b. Memimpin, mengoordinasikan, menyelenggarakan, membina serta mengelola seluruh kegiatan teknis administrasi dan kesekretariatan secara umum di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika.
 - c. Menyiapkan, menyusun dan merencanakan serta menyampaikan gagasan/usulan program pembangunan, anggaran belanja rutin, pembangunan dan program lainnya yang berkaitan dengan tugas dinas.

- d. Menjalin kerjasama/mengkoordinasikan dengan instansi yang berhubungan dengan tugasnya selaku *Government Chief Information Officer* (pejabat kepala informasi pemerintah daerah).
- e. Melaksanakan rekomendasi dalam proses perencanaan pengumpulan data.
- f. Melaksanakan pembinaan, pengelolaan, pengkoordinasian seluruh fungsi dinas.
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang penyusunan program, pelayanan administrasi umum, kepegawaian, dan penatausahaan keuangan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Sekretariat menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan rencana kegiatan kesekretariatan meliputi surat menyurat, kearsipan, rumah tangga dan perjalanan dinas.
- b. Pelaksanaan pelayanan administrasi kesekretariatan Dinas meliputi penyusunan program, administrasi umum dan kepegawaian, serta keuangan.
- c. Pelaksanaan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan sarana dan prasarana kantor serta barang inventarisasi.
- d. Pengoordinasian penyelenggaraan tugas-tugas bidang.
- e. Pelaksanaan kegiatan dokumentasi dan hubungan masyarakat.

- f. Pelaksanaan pengoordinasian penyusunan perencanaan, evaluasi dan pelaporan kegiatan Dinas.
- g. Pengoordinasian monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan dan
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

3. Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik

Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah Kota Tanjungpinang, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan Pemerintah Kota Tanjungpinang, penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik, penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi, pelayanan informasi publik dan layanan hubungan media di Kota Tanjungpinang.
- b. Penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup Pemerintah Kota Tanjungpinang, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah Kota Tanjungpinang, penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik,

penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik dan penyediaan bahan informasi untuk selanjutnya mendiseminasikan melalui saluran-saluran komunikasi publik, media massa dan media lainnya, penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi, pelayanan informasi publik dan layanan hubungan media di Kota Tanjungpinang.

- c. Penyiapan bahan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria penyelenggaraan di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah Kota Tanjungpinang, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah Kota Tanjungpinang, penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik, penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi, pelayanan informasi publik dan layanan hubungan media di Kota Tanjungpinang.
- d. Penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah kota Tanjungpinang, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah Kota Tanjungpinang, penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik, penyediaan bahan informasi untuk selanjutnya mendiseminasikan melalui saluran komunikasi publik, media massa,

dan media lainnya, penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi, pelayanan informasi publik dan layanan hubungan media di Kota Tanjungpinang.

- e. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup Pemerintah Kota Tanjungpinang, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan Pemerintah Kota Tanjungpinang, penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik, penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi, pelayanan informasi publik dan layanan hubungan media di Kota Tanjungpinang dan,
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan.

4. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dinas dibidang Teknologi Informasi dan Komunikasi. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang layanan infrastruktur dasar *data center*, *disaster recovery center* & Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik, spesifik &

suplemen yang terintegrasi, penyelenggaraan ekosistem Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) *Smart City*, layanan nama domain dan subdomain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan, penyelenggaraan *Government Chief Information Officer* (GCIO) di Pemerintah Kota Tanjungpinang, layanan manajemen data dan informasi *E-Government*, integrasi layanan publik dan pemerintahan, layanan keamanan informasi *E-Government*, layanan sistem komunikasi intra pemerintah kota Tanjungpinang, jaringan tertutup (*local wireline*).

- b. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang layanan infrastruktur dasar *data center*, *disaster recovery center* & Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik, spesifik & suplemen yang terintegrasi, penyelenggaraan ekosistem Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) *Smart City*, layanan nama domain dan subdomain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan, penyelenggaraan *Government Chief Information Officer* (GCIO) di Pemerintah Kota Tanjungpinang, layanan manajemen data dan informasi *E-Government*, integrasi layanan publik dan pemerintahan, layanan keamanan informasi *E-Government*, layanan sistem komunikasi intra Pemerintah Kota Tanjungpinang, jaringan tertutup (*local wireline*).

- c. Penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang layanan infrastruktur dasar *data center*, *disaster recovery center* & Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik, spesifik & suplemen yang terintegrasi, penyelenggaraan ekosistem TIK *Smart City*, layanan nama domain dan subdomain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan, penyelenggaraan *Government Chief Information Officer* (GCIO) di Pemerintah Kota Tanjungpinang, layanan manajemen data dan informasi *E-Government*, integrasi layanan publik dan pemerintahan, layanan keamanan informasi *E-Government*, layanan sistem komunikasi intra Pemerintah Kota Tanjungpinang, jaringan tertutup (*local wireline*).
- d. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang layanan infrastruktur dasar *data center*, *disaster recovery center* & Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik, spesifik & suplemen yang terintegrasi, penyelenggaraan ekosistem TIK *Smart City*, layanan nama domain dan subdomain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan, Penyelenggaraan *Government Chief Information Officer* (GCIO) di Pemerintah Kota Tanjungpinang, layanan manajemen data dan informasi *E-Government*, integrasi layanan publik dan

pemerintahan, layanan keamanan informasi *E-Government*, layanan sistem komunikasi intra pemerintah kota Tanjungpinang, jaringan tertutup (*local wireline*).

e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

5. Bidang Statistik dan Persandian

Bidang Statistik dan Persandian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang Statistik dan Persandian. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Bidang Statistik dan Persandian menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang survei statistik sektoral bidang sosial, ekonomi, POLHUKAM; pengembangan metodologi survei, diseminasi statistik, pengumpulan dan analisa data, pemutakhiran, analisis dan pengolahan data, pelaksanaan pengembangan sistem informasi data dan statistik daerah, penyusunan, pemeliharaan data dan statistik daerah, tata kelola persandian dan keamanan informasi, pengelolaan dan perlindungan informasi berklasifikasi pelaksanaan penetapan pola hubungan komunikasi sandi, pengukuran dan evaluasi penyelenggaraan persandian dan keamanan informasi secara internal, pengumpulan data dan bahan kelengkapan penyusunan perencanaan, anggaran dan target capaian penyelenggaraan persandian, keamanan informasi, pencarian, pengumpulan, penghimpun dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan sandi, pelaksanaan, pencatatan

agenda, berita-berita, radiogram baik yang diterima ataupun yang dikirim dari Pusat, Kabupaten atau Kota, penyusunan dan penyimpanan data personil, materiil serta inventarisasi data lainnya dari seluruh jaringan sandi, pengamanan informasi personil dan materiil sandi, pemeliharaan, penyimpanan, pengamanan dokumen, dan alat-alat sandi, pengembangan sistem alat-alat sandi, pelaksanaan pengiriman dan penerimaan berita dengan pesawat telek atau mesin sandi, pendataan berita atau radiogram yang bersifat rahasia yang dikirim melalui hubungan persandian.

- b. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang survei statistik sektoral bidang sosial, ekonomi, POLHUKAM, pengembangan metodologi survei, diseminasi statistik, pengumpulan dan analisa data, pemutakhiran, analisis dan pengolahan data, pelaksanaan pengembangan sistem informasi data dan statistik daerah, penyusunan, pemeliharaan data dan statistik daerah, pengelolaan dan perlindungan informasi berklasifikasi, pelaksanaan penetapan pola hubungan komunikasi sandi, pengukuran dan evaluasi penyelenggaraan persandian secara internal, pengumpulan data dan bahan kelengkapan penyusunan perencanaan, anggaran dan target capaian penyelenggaraan persandian, pencarian, pengumpulan, penghimpun dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan sandi, pelaksanaan pencatatan agenda berita-berita, radiogram baik yang diterima ataupun yang dikirim dari Pusat,

Kabupaten atau Kota, penyusunan dan penyimpanan data personil, materiil serta inventarisasi data lainnya dari seluruh jaringan sandi, pengamanan dokumen, dan alat-alat sandi, pengembangan sistem dan alat-alat sandi, pelaksanaan pengiriman dan penerimaan berita dengan pesawat telek atau mesin sandi, pendataan berita, radiogram yang bersifat rahasia yang dikirim melalui hubungan persandian.

- c. Penyiapan bahan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria penyelenggaraan di bidang survei statistik sektoral bidang sosial, ekonomi, POLHUKAM, pengembangan metodologi survei, diseminasi statistik, pengumpulan dan analisa data. Pemutakhiran, analisis dan pengolahan data, pelaksanaan pengembangan sistem informasi data dan statistik daerah, penyusunan, pemeliharaan data dan statistik daerah, pengelolaan dan perlindungan informasi berklasifikasi, pelaksanaan penetapan pola hubungan komunikasi sandi, pengukuran dan evaluasi penyelenggaraan persandian secara internal, pengumpulan data dan bahan kelengkapan penyusunan perencanaan, anggaran dan target capaian penyelenggaraan persandian, pencarian, pengumpulan, penghimpun dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan sandi, pelaksanaan pencatatan agenda, berita-berita, radiogram baik yang diterima ataupun yang dikirim dari Pusat, Kabupaten atau Kota, penyusunan dan penyimpanan data personil, materiil serta inventarisasi data lainnya dari seluruh jaringan sandi, pengamanan informasi personil

dan materiil Sandi, pemeliharaan penyimpanan, pengamanan dokumen, dan alat-alat Sandi, pengembangan sistem dan alat-alat sandi, pelaksanaan pengiriman dan penerimaan berita dengan pesawat telek atau mesin sandi, pendataan berita/radiogram yang bersifat rahasia yang dikirim melalui hubungan persandian.

- d. Penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang survei statistik sektoral bidang sosial, ekonomi, polhukam; pengembangan metodologi survei diseminasi statistik, pengumpulan dan analisa data; pemutakhiran, analisis dan pengolahan data, pelaksanaan pengembangan sistem informasi data dan statistik daerah, penyusunan, pemeliharaan data dan statistik daerah, pengelolaan dan perlindungan informasi berklasifikasi, pelaksanaan penetapan pola hubungan komunikasi sandi, pengukuran dan evaluasi penyelenggaraan persandian secara internal, pengumpulan data dan bahan kelengkapan penyusunan perencanaan, anggaran dan target capaian penyelenggaraan persandian, pencarian, pengumpulan, penghimpun dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Sandi, pelaksanaan pencatatan agenda, berita-berita, radiogram baik yang diterima ataupun yang dikirim dari Pusat, Kabupaten atau Kota, penyusunan dan penyimpanan data personil, materiil serta inventarisasi data lainnya dari seluruh jaringan Sandi, pengamanan informasi personil dan materiil sandi, pemeliharaan penyimpanan, pengamanan

dokumen, dan alat-alat sandi, pengembangan sistem dan alat-alat sandi, pelaksanaan pengiriman dan penerimaan berita dengan pesawat telek atau mesin sandi, pendataan berita, radiogram yang bersifat rahasia yang dikirim.

- e. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang survei statistik sektoral bidang sosial, ekonomi, POLHUKAM, pengembangan metodologi survei, diseminasi statistik, pengumpulan dan analisa data, pemutakhiran, analisis dan pengolahan data, pelaksanaan pengembangan sistem informasi data dan statistik daerah, penyusunan, pemeliharaan data dan statistik daerah, pengelolaan dan perlindungan informasi berklasifikasi, pelaksanaan penetapan pola hubungan komunikasi sandi, pengukuran dan evaluasi penyelenggaraan persandian secara internal, pengumpulan data dan bahan kelengkapan penyusunan perencanaan, anggaran dan target capaian penyelenggaraan persandian, pencarian, pengumpulan, penghimpun dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan sandi, pelaksanaan pencatatan atau agenda berita-berita/radiogram baik yang diterima ataupun yang dikirim dari Pusat atau Kabupaten/Kota, penyusunan dan penyimpanan data personil, materiil serta inventarisasi data lainnya dari seluruh jaringan sandi, pengamanan informasi personil dan materiil sandi, pemeliharaan penyimpanan, pengamanan dokumen, dan alat-alat sandi, pengembangan sistem dan alat-alat sandi, pelaksanaan pengiriman

dan penerimaan berita dengan pesawat telek atau mesin sandi, pendataan berita, radiogram yang bersifat rahasia yang dikirim melalui hubungan persandian.

- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan terkait tugas dan fungsinya.

3. Sumber Daya Dinas Komunikasi dan Informatika

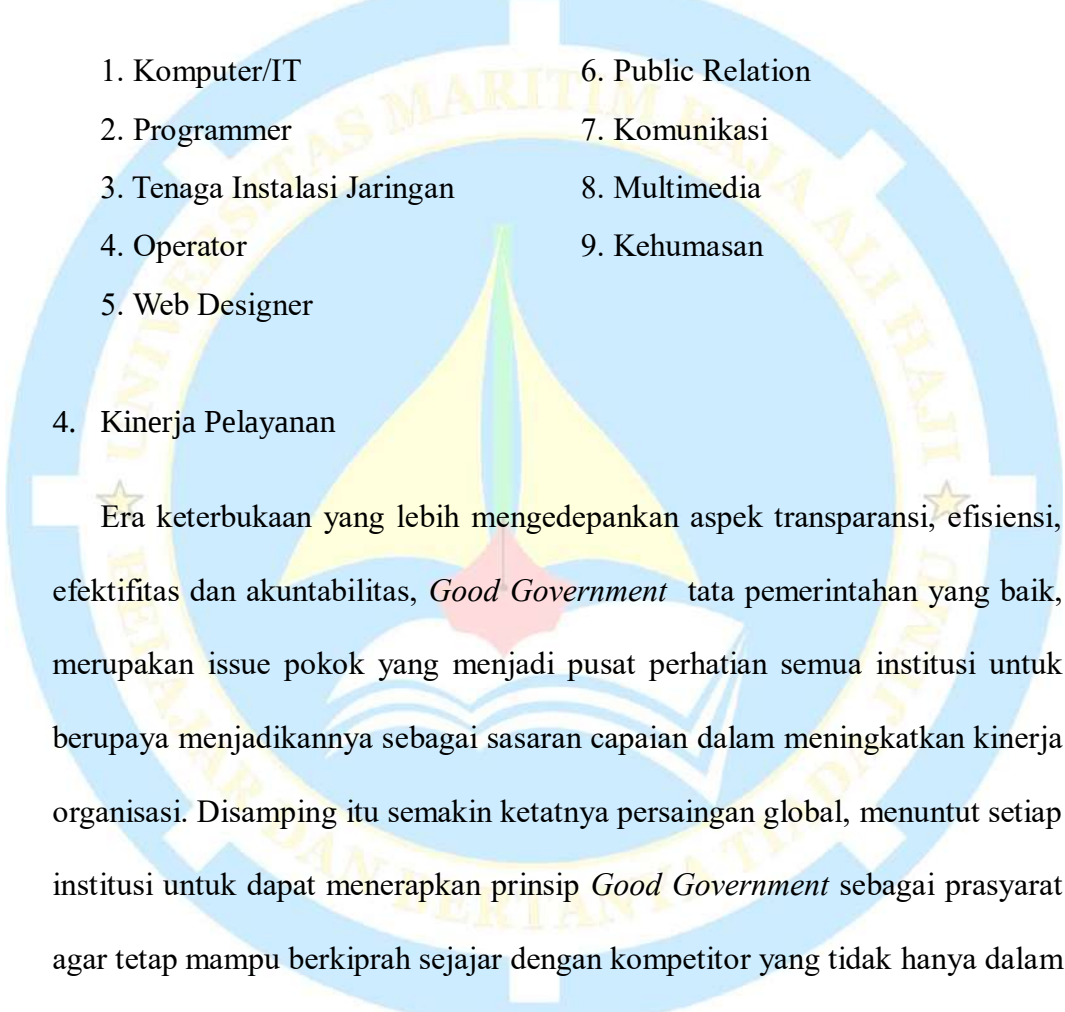
Dalam menunjang pelaksanaan kegiatan serta tugas pokok dan fungsinya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang memerlukan dukungan sumber daya baik sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana yang memadai.

1. Sumber Daya Manusia (Kepegawaian)

Dalam menunjang pelaksanaan kegiatan pada tahun 2023, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang memiliki pegawai sebanyak 53 (lima puluh tiga) orang. Yang terdiri dari ASN berjumlah sebanyak 36 orang, Pegawai Tidak Tetap berjumlah sebanyak 17 orang. Untuk ASN terdiri dari Kepala Dinas (Eselon II) sebanyak 1 orang, Sekretaris (Eselon IIIb) sebanyak 1 orang, Kepala Bidang (Eselon IIIa) sebanyak 3 orang, Kepala Subbagian (Eselon IV) sebanyak 2 orang, Jabatan Fungsional Penyetaraan 7 orang (Analis Kebijakan Ahli Muda 5 orang, Pranata Komputer Ahli Muda 2 orang), serta Jabatan Fungsional Umum (ASN Non Eselon) sebanyak 22 orang selain pegawai berstatus Pegawai Negeri Sipil, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang juga

dibantu oleh 17 orang Pegawai Tidak Tetap (PTT), yang terdiri dari PTT Daerah sebanyak 7 orang dan PTT Kantor 10 orang.

Data diatas menunjukkan bahwa kondisi sumber daya manusia yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang masih belum mencukupi atau masih kurang, khususnya SDM yang berkemampuan di bidang sebagai berikut :

- 
- | | |
|------------------------------|--------------------|
| 1. Komputer/IT | 6. Public Relation |
| 2. Programmer | 7. Komunikasi |
| 3. Tenaga Instalasi Jaringan | 8. Multimedia |
| 4. Operator | 9. Kehumasan |
| 5. Web Designer | |
| 4. Kinerja Pelayanan | |

Era keterbukaan yang lebih mengedepankan aspek transparansi, efisiensi, efektifitas dan akuntabilitas, *Good Government* tata pemerintahan yang baik, merupakan issue pokok yang menjadi pusat perhatian semua institusi untuk berupaya menjadikannya sebagai sasaran capaian dalam meningkatkan kinerja organisasi. Disamping itu semakin ketatnya persaingan global, menuntut setiap institusi untuk dapat menerapkan prinsip *Good Government* sebagai prasyarat agar tetap mampu berkiprah sejajar dengan kompetitor yang tidak hanya dalam lingkup lokal, tetapi sampai dalam lingkup global.

Teknologi Informasi dan Komunikasi yang sudah memberikan bukti mampu menciptakan media yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu dalam mentransformasikan informasi dari dan ke berbagai penjuru dunia dan sebagai salah satu solusi dalam mewujudkan *good governance*. Namun disisi lain

kondisi masyarakat yang belum sepenuhnya paham akan perlunya teknologi informasi dan komunikasi juga perlu memperoleh perhatian agar pada saatnya mereka tidak menjadi kelompok terpinggirkan hanya karena ketidaksiapan dalam memahami peran TIK dalam kehidupannya.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang melakukan upaya untuk memfasilitasi terwujudnya *good governance* melalui *electronic government (e-government)*, pengurangan terjadinya kesenjangan informasi, penyebaran informasi dan pemberdayaan masyarakat di bidang TIK, serta melaksanakan fungsi di bidang Statistik dan Persandian.

4.1.3 Gambaran Umum Internet Publik

Internet merupakan jaringan komputer global untuk menghubungkan perangkat di seluruh dunia yang memanfaatkan protokol internet (TCP/IP). Internet dapat dikategorikan sebagai *Wide Area Network (WAN)* yang menghubungkan jutaan komputer tanpa batasan geografis, dan merupakan sebuah media daring yang menyediakan akses tanpa batas ke berbagai informasi bagi siapa pun dengan ketersediaan informasi yang begitu mudah diakses membuat internet menjadi pusat berita yang tak terbatas. Selain itu kemudahan yang ditawarkan oleh internet telah membuatnya menjadi pilihan terdepan bagi individu untuk mencari informasi dan berkomunikasi. Internet publik adalah jaringan internet yang dapat diakses oleh siapa saja tanpa batasan atau kontrol khusus.

Jaringan ini bersifat terbuka dan tidak memerlukan otentikasi atau izin khusus untuk mengaksesnya. Contoh internet publik adalah jaringan Wi-Fi gratis di tempat umum, hotspot seluler, atau koneksi internet yang disediakan oleh penyedia layanan

internet (ISP) untuk pelanggan rumahan. Internet publik memiliki peran penting dalam menyediakan akses informasi dan layanan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang tidak memiliki akses internet di rumah. Namun, internet publik juga memiliki risiko keamanan yang perlu diperhatikan, seperti potensi penyadapan data atau serangan siber. Oleh karena itu, pengguna internet publik disarankan untuk selalu berhati-hati dan menggunakan langkah-langkah keamanan yang diperlukan saat mengakses internet publik.

Di Indonesia internet sudah menjadi kebutuhan pemerintah, perusahaan, pendidikan maupun perseorangan. Dengan menggunakan internet, pemerintah bisa memberikan informasi kepada masyarakatnya baik dalam bentuk website maupun aplikasi. Keterbatasan akses internet di rumah menjadi kendala utama siswa dalam mendapatkan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan.

4.2 Hasil Penelitian

Program internet publik merupakan salah satu elemen penting dalam menyediakan pelayanan publik, sebagai sarana penyampaian informasi dan layanan publik dengan tujuan untuk memperbaiki, mendorong, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Program internet publik di Kota Tanjungpinang merupakan salah satu permasalahan isu strategis yang menjadi uraian tugas bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam RPJMD, Renstra OPD, dan Masterplan Tanjungpinang *Smart City* yang 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 dengan tujuan untuk meningkatkan pemanfaatan

teknologi informatika dalam pengelolaan informasi dan komunikasi publik.

Selanjutnya peneliti akan menjabarkan penelitian ini sesuai dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang mencoba mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam serta menyeluruh mengenai data yang telah diperoleh oleh peneliti. Data yang dimaksud disini ialah data yang diperoleh oleh peneliti berdasarkan informasi yang diberikan oleh informan melalui hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teori evaluasi dari William N. Dunn (2003) yaitu mengevaluasi berdasarkan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan untuk mengevaluasi Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital.

4.2.1 Efektivitas

Efektivitas pada dasarnya berfokus pada keberhasilan dalam pelaksanaan suatu program, yang diukur melalui produk/layanan. Indikator ini mengevaluasi dengan mengkaji mengenai hasil dari pelaksanaan program internet publik apakah dapat memecahkan masalah khususnya pada bagian akses internet, titik akses, dan kualitas jaringan internet jika tidak maka program ini dianggap gagal atau membutuhkan waktu panjang untuk memperoleh efektivitas dalam menentukan kualitas dan kuantitas yang diharapkan dalam mencapai tujuan dari program ini.

Keberhasilan Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital tidak terlepas dari partisipasi berbagai pihak, baik dari, instansi terkait, provider swasta dan masyarakat. Maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Teguh Susanto, S.T. selaku Kepala Dinas Komunikasi

dan Informatika Kota Tanjungpinang pada tanggal 4 Februari 2025 sebagai berikut:

“Kendala kita dalam penyebarluasan pengadaan wifi publik/internet publik ini pertama ketersediaan lahan milik pemerintah Kota Tanjungpinang, kita sementara yang area publik itu ada beberapa yang sudah kita pasang, namun ada beberapa masyarakat lainnya juga meminta di kompleks perumahannya juga dipasang wifi publik yang dijadikan taman untuk masyarakat sekitar, tapi permasalahannya asetnya bukan menjadi milik Pemko Tanjungpinang, nah itu kita gak bisa pasang internet publik karena kendala kepemilikan lahan bukan Aset Kota Tanjungpinang nah itu kendala yang kita punya. Dan untuk kriteria sendiri itu pemasangannya di area masyarakat yang sering dijadikan untuk berkumpul dan berinteraksi sosial dan asetnya milik pemerintah. Kalau secara umum kepada masyarakat untuk penggunaan internet publik kita sudah laksanakan melalui literasi digital, kita menghimpun dari berbagai kelompok masyarakat mulai dari Karang Taruna, ibu-ibu PKK, kelompok pemuda, dan komunitas lainnya dengan mengumpulkan perwakilan sebanyak 200 orang di kantor Walikota sebagai perpanjangan tangan masyarakat itu kita sampaikan seperti apa pemanfaatan Wifi atau Jaringan internet pada umumnya seperti budaya digital, dan etika digital”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwasanya dalam penyebarluasan program internet publik dibatasi oleh masalah administratif yaitu kepemilikan lahan yang bukan menjadi bagian dari aset pemerintah kota, sehingga apabila banyaknya permintaan dari masyarakat terkait pemasangan internet publik tetap tidak akan dapat dipasangi jaringan internet publik.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Yocky Arwanto selaku Manager Marketing Accounting di Barelang Net pada tanggal 20 Januari 2024 sebagai berikut:

“Nah untuk layanan sendiri yang kita berikan kepada Kominfo Kota Tanjungpinang itu jenis layanannya adalah internet yang dedicated yang 1:1 yang kita berikan itu kapasitasnya sebesar 5GB nah dari segi kualitas untuk produk dedicated itu merupakan kualitas yang paling bagus atau diantara semua ISP itu adalah kualitas yang paling terbaik saat ini, namun kelebihan Barelang Net dibandingkan dengan ISP lain atau dari kualitas kita memiliki Fiber Optic jalur infrastruktur sendiri terus juga kita saat ini memiliki kabel balok sendiri yang menghubungkan dari Bintan itu ke Singapore yang mana dengan kita memiliki kabel sendiri kita langsung terkoneksi ke data center dunia atau Global itu di Singapore Equenic yang mana Singapore Equenic itulah data center semua yang ada di Asia Pasifik itu terkumpul semuanya di Singapore, namun untuk

DISKOMINFO Kota Tanjungpinang itukan servernya dari pemerintah ya, otomatis kita open ISP atau APJI dan itu kita juga sudah ada di Batam. Kalau untuk titik Public Hotspot untuk DISKOMINFO Kota Tanjungpinang itu memang kita mengikuti arahan dari DISKOMINFO Kota Tanjungpinang, jadi beberapa lokasi itu sekitar ada 34 Public Hotspot yang tersebar di Kota Tanjungpinang yaitu memang lokasinya ditunjuk langsung sih sama DISKOMINFO kota, jadi kita tinggal instalasi aja disana. Nah kalau untuk kualitas sendiri atau evaluasi sendiri itu untuk Public Hotspot untuk Bandwidth-nya itu memang dikelola oleh DISKOMINFO kota ya, yang mana kita berikan kapasitas 5GB namun, untuk kapasitas di setiap Public Hotspot itu langsung di kontrol atau langsung diberikan oleh DISKOMINFO kota, dan kalau misalnya ada gangguan segala macam itu biasanya dari kita report dari DISKOMINFO kota baru ke kita, dari kita baru eksekusi untuk perbaikan di lokasi”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat diketahui bahwasanya Barelang Net selaku provider swasta menyediakan layanan internet dengan kualitas tinggi, namun koordinasi dan manajemen *bandwidth* yang masih di kontrol oleh DISKOMINFO menyebabkan program ini memerlukan sinkronisasi dan pemantauan yang efektif agar layanan publik yang diberikan benar-benar bermanfaat dan merata bagi masyarakat kota Tanjungpinang di mana hal ini dapat dilihat dari data realisasi *bandwidth* yang diberikan oleh DISKOMINFO dengan rata-rata 20 Mbps, dan beberapa lokasi lainnya diberikan *bandwidth* dengan kisaran 30-100 Mbps.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Jhon Andaspra selaku Pranata Komputer Ahli Muda DISKOMINFO pada tanggal 13 Februari 2024 sebagai berikut:

“Setahu saya berhasil, itu dilihat dari antusias masyarakat memanfaatkan internet gratis yang disediakan sama pemerintah Kota Tanjungpinang, dan untuk memastikan perkembangan dari program ini kita harus rajin monitoring yang mana dalam tiap minggu kita melakukan monitoring semua titik, dari 34 kadang-kadang ada sekitar dapat 3 titik, 4 titik, jadi kalau sekaligus semuanya kita monitoring sebanyak 34 dalam sehari itu tidak bisa. Kalau untuk monitoring secara online kami belum diterapkan, karena dia harus diterapkan pakai aplikasi lagi sementara kita selama ini masih berlangganan dengan ISP, dan untuk memastikan

masyarakat dapat mengakses internet publik ini caranya silahkan datang ke lokasi tempat dimana ada internet publik yang kita fasilitasi tidak pakai password, pun bagi masyarakat yang tidak tahu selama ini jika kawan-kawan monitoring ke lapangan ada yang lagi menggunakan handphone secara tidak langsung kami juga mensosialisasikan”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa program internet publik di Kota Tanjungpinang telah berjalan dengan tingginya antusias dari masyarakat, namun yang menjadi kendala dalam pelaksanaan program ini adalah monitoring dan sistem manajemen layanan seperti penguatan sosialisasi dan peningkatan efisiensi operasional untuk menjaga dan meningkatkan keberlanjutan program hal tersebut juga di dukung berdasarkan data lapangan dan hasil observasi dapat dilihat bahwa dari hasil temuan lapangan, target pemasangan internet publik belum juga mencapai hasil yang diharapkan, dimana dari 100 titik yang di targetkan hanya 34 titik yang terpasang, dan dari 34 titik hanya 24 titik yang berfungsi dan 8 di antaranya tidak berfungsi.

Gambar 4.2
Kondisi Internet Publik yang Mati



Sumber: Data Lapangan, 2025

1 titik dengan kondisi mati total yang berada di fasum perumahan Griya Bukit Harapan dan 1 terkunci yang berada di daerah Fasum Babinkamtibmas.

Gambar 4.3
Internet Publik Yang Terkunci



Sumber: Data Lapangan, 2025

Hal tersebut juga dapat dilihat dari hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama Ananda Reivin Hertaka Demitra Widoya dan Christian Panggabean selaku pelajar pengguna program Internet Publik pada tanggal 20 Januari 2025 sebagai berikut:

“Pengalaman kami kak waktu menggunakan internet publik ini kadang bagus-bagus aja kak kalau pas sinyalnya lancar; tapi kadang juga lelet dan kami juga ke tempat internet publik ini kan sekali-sekali pas kebetulan main dan untuk kesulitan waktu kami pakai internet ini juga gak ada ya kak, tapi kami gak tau kalau teman-teman kami yang lain. Untuk membantu atau tidaknya pasti membantu lah kak, apalagi pas waktu kami gak ada kuota misalnya ada kuis atau ulangan mendadak kan kak, jadi kami sama teman-teman langsung ketempat yang ada internet publik inilah kak”

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Saudari Sabaniati Putri selaku pemuda pengguna program Internet Publik pada tanggal 8 Februari 2025 sebagai berikut:

“Menurut pengalaman saya dalam menggunakan internet publik yang dari pemerintah ini ya jujur kadang bagus kadang tidak sih. Kalau untuk soal kesulitan dalam mengakses gak ada tapi kalau untuk soal kualitas jaringan, nah itu yang sering jadi permasalahannya jadi kadang kalau misalnya kepepet kurang membantu juga ya begitu”

Berdasarkan hasil wawancara dari informan pelajar dan pemuda diatas maka dapat diketahui bahwasanya internet publik yang disediakan oleh DISKOMINFO sudah menjadi salah satu solusi digital bagi masyarakat khususnya para pelajar dan pemuda dimana ketidakkonsistenan koneksi jaringan sangat mengganggu efektivitas dari program ini, terutama pada situasi yang mendesak sehingga perlu adanya pembenahan dalam meningkatkan pemanfaatan layanan ini seperti perbaikan teknis pada kualitas sinyal yang menjadi prioritas utama dalam program.

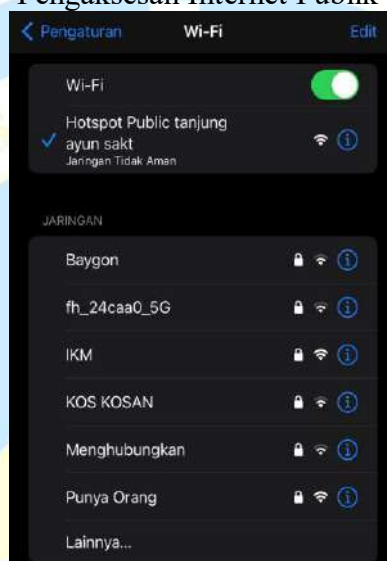
Kemudian untuk melihat lokasi titik akses internet publik peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Aprinaldi dan Nanda Amareta selaku Staf Seksi Pelaksana Program Internet Publik DISKOMINFO pada tanggal 4 Februari 2025 sebagai berikut:

“Nah kalau untuk titik akses itu kita berdasarkan Musrembang kecamatan, nah dari Murembang itu nanti keluar berapa jumlah Public Hotspot yang harus kita pasang di tahun itu, pertama lokasinya karena lokasi kita itu terpatok sama lokasi lahan harus di lahan pemko. Jadi yang bisa kita pasang hanya lokasi fasum-fasum masyarakat nah makanya biasanya dari kesepakatan Musrembang itu dapat titiknya karena dari masyarakat yang meminta tolong pasang di lokasi sini, nanti setelah itu baru di lempar ke BAPPEDA sebagai perencana baru nanti ke Kominfo sebagai pelaksana, nah maksimal itu tiap tahun kita dapat 10 titik, kadang ada 3 titik, dan untuk titiknya itu sudah ditentukan, selanjutnya untuk efektivitas pemanfaatan titik akses seharusnya sudah mendukung ya, karena kan kita pasang di fasum, dan untuk penambahan kapasitas jaringan internet belum ada karena kita sistemnya by aduan, jadi kalau ada permintaan untuk ditambah baru kita tambah, untuk selama ini kita patok atau kita pasang itu diperencanaan hanya 30 Mbps dan sistemnya rebutan (Ucap bapak Aprinaldi)”, dan untuk masalah teknis itu ya pertama paling internetnya, kedua penggunaanya yang terlalu banyak sehingga membuat lambat, yang ketiga peran dari RT setempat yang mematikan Wifi atau tokennya cuman kalau di taman kota atau kelurahan itu ON 24 Jam, karena listrik dan segala macam tidak ada masalah (Ucap bapak Nanda Amareta)”

Berdasarkan hasil observasi apabila dilihat dari aspek akses internet, titik akses sudah berjalan sesuai aturan, di mana internet publik ini mudah untuk diakses dan dijangkau oleh masyarakat, hal ini juga dapat dibuktikan dari temuan lapangan di

mana program ini sangat mudah untuk diakses oleh masyarakat, namun dalam pelaksanaannya tidak terdapat sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan internet publik. Berdasarkan data realisasi, *bandwidth* yang diberikan oleh DISKOMINFO sebesar 20 Mbps, dan beberapa lokasi sebesar 30-100 Mbps.

Gambar 4.4
Pengaksesan Internet Publik



Sumber: Data Lapangan, 2025

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas maka dapat diketahui bahwasanya dalam penyediaan program internet publik sudah dilakukan secara terstruktur dan partisipatif, namun hal ini masih dibatasi oleh keterbatasan teknis, anggaran dan infrastruktur, seperti kurangnya sistem monitoring dan manajemen *bandwidth* yang adaptif membuat efektivitas jangka panjang dalam internet publik akan terganggu oleh lonjakan pengguna dan minimnya respon cepat terhadap gangguan, di mana kendala tersebut di konfirmasi oleh Bapak Ryza Tetra Wihandany selaku orang tua pengguna program Internet Publik pada sesi wawancara tanggal 21 Januari 2025 sebagai berikut:

“Untuk kesulitan saya pikir tidak ada ya, karena kan zaman sekarang orang tua juga sudah mengerti soal internet, kalau untuk efektif tidaknya saya rasa belum efektif ya karena disini internetnya juga mati belum ada perbaikan juga, dan sebelum mati juga jaringannya sering lelet, jadi kadang kurang membantu lah untuk masyarakat, tapi kalau untuk akses masuknya gampang saja karena kan gak ada password ya internet publik ini gitu, dan kalau untuk membantu memperkecil kesenjangan digital itu ya membantu lah karena kan internet publik ini bukan cuman anak muda aja yang bisa pakai ibuk-ibuk, bapak-bapak pun bisa juga digunakan asal itu tadi tidak ada passwordnya”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwasanya konsep dan aksesibilitas pada program internet publik di Kota Tanjungpinang sudah tepat, namun dalam pelaksanaannya masih belum efektif dikarenakan dari lemahnya manajemen teknis dan respon terhadap gangguan, yang diikuti dengan kurangnya kualitas kestabilan jaringan sehingga hal ini tidak akan dapat memenuhi ekspektasi masyarakat secara menyeluruh.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara bersama Ibu Novia Felica Selaku Staf Seksi Pemasangan Internet Publik di Bareleng Net pada tanggal 20 Januari 2024 sebagai berikut:

“untuk melihat efektivitas jangankan mahasiswa atau pelajar, semua lapisan masyarakat dari anak-anak, remaja, ibu-ibu, sampai bapak-bapak, itu bisa mendapatkan internet gratis di Public Hotspot oleh sebab itu makanya ini perlu dukungan RT, jangan sampai Public Hotspot ini disalahgunakan apalagi anak-anak yang main game sampai tidak tidur atau begadang disitu, nah itu memang kontrol dari RT sih, kalau untuk masalah atau kendala pemasangan instalasi yang jelas sih dari teknisi kita itu menyetel secara gampang ya menyeting atau memberikan alat yang bisa internet langsung nyala itu seperti modem biasa kalau untuk instalasi itu minimal internet menyala itu hanya selesai di modemnya aja”

Dari wawancara di atas dapat diketahui bahwasannya dalam melaksanakan program internet publik ini apabila sudah memberikan manfaat yang aktual bagi masyarakat, namun hal ini juga menimbulkan tantangan sosial yang baru seperti potensi penyalahgunaan oleh anak-anak, sehingga solusi terhadap tantangan ini

tidak akan cukup jika hanya dengan pendekatan teknis, akan tetapi juga membutuhkan keterlibatan sosial melalui peran RT setempat dan edukasi digital kepada masyarakat, sehingga penguatan aspek manajemen dan kontrol bisa meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan dari program internet publik ini.

Selanjutnya sama halnya dengan wawancara di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara bersama Ibu Putri Rahayu selaku Staf ASN di Kelurahan Sei Jang sekaligus pengguna program Internet Publik pada tanggal 5 Februari 2025 sebagai berikut:

“Kalau menurut saya langkah pemerintah dalam mengadakan Program ini sudah betul ya ada Public Hotspot dimana itu dari segi akses internetnya juga gampang buat diakses untuk masyarakat dan kalau untuk titik lokasinya gampang juga buat ditemui apalagi kan kalau misalnya masyarakat yang ke lurah buat urus surat-surat misalnya bisa menggunakan lah, tapi kalau untuk kualitas jaringan saya rasa belum mendukung kegiatan masyarakat lah ya, karena jujur kami sebagai pengguna untuk jaringan internet publik ini sendiri masih kurang, kadang walaupun internet ini udah di dekat kantor lurah untuk jarak tempuh Mbps-nya itu gak sampai, jadi hanya untuk yang benar-benar di dekatnya saja, nah kalau internet publik ini kan letaknya di parkir samping, kalau untuk disekitaran itu lumayan kuatlah pas dipakai tapi kalau dari belakang ke depan sini sudah hilang sinyalnya sudah tidak bisa dijangkau lagi, jadi kalau menurut saya bagus cuman kekurangannya ya itu kekuatan Mbps-nya sangat kurang, jadi belum bisa dibilang sudah efektif gitu. Kalau soal pemerintah sudah melakukan kajian terkait kebutuhan masyarakat saya rasa tidak ya dan kita disini juga tidak tahu karena di sini kan kita cuman sebagai fasilitas tempat gitu, kalau masalah itu mungkin dari sana yang menyediakan gitu”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa program internet publik di Kota Tanjungpinang sesuai konsep sudah berada di posisi yang tepat namun jika dilihat dari segi pelaksanaannya program ini belum berjalan optimal, terutama dari sisi kualitas jaringan dan partisipasi pengguna, sehingga diperlukan peningkatan teknis serta pendekatan partisipatif yang mempertimbangkan kondisi dan kebutuhan pengguna lokal secara aktual.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Ibu Wilda selaku pelaku UMKM pengguna program Internet Publik pada tanggal 8 Februari 2025 sebagai berikut:

“Seberapa sering internet ini mengalami gangguan atau pemadaman sering masih banyak gangguannya karna kan juga banyak orang pakai jadi lelet lah gitu tapi, yang paling sering itu ya pemadaman lah soalnya dia ini internetnya kalau ada acara hidup dia tapi kalau tidak ada acara mati dia, kaya pernah dia 1 hari cuman hidup tengah hari aja karena ada acara pembagian sembako itu nyala dia, tapi selesai acara internetnya udah mati lagi, untuk kesulitan mengakses atau masuk ke internet ini nggak adalah karna dia tanpa password juga kan ya gitu, tapi kalau untuk memadai bagi kami yang jualan kayak gini ya memadai juga lah setidaknya adalah membantunya gitu misalnya pas kayak gini kan jualan tidak ada kuota gitu kan membantulah walaupun jarang hidupnya atau terbatas lah gitu istilahnya. Untuk pendapat keberlanjutan program ini kami ini ya kalau bisa tetap dilanjutkan terus ditambah lagi lah kecepatannya biar bisa lebih efektif gitu jaringannya”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwasanya internet publik sangat dibutuhkan oleh masyarakat terutama bagi para pelaku UMKM, akan tetapi pengoperasian yang tidak konsisten dan kecepatan yang rendah mengakibatkan manfaat yang tidak optimal, sehingga pemerintah perlu meningkatkan kembali layanan internet publik ini dengan memperbaiki sisi teknis dan manajemennya agar kualitas dan keberlanjutan dari program ini menjadi lebih baik, hal tersebut didukung dengan hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan di mana kualitas jaringan internet publik belum dapat di akses dengan optimal seperti pada titik Gedung Gong-Gong dan Laman Boenda yang tidak merespon dalam membuka lama website dikarenakan kapasitas yang disediakan hanya 20 Mbps.

Kemudian, peneliti juga melakukan wawancara dengan Akademisi dari kalangan dosen teknik informatika untuk melihat perspektif IT yaitu bapak Ferdi Chahyadi pada tanggal 17 Maret 2025 sebagai berikut:

“Untuk akses point, penempatan yang baik itu seharusnya yang jelas di tempat publik dengan wilayah yang ramai yang mana tempat mereka bisa stay di situ dalam waktu berapa lama dan bukan mobilitas. Dan untuk di perumahan itu kurang cocok ya karena itu artinya untuk Rt/Rw bukan jadi wifi publik, tapi kalau misalnya penempatannya di fasum seperti posyandu itu cocok karena bisa untuk pemanfaatan kerja terus di taman, dan kalau untuk di perumahan bukan menjadi pelayanan publik itu yang ada untuk menguntungkan warga disitu. Contoh di UMRAH ini saya menempatkan wifi id yang gratis itu 1 di Fisip itu di taman, 1 di BAKK lama, di lobby, dan 1 di kantin nah kenapa disitu agar mahasiswa bisa menunggu pelayanan sambil internetan gratis, jadi dimana tempat orang yang ramai, duduk, dan bekerja disitulah efektifnya internet publik, dari pada di perumahan, disitu mereka tidak bekerja dan perumahan itu fasilitas pribadi, jadi kalau di fasum perumahan itu kan sebenarnya hanya untuk warga disitu itu menurut saya, tapi itu ada skala prioritasnya lagi mungkin skala 1 itu di instansi pelayanan publik mungkin di instansi pemerintahan, kemudian di skala 2 mungkin taman publik, dan yang ke 3 itulah mungkin di fasum perumahan. Dan kadang fasum perumahan kan juga tidak semua orang bisa akses, hanya fasum perumahan saja, apalagi di kunci justru itu menjadi layanan privat bukan layanan publik harusnya tidak seperti itu namanya juga kan pelayanan publik, makanya itu saya bilang kalau misalnya di perumahan itu bukan jadi layanan publik tapi layanan privat. Kemudian menurut saya untuk standar dikatakan internet itu bagus kita bisa dengan lancar membuka halaman website, di luar nonton youtube, nah itu sudah standar minimal bagi saya tapi variabel bisa membuka halaman website dengan lancar itu kan beda-beda ya, 2 mbps atau 1 Mbps itu sebenarnya sudah cukup tapi jangan 1 titik 2 Mbps, maksudnya 2 Mbps itu per user, jadi disesuaikan dengan keramaian titik tersebut, karena semakin ramai semakin besar karena itu kan rebutan sistemnya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwasanya internet publik yang baik seharusnya penempatannya berada di lokasi yang strategis dan benar-benar melayani masyarakat luas dengan aktivitas sosial dan ekonomi yang aktual, dan bukan diletakkan di lokasi perumahan karena lokasi tersebut bersifat privat dan akses terbatas, sehingga perlu adanya pengelolaan yang memperhatikan skala prioritas lokasi serta kapasitas *bandwidth* per pengguna agar layanan internet

yang diberikan tetap berjalan optimal. Hal tersebut didukung oleh hasil observasi lapangan yang peneliti lakukan di mana rata-rata lokasi internet publik ini berada di fasum perumahan kelas atas dengan ekonomi yang stabil, dan memiliki jaringan internet sendiri per rumah.

Gambar 4.5
Penempatan yang tidak sesuai



Sumber: Data Lapangan, 2025

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa dalam penempatan salah satu titik lokasi internet publik kurang tepat dikarenakan internet publik tersebut diletakkan, di depan rumah warga yang berbasis perumahan kelas atas dan ekonomi yang stabil, dan tidak berada di fasum/wilayah tempat berkumpulnya masyarakat sekitar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas yang diikuti dengan hasil observasi di lapangan maka dapat diketahui bahwa dari indikator efektivitas menunjukkan Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital belum optimal. Hal ini di karenakan masih kurangnya kualitas jaringan yang mendukung kegiatan masyarakat Kota Tanjungpinang. Meskipun dari masyarakat sendiri mengatakan sudah merasakan dampak positifnya namun hal tersebut tidak menutupi kekurangan tersebut. Jika dikaitkan

kriteria yang digunakan dalam proses evaluasi pada Pelaksanaan Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital dapat dirangkum bahwa pada indikator pertama ke efektivitasan program yaitu apakah suatu program sudah terlaksana mampu mencapai hasil yang diharapkan di mana suatu program dapat memberikan dampak dalam memecahkan permasalahan yang ada di masyarakat pada indikator ini dikatakan belum optimal karena belum mampu untuk memperoleh tujuan, yaitu untuk mendukung inklusi digital.

Jika dilihat dari lokasi akses internet yang kurang tepat dan masih sangat terbatas sehingga walaupun pemasangan internet publik tersebut diletakkan di ruang publik/fasum yang tingkat ekonominya kelas atas, karena tanpa adanya fasilitas internet publik sendiri masyarakat kelas atas sudah bisa menggunakan jaringan internet sendiri, yang mana seharusnya internet publik ini disediakan untuk masyarakat yang memang kesulitan dalam mengakses internet, dan benar untuk ruang publik yang memang tempatnya banyak dikunjungi oleh masyarakat secara rutin seperti yang dikatakan oleh bapak Ferdi Chahyadi.

Kemudian kestabilan jaringan karena kecepatan internet yang lambat, koneksi yang sering terputus, dan gangguan pada perangkat, menunjukkan bahwa masih ada masalah dalam penyediaan kualitas layanan dalam hal ini yaitu *bandwidth* yang perlu diperhatikan dalam program ini di mana menurut perspektif IT standar internet dikatakan bagus dan baik apabila kita sebagai pengguna bisa membuka halaman website dengan ukuran minimal *bandwidth* yaitu sebesar 2 Mbps per user di luar menonton *youtube* sehingga untuk internet publik sendiri seperti di ruang publik sendiri harus disesuaikan kembali dengan keramaian di titik tersebut,

semakin ramai penggunaanya maka harusnya semakin banyak *bandwidth* yang dibutuhkan karena dalam program sistemnya ialah rebutan.

4.2.2 Efisiensi

Efisiensi pada dasarnya berfokus dengan seberapa besar sumber daya ataupun usaha yang digunakan dalam mencapai hasil yang optimal. Indikator ini mengevaluasi dengan mengkaji mengenai waktu, biaya yang digunakan dalam menyediakan akses internet, pemanfaatan sarana, monitoring pelaksana program.

Secara umum efisiensi merupakan bagaimana cara memanfaatkan sumberdaya dengan semaksimal mungkin. Untuk melihat efisiensi pelaksanaan Program Internet publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital maka peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Teguh Susanto, S.T selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang pada tanggal 4 Februari 2025 sebagai berikut:

“Untuk penggunaan anggaran itu sebenarnya juga menjadi salah satu kendala kita ya dalam penyebarluasan program ini karena juga anggaran kan terbatas ya untuk pemasangan infrastrukturnya saja kan perlu tenaga listrik juga dan perlu bangunan pendukungnya seperti tiang atau nempel dibangunan mana. Akan tetapi yang kita sampaikan kan ada berapa Mbps itu dalam satu titik internet publik nah itu kita penganggaran sekaligus disejalkan dengan pengadaan jaringan internet untuk kantor instansi pemerintahan termasuk wifi publik dan itu ternyata jauh lebih hemat daripada kantor-kantor termasuk wifi publik membayar sendiri internetnya gitu lo, jadi untuk sekarang lebih efektif dan lebih efisien juga lah. Sejauh ini masih terakomodir oleh pemerintah Kota Tanjungpinang, dan masih terus di anggarkan jadi efisiensinya jelas kita contohnya dulu tahun 2022 kebawah setiap OPD melakukan penganggaran internet itu ditotalkan dari 34 OPD ini ada sampai 5 Milyar lebih nah setelah kita kelola dari sini hasilnya jadi berkurang menjadi 2,9 Milyar nah jauh pengurangannya jadi lebih efisien, kalau soal efektif mungkin ya tergantung dari sudut pandangnya ya, banyak OPD yang bilang ingin mencari sendiri segala macam tapi biayanya nah itu yang bisa kita berikan efisiensinya, dan untuk pertitiknya anggaran pemasangan program ini adalah kurang lebih 10 juta pertitik, kalau soal layanan internet publik ini tidak ada kaitannya dengan transparansi pemerintah karena kami menyediakan akses internet kepada masyarakat untuk mengakses segala sesuatu yang bersumber dari yang

membutuhkan jasa internet, jadi untuk soal transparansi itu tergantung lagi dengan masing-masing OPD pemangku kepentingan daerah dan kalau untuk soal transparansinya kita sudah sampaikan di website Kota Tanjungpinang tapi memang tidak ada kaitannya dengan program internet publik dan untuk waktu dalam program ini kita tidak memiliki target waktu sampai kapan yang jelas program ini akan terus dianggarkan dan untuk target 100 titik itu hanya di targetkan pada tahun 2023.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwasanya dalam program ini pemerintah Kota Tanjungpinang berupaya untuk melakukan efisiensi anggaran melalui sentralisasi pengadaan jaringan internet, walaupun program ini berhasil dalam mengurangi biaya yang signifikan akan tetapi masih terdapat tantangan dalam program ini yaitu dalam bentuk persepsi efektivitas antar instansi dan jarak antara program akses internet ini dengan transparansi informasi, kemudian dari segi waktu untuk target 100 titik lokasi yang dikatakan oleh kepala dinas Kominfo hanya berlangsung di tahun 2023 yang mana berdasarkan data dari Kominfo dan hasil observasi di lapangan yang terealisasi hanya 34 titik, dan untuk tahun 2024 sampai 5 tahun kedepan program ini akan terus di anggarkan tanpa adanya beban target melalui kegiatan pengelolaan *e-gov* pemerintah daerah.

Adapun spesifikasi penggunaan anggaran dalam pemasangan internet publik ini dapat dilihat dari hasil wawancara bersama Bapak Jhon Andaspra selaku Pranata Komputer Ahli Muda DISKOMINFO pada tanggal 13 Februari 2024 sebagai berikut:

“Untuk sumber anggaran dalam pelaksanaan internet publik itu yang pastinya dari APBD Kota Tanjungpinang dan untuk anggarannya itu kita tidak per-Public Hotspot tapi kita langsung langganan internet se-Pemko Kota Tanjungpinang, jadi dari langganan kita ISP ya itulah Bandwidth-nya di ukur di supply ke masing-masing titik public hotspot atau internet public ini termasuklah ke instansi-instansi pemerintahan, jadi anggarannya bukan pertitik tapi untuk keseluruhan untuk efisien metode pengukuran ini artinya persentasi ya kalau ini dia relatif tergantung kepuasan, dan selama ini ya yang saya monitoring dengan kawan-kawan

masyarakat ya support walaupun kita sekarang di masing-masing Public Hotspot masyarakat penggunaanya berkurang karena sekarang internet gratis semua kan sudah menyediakan di warung kopi, café-café, tapi seperti ojek-ojek yang mangkal pasti akan menggunakan”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwasanya pada bagian pembiayaan program ini terpusat dari APBD dengan langganan terpadu untuk seluruh Pemko, namun dalam pengimplementasiannya program ini memiliki tantangan yang terletak pada distribusi *bandwidth* yang adil dan responsif, selain itu juga penurunan pengguna karena tersedianya alternatif akses internet lainnya pada ruang publik terbuka yang lebih mendukung aktivitas masyarakat. Adapun *input* dan *output* yang peneliti dapatkan berdasarkan data dari hasil analisis Laporan Kinerja Instansi Pemerintah dan Rencana Strategis DISKOMINFO dari tahun 2018-2023 bahwasannya internet publik sudah mulai dilaksanakan sejak tahun 2014 dengan realisasi di lapangan sebanyak 4 titik dan untuk periode selanjutnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Analis Perbandingan Capaian Kinerja DISKOMINFO Kota Tanjungpinang

No	Tahun	Target	Realisasi	Capaian	Pagu Anggaran
1	2019	18	0	0	670.220.000
2	2020	15	0	0	160.000.000
3	2021	10	10	10	100.000.000
4	2022	10	10	10	80.000.000
5	2023	10	2	2	90.000.000
Jumlah		63	22	22	1.100.220.000

Sumber: Renstra dan Lakip Tahun 2018-2023, dan Olahan Peneliti, 2025

dari tabel di atas dapat dilihat bahwasanya pada tahun 2019 dan 2020 tidak ada realisasi atau capaian, namun anggaran besar telah dialokasikan dan tidak dibelanjakan dengan kisaran 670.000.000 di tahun 2019 serta 160.000.000 di tahun 2020 sehingga hal ini menunjukkan efisiensi sangat rendah atau nihil, karena tidak

adanya *output*. Kemudian pada tahun 2021 dan 2022 capaian penuh sesuai target dengan biaya pertitik menurun dari Rp. 10.000.000 di tahun 2021 dan Rp. 8.000.000 di tahun 2022, hal ini menunjukkan terdapat peningkatan dalam efisiensi. Kemudian pada tahun 2023 capaian menjadi turun drastis di mana hanya 2 yang tercapai dari jumlah awal target 10 titik di mana biaya per titik melonjak ke Rp. 45.000.000 yang mana ini menunjukkan penurunan efisiensi yang fluktuatif.

Kemudian terkait pengawasan ataupun pemeliharaan terhadap internet publik peneliti melakukan wawancara bersama Ibu Novia Felica Selaku Staf Seksi Pemasangan Internet Publik Barelang Net pada tanggal 20 Januari 2024 sebagai berikut:

“Kalau untuk monitoring pengawasan kita itu hanya menunggu dari DISKOMINFO kota saja apabila ada laporan atau aduan terkait gangguan dari internet publik ini, jadi nanti dari kita langsung turun ke lokasi untuk proses perbaikan gitu, untuk bagaimana koordinasi kita sama DISKOMINFO itu cuman sebagai penyedia anggaran saja, karena mereka kan bagian pelaksana dan kita bagian pemasangan jadi kayak Bandwidth, dan infrastruktur itu kita yang berikan gitu, kemudian untuk strategi atau edukasi itu balik lagi ke masyarakat lagi gitu karna kan kita nggak bisa kontrol buat 24 jam, tapi yang jelas kita sudah memberikan batasan dalam pengaksesan seperti itu”

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa pihak penyedia program yaitu Barelang net memiliki peran yang terbatas seperti aspek monitoring, dan sosialisasi kepada pengguna sehingga hal ini menyebabkan kesenjangan tanggung jawab, di mana efektivitas pemanfaatan internet publik sangat bergantung pada laporan masyarakat yang mana dalam program ini seharusnya kolaborasi antara pelaksana dan penyedia sangat diperlukan untuk meningkatkan dampak program. Hal ini juga didukung oleh hasil observasi yang peneliti lakukan di mana dari 34 titik hanya 24 yang aktif dan, kemudian pada masa observasi juga peneliti tidak

melihat adanya monitoring dari pihak pelaksana maupun penyedia.

Kemudian terkait kesenjangan dalam efektivitas pemanfaatan internet publik melalui tanggapan dari masyarakat dapat dilihat dari hasil wawancara bersama Ibu Wilda selaku pelaku UMKM pengguna program Internet Publik pada tanggal 8 Februari 2025 sebagai berikut:

“Kalau ditanya soal mampu atau tidaknya dalam mengoptimalkan itu mampu lah ya, soalnya kalau secara fisik kan barang itu ada dan bisa kita lihat juga gitu tapi kalau untuk jaringan internetnya belum mampu lah. Untuk tenaga kerja buat pemeliharaan itu tidak ada sih, karena selama saya membuka usaha lah ya disini belum ada saya lihat orang datang buat cek-cek gitu”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa sebenarnya layanan program internet publik ini memiliki infrastruktur dasar yang memadai namun tidak diimbangi dengan sistem pemeliharaan dan pengawasan yang optimal, di mana masih banyak titik yang tidak berfungsi, pengelolaan yang pasif, yang mengakibatkan penurunan kualitas layanan dan kepercayaan publik. Hal tersebut juga didukung oleh hasil observasi yang peneliti lakukan selama dilapangan yang mana dalam kualitas jaringan masih belum optimal di mana dalam pengaksesan hanya 20 Mbps yang di sediakan sehingga untuk membuka website tidak dapat berjalan dengan cepat.

Terkait kendala yang disampaikan oleh pelaku UMKM diatas dapat diketahui penyebabnya berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Yocky Arwanto selaku Manager *Marketing Accounting* di Barelang Net pada tanggal 20 Januari 2024 sebagai berikut:

“Oke kalau untuk monitoring hambatan atau gangguan itu biasanya dari RT dulu report ke Kominfo, nanti dari Kominfo baru report ke kita, dari kita baru langsung turun buat perbaikan ke lokasi, dan untuk DISKOMINFO kota kita memberikan Tim Khusus yang mana itu Timnya berbeda dengan pelanggan bisnis

kita ya, jadi dari teknisi sampai customer service itu dibedakan, sehingga kalau misalnya ada masalah Public Hotspot itu realisasinya akan lebih cepat, jadi tidak mengantri atau tidak gabung dengan pelanggan lain itu sih, kemudian untuk kolaborasi pengembangan infrastruktur dengan DISKOMINFO kota bisa dibilang hanya menyediakan anggaran saja, nah selebihnya seperti Bandwidth, infrastruktur itu yang memberikannya dari Barelang Net sendiri, nah untuk infrastruktur sendiri kita memberikan spesifikasi yang mana buat Public Hotspot itu ada modem sama mikrotik yang mana untuk Bandwidth-nya itu bisa di kontrol langsung oleh Kominfo dan modemnya itu yang sudah support mencapai 1GB jadi kalau misalnya DISKOMINFO memberikan 100Mbps atau 200Mbps itu bisa”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwasanya kolaborasi antara DISKOMINFO kota dengan Barelang Net telah menunjukkan struktur kerja sama yang solid dengan penekanan pada pelayanan publik. Hal ini terlihat dari penggunaan tim khusus dalam penyediaan infrastruktur terhadap pelayanan masyarakat, akan tetapi untuk meningkatkan efisiensi dalam program ini diperlukan juga peningkatan efektivitas seperti pengoptimalan sistem laporan dan monitoring, pengembangan sistem kontrol serta transparansi layanan melalui evaluasi kinerja berkala.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Ananda Reivin Hertaka Demitra Widoya dan Christian Panggabean selaku pelajar pengguna program Internet Publik pada tanggal 20 Januari 2025 sebagai berikut:

“Untuk kecepatan jaringan internet disini ngelag sih kak seringnya terus lelet juga, misalnya kami mau buka google aja susah kak, lama dia tapi kadang bagus bisa juga kami belajar kadang bisa juga buat main game gitu kak”

dan peneliti juga melakukan wawancara bersama Saudari Sabaniati Putri selaku pemuda pengguna program Internet Publik pada tanggal 8 Februari 2025 sebagai berikut:

“Untuk penggunaan perangkat itu ya sama seperti yang saya katakan diawal itu kecepatan koneksinya lama sekali, apa-apa itu beneran lama misalnya kan kalau kita masuk ke internet lain gitu kan langsung berfungsi gitu kan, nah kalau

ini tidak dia memang masuk tapi gak nyambung, nggak berfungsi gitulah kita harus nunggu agak lama dulu baru nanti dia berfungsi seperti itulah”

Berdasarkan hasil wawancara dari kedua informan di atas maka dapat diketahui bahwasanya akses internet publik jika dilihat dari kecepatan dan kestabilan jaringan masih jauh dari kata ideal karena ketidaksesuaian fasilitas, di mana masih terdapat gangguan koneksi yang berpengaruh pada pemanfaatan layanan dan persepsi masyarakat terhadap program internet publik.

Terkait kendala diatas adapun upaya yang dilakukan oleh DISKOMINFO dapat dilihat dari hasil wawancara bersama Bapak Aprinaldi dan Nanda Amareta selaku Staf Seksi Pelaksana Program Internet Publik DISKOMINFO pada tanggal 4 Februari 2025 sebagai berikut:

“Untuk menjaga keefisiensian internet publik ini, dan biasanya kita juga melakukan monitoring bulanan dengan turun langsung itu biasanya sebulan itu kan ada 34 titik nah 1 minggu itu 1 kecamatan, dan monitoringnya itu untuk mengecek bangunan masih layak atau nggak nya kemudian kecepatan internetnya masih sesuai atau tidak gitu, untuk pengawasan kita menunggu laporan dari RT, Kelurahan, kalau taman kota biasanya ada penjaga tamannya gitu, dan kita ada grup pengaduan internet publik jadi kalau ada masalah ngadunya lewat situ, kemudian untuk berkoordinasi atau komunikasi kita dengan ISP atau provider itu paling kita sesuai kontrak yang sudah dijelaskan semua, dan melalui rapat juga”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan program internet publik ini DISKOMINFO telah memiliki struktur monitoring, dan koordinasi yang cukup baik, termasuk pada upaya sosialisasi dan pengaduan, namun dalam sistem pengawasan program ini masih berbasis pada laporan eksternal yang bersifat responsif sehingga pentingnya penyempurnaan komunikasi publik agar dapat menjangkau semua kalangan masyarakat.

Selanjutnya sama hal nya dengan wawancara di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara bersama Ibu Putri Rahayu selaku Staf ASN di Kelurahan

Sei Jang sekaligus pengguna program Internet Publik pada tanggal 5 Februari 2025 sebagai berikut:

“Kalau untuk pemeliharaan rutin Public Hotspot ini tidak ada sih, tapi waktu ada gangguan aja, karena dari kita dulu lapor baru mereka datang kayak gitu aja, kalau untuk laporan berkala itu nggak ada ya menurut saya dan selama saya disini”

Dari wawancara di atas dapat diketahui bahwasanya masih terdapat kendala dalam pelaksanaan program internet publik ini yang terlihat dari sistem pemeliharaan dan pengawasan, di mana tidak adanya pemeliharaan rutin dan laporan berkala.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Ryza Tetra Wihandany selaku orang tua pengguna program Internet Publik pada tanggal 21 Januari 2025 sebagai berikut:

“Menurut saya kalau untuk penggunaan perangkat keras dan lunak apalagi dalam fasilitas internet publik ini belum optimal ya, contohnya seperti ini perangkatnya mati dan belum ada perbaikan juga sampai saat ini, dan selama saya disini juga belum ada seperti pemantauan untuk internet publik ini jadi untuk manfaatnya pun kita belum bisa merasakannya ya seperti itu”

dari wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan program ini terdapat ketimpangan antara keberadaan fasilitas internet publik dengan fungsional manfaat, sehingga membuat program ini menjadi kurang bermanfaat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat diketahui bahwa dari aspek efisiensi menunjukkan Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi digital belum terlihat efisien, Indikator efisiensi dapat dikatakan efisien apabila selalu berkaitan dengan efektivitas yang melalui seberapa besar sumber daya per unit produk atau layanan yang dikeluarkan, dan memiliki standar hubungan antara *input* dan *output*.

Berdasarkan hasil observasi yang dikaitkan dengan teori efisien dalam Pelaksanaan Program Internet publik belum optimal dan efisien dikarenakan dari biaya yang digunakan hanya biaya pemasangan yang bernilai 10 juta per titik beserta pemeliharaan rutin, dan untuk penyediaan akses dalam perealisasiannya masih belum tercapainya target dalam pelaksanaan internet publik. Mengenai pelaksanaan berdasarkan hasil wawancara untuk program ini tidak memiliki target waktu, sehingga program ini akan terus dianggarkan sampai tercapainya 100 titik akses internet di Kota Tanjungpinang.

Kemudian, terdapat hambatan terkait pengadaan dan pengelolaan dalam melakukan penyebarluasan program internet mulai dari perangkat atau peralatan, dan sumber daya seperti tenaga/tim, selain itu dalam sistem pengawasan, pemeliharaan, pengaduan, dan perbaikan infrastruktur masih bergantung pada laporan dari masyarakat yang menjadi salah satu komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, hal ini dapat dibuktikan dari hasil observasi efektivitas dimana dari 34 titik hanya 24 yang aktif, sehingga ketergantungan inilah yang mempengaruhi dan menyebabkan keterlambatan dalam penanganan masalah ini.

4.2.3 Kecukupan

Kecukupan pada dasarnya berfokus dengan seberapa jauh tingkat dari efektivitas memenuhi kebutuhan, nilai dan kesempatan terhadap pemecahan suatu permasalahan. Kecukupan dapat dikatakan berhasil jika tujuan yang dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. Evaluasi yang dilakukan pada indikator ini yaitu dengan mengkaji bagaimana proses analisis dari DISKOMINFO dalam mencapai target melalui penyesuaian metode sebelum pelaksanaan program, dan

bagaimana analisis terhadap kebutuhan masyarakat dalam mengakses internet. Untuk melihat kecukupan pelaksanaan Program Internet publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital maka peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Teguh Susanto, S.T. selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang pada tanggal 4 Februari 2025 sebagai berikut:

“Untuk kecukupan, kalau untuk menjangkau seluruh wilayah Kota Tanjungpinang apalagi daerah terpencil untuk saat ini belum ya, seperti masyarakat marginal kan di pesisir kayak di Dompak kita belum sampai kesana karena keterbatasan jaringan FO-nya kita kan menggunakan kabel fiber optic tidak menggunakan sinyal radio, jadi ketika si provider ada yang bisa mengembangkan usahanya sampai kesana diperlukan biaya yang besar untuk menarik kabel akses untuk sebuah akses wifi publik, tapi jika mungkin banyak masyarakat disana yang juga banyak menggunakan internet dengan provider, mungkin wifi publik disana juga akan ada gitu”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa pembangunan infrastruktur di Tanjungpinang khususnya Internet publik berbasis pada fiber optik dan belum merata, di mana faktor utama dalam hal ini adalah keterbatasan teknologi dan tingginya yang menyebabkan wilayah marginal atau kecil belum mendapatkan akses internet. Hal tersebut juga didukung dengan hasil observasi di mana pada realisasinya juga untuk wilayah terpencil belum terdapat pemasangan internet publik seperti pada daerah Sebauk, dan Pulau Dompak.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Yocky Arwanto selaku Manager *Marketing Accounting* di Bareleng Net pada tanggal 20 Januari 2024 sebagai berikut:

“Untuk kontribusi masyarakat yang kurang terlayani dengan akses internet publik ini lebih ke beberapa area yang mana disitu mungkin tidak ada akses internet itu biasanya harus dari RT setempat yang harus lapor ke kelurahan, nanti dari kelurahan lapor ke Kominfo untuk menyediakan Public Hotspot soalnya kita sih sesuai dengan arahan dari DISKOMINFO sebenarnya, jadi apapun itu jika mengenai Public Hotspot kita akan memberikan sesuai dengan arahan dari

DISKOMINFO, yang mana nanti apakah ada titik yang baru tetap akan kita eksekusi nanti, kemudian untuk kesempatan pelatihan penggunaan atau kita biasa bilanganya sosialisasi untuk masyarakat sendiri itu tidak ada, karena saat ini kan wifi itu seperti akses biasa ya yang mana akan langsung terkoneksi ke warga tanpa menggunakan password. Selanjutnya untuk kecukupan pengawasan itu kita sudah sesuai dengan arahan DISKOMINFO Pusat atau Nasional, jadi untuk konten negatif kita sudah blokir dan sudah tidak bisa di akses, namun untuk tambahan spesifikasi sendiri belum ada seperti itu”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa penyediaan internet publik masih bersifat pasif karena tidak ada strategi pemberdayaan masyarakat secara aktif, minimnya sosialisasi, dan terbatasnya pengawasan dalam pengembangan internet publik.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Ananda Reivin Hertaka Demitra Widoya dan Christian Panggabean selaku pelajar pengguna program Internet Publik pada tanggal 20 Januari 2025 sebagai berikut:

“Cukup membantu lah kak, karena dari kita sendiri kan juga sudah merasakan ada dampak positifnya ketika menggunakan internet publik ini”

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Saudari Sabaniati Putri selaku pemuda pengguna program Internet Publik pada tanggal 8 Februari 2025 sebagai berikut:

“Menurut saya dengan kualitas jaringan yang seperti itu masih kurang memadai ya gitu, baik dari jumlah perangkat itu juga masih belum di semua tempat itu juga ada, jadi masih perlu untuk ditingkatkan lagi lah”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat diketahui sebenarnya internet publik ini memberikan manfaat kepada masyarakat walaupun masih terdapat banyak kekurangan dan ketimpangan seperti kualitas jaringan, rendahnya penyebaran infrastruktur dalam pendistribusian program ini, sehingga perlu adanya perencanaan dalam penyesuaian infrastruktur sesuai kebutuhan di lapangan, dan evaluasi yang terstruktur, terukur, untuk melihat dampak yang dirasakan oleh

pengguna agar dapat di optimalkan kembali. Hal tersebut juga dibenarkan berdasarkan hasil peneliti lakukan di mana untuk kualitas jaringan yang peneliti coba akses belum mendukung aktivitas masyarakat dan dalam jumlah perangkat hanya terdapat 1 titik internet publik dengan jangkauan jarak yang cukup jauh.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Jhon Andaspra selaku Pranata Komputer Ahli Muda DISKOMINFO pada tanggal 13 Februari 2024 sebagai berikut:

“Untuk jumlah titik akses internet publik ini dibilang cukup mungkin tidak, dibilang tidak nanti bisa-bisa jadi cukup ya, karena mungkin masih ada daerah yang belum bisa kami cover atau kami support sehingga perlu pengecekan untuk penempatan internet publik ini, karena kita kan berdasarkan dari masyarakat lagi, tapi untuk saat ini saya rasa belum cukup, untuk semua hambatan itu kita langsung menghubungi ISP-nya dan kita sudah bekerja sama dengan ISP yang layanannya 24 jam, kemudian untuk menilai keberhasilan program internet publik ini kita indikatornya selama ini menilai dari jumlah peminatnya, atau penggunaannya perhari, yang kami dapatkan dari monitoring dan ISP”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa dalam penyediaan internet publik masih terdapat tantangan dalam cakupan wilayah, kurangnya keterlibatan masyarakat luas dan terbatasnya pengukuran evaluasi dalam program walaupun terdapat kesiapan teknis dalam bekerja sama dengan ISP akan tetapi tanpa adanya hal-hal tersebut maka program ini belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya.

Selanjutnya sama hal nya dengan wawancara di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara bersama Ibu Putri Rahayu selaku Staf ASN di Kelurahan Sei Jang sekaligus pengguna program Internet Publik pada tanggal 5 Februari 2025 sebagai berikut:

“Mengenai data itu tidak ada, jadi dari Kominfo sendiri yang menentukan pemasangan internet publik ini, sebagai perwakilan dari masyarakat dan

pengguna sendiri disini, menurut saya masih kurang untuk pelayanannya jadi perlu ditingkatkan lagi lah untuk internet publik ini”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat di ketahui bahwa dalam program ini masih kurangnya transparansi data, minimnya keterlibatan masyarakat, dan kualitas layanan yang belum optimal.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Ibu Wilda selaku pelaku UMKM pengguna program Internet Publik pada tanggal 8 Februari 2025 sebagai berikut:

“Untuk selalu diandalkan bisa sih diandalkan, karena ini kan menghemat kuota juga kan, tapi untuk jaringan yang stabil itu belum menurut saya karena kadang bisa 1 hari itu tidak ada lelet kadang 1 hari itu dia lelet gitu, tapi dengan adanya internet publik ini dari pemerintah itu mendukung lah buat pemasaran online contohnya seperti saya kadang yang promosinya kan dari sosmed gitu”

Berdasarkan hasil wawancara di atas sama halnya yang dikatakan oleh informan pelajar/pemuda bahwa sebenarnya program ini memiliki manfaat yang cukup produktif, terutama dalam penghematan biaya dan pemasaran online yang dilakukan oleh pelaku UMKM, akan tetapi ketidakstabilan jaringan menjadi alasan utama yang perlu diperbaiki, agar dampak dari program ini terlihat secara luas.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Aprinaldi dan Nanda Amareta selaku Staf Seksi Pelaksana Program Internet Publik DISKOMINFO pada tanggal 4 Februari 2025 sebagai berikut:

“Kalau bicara soal tingkat akses dan kualitas itu kita belum ada untuk standart nasional ya, tapi kalau untuk standart daerah itu kita sesuai RPJMD dan kebutuhan masyarakat (Ucap Bapak Aprinaldi), terkait pengelompokan khusus itu kita gak ada karena kan internet publik ini untuk seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkan internet mungkin itu untuk ke lokasi-lokasinya saja sih seperti disabilitas agak sulit gitu, kemudian bagaimana kita memastikan titik akses ini sudah menjangkau area luas itu kita memastikan dari perencanaan perangkat, karena tiap tahun kan kita ada pengadaan wifi publik atau internet publik tapi kalau untuk spesifiknya itu kita nggak ada (Ucap Bapak Nanda) karena kita ini kan

dengan dana terbatas itu dipaksa untuk mengcover 1 titik fasum, jadi saya rasa gak mungkin juga karena perangkat yang dipasang disana itu untuk pagu anggaran saya rasa udah cukup banyak karena perangkat yang kita pasang itu secara diatas kertas itu sebetulnya radius 100M dengan syarat tanpa ada gangguan seperti pohon atau bangunan yang artinya kalau kita letakkan di tengah itu bisa 100M ke kiri, 100M ke kanan, tapi itu kan diatas kertas untuk kenyataannya itu tidak sampai segitu karena untuk titik yang kita pasang masih banyak pohon atau bangunan jadi belum ada yang benar-benar kayak dilapangan itu tidak ada (Ucap Bapak Aprinaldi)”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa pelaksanaan program internet publik masih menghadapi tantangan dalam aspek perencanaan teknis, inklusivitas, standarisasi dan anggaran, di mana perbedaan antara rencana dan aktualisasi di lapangan menyebabkan akses yang tidak optimal, selain itu juga kurangnya perhatian pada kelompok marginal membuat kesenjangan digital pada program ini, oleh karena itu untuk mencapai pembangunan yang merata dan inklusif perlu dilakukan perencanaan dalam pemenuhan standar kualitas dalam program ini.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Ibu Novia Felica Selaku Staf Seksi Pemasangan Internet Publik pada tanggal 20 Januari 2024 sebagai berikut:

“Terkait tingkat akses dan kualitas internet ini kita sudah sesuai dengan standar nasional ya, yang mana pasti untuk segala macam itu diawasi oleh Kominfo ya, dan seperti apa standar nasionalnya itu yang jelas kita dari perizinan itu kita memiliki sertifikasi JATALOK (Jaringan Tata Lokal) yang mana kita bebas untuk menggelar jaringan FO, yang kedua kita memiliki sertifikat namanya itu ISP, yang mana kita bisa menjual Bandwidth atau internet ke publik. Untuk program internet publik ini kita tidak ada pengelompokkan khusus sih, dan bagaimana kita memastikan internet publik yang dipasang sudah menjangkau area yang luas itu kita dari marketing, dimana dari marketing ini yang mengetahui segala informasi maupun laporan terkait internet seperti itu.”

Melalui wawancara di atas dapat diketahui bahwasannya dalam melaksanakan program internet publik ini apabila dilihat dari proses analisis dalam mencapai

target melalui penyesuaian metode sebelum pelaksanaan terdapat perbedaan dikarenakan dari provider sendiri itu sudah memiliki standar nasional dan sedangkan dari DISKOMINFO sendiri juga belum memiliki standar nasional yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan program dan hanya mengacu pada RPJMD dan dalam implementasi operasionalnya juga masih bersifat umum dan belum berbasis pada kebutuhan spesifik masyarakat

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Ryza Tetra Wihandany selaku orang tua pengguna program Internet Publik pada tanggal 21 Januari 2025 sebagai berikut:

“Kalau di daerah sini, tidak ada untuk masalah mengakses internet, tapi tidak tahu kalau di daerah lainnya. Untuk sistem tidak ada sih”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwasanya akses internet publik sudah berjalan namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kelemahan dalam sistem pengelolaan dan transparansi informasi, karena tidak adanya sistem yang jelas, dan menyeluruh maka keberhasilan layanan hanya bisa dinilai secara terbatas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat dianalisis dan disimpulkan bahwa indikator kecukupan pada program internet publik ini belum terlihat mencukupi. Pada indikator kecukupan yang diukur apabila tingkat efektivitas dan efisien suatu program memberikan kepuasan melalui penyesuaian metode, nilai, dan analisis dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan memecahkan suatu permasalahan. Akan tetapi pada pelaksanaannya dalam menjalankan kegiatan belum ada standar nasional yang dijadikan acuan tetap dalam program tersebut, yang mana hal ini dipengaruhi oleh keterbatasan jaringan fiber

optik, dan biaya yang tinggi untuk menarik kabel akses dalam menjangkau seluruh wilayah terutama pada daerah terpencil, selain itu juga spesifikasi ataupun standar yang digunakan dalam perencanaan perangkat dan pengadaan internet publik juga belum sepenuhnya ditetapkan.

Pada pendataan titik lokasi juga belum cukup jelas dikarenakan masih terdapat titik internet publik yang kurang cocok untuk dipasang sehingga masyarakat kurang merasakan manfaat dari adanya program internet publik ini yang seharusnya titik internet publik di pasang di lokasi yang luas, dan memang sering dikunjungi dan dijadikan tempat untuk berkumpul oleh masyarakat, selain itu juga seharusnya dalam pengadaan, internet publik di pasang di daerah yang dari segi ekonominya belum terbilang stabil, di mana hal tersebut didukung dari hasil observasi dilapangan di mana lokasi yang dipasang internet publik rata-rata masyarakat tersebut sudah memiliki dan menggunakan wifi/internet sendiri per rumah, sehingga yang menjadi fokus dan tujuan dari pengadaan internet publik ini untuk mendukung inklusi digital belum dapat tercapai.

4.2.4 Perataan

Indikator ini merupakan indikator yang mengevaluasi dan berorientasi pada keadilan yang mencakup indikator efektivitas, efisiensi dan kecukupan, yang mana suatu program akan efektif, efisiensi, dan memadai apabila didistribusikan secara adil kepada masyarakat. Untuk melihat Perataan pelaksanaan Program Internet publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital maka peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Teguh Susanto, S.T selaku Kepala Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang pada tanggal 4 Februari 2025 sebagai berikut:

“Dalam pemerataan ini, kita memiliki perbedaan signifikan yang tergantung dari rentang jaraknya secara teknis dari pusatnya, semakin dekat dia dengan pusat itu makin bagus, tetap ada selisih meskipun tidak jauh karena rentang jarak mempengaruhi, untuk pemerataan Mbps melalui jumlah pengguna itu menjadi pertimbangan bagi kita juga, tapi ya itu adanya keterbatasan alokasi anggaran itu sendiri, kalau kita mengacu pada itu ya boleh-boleh aja bisa apalagi kalau ada dari usulan masyarakat yang merasa kurang, dan juga awalnya kan program ini ditujukan kepada masyarakat marginal tersebut, namun karena posisinya di pusat kota, dan di pusat keramaian jadi siapa pun bisa memakainya jadi kita tidak membatasi, bagaimana cara memastikan agar daerah terpencil mendapatkan akses internet itu seharusnya dari masyarakat tersebut melalui perangkat bawah yaitu RT, RW, ke lurah menyampaikan jadi tidak mungkin kami mencari, jika ada usulan masyarakat dari lurah dan betul asetnya dari pemerintah minta dibantu disediakan internet gratis itu akan menjadi pertimbangan bagi kita menambah gitu lo, jadi targetnya bisa lebih dari pada itu, tapi banyak kendalanya jadi susah”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat diketahui bahwasanya program ini masih menunjukkan tantangan yang besar dalam pemerataan terutama berkaitan pada perbedaan kualitas akses dikarenakan faktor jarak, keterbatasan anggaran yang menyebabkan kesulitan dalam menjangkau masyarakat marginal, kurangnya pendekatan reaktif yang mengandalkan masyarakat.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Jhon Andaspra selaku Pranata Komputer Ahli Muda DISKOMINFO pada tanggal 13 Februari 2024 sebagai berikut:

“Ini tergantung masyarakatnya, kalau masyarakatnya mau memanfaatkan fasilitas yang kita punya kan silahkan datang ke tempat, kalau berdasarkan saya program ini berhasil mengurangi kesenjangan digital di Kota Tanjungpinang berarti dari segi pembelian kuota kita bisa mengimbangi, mungkin yang rasanya uangnya cukup untuk beli kuota ya uangnya bisa pakai untuk beli yang lain dulu, sementara pakai internet gratis aja dulu gitu, jadi gini untuk kolaborasi dalam memperluas internet publik tergantung dari masyarakat menyampaikan ke kelurahan pengusulan titik lokasi yang tidak ada akses internetnya disitu, jadi kita berupaya untuk meminta support kepada ISP yang kita berlangganan, dan selama kita berlangganan dia pun akan selalu mensupport untuk kepentingan masyarakat

dari kami pun begitu juga yang penting listriknya ada, itu semaksimal kami akan men-support ”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat diketahui bahwasanya program internet publik di Kota Tanjungpinang sudah cukup berhasil dalam mengurangi kesenjangan digital di mana program ini membantu masyarakat dalam menghemat pengeluaran kuota internet, namun dalam keberlanjutan dan perluasan program sangat bergantung pada peran aktif masyarakat dukungan ISP, serta ketersediaan infrastruktur sebagai prasyarat teknis, di mana hal ini merupakan kunci keseluruhan dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Selanjutnya sama hal nya dengan wawancara di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara bersama Ibu Putri Rahayu selaku Staf ASN di Kelurahan Sei Jang sekaligus pengguna program Internet Publik pada tanggal 5 Februari 2025 sebagai berikut:

“Menurut saya seharusnya iya, karna kan program ini dibuat untuk menjangkau wilayah yang akses internetnya kurang, tapi kalau saya lihat lebih banyaknya di pusat kota seperti di taman taman kota, dan masih jauh juga internet publik ini menjamin akses merata apalagi kan tadi ada keterbatasan infrastruktur kan jadi perlu ditingkatkan lagi seperti dari DISKOMINFO memetakan kebutuhan internet publik ini di lokasi akses lokasi yang benar-benar strategis gitu”

Berdasarkan wawancara di atas maka menunjukkan bahwa walaupun program internet publik membawa dampak positif, namun dalam pengimplementasiannya belum sepenuhnya berjalan dengan adil dan merata, terutama pada konsentrasi akses wilayah yang menimbulkan kesenjangan, sehingga perlu adanya pemetaan ulang dan distribusi yang lebih strategis agar tercapainya tujuan pemerataan digital.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Ananda Reivin Hertaka Demitra Widoya dan Christian Panggabean selaku pelajar pengguna program Internet Publik pada tanggal 20 Januari 2025 sebagai berikut:

“Iya kak, karena kalau yang gak punya paket bisa kesini jadi buat tugas jadi lebih gampang jadi membantu, dan kami juga kan mainnya kesini terus disini juga sepi jadi kadang lancar, tapi awalnya kami tidak tahu kalau disini ada internet kak, cuman dari teman yang kasih tahu, tapi kalau untuk dibilang merata belum sih kak menurut kami”

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Saudari Sabaniati Putri selaku pemuda pengguna program Internet Publik pada tanggal 8 Februari 2025 sebagai berikut:

“Sebenarnya program internet publik ini bisa dibilang cukuplah ya untuk mendukung pemerataan apalagi di bidang pendidikan cuman mungkin lokasinya saja yang belum tepat”

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwasanya program ini benar membantu masyarakat terutama dalam pendidikan, akan tetapi kurangnya pemerataan dalam penempatan titik akses, dan minimnya sosialisasi menjadi hambatan dalam memaksimalkan program ini, sehingga perlu adanya peninjauan lokasi dan pendekatan yang berbasis pada kebutuhan lokal agar tujuan dari program ini merata ke masyarakat luas.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Yocky Arwanto selaku Manager *Marketing Accounting* Barelang Net pada tanggal 20 Januari 2024 sebagai berikut:

“Alhamdulillah mungkin kalau untuk internet publik atau Public Hotspot, itu memang memberikan dampak positif ya yang mana memang saat ini bisa dibilang masyarakat Tanjungpinang masih ada yang tidak mampu untuk membeli kuota dan lain-lain, nah dengan munculnya Public Hotspot ini bagi masyarakat yang memang kekurangan atau tidak ada kuota bisa menikmati untuk segala macam akses kegiatan seperti, belajar mengajar, kegiatan di sosial media, jual beli barang,

ataupun informasi lain secara gratis, dan untuk keterlibatan memang dari masyarakat sendiri yang harus proaktif dalam arti kalau nanti masyarakat ada yang masih dalam kesusahan dalam internet atau pembelian kuota atau daerah tersebut tidak ada Public Hotspot, nah memang disarankan dari warga setempat atau RT harus menyampaikan ke kelurahan, dari kelurahan nanti menyampaikan ke DISKOMINFO untuk menempatkan Public Hotspot yang baru. Kemudian untuk tolak ukur segala macam itu kita serahkan ke DISKOMINFO semuanya, dari segala macam Bandwidth serta kapasitasnya itu memang diatur oleh Kominfo sendiri, kita disini hanya memberikan Bandwidth nya saja dan infrastrukturnya saja selebihnya nanti diatur oleh Kominfo sendiri”

Berdasarkan wawancara diatas merupakan konfirmasi dari pihak provider swasta yang mengatakan bahwa internet publik memberikan manfaat sosial ekonomi yang signifikan terutama bagi masyarakat yang kurang mampu, namun keberlanjutan dan perluasan layanan sangat bergantung kepada inisiatif masyarakat dan koordinasi dengan DISKOMINFO, sehingga perlunya penguatan komunikasi, pengawasan, dan penanganan yang responsif untuk meningkatkan kualitas pemerataan layanan.

Hal yang sama pun juga dikatakan oleh Bapak Aprinaldi dan Nanda Amareta selaku Staf Seksi Pelaksana Program Internet Publik DISKOMINFO pada tanggal 4 Februari 2025 sebagai berikut:

“Sebagian daerah sudah menjangkau yang sudah terisolir ramean sebagian tapi kebanyakan di taman kota, wifi publik ini iya mendukung juga sih kadang ojol- ojol juga gunain, kalau untuk anak sekolah iya digunain juga, kalau usaha digital mendukung lah itu ya (Ucap Bapak Nanda) dan kita juga tergantung lagi kepada provider karena kita tahu kan di Kota Tanjungpinang ini untuk wilayah-wilayah yang istilahnya pemukiman pasti gampang, tapi kalau untuk wilayah yang agak jauh itu belum bisa, karna provider kan juga nyari untung ya, jadi mereka gak mau pasang di tempat yang kemungkinan untuk pelanggan lain ada itu biasanya jarang mau, jadi untuk menjawab hal ini kita gak bisa matok lah, intinya apa yang sudah ditetapkan aja kita pasang, hal seperti itu ada dan untuk daerahnya kita pernah survei dari hasil laporan masyarakat sekitar itu adalah 1 titik yang ternyata setelah kita pasang internet publik, tempatnya jadi aura negatif yang dijadikan sebagai tempat kenakalan anak muda jadi akhirnya kita sepakati untuk dimatikan (Tambah Bapak Aprinaldi)”

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwasanya Internet publik sudah memberikan manfaat yang aktual bagi masyarakat yang mudah di jangkau, namun keterbatasan jaringan dan faktor bisnis dari provider membuat batas perluasan ke daerah terpencil.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Ibu Wilda selaku pelaku UMKM pengguna program Internet Publik pada tanggal 8 Februari 2025 sebagai berikut:

“Menurut saya dapat lah diakses dengan merata sama yang jualan-jualan seperti saya ini lagi pun kan ini gak pakai password juga, untuk keuntungannya yaitu lah kalau kita beli paket internet kan udah berapa untuk 1 bulan duitnya kalau ini kan gak bayar”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa internet publik khususnya bagi pelaku UMKM, masih bernilai subjektif dan terbatas pada lokasi yang sudah mendapatkan layanan internet.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Ibu Novia Felica Selaku Staf Seksi Pemasangan Internet Publik pada tanggal 20 Januari 2024 sebagai berikut:

“Jadi kita selagi masyarakat membutuhkan internet kita tetap akan sediakan kita tidak ada membatasi, karena kan memang saat ini internet dibutuhkan semua lapisan ya, kalau untuk menolak ada itu 2 titik itu ada di Dompok dan di Sebauk, karna apa karna jangkauan kita dalam medan segala macam, atau geografis itu juga mempengaruhi yang mana satu tidak ada tiang dan jaringan FO kita tidak ada di pulau Dompok, kedua kita mau membangun point to point menggunakan satelit itu cost-nya agak besar jadi agak mubazir aja sih kita bangun satelit tapi hanya untuk 1 titik Public Hotspot dan kita juga udah menyarankan ke DISKOMINFO bisa dialihkan ke titik yang lain”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa provider swasta sebagai penyedia komitmen dalam menyediakan layanan internet, namun masih terdapat tantangan dan hambatan seperti kendala teknis dan geografis yang

signifikan di wilayah terpencil seperti Dompok dan Sebauk, sehingga solusi teknologi yang mahal seperti satelit dianggap tidak efisien.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Ryza Tetra Wihandany selaku orang tua pengguna program Internet Publik pada tanggal 21 Januari 2025 sebagai berikut:

“Kalau menurut saya belum merata lah karena kan masih ada daerah yang belum tercover internet publik juga kan, iya cukup mendukung karena kan masih banyak juga orang yang belum punya wifi sendiri dirumah jadi mereka memanfaatkan fasilitas dari pemerintah”

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa internet publik merupakan suatu program yang bermanfaat dan dibutuhkan, namun pemerataannya pada lokasi-lokasi terpencil menjadi masalah utama pada program ini. Pada indikator keempat yaitu pemerataan yang berkaitan dengan keadilan baik dari segi sarana infrastruktur, biaya dan manfaat yang didistribusikan. Hal tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti di lapangan yang membuktikan bahwa dalam pelaksanaan khususnya pada pemerataan untuk program ini benar belum optimal di mana masih terdapat 1 lokasi yang terkunci sehingga hanya masyarakat yang memiliki akses internet yang dapat merasakan manfaat dari internet publik tersebut dan dalam sarana infrastruktur masih ada penanda yang dibuat dengan seadanya.

Gambar 4.6 Penanda Keberadaan Internet Publik



Sumber: Data Lapangan, 2025

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dalam pelaksanaan Program Internet Publik dalam Mendukung Inklusi Digital dapat dikatakan belum optimal karena dalam pelaksanaan program ini masih banyak keterbatasan seperti biaya operasional, belum meratanya sarana infrastruktur yang maksimal sehingga dalam perlu adanya koordinasi dan pemetaan ulang dari pihak pemerintah dan provider dalam pemenuhan kebutuhan anggaran.

Untuk penentuan lokasi pemasangan internet publik terutama pada wilayah terpencil dengan ekonomi yang belum stabil dan tingkat kesadaran masyarakat yang minim dalam permintaan pengadaan program ini juga memperlambat dalam menjangkau wilayah kecil yang ada di Kota Tanjungpinang.

4.2.5 Responsivitas

Responsivitas ini merupakan indikator yang memastikan keberhasilan dari indikator lainnya dalam adanya suatu program berdasarkan kepuasan dari masyarakat melalui tanggapan masyarakat dalam merasakan dampak adanya suatu program, di mana suatu kebijakan dianggap gagal jika tidak memenuhi kebutuhan

aktual kelompok yang seharusnya mendapatkan manfaat dari keberadaan program tersebut. Untuk melihat responsivitas pelaksanaan Program Internet publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital maka peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Teguh Susanto, S.T selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang pada tanggal 4 Februari 2025 sebagai berikut:

“Tidak ada sih, karena dari pusat juga kan belum jadi dan masih dalam proses, yang jelas program internet ini kami adakan itu untuk memastikan agar seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dalam mengakses internet publik ini dengan mudah tanpa ada terkecuali, dan untuk kebijakan mengenai inklusi digital kita belum ada, kemudian untuk rencana jangka panjang, kalau dari Kominfo ini kami inginnya pemerintah Kota Tanjungpinang ini memiliki jaringan sendiri dengan menggunakan fasilitas FO, jadi kita bisa mengeluarkan biaya internet yang lebih murah sebenarnya, karena kita bisa membeli jasa internet sama operator-operator, karena selama ini kita kan jaringannya punya swasta, jasanya juga kita bayar jatuhnya kan kita pinjam pakai suatu saat kita gak berlangganan nanti di cabut pindah ke provider lain jadi terpengaruh, seperti itu jadi untuk harapan kita dari masyarakat ini lah mengusulkan melalui musrembang jadi DISKOMINFO ini bisa memperkuat dalilnya dan bisa berargumen untuk kepentingan masyarakat itu sebenarnya”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa program ini merupakan bagian dari strategi jangka panjang dari Kominfo Tanjungpinang dalam menghadirkan akses internet yang merata, murah dan mandiri, namun dikarenakan sejumlah tantangan seperti belum adanya kebijakan mengenai inklusi digital, ketergantungan pada infrastruktur provider swasta, dan kurangnya partisipatif dari masyarakat membuat program ini belum berjalan dengan optimal.

Kemudian untuk memenuhi kebutuhan internet publik sebagai penyedia layanan peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Yocky Arwanto selaku *Marketing Manager Accounting Barelang Net* pada tanggal 20 Januari 2024 sebagai berikut:

“Dalam program ini kami sebagai penyedia akan selalu bekerja sama dengan DISKOMINFO untuk memenuhi kebutuhan internet publik yang ada di sekitar Kota Tanjungpinang, jadi apapun kendala yang terjadi dan issue yang muncul, baik itu dari pemakaian yang over, konten negatif, sampai Public Hotspot disalahgunakan atau apapun itu dari warga yang lapor, jadi untuk tindak lanjutnya seperti apa itu kami akan tindaklanjuti bersama DISKOMINFO begitu, kalau untuk pemeliharaan yang artinya itu alat ya, nah itu kita bagi dua sama Kominfo, untuk masalah listrik itu di Kominfo dan untuk bagian internetnya baru dari kami seperti modem di sambar petir atau segala macam nah itu baru kami tangani seperti itu, up-to-date ini bermacam-macam ya, dan untuk up-to-date ini bermacam-macam ya dan yang namanya Bandwidth di kita tidak ada karena memang dari kapasitas Mbps atau dari aplikasi, jadi untuk upgrade kapasitas itu dikelola oleh DISKOMINFO sendiri yang mana itu ada laporan dari warga itu sih”

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa program internet publik ini sebenarnya dikelola secara terstruktur melalui kerjasama antara pemerintah dengan pihak swasta yang memiliki pembagian tanggung jawab secara teknis, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat perbaikan mulai dari segi kecepatan, respon terhadap lonjakan pengguna, dan peningkatan *bandwidth*.

Kemudian dalam upaya pelaksanaan internet publik secara maksimal adapun respon dari masyarakat khususnya kalangan pemuda dan pelajar dapat dilihat dari hasil wawancara bersama Ananda Reivin Hertaka Demitra Widoya dan Christian Panggabean selaku pelajar pengguna program Internet Publik pada tanggal 20 Januari 2025 sebagai berikut:

“Responnya kami itu mendukung sih kak sebenarnya karna kan kami pakai juga ini internetnya, terus juga kan tidak jauh dari rumah juga, sama gampang lah masuknya gitu terus kalau misalnya ini kami dari sekolah ada tugas disuruh nonton video pembelajaran jadi sore atau malamnya kami kesini kak sama teman-teman, tapi kalau malam keseringan rame sih kak disini jadi kadang agak lambatlah internetnya sarannya sih kualitas jaringannya diperkuat, terus kalau bisa ditambah juga lokasi internetnya sih kak”

Kemudian diikuti dengan wawancara bersama Saudari Sabaniati Putri selaku pemuda pengguna program Internet Publik pada tanggal 8 Februari 2025 sebagai berikut:

“Untuk internet publik ini sebenarnya mendukung ya, apalagi untuk anak sekolah, sama kalau ada tugas-tugas yang mendesak, cuman kan karena jaringannya masih dibilang kurang memadai jadi yang pake ya gitu-gitu aja harus dengan kesabaran penuh lah, jadi untuk sarannya ya perlu ditingkatkan lagi kualitas jaringannya untuk titiknya juga diperbanyak sama kayak diadakan lah gitu sosialisasi buat generasi muda, kan sayang juga kalau misalnya dipasang tapi gak ada yang tahu sama yang gunakan kan”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa program internet publik sangat membantu terutama pada bidang pendidikan khususnya bagi para pelajar akan tetapi kapasitas jaringan yang terbatas, kualitas jaringan yang kurang optimal, menjadi hambatan dan bahan evaluasi dalam meningkatkan program ini.

Meskipun terdapat kendala seperti yang dikatakan oleh informan pelajar/pemuda di atas adapun kemudahan dalam penggunaan internet disampaikan oleh Bapak Jhon Andaspra selaku Pranata Komputer Ahli Muda DISKOMINFO pada tanggal 13 Februari 2024 sebagai berikut:

“Cukup mudah ya, karena kan internet publik ini juga gratis ya yang namanya gratis siapa orang yang gak mau kan, dan lagi pun untuk mengaksesnya masyarakat cukup hanya datang dan login saja tanpa harus memasukkan data atau password apapun gitu, kemudian kalau berbicara partisipasi masyarakat ya saya rasa dari tahun ke tahun semakin berkurang, padahal kan kami sebagai pelaksana mengharapkan adanya laporan masyarakat melalui musrembang untuk pemasangan internet publik ini tapi ya itu berkurang setiap tahunnya, untuk keluhan itu kadang ada ya, jadi apapun itu keluhannya responnya akan kami tampung dan akan kami laporkan langsung ke ISP nanti dari ISP lah yang akan menindaklanjuti lagi”

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa sebenarnya program ini sangat mudah untuk diakses, namun kurangnya pengawasan dalam program ini dan partisipasi masyarakat menjadi tantangan untuk meningkatkan keberhasilan

dalam program ini. Hal tersebut didukung dengan hasil observasi dari indikator efektivitas dalam akses internet memang sangat mudah untuk di akses, akan tetapi dalam pemerataan kualitas jaringan masih belum mendukung kegiatan masyarakat secara keseluruhan dan laporan terhadap kerusakan internet publik sampai saat ini belum ada tindakan perbaikan apapun

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Aprinaldi dan Nanda Amareta selaku Staf Seksi Pelaksana Program Internet Publik DISKOMINFO pada tanggal 4 Februari 2025 sebagai berikut:

“Tidak ada sih, karena dari kita menganggap masyarakat Kota Tanjungpinang itu untuk literasi digitalnya sudah bagus, dan pengetahuan mengenai internet juga sudah bagus, (Ucap Bapak Aprinaldi) dan untuk pengaduan itu semua dari awal mekanismenya sama, tapi kalau misalnya untuk Public Hotspot yang ada di kelurahan itu mereka yang langsung mengadu ke Kominfo dari Kominfo nanti langsung ke ISP tapi itu untuk internetnya aja, kalau untuk perangkat itu Kominfo yang menanganinya, sejauh ini kami selalu terlibat ya dalam evaluasi atau segala macam dan program ini kan juga dari tahun ke tahun juga sudah berulang jadi untuk masalah yang muncul itu belum ada yang gagal, karena perencanaannya kan juga semakin matang gitu (Ucap Bapak Nanda)”

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa masyarakat Kota Tanjungpinang dianggap sudah memiliki literasi digital yang baik dalam pemanfaatan penggunaan internet publik, dan juga mengenai mekanisme pengaduan sudah jelas dan terorganisir dengan pembagian tanggung jawab yang spesifik untuk internet dan perangkat dalam program ini sehingga pemanfaatan internet publik ini dapat dikatakan cukup optimal.

Terkait hal di atas adapun respon dari masyarakat kalangan UMKM berdasarkan wawancara bersama Ibu Wilda selaku pelaku UMKM pengguna program Internet Publik pada tanggal 8 Februari 2025 sebagai berikut:

“Selama saya disini tidak ada ya untuk sosialisasi begitu, untuk pengurangan ketimpangan digital sih menurut saya sudah ya, cuman mungkin belum semua, belum merata lah begitu dan menurut saya internet publik ini belum cukup mendukung operasional UMKM, karena kan tadi yang pertama belum merata untuk pemasangannya kemudian untuk jaringannya juga belum maksimal, cuman untuk saat ini menurut saya dan yang saya rasakan ya cukup lah untuk mendukung dalam pemasaran UMKM melalui online gitu”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwasanya internet publik memiliki peran yang positif, namun belum optimal terutama untuk mendukung sektor UMKM, di mana ketimpangan digital yang belum merata, ketidakadaan sosialisasi menjadi hambatan dalam pemanfaatan layanan digital.

Terkait peran positif yang disampaikan oleh informan di atas untuk menghindari penyalahgunaan teknologi peneliti melakukan wawancara bersama Ibu Novia Felica Selaku Staf Seksi Pemasangan Internet Publik Barelang Net pada tanggal 20 Januari 2024 sebagai berikut:

“Tidak ada sih untuk pelatihan, paling ya kayak anak-anak sekolah itu diharapkan dari orang tuanya sendiri lah yang mendampingi, dan lagi pun internet ini kan juga udah familiar ya jadi kami anggap udah semua orang paham apalagi dengan teknologi digital gitu, untuk DISKOMINFO sendiri kita memberikan evaluasi atau laporan setiap bulan yang mana ada gangguan pada internet publik ini, bukan hanya internet publik ini juga ya tapi menyehuruh hingga OPD itu juga punya laporannya”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa penggunaan internet publik sudah dianggap cukup dikenal dan dipahami oleh masyarakat, yang mana dalam penggunaan lebih lanjut seperti di kalangan pelajar kembali ke peran orang tua dalam mendampingi anak-anak, kemudian dari pihak pelaksana dan penyedia sendiri juga sudah menjalankan evaluasi pelaporan gangguan secara rutin yang menunjukkan pengelolaan layanan internet publik yang aktif dan sistematis.

Selanjutnya sama hal nya dengan wawancara di atas, peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Ryza Tetra Wihandany selaku orang tua pengguna program Internet Publik pada tanggal 21 Januari 2025 sebagai berikut:

“Mudah lah, tapi kalau untuk lansia gitu tidak lah ya saya rasa karna kan mereka megang Hp aja jarang paling anak muda yang paling banyak, dan program ini sesuai dengan pengaduan ya dari masyarakat, jadi itu kita yang minta dari kelurahan 2 titik nah nanti dari mereka lah yang ngusulin ke DISKOMINFO, dan nanti sesuai dari kemampuan Kominfo sanggupnya pasang berapa titik gitu, untuk daerah sini sendiri sudah bagus karena kan di fasum ini kalau sore rame lah gitu kan, cuman untuk range jaringannya kurang jauh jadi masih terbatas sama halnya untuk di Kota Tanjungpinang saya rasa juga masih terbatas juga jadi perlu lah dilakukan survei untuk penambahan titik”

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwasanya akses dalam program internet ini dinilai cukup mudah, di mana mekanisme pengajuan sudah berjalan dengan baik namun terbatas oleh kemampuan instansi, akan tetapi dalam penambahan titik lokasi seharusnya didasarkan pada survei kebutuhan lapangan yang menandakan pentingnya inklusif, responsif yang berbasis data lapangan.

Hal tersebut juga ditambahkan melalui wawancara bersama Ibu Putri Rahayu selaku Staf ASN di Kelurahan Sei Jang sekaligus pengguna program Internet Publik pada tanggal 5 Februari 2025 sebagai berikut:

“Sejauh ini tidak ada sih, untuk penyuluhan gitu kepada masyarakat, dan segala macam bentuk kendala itu kami hanya melalui laporan atau aduan juga, jadi sarannya lebih ditingkatkan lagi lah semuanya”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwasanya dalam program ini tidak terdapat penyuluhan ataupun sosialisasi kepada masyarakat, dan penanganan masalah yang bersifat reaktif sehingga hal ini berpotensi untuk menurunkan efektivitas dalam pemanfaatan internet publik.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas pada indikator kelima yaitu responsivitas yang dilihat dari seberapa jauh suatu kebijakan ataupun program dalam memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai dalam kelompok masyarakat, di mana suatu kebijakan dianggap gagal jika tidak memenuhi kebutuhan aktual kelompok yang seharusnya mendapatkan manfaat dari kebijakan tersebut.

Responsivitas dapat berupa dukungan atau pun penolakan dari masyarakat dapat sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan program ini sudah optimal dikarenakan berdasarkan hasil wawancara program ini mendapat respon yang baik dan mendukung dari masyarakat melalui saran ataupun masukan karena dianggap hal yang positif bagi masyarakat, akan tetapi dalam keberlanjutan dan pengelolaan jaringan internet publik yang menjadi hambatan dan tantangan dalam program ini adalah ketergantungan pada jaringan yang dimiliki oleh provider swasta selain itu juga kurangnya keterlibatan masyarakat dalam perencanaan melalui musyawarah perencanaan pembangunan (Musrenbang) pengembangan program ini yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi mengenai pemanfaatan internet publik sehingga hal ini seharusnya dapat menjadi bahan evaluasi agar program yang dijalankan menjadi lebih baik kedepannya.

4.2.6 Ketepatan

Indikator ketepatan ini berfokus pada tujuan dari suatu program untuk memastikan apakah sudah bernilai dan target yang ditetapkan masih konsisten dengan rencana awal, jika iya maka program tersebut dapat dikatakan berhasil. Ketepatan ini juga mengacu pada nilai atau tujuan suatu program, dan kekuatan anggapan yang melatarbelakangi tujuan tersebut, dan keberhasilan dari indikator

ini mencakup semua indikator yang relevan dan berkelanjutan.

Untuk melihat ketepatan pelaksanaan Program Internet publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital maka peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Teguh Susanto, S.T. selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang pada tanggal 4 Februari 2025 sebagai berikut:

“Untuk data secara proporsional itu belum ada ya dari kami, yang jelasnya kami tidak membatasi siapapun yang memakai internet publik ini begitu, kemudian untuk sosialisasi itu sudah yaitu tadi melalui orang-orang atau komunitas yang di kumpulkan di walikota sehingga diharapkan dapat menjadi perwakilan atau perpanjangan tangan kami kepada masyarakat terkait pemanfaatan internet publik ini, selanjutnya untuk upaya mengedukasi cara memanfaatkan internet publik ini banyak sebenarnya dan ini juga merupakan salah satu masukan bagi kami mengenai keberadaan fasilitas internet publik, kemudian kebermanfaatannya juga yang pertama itu lebih memasifkan lagi sosialisasi mengenai keberadaan fasilitas wifi publik, kemudian untuk pemanfaatannya kita harus memperbanyak literasi digital kepada masyarakat, karena ternyata literasi digital ini tidak bisa hanya sekali atau dua kali harus terus diulang-ulang, dan rencana kami kedepannya kami akan turun lapangan untuk menyentuh bagian pendidikan seperti sekolah-sekolah untuk mengedukasi, bagaimana pemanfaatan internet publik ini”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa program internet publik di Kota Tanjungpinang telah bersifat inklusif dan berkembang melalui sosialisasi terhadap komunitas, namun dalam pelaksanaannya program ini masih terdapat kendala pada aspek pendataan pengguna dalam penjangkauan internet publik di mana tidak terdapat data secara proporsional yang dijadikan acuan oleh DISKOMINFO untuk melakukan pemasangan internet publik sendiri dan jika dilihat dari hasil observasi lapangan untuk titik yang ramai, sepi, dan tidak berfungsi dapat dilihat pada pemetaan tabel dibawah ini:

Tabel 4.3 Pengguna Internet Publik Kota Tanjungpinang

No	Jumlah Titik	Lokasi	Alamat	Kelurahan	Kecamatan	Pengguna
1	1	Fasum Perumahan Griya Bukit Harapan	Jl. Mapur RT.003/RW.005	Sungai Jang	Bukit Bestari	Tidak Berfungsi
2	1	Halaman Kantor Lurah	Jl. Senayang			Tidak Ada Pengguna
3	1	Halaman Kantor Lurah	Jl. Pramuka, Lorong Nias RT.004/RW.004	Tanjung Ayun Sakti		Pelajar
4	1	Taman Pamedan	Jl. Basuki Rahmat			Pelajar, Pemuda, Pelaku UMKM
5	1	Gedung Koni				Tidak Berfungsi
6	1	Halaman Kantor Lurah TPI Timur	Jl. MT. Haryono	TPI Timur		Tidak Berfungsi
7	1	Gedung Tanjak	Jl. Sultan Machmud, RT.06/RW.02	Kel. Tg. Unggat		Tidak Berfungsi
8	1	Aula Kelurahan Dompok	Jl. An Nur Dompok seberang RT.01/RW.02	Dompok		Tidak ada Pengguna
9	1	Gedung Pertemuan Warga Posyandu Sedap Malam	Jl. Bayangkara, RT.02/RW.11	TPI. Barat	TPI. Barat	Tidak Berfungsi
10	1	Taman Tugu Pensil	Jl. Agus Salim			Tidak ada Pengguna
11	1	Ruang Tunggu RSUD	Jl. Sudirman No.795			Masyarakat Umum
12	1	Halaman Pos Kesehatan Kel. Bukit Cermin	Jl. Tugu Pahlawan	Bukit Cermin		Tidak ada Pengguna
13	1	Perpustakaan Kelurahan Bukit Cermin				Tidak ada Pengguna
14	1	Puskesmas Pembantu Bt. 5	Jl. Sultan Sulaiman	Kp. Bulang	TPI. Timur	Tidak ada Pengguna
15	1	Halaman Kantor Lurah Pinang Kencana	Jl. Raya Tanjungpinang Tanjung Uban	Pinang Kencana		Tidak ada Pengguna
16	1	Halaman Puskesmas Mekar Batu	Jl. Abadi	Batu IX		Masyarakat Umum
17	1	Taman Bt.10	Komplek Bintang Center	Air Raja		Pelajar, Pemuda, Pelaku UMKM
18	1	Taman Revolusi Mental				Tidak ada Pengguna
19	1	Fasum Perumahan	Perum. Taman Harapan Hidup	Air Raja		Tidak ada Pengguna
20	1	Fasum Perumahan	Perum Griya Senggarang Permai			Tidak Berfungsi
21	1	Fasum Bhabinkamtibmas/Perumahan	Jl. Suka Ramai Perum Hang Tuah Permai	Pinang Kencana		Tidak ada Pengguna dan Terkunci
22	1	Fasum Perumahan	Perum. Griya Permata Kharisma	Melayu Kota Piring		Pelajar

23	1	Fasum Perumahan	Perum Bukit Indah Lestari	Batu IX		Tidak ada Pengguna
24	1	Balai Penyuluhan KB	Jl. Bunga Raya Kp. Madong RT.001/RW.005	Kp. Bugis	TPI. Kota	Masyarakat Umum
25	1	Halaman Kantor Lurah	Kp. Bugis			Tidak ada Pengguna
26	1	Taman Bestari	Jl. Hangtuh	Tanjungpinang Kota		Tidak terdapat wifi publik
27	2	Taman Laman Boenda				Tidak Berfungsi
28	1	Taman Anjung Cahaya				Pelajar
29	1	Gedung Gonggong				Tidak Berfungsi
30	1	Halaman Kantor Lurah Senggarang	Jl. Daeng Kamboja No. 1 RT.03/RW.04	Senggarang		Tidak ada Pengguna
31	1	Balai Kelurahan Penyengat	Jl. Istana Laut Penyengat	Penyengat		Tidak ada Pengguna
32	1	Kampung Pisa	Tanjung Sebauk	Senggarang		Tidak Berfungsi
33	1	Balai Kesenian	Jl. Sambang RT.01/RW.02	Penyengat		Pelajar, Pemuda, UMKM, Orang Tua

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

Dari tabel di atas maka dapat diketahui bahwa untuk internet publik yang ramai digunakan terdapat di Kecamatan Bukit Bestari dengan titik yang berlokasi di Halaman Kantor lurah Tanjung Ayun Sakti, dan Taman Pamedan, selanjutnya untuk internet publik yang sepi digunakan terdapat di Halaman Kantor Lurah Sei Jang, dan Aula Kelurahan Dompok, serta untuk lokasi internet publik yang tidak digunakan terdapat di Fasum perumahan Griya Bukit Harapan, Gedung Koni, dan Gedung Tanjak. Pada Kecamatan Tanjungpinang Barat internet publik yang ramai digunakan berlokasi di Ruang Tunggu RSUD, kemudian untuk internet yang sepi digunakan terdapat di Taman Tugu Pensil, Halaman Pos Kesehatan Bukit Cermin, serta Perpustakaan Kelurahan Bukit Cermin, dan untuk lokasi internet publik yang tidak digunakan terdapat di Gedung Pertemuan Warga Posyandu Sedap Malam.

Pada Kecamatan Tanjungpinang Timur internet publik yang ramai digunakan berlokasi di Halaman Puskesmas Mekar Batu, Taman Bt. 10, Taman Revolusi Mental, dan Fasum Perumahan Griya Permata Kharisma, selanjutnya untuk internet publik yang sepi digunakan terdapat di Puskesmas Pembantu Bt. 5, Halaman Kantor Lurah Pinang Kencana, Fasum Perumahan Taman Harapan Hidup, Fasum Bhabinkamtibmas, dan Perumahan Bukit Indah Lestari, dan untuk lokasi internet publik yang tidak digunakan terdapat di Fasum Perumahan Griya Senggarang Permai. Selanjutnya pada Kecamatan Tanjungpinang Kota internet publik yang ramai digunakan berlokasi di Balai Penyuluhan KB Madong, Taman Anjung Cahaya, dan Balai Kesenian. Untuk internet publik yang sepi digunakan terdapat di Halaman Kantor Lurah Kampung Bugis, Halaman Kantor Lurah Senggarang, dan Balai Kelurahan Penyengat, serta untuk internet publik yang tidak digunakan terdapat di lokasi Taman Laman Boenda, Gedung Gong-Gong, dan Kampung Pisa.

Kemudian peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Yocky Arwanto selaku Manager *Marketing Accounting* Barelang Net pada tanggal 20 Januari 2024 sebagai berikut:

“Kalau untuk pemenuhan layanan internet memang dari kami visinya sendiri itu memenuhi semua lapisan masyarakat sampai ke pelosok karna kita targetnya memang untuk lokasi yang sebelumnya tidak ada internet menjadi ada, sampai sekarang pun kalau misalnya ada warga yang mana mungkin belum terjangkau internet mereka melaporkan ke kita selagi kita masih bisa memenuhi layanan internet akan kita lakukan, namun saat ini kita masih di tahap perkembangan atau perluasan area, dan kalau untuk Kota Tanjungpinang itu sendiri sudah tercover kurang lebih 80% dan sisanya masih progres, dan untuk upaya itu kita akan melakukan perluasan jaringan barulah setelah itu kita improvisasi dalam teknologinya”

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa Barelang net sebagai penyedia layanan internet publik di Kota Tanjungpinang memiliki visi yang

inklusif dan progresif di mana hal ini dapat dilihat dari fokus perluasan layanan internet publik yang belum terjangkau yang diikuti dengan peningkatan kapasitas infrastruktur, ketersediaan anggaran dan evaluasi secara berkala.

Kemudian terdapat beberapa hal yang belum tepat dalam program ini seperti, yang disampaikan oleh Ibu Putri Rahayu selaku Staf ASN di Kelurahan Sei Jang sekaligus pengguna program Internet Publik pada tanggal 5 Februari 2025 sebagai berikut:

“Mempercepat sih tidak ya, tapi kalau dibilang membantu sedikit, karena masih jauh juga kan buat kestabilan jaringannya, kalau kita selalu mengandalkan internet publik yang ada kita jadi banyak hambatan dari memberikan pelayanan, sama akses informasi gitu”

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa meskipun program ini memberikan manfaat yang positif, tetapi kualitas jaringan yang kurang stabil mempengaruhi efektivitas penggunaannya terutama dalam mendukung pelayanan dan akses informasi yang membutuhkan koneksi yang cepat.

Untuk mendukung kelancaran dalam penyediaan internet publik peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Jhon Andaspra selaku Pranata Komputer Ahli Muda DISKOMINFO pada tanggal 13 Februari 2024 sebagai berikut:

“Gimana caranya program ini dapat beradaptasi kedepannya itu tentu mulai sekarang kita harus meningkatkan infrastruktur kita, dan hal itulah yang sekarang kami lakukan, terus kami juga harus menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, tapi kan kalau cuman dari kami semua tentu tidak bisa, harus ada dari masyarakat yang membantu kami, caranya gimana caranya ya itu dengan permintaan dari masyarakat tapi yang saya lihat masyarakat kurang aktif dalam permintaan internet publik ini jadi kami pun dalam penyebarluasan ya jadi lambat, terus juga kami akan melakukan edukasi lah atau sosialisasi kepada masyarakat”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa penyebab belum tercapainya program ini dikarenakan rendahnya partisipasi dari masyarakat yang

memperlambat perluasan, yang mana seharusnya program ini diperlukannya komunikasi dua arah dengan dukungan dari keterlibatan masyarakat dalam perencanaan serta permintaan fasilitas internet publik agar program ini dapat berkembang dan lebih efektif.

Kemudian adapun permasalahan yang menjadi kendala dalam program ini peneliti disampaikan oleh Bapak Ryza Tetra Wihandany selaku orang tua pengguna program Internet Publik pada tanggal 21 Januari 2025 sebagai berikut:

“Sudah sesuai lah, dan udah cukup juga karna kan gak semua orang pakai juga paling yang ada di titik itu aja, untuk Bandwidthnya belum cukup mendukung karena seperti yang saya bilang tadi Rangnya itu kurang jauh, dan kalau di pakai untuk orang ramai juga belum memadai, masih lelet lah.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa ketersediaan fasilitas pada program ini dapat dikatakan memadai secara fisik, namun belum inklusif secara fungsional di mana seharusnya lokasi titik internet publik ini berada pada ruang yang ramai dengan ketersediaan *bandwidth* dan radius jangkauan yang profesional agar nilai dan tujuan dari program ini tercapai.

Hal tersebut juga dibenarkan oleh ahli IT melalui wawancara dengan Akademisi dari kalangan dosen teknik informatika untuk melihat perspektif IT yaitu bapak Ferdi Chahyadi pada tanggal 17 Maret 2025 sebagai berikut:

“Dan untuk ketepatan fasilitas yang diadakan oleh pemerintah kota kalau dari segi peningkatan pelayanan itu sudah tepat karena pemerataan layanan internet untuk masyarakat tapi untuk kepentingan bersama bukan untuk kepentingan kelompok tertentu dan itu suatu langkah untuk di hindari, karna internet publik ini kan salah satu kemudahan masyarakat untuk mengakses informasi. Dan misalnya itu di instansi pemerintahan nah itu harusnya yang berhubungan langsung dengan masyarakat, tapi kalau instansi yang tidak berhubungan langsung dengan masyarakat ngapain diadain karna itu cuman untuk pegawai aja.”

Adapun upaya yang dilakukan oleh DISKOMINFO dalam memaksimalkan program ini dapat dilihat berdasarkan wawancara bersama Bapak Aprinaldi dan Nanda Amareta selaku Staf Seksi Pelaksana Program Internet Publik pada tanggal 4 Februari 2025 sebagai berikut:

“Sudah sih untuk dari segi alat juga sudah terkini, karena internet publik atau Public Hotspot ini dilihat dari alatnya karena jangkauannya, untuk keamanannya kita juga sudah bagus, dari ISP nya seperti memblokir konten negatif, dan situs-situs terlarang yang terdaftar di Kemenkominfo, dan program ini juga sudah mencakup semua dimensi jadi kemanapun kita pergi pasti ada internet publiknya, dan belum ada juga karena kalau dari segi lokasi wilayah Kota Tanjungpinang ini bisa dikatakan mudah di akses, yang penting tempatnya nyaman dan ramai dikunjungi oleh masyarakat”

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa menurut sudut pandang dari pelaksana atau DISKOMINFO sendiri program internet publik ini sudah berjalan dengan cukup baik dan matang, terutama pada aspek infrastruktur teknis, keamanan jaringan, dan persebaran titik akses, namun demikian keberhasilan suatu program perlu diverifikasi dengan data objektif dan pandangan dari pengguna, akan tetapi berdasarkan hasil observasi di lapangan dapat dilihat bahwa penyebaran internet publik masih belum sesuai di karenakan dalam penempatan, program ini masih banyak di fasum perumahan yang relatif dengan ekonomi yang stabil dan memiliki akses internet sendiri, selain itu juga dalam segi infrastruktur masih ada yang belum sesuai di mana belum ada bangunan secara fisik seperti penanda sebagai internet publik yang dibuktikan melalui titik ruang tunggu RSUD.

Kemudian dari pihak provider sendiri juga menyampaikan hal yang sama terkait dukungan dalam kelancaran program internet ini melalui wawancara bersama Ibu Novia Felica Selaku Staf Seksi Pemasangan Internet Publik pada tanggal 20 Januari 2024 sebagai berikut:

“Kalau untuk digital, dan perkembangan terkini sebenarnya kalau dari layanan internet kita hanya improvisasi teknologinya aja sih atau perkembangan teknologinya aja yang mana mungkin bisa dibilang jauh lebih baik kualitasnya dari tahun 2020-2025 ini kualitasnya jauh lebih baik, kemudian untuk SOP atau standarisasi untuk instalasinya kita ada dong untuk keselamatan pemasangannya, jadi dari teknisi juga kita membekali edukasi saat instalasi serta peralatan dibutuhkan agar instalasi berjalan dengan aman dan lancar itu sih”

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa dari segi teknis dan operasional program internet publik sudah mengalami kemajuan yang cukup baik terutama dalam kualitas jaringan dan keamanan instalasi, di mana peningkatan ini merupakan hal yang penting dari efisiensi dan profesionalitas penyelenggara.

Hal tersebut merupakan harapan dari pelajar/pemuda dan pelaku UMKM melalui wawancara bersama Ananda Reivin Hertaka Demitra Widoya dan Christian Panggabean selaku pelajar pengguna program Internet Publik pada tanggal 20 Januari 2025 sebagai berikut:

“Iya kak, harus diperbarui lah biar dia bisa selalu stabil jaringannya kalau dipakai untuk orang ramai”

Yang diikuti dengan penyampaian dari wawancara bersama Saudari Sabaniati Putri selaku pemuda pengguna program Internet Publik pada tanggal 8 Februari 2025 sebagai berikut:

“Untuk sudah diperbaharui secara berkala belum lah menurut saya, karena masih seperti itu aja dia jaringannya, cuman untuk kedepannya berharap bisa diperbaharui lagi sih, karena kalau gini-gini terus kan percuma, ada pun tetap gak bisa digunain juga gitu, dan juga masih jauh juga buat ketepatan dari program ini karena itu tadi dari lokasi, infrastruktur, sama sosialisasi buat generasi muda juga penting kan jadi masih banyak lah perbaikannya”

Kemudian ditambahkan melalui hasil wawancara bersama Ibu Wilda selaku pelaku UMKM pengguna program Internet Publik pada tanggal 8 Februari 2025 sebagai berikut:

“Pentinglah, soalnya kita kan kebanyakan melalui online, dan sekarang pun apa apa semua kan online jadi untuk pelatihan, sosialisasi sama UMKM itu harus dilakukan lah bukan cuman UMKM tapi semua sama semua masyarakat juga”

Berdasarkan hasil wawancara ketiga informan di atas maka dapat diketahui bahwa dalam program ini masih terdapat hambatan dalam pelaksanaannya seperti kurangnya pembaharuan jaringan secara berkala, penempatan titik akses yang kurang tepat baik secara geografis dan strategis, serta kurangnya sosialisasi mulai dari kalangan pemuda sampai dengan pelaku UMKM yang potensial menggunakan layanan sehingga hal ini menjadi masukan dan harapan dari para pengguna di mana program ini perlu ditingkatkan kembali dari segala aspek yang disertai dengan upaya edukasi dan sosialisasi yang masif dan menyeluruh, tidak hanya dari pelajar/pemuda dan UMKM tetapi untuk seluruh masyarakat pengguna agar program ini tidak sekedar tersedia tetapi juga berfungsi dengan efektif dan dapat dimanfaatkan secara optimal melalui teknologi digital oleh masyarakat Kota Tanjungpinang. Pernyataan di atas pun dibenarkan melalui hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan yang dibuktikan dari masih terdapat hambatan dalam pelaksanaannya seperti kurangnya pembaharuan jaringan secara berkala, penempatan titik akses yang kurang tepat baik secara geografis dan strategis, serta kurangnya sosialisasi mulai dari kalangan pemuda sampai dengan pelaku UMKM sehingga hal tersebut pun berpengaruh pada tingkat keberhasilan program.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan berdasarkan analisis indikator ketepatan yang mengacu pada nilai, tujuan program dan kekuatan anggapan yang melatarbelakangi tujuan tersebut sudah benar-benar memberi manfaat dengan memastikan kejelasan tujuan dari adanya program, di mana dapat disimpulkan pada

indikator ini sudah tepat dalam penargetan sasaran yaitu seluruh lapisan masyarakat Kota Tanjungpinang dan sudah memberikan manfaat yaitu pemerataan layanan internet untuk kepentingan bersama, namun belum dapat dikatakan tepat dari segi lokasi penempatan dan kualitas jaringan yang mana hal ini dibuktikan dari hasil observasi yang penempatannya masih banyak di perumahan kelas atas, mapan dan memiliki akses internet sendiri, serta kualitas jaringan yang kurang stabil apabila melonjaknya pengguna dalam internet publik ini.

Hal tersebut juga diperkuat dari hasil keterangan wawancara bersama dosen Teknik yang mengatakan bahwa penempatan internet publik/Wi-fi publik yang efektif ialah ditempat yang orang sering kunjungi, duduk, dan bekerja, selain itu juga indikator ini belum dikatakan maksimal karena masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan seperti keterkaitan dari keseluruhan indikator yaitu, efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, dan responsivitas yang di dalamnya mencakup penyediaan dalam perluasan, dan pemerataan akses internet, peningkatan kualitas, serta kestabilan jaringan pada lokasi-lokasi ruang publik yang tingkat kepadatan penggunaanya tinggi, dan yang selalu berhubungan dengan aktivitas masyarakat langsung, pengedukasian terkait internet publik, dan pengembangan infrastruktur, yang diikuti dengan pemeliharaan yang rutin secara merata agar target dan tujuan yang ditetapkan dari program ini terlihat konsisten dan jelas serta ketepatan dalam program ini pun benar-benar bernilai dan berguna bagi masyarakat.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian hasil penelitian dan juga dari hasil analisis penelitian tentang Evaluasi Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital sudah berjalan namun belum maksimal. Karena dalam pelaksanaannya masih belum merata, kualitas jaringan yang masih kurang, anggaran yang terbatas, dan kesadaran masyarakat yang kurang, membuat permintaan dalam pemasangan internet publik menjadi lambat untuk menjangkau masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat secara rinci sebagai berikut:

1. Efektivitas

Berdasarkan indikator efektivitas, mengenai Evaluasi Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital melalui hasil observasi yang diikuti dengan wawancara kepada informan maka dapat disimpulkan bahwa program ini belum berjalan dengan optimal apabila dilihat dari aspek akses internet yang masih ada terkunci dan tidak berfungsi, lokasi titik akses yang kurang ideal dan strategis, dan kualitas jaringan yang disediakan belum mencukupi aktivitas masyarakat dalam mengakses halaman website, yang mana seharusnya dalam kualitas, ideal jaringan yang baik ialah pengguna dapat membuka halaman website dengan lancar, dan untuk internet publik sendiri penyediaan kapasitas internet seharusnya dilihat dari

semakin banyak pengguna maka semakin banyak bandwidth yang dapat digunakan, oleh karena itulah hal ini belum dapat mendukung dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

2. Efisiensi

Berdasarkan indikator efisiensi, mengenai Evaluasi Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital belum bisa dikatakan efisien dikarenakan masih terdapat kendala dalam penyebarluasan program internet ini, di mana salah satunya yaitu keterbatasan anggaran, dan kurangnya pengawasan, pemeliharaan, pengaduan, dan perbaikan infrastruktur masih bergantung pada laporan dari masyarakat yang menjadi salah satu komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga hal ini penting dan berpengaruh pada pelaksanaan program.

3. Kecukupan

Berdasarkan indikator kecukupan mengenai Evaluasi Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital jika dilihat dari segi proses DISKOMINFO dalam mencapai target, dan analisis terhadap kebutuhan masyarakat dalam mengakses internet belum mencukupi atau memadai karena adanya keterbatasan jaringan fiber optik, dan biaya yang tinggi untuk menarik kabel akses dalam menjangkau seluruh wilayah terutama pada daerah terpencil, selain itu juga untuk spesifikasi ataupun standar yang digunakan dalam perencanaan perangkat dan pengadaan internet publik juga belum

se penuhnya ditetapkan. Sehingga dalam penyediaan internet publik gratis di area publik seperti taman atau fasilitas umum tidak memiliki standar bandwidth yang baku dalam regulasi nasional.

4. Perataan

Berdasarkan indikator perataan mengenai Evaluasi Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital berfokus pada keadilan dalam pendistribusian biaya, sarana, dan manfaat dan jika dilihat dari aspek pemerataan sarana infrastruktur, manfaat dan pengoptimalan biaya dalam pengadaan akses program ini juga belum merata, seperti ketidaksesuaian penanda internet publik, keterbatasan dalam biaya operasional, dan partisipasi masyarakat yang berkurang setiap tahun nya akan permintaan pengadaan internet publik.

5. Responsivitas

Berdasarkan indikator responsivitas mengenai Evaluasi Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital berfokus pada respon ataupun tanggapan dari masyarakat terhadap kepuasan adanya program ini. Dalam hal ini respon masyarakat sangat positif dimana dari masyarakat sangat mendukung adanya program ini yang mana dari masyarakat sendiri memberikan banyak masukan maupun saran agar program ini dapat berjalan lebih baik untuk kedepannya. Akan tetapi dalam keberlanjutan dan pengelolaan jaringan internet publik yang menjadi hambatan dan

tantangan dalam program ini adalah ketergantungan pada jaringan yang dimiliki oleh provider swasta selain itu juga kurangnya kurangnya sosialisasi dan pelatihan mengenai pemanfaatan internet publik sehingga hal ini seharusnya dapat menjadi bahan evaluasi agar program yang dijalankan menjadi lebih baik kedepannya.

6. Ketepatan

Berdasarkan indikator ketepatan mengenai Evaluasi Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital sudah sesuai dan tepat sasaran yaitu kepada seluruh masyarakat Kota Tanjungpinang, namun dalam ketepatan dari segi lokasi belum maksimal karena masih ada penempatan internet publik yang terletak di sekitar perumahan kelas atas, dan mapan, sehingga dianggap kurang sesuai mencapai efektivitas, selain itu juga terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan seperti keterkaitan dari keseluruhan indikator yaitu, efisiensi, kecukupan, pemerataan, dan responsivitas yang di dalamnya mencakup penyediaan dalam perluasan, dan pemerataan akses internet, peningkatan kualitas, serta kestabilan jaringan pada lokasi lokasi ruang publik yang tingkat kepadatan penggunaanya tinggi, dan yang selalu berhubungan dengan aktivitas masyarakat langsung, pengedukasian terkait internet publik, dan pengembangan infrastruktur, yang diikuti dengan pemeliharaan yang rutin secara merata agar terlihat jelas fokus dari indikator

ketepatan dalam program ini pun benar mencapai untuk kepentingan bersama bagi masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan hasil penelitian dan analisis penelitian yang telah dikemukakan oleh peneliti, maka dapat pula diberikan saran-saran yang nantinya bisa digunakan sebagai bahan evaluasi dan kajian mengenai program internet publik di Kota Tanjungpinang dalam mendukung inklusi digital, adapun saran-saran yang dimaksud yaitu:

1. Berdasarkan indikator efektivitas, diharapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang agar dapat membuat indikator perancangan dan penilaian mengenai keberhasilan yang jelas dalam akses internet, lokasi titik akses, dan melakukan survei berkala untuk mengukur sejauh mana program berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat. Begitu juga halnya dengan provider swasta yang berkolaborasi dengan DISKOMINFO, diharapkan untuk lebih memastikan infrastruktur yang ada bisa memenuhi kebutuhan masyarakat
2. Berdasarkan indikator efisiensi, diharapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang dapat melakukan pengauditan, pengawasan ataupun pengkajian terhadap penggunaan anggaran, dan sumber daya yang digunakan dalam mencapai hasil yang optimal seperti jaringan internet, dan perkembangan fasilitas infrastruktur.
3. Berdasarkan indikator kecukupan, diharapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang dapat membuat penilaian, atau laporan

dalam pencapaian target, seperti pengukuran kecepatan atau stabilitas, dan kualitas jaringan di lokasi-lokasi pemasangan internet publik, dan melakukan pengupdatean secara berkala dalam peningkatan kapasitas infrastruktur internet publik khususnya pada lokasi yang sulit dijangkau dan lebih membutuhkan.

4. Berdasarkan indikator pemerataan, diharapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang membuat pemetaan digital terhadap sumber daya seperti titik akses, biaya, dan sarana infrastruktur di seluruh Kota Tanjungpinang, serta menyusun penargetan daerah-daerah yang belum terdistribusi secara merata dikarenakan kendala geografis agar dapat lebih optimal.
5. Berdasarkan indikator responsivitas, diharapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang mengadakan pelatihan, dan sosialisasi kepada seluruh lapisan masyarakat agar dapat memanfaatkan fasilitas internet publik ini dengan baik, dan mendapatkan umpan balik, serta menarik lebih perhatian masyarakat terhadap permintaan internet publik. Dan Dinas Komunikasi dan Informatika juga diharapkan dapat membuat sistem pengaduan online apabila terdapat kendala dalam pengaksesan internet publik, sehingga masyarakat dapat berkomunikasi secara tidak langsung kepada DISKOMINFO terkait masalah, ataupun dalam pemberian masukan.
6. Berdasarkan indikator ketepatan, diharapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang dapat melakukan kajian mengenai

program internet publik terhadap kebutuhan preferensi masyarakat, serta melakukan perbandingan ketepatan dan penyesuaian teknologi yang digunakan dengan kondisi geografis pemasangan internet publik, agar tujuan dari program internet publik ini memberikan manfaat, yang nyata dan efektif bagi masyarakat Kota Tanjungpinang.



DAFTAR REFERENSI

Buku

- Akbar, E. al. (2018). Studi Evaluasi Kebijakan: Evaluasi Kebijakan Di Indonesia. *In Ideas Publishing (Issue March)*.
- Amtai Alaslan, S.IP., M. S. (2021). Metode Penelitian Kualitatif.
- Bakri La Suhu, S.IP., M. . (2020). Kebijakan Publik. *In Journal GEEJ (Vol. 7, Issue 2)*.
- Dr. Abdul Fattah Nasution, M. P. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. *In Sustainability (Switzerland) (Vol. 11, Issue 1)*.
- Dr. Rusydi Ananda, M. P., & Dr. Tien Rafida, M. H. (2020). Evaluasi Program Pendidikan. *In Journal GEEJ (Vol. 7, Issue 2)*.
- Drs., Drs. Awan Y. Abdoellah, M. Si., Dr. Yudi Rusfiana, M. s. (2016). Teori Dan Analisis Kebijakan Publik.
- Farida Nugrahani. (2014). Metode Penelitian Kualitatif (*Vol. 1, Issue 1*). <http://e-journal.usd.ac.id/index.php/LLT%0Ahttp://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/viewFile/11345/10753%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournals.org>
- Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalhah, S. Z., Ratnaningsih, P. W., & E, A. A. M. S. (2022). Metode Penelitian Kualitatif.
- Hikmawati, F. (2020). Metodologi Penelitian.
- Imanuddin Hasbi, Hartoto, Dyah Maharani, Sriyani, Ella Dewi Latifah, A. J., Mahardhani, Indri Arrafi J, Hikmah Nurain, Attifah Meita Rahmah, A. S., & Juanrico Alfaramona Sumarezs Titahelu, Charia Roswita, Renaldy Lukmanul Hakim, Khairul Rijal, Virginia Claudia Lao, F. S. D. P. (2021). Kebijakan Publik.

- Kamal, A. (2016). Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi. In Media Citra Mandiri Press. [http://repository.unpas.ac.id/42249/3/Buku Kebijakan Publik REV 15 nov.pdf](http://repository.unpas.ac.id/42249/3/Buku_Kebijakan_Publik_REV_15_nov.pdf)
- Nur, A. C., & Guntur, M. (2019). Analisis Kebijakan Publik. *Analisis Kebijakan Publik, April*, 147.
- Pramono, J. (2020). Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. *In Kebijakan Publik*.
- Rantung, M. I. R. (2024). Evaluasi Kebijakan Publik (Konsep dan Model). In Tahta Media Group. <http://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/733>
- Raviansyah, S. P., Irawan, B., Fathur, A., Purnama, E., Wiwin, K., Sudiartini, N. W. A., Haris, A., Suwardi, A. M. D. S., & Sari, D. (2022). Kebijakan Publik. *In Kebijakan Publik*.
- Rusito. (2021). Teknologi Internet, Dasar Internet, *Internet of Things* (IOT) dan Bahasa HTML. *In Journal of Chemical Information and Modeling (Vol. 53, Issue 9)*.

Jurnal dan Skripsi

- Alfrianty, D. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Program Sentra Industri Kerupuk Ikan Di Kelurahan Sei Lekop Kecamatan Bintang Timur Oleh Dinas Koperasi Usaha Mikro Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Bintang. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Apriyanti, W., Erni, Syahlanisyiam, M., Anggraini, Y., Gunawan, S., Arinanto, R. T., Fauzan, R. A., Suban, N. T., Asmat, Affandi, A., & L, A. (2022). Sosialisasi Penggunaan Internet Yang Sehat Bagi Anak –. *1*(1), 13–17.
- Cahyono, M., Syamsuar, D., Atika, L., Negara, E. S., & Kunang, Y. N. (2021). Evaluasi Pemanfaatan Internet Desa Di Kabupaten Musi Rawas (Studi Kasus Desa Ngadirejo). *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 6(2), 144–158.

- Darmawan, A., Irawan, B., & Daryono, D. (2024). Efektivitas Program Bebas Kuota Internet di Kota Bontang. *Jurnal Manajemen Publik Dan Kebijakan Publik (JMPKP)*, 6(1), 60–80.
- Daud, D. R., & Mobonggi, A. (2019). Program Pelatihan Kerja dalam Meningkatkan Kompetensi Pencari Kerja: Studi Evaluatif Kirkpatrick's Evaluation Model pada Balai Latihan Kerja (BLK) Limboto Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1), 143–159.
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan publik: konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83.
- Fachrunisa, R., Susanti, G., & Yani, A. A. (2021). Evaluasi Program Penataan dan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima di Kota Makassar | *Development Policy and Management Review (DPMR)*. *Development Policy and Management Review*, 1(2), 108–128.
- Hasbullah, & Anam, S. (2019). Evaluasi Kebijakan Sistem Zonasi Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (Ppdb) Di Tingkat Sekolah Menengah Pertama Negeri (Smpn) Di Kabupaten Pamekasan. *Reformasi*, 9(2), 112.
- I Wayan Tagel Winarta, A. A. G. R. dan I. M. S. (2020). Evaluasi Kebijakan Penyaluran Dana Bantuan Sosial di Pemerintah Kabupaten Gianyar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 28–42.
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik. *VI(Ii)*, 6.
- Millah, A. S., Arobiah, D., Febriani, E. S., & Ramdhani, E. (2023). Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas. *I(2)*, 140–153.
- Muhammad Fahrijal Anshori, & Dede Nurohman. (2022). Efektivitas Penyediaan Internet Desa Untuk Peningkatan Promosi Umkm Di Temenggungan Udanawu Blitar. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1(9), 2245–2258.

- Nugraha, J. T. (2018). *E-Government* dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 32–42.
- Poerwanti, S. D., Makmun, S., & Dewantara, A. D. (2024). Jalan Panjang Menuju Inklusi Digital bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia Pendahuluan. 7(1), 44–55.
- Puspita, A., Syahda, A., & Handayani, A. (2024). Implementasi Program Wi-Fi Gratis untuk Ruang Terbuka Publik di Kota Bandar Lampung. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 3(6), 1–10.
- Saidah, E. D., & Hairunnisa, K. M. B. (2023). Implementasi Program “Wifi Smart” Dalam Pemanfaatan Teknologi Digital Pelajar Di Kelurahan Lok Tuan Kota Bontang. *11*(3), 108–117.
- Sari, D. P., Perencana, B., Daerah, P., & Cilegon, K. (2021). Evaluasi Program Internet Gratis Kelurahan Dalam Mendukung *E-Learning* Dan *E-Marketing* *Jurnal Pendidikan Da*. 8(1), 42–52.
- Septiani, T. D. (2020). Evaluasi Program Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) Anggrek Terhadap Pemenuhan Hak Anak Di Jakarta Selatan. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154.
- Wulansari, D. (2021). Pengaruh Internet Terhadap Prestasi Belajar Siswa Di Sma Negeri 1 Trimurjo Lampung Tengah.

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Kementerian Komunikasi Dan Informatika No 2 Tahun 2013.

Dokumen, Website & Lain-lain

Kemenkominfo. (2021). Rencana Strategis Kemenkominfo 2020-2024_Indonesia.

Survei APJII. (n.d.). <https://survei.apjii.or.id/>

Tanjungpinangkota. (2025). Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang. *PROFIL DISKOMINFO KOTA TANJUNGPINANG*.

Tanjungpinang. (2023). Dinas Komunikasi dan Informatika. <https://kominfo.tanjungpinangkota.go.id/pages/profil>. Diakses pada 04 Maret 2025



LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

EVALUASI PROGRAM INTERNET PUBLIK DI KOTA TANJUNGPINANG DALAM MENDUKUNG INKLUSI DIGITAL

A. Klasifikasi Informan

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. Nama | : Teguh Susanto, S.T. |
| 2. Jenis Kelamin | : Laki-laki |
| 3. Jabatan/Golongan | : Kepala DISKOMINFO Kota
Tanjungpinang |
| 4. Hari/Tanggal Wawancara | : Rabu, 4 Februari 2025 |

B. Daftar Pertanyaan

- **Efektivitas**

1. Apakah terdapat kendala yang dihadapi selama pelaksanaan program?

Jika ada, apa saja dan bagaimana solusinya?

Jawaban: Kendala kita dalam penyebarluasan internet publik/wifi publik ini pertama itu ketersediaan lahan milik pemerintah kota Tanjungpinang yang asetnya bukan milik pemko Tanjungpinang, yang kedua keterbatasan anggaran untuk pemasangan infrastrukturnya karena kan perlu tenaga listrik juga dan perlu bangunan pendukungnya seperti tiang, dan lainnya.

2. Kriteria seperti apa yang digunakan untuk memilih lokasi pemasangan fasilitas internet publik?

Jawaban: Di area-area yang sering dipergunakan masyarakat untuk berinteraksi sosial seperti taman publik, gedung gong-gong dll tempat publik berkumpul itu yang kita perhatikan kalau asetnya milik pemerintah itu kita pasang.

3. Apakah ada pelatihan atau penyuluhan untuk masyarakat tentang penggunaan internet di program ini?

Jawaban: Secara umum kepada masyarakat untuk penggunaan internet publik kita sudah lakukan penyuluhan melalui literasi digital, dan kita kumpulkan di kantor walikota, yang mana kita menghimpun dari berbagai kelompok masyarakat seperti karang taruna, ibu PKK dan komunitas lainnya, itu kita sampaikan seperti apa pemanfaatan jaringan internet pada umumnya.

- **Efisiensi**

1. Bagaimana mekanisme pengawasan penggunaan anggaran dalam pelaksanaan program ini?

Jawaban: Yang kita sampaikan kan ada berapa Mbps dalam suatu titik wifi publik, kita penganggaran sekaligus kita sejalan dengan pengadaan jaringan internet untuk kantor instansi pemerintah, dan itu ternyata jauh lebih hemat dari pada kantor-kantor termasuk wifi publik membayar sendiri internetnya, jadi lebih efektif dan efisien juga.

2. Bagaimana sumber anggaran dalam pelaksanaan program internet publik di Kota Tanjungpinang dalam mendukung inklusi digital?

Jawaban: Sejauh ini masih terakomodir oleh pemerintah Kota Tanjungpinang, dan masih terus di anggarkan.

3. Apakah internet publik membantu meningkatkan transparansi layanan pemerintah di Kota Tanjungpinang?

Jawaban: Kalau soal layanan internet publik ini tidak ada kaitannya dengan transparansi pemerintah, kami menyediakan akses internet kepada masyarakat untuk mengakses segala sesuatu yang bersumber dari yang membutuhkan jasa internet, untuk soal transparansi itu tergantung lagi dengan masing-masing OPD pemangku kepentingan daerah, kalau untuk transparansinya kita sudah menyampaikan di *website* Kota Tanjungpinang, tapi tidak ada kaitannya dengan internet publik.

- **Kecukupan**

1. Apakah program ini telah menjangkau seluruh wilayah di Kota Tanjungpinang, termasuk daerah terpencil dan masyarakat marginal?

Jawaban: Kalau untuk mencapai seluruh masyarakat itu kayaknya belum seperti masyarakat marginal kan dipesisir seperti di Dompok gitu kita belum sampai kesana karena keterbatasan jaringan FO-nya, kita kan menggunakan kabel Fiber Optik, bukan sinyal radio jadi ketika provider bisa mengembangkan usahanya kesana, diperlukan biaya yang besar hanya untuk menarik kabel hanya untuk sebuah akses wifi publik, tapi jika mungkin masyarakat disana banyak menggunakan internet pakai provider tertentu ya mungkin akan ada gitu.

2. Apakah kecepatan dan stabilitas koneksi internet yang disediakan sudah memadai untuk mendukung berbagai aktivitas digital?

Jawaban: Sejauh ini berdasarkan pengamatan kita cukup ya, dan waktu digunakan oleh masyarakat pada waktu yang bersamaan juga masih ☆ terlayani gitu. ☆

3. Apakah ada laporan tahunan atau publikasi yang menginformasikan perkembangan program internet publik kepada masyarakat?

Jawaban: Ada, biasanya kita langsung lewat bidang pengelolaan informasi, kita sampaikan informasi-informasi ketersediaan internet publik atau wifi publik tadi, biar masyarakat tahu dimana aja ada fasilitas internet gratis kepada masyarakat, yang merupakan kerja pemerintah menyediakan internet untuk memudahkan, karena kan tidak semua orang bisa membeli paket data mungkin, nah bisa ke area publik.

- **Perataan**

1. Apakah ada perbedaan signifikan dalam kecepatan dan kualitas koneksi internet antara satu wilayah dengan wilayah lainnya?

Jawaban: Ada, biasanya ada itu tergantung dari rentang jarak, secara teknis dari pusatnya. Misalnya di bt.3 pemberi dayanya, jadi semakin

jauh tentu tetap memberikan selisih kecepatannya, jika makin dekat makin bagus, tetap ada selisih meskipun tidak jauh.

2. Apakah program ini secara khusus mengukur dampak program terhadap kelompok marginal seperti masyarakat miskin, penyandang disabilitas, dan kelompok minoritas?

Jawaban: Yang kami harapkan seperti itu, yang mana awalnya program ini memang ditujukan untuk kelompok masyarakat tersebut, namun karena posisinya ada di pusat kota, dan dipusat keramaian jadi siapa pun bisa memakainya gitu, kita tidak membatasi.

3. Bagaimana cara memastikan agar daerah yang terpencil atau kurang berkembang juga mendapatkan akses internet publik yang memadai?

Jawaban: Seharusnya dari masyarakat tersebut melalui perangkat bawah yaitu dari RT, RW, ke Lurah menyampaikan jadi tidak mungkin kami mencari mana gitu, jika ada usulan masyarakat dari lurah dan betul asetnya dari pemerintah minta di bantu disediakan internet gratis itu akan menjadi pertimbangan bagi kita menambah gitu lo, jadi target nya bisa lebih dari pada itu, tapi banyak kendalanya jadi susah.

- **Responsivitas**

1. Apakah terdapat kebijakan atau peraturan yang secara khusus mengatur tentang inklusivitas dalam akses dan pemanfaatan internet publik?

Jawaban: Tidak ada sih, karena dari pusat juga kan belum jadi dan masih dalam proses, yang jelas program internet ini kami adakan itu untuk memastikan agar seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dalam mengakses internet publik ini dengan mudah tanpa ada terkecuali.

2. Apakah pemerintah kota telah memiliki kebijakan yang jelas terkait inklusi digital dan akses internet untuk semua?

Jawaban: Kalau kebijakan mengenai inklusi digital kita belum ada.

3. Apa rencana jangka panjang Dinas Komunikasi dan Informatika untuk memperbaiki dan mengembangkan infrastruktur internet publik di Kota Tanjungpinang?

Jawaban: Untuk rencana jangka panjang, kalau dari Kominfo ini kami inginnya pemerintah Kota Tanjungpinang ini memiliki jaringan sendiri dengan menggunakan fasilitas FO, jadi kita bisa mengeluarkan biaya internet yang lebih murah sebenarnya, karna kita bisa membeli jasa internet sama operator operator, karena selama ini kita kan jaringannya punya swasta, jasanya juga kita bayar jatuhnya kan kita pinjam pakai suatu saat kita gak berlangganan nanti di cabut pindah ke provider lain jadi terpengaruh, seperti itu jadi untuk harapan kita dari masyarakat ini lah mengusulkan melalui musrembang jadi DISKOMINFO ini bisa memperkuat dalilnya dan bisa berargument untuk kepentingan masyarakat itu sebenarnya.

- **Ketepatan**

1. Apakah ada data yang menunjukkan bahwa program ini menjangkau kelompok-kelompok tersebut secara proporsional?

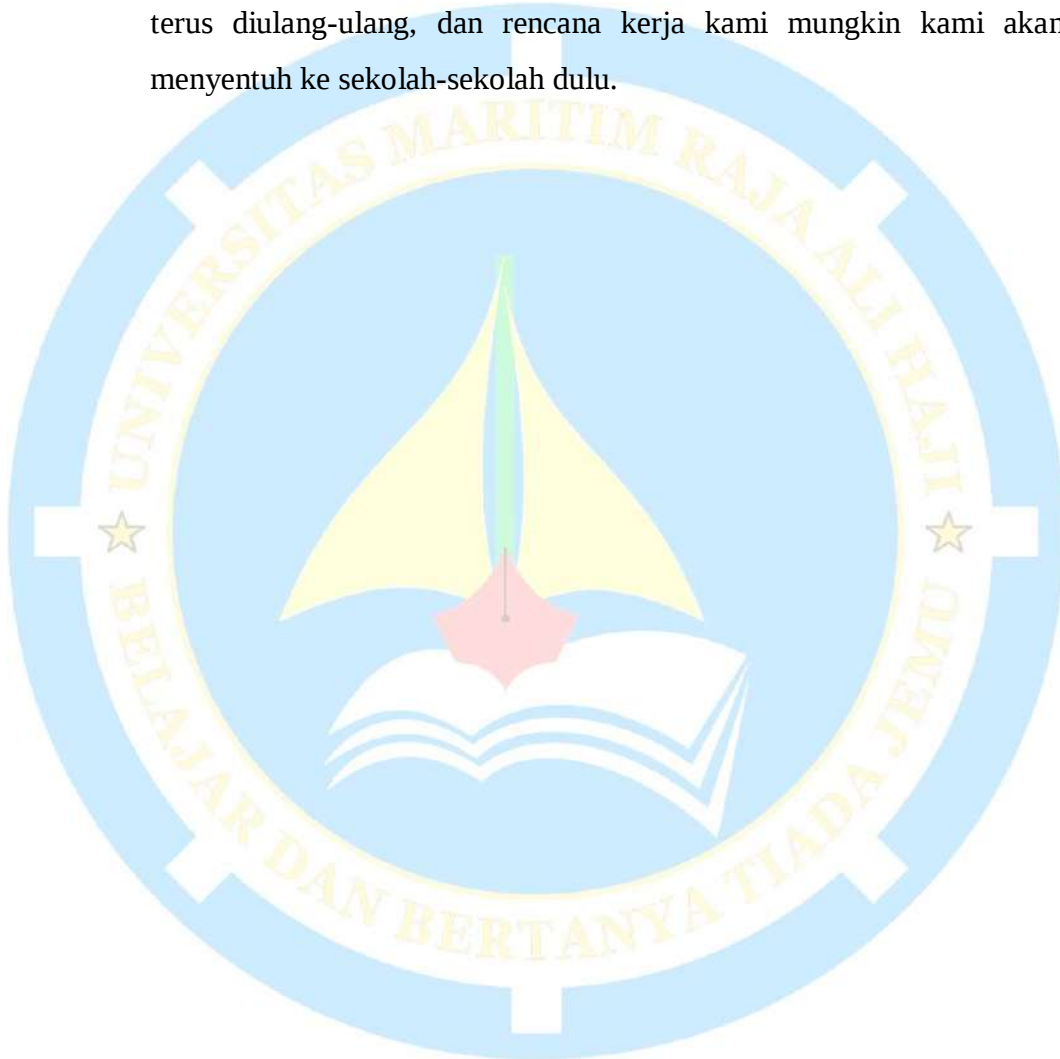
★ Jawaban: Untuk data secara proporsional itu belum ada ya dari kami, yang jelasnya kami tidak membatasi siapapun yang memakai internet publik ini.

2. Apakah informasi tentang program ini telah disosialisasikan dengan baik kepada seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan literasi?

Jawaban: Iya sudah, yaitu tadi melalui orang-orang atau komunitas yang dikumpulkan di walikota sehingga diharapkan dapat menjadi perwakilan atau perpanjangan tangan kami kepada masyarakat terkait pemanfaatan internet publik ini.

3. Apa upaya yang dilakukan untuk mengedukasi masyarakat mengenai cara memanfaatkan internet publik secara efektif?

Jawaban: Yang pertama itu lebih memasifkan lagi sosialisasi mengenai keberadaan fasilitas wifi publik, kemudian untuk pemanfaatannya kita harus memperbanyak literasi digital kepada masyarakat, karena ternyata literasi digital ini tidak bisa hanya dilakukan sekali atau dua kali harus terus diulang-ulang, dan rencana kerja kami mungkin kami akan menyentuh ke sekolah-sekolah dulu.



Lanjutan Lampiran 1.

EVALUASI PROGRAM INTERNET PUBLIK DI KOTA TANJUNGPINANG DALAM MENDUKUNG INKLUSI DIGITAL

A. Klasifikasi Informan

1. Nama : Jhon Andaspra, S.T.
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki
3. Jabatan/Golongan : Pranata Komputer Ahli Muda
DISKOMINFO Kota Tanjungpinang
4. Hari/Tanggal Wawancara : Kamis, 13 Februari 2025

B. Daftar Pertanyaan

- **Efektivitas**

1. Apakah Program ini berhasil mendorong pertumbuhan ekonomi digital di Kota Tanjungpinang?

Jawaban: Setahu saya berhasil, dilihat dari antusiasnya masyarakat memanfaatkan internet gratis yang disediakan oleh pemerintah Kota Tanjungpinang.

2. Bagaimana cara memastikan agar program ini tetap relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat?

Jawaban: Kita harus rajin-rajin monitoring, yang mana dalam tiap minggu kita melakukan monitoring semua titik, dari 34 itu kita monitoring kadang-kadang sekitar 3 titik 4 titik, jadi kalau sekaligus semuanya 34 titik dalam sehari tidak bisa.

3. Bagaimana program ini memastikan bahwa masyarakat dari lapisan sosial dapat mengakses internet?

Jawaban: Caranya silahkan datang ke lokasi tempat dimana ada internet publik yang kita fasilitasi tidak pakai password, bagi masyarakat yang tidak tahu, jika kawan-kawan yang monitoring kelapangan ada yang lagi menggunakan handphone secara tidak langsung kami sosialisasikan.

- **Efisiensi**

1. Bagaimana sumber anggaran dalam pelaksanaan program internet publik di Kota Tanjungpinang dalam mendukung inklusi digital?

Jawaban: Anggarannya dari APBD Kota Tanjungpinang, yang mana anggarannya itu langsung se-PEMKO Tanjungpinang.

2. Seberapa efisien metode pengukuran yang digunakan untuk menilai keberhasilan program?

Jawaban: Ini artinya persentasi ya, kalau ini dia relatif tergantung kepuasan.

3. Apakah terdapat umpan balik positif dari masyarakat terkait peningkatan layanan publik yang didukung oleh internet publik?

Jawaban: Selama ini ya, yang saya monitoring dengan kawan-kawan, masyarakat ya support walaupun kita sekarang di masing-masing *publik hotspot* masyarakat penggunaanya berkurang karena sekarang internet gratis semua kan sudah menyediakan di warung kopi, café-café, tapi seperti ojek-ojek yang mangkal pasti menggunakan.

- **Kecukupan**

1. Apakah jumlah titik akses publik sudah mencukupi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat?

Jawaban: Dibilang cukup mungkin tidak, dibilang tidak nanti bisa-bisa jadi cukup ya, mungkin ada daerah yang belum bisa kami cover atau kami support. Sehingga perlu pengecekan untuk penempatan internet publik ini, karena kita kan berdasarkan dari masyarakat.

2. Apakah ada upaya untuk mengatasi hambatan yang dihadapi oleh kelompok-kelompok tersebut dalam mengakses dan memanfaatkan internet?

Jawaban: Untuk semua hambatan, itu kita langsung menghubungi ISP-nya, dan kita sudah bekerja sama dengan ISP yang layanannya 24 Jam.

3. Apakah ada indikator yang digunakan untuk menilai keberhasilan program internet publik dalam mendukung inklusi digital?

Jawaban: Kalau untuk indikator selama ini kami menilai dari jumlah peminatnya atau penggunaanya perhari, yang kami dapatkan dari monitoring dan dari ISP.

- **Perataan**

1. Seberapa merata masyarakat di berbagai kelompok sosial ekonomi memanfaatkan layanan internet publik?

Jawaban: Tergantung masyarakatnya, kalau masyarakatnya mau memanfaatkan fasilitas yang kita sediakan silahkan datang ketempat.

2. Apakah program ini berhasil mengurangi kesenjangan digital antara kelompok mayoritas dan minoritas?

Jawaban: Kalau berdasarkan saya berhasil berarti dari segi pembelian kuota kita bisa mengimbangi, mungkin rasanya uangnya cukup untuk
★ beli kuota, ya uangnya bisa dipakai untuk beli yang lain dulu, sementara pakai internet gratis aja dulu.

3. Sejauh mana kolaborasi dengan penyedia layanan internet dilakukan untuk memperluas akses internet di daerah terpencil?

Jawaban: Jadi gini untuk kolaborasi dalam memperluas internet publik tergantung dari masyarakat menyampaikan ke kelurahan pengusulan titik lokasi yang tidak ada akses internetnya disitu, jadi kita berupaya untuk meminta support kepada ISP yang kita berlangganan, dan selama kita berlangganan dia pun akan selalu mensupport untuk kepentingan masyarakat dari kamu pun begitu juga yang penting listriknya ada, itu semaksimal kami akan mensupport.

- **Responsivitas**

1. Seberapa mudah masyarakat terutama kelompok rentan (disabilitas, lansia, masyarakat berpenghasilan rendah) mengakses titik-titik layanan internet publik?

Jawaban: Cukup mudah ya, karena kan internet publik ini juga gratis ya, yang namanya gratis siapa orang yang gak mau kan, dan lagi pun untuk mengaksesnya masyarakat hanya cukup datang dan login tanpa harus memasukkan data atau password apapun gitu.

2. Seberapa besar tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan internet publik?

Jawaban: Berbicara partisipasi masyarakat ya saya rasa dari tahun ke tahun semakin berkurang, padahal kan kami sebagai pelaksana mengharapkan adanya laporan masyarakat melalui musrembang untuk pemasangan internet publik ini tapi ya itu berkurang setiap tahunnya.

3. Apakah ada keluhan dari masyarakat terkait internet publik? Apa bentuk respon yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ketika menerima keluhan tentang kualitas internet publik?

Jawaban: Untuk keluhan itu kadang ada ya, jadi apapun itu keluhannya responnya akan kami tampung dan akan kami laporkan langsung ke ISP nanti dari ISP lah yang akan menindaklanjuti lagi.

- **Ketepatan**

1. Bagaimana program ini dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat di masa depan?

Jawaban: Gimana caranya program ini beradaptasi kedepannya itu tentu mulai sekarang kita harus meningkatkan infrastruktur, dan hal itulah yang sekarang kami lakukan.

2. Apa tantangan utama yang dihadapi dalam menyediakan akses internet publik di daerah-daerah dengan infrastruktur terbatas?

Jawaban: Kami juga harus menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, tapi kan kalau cuman dari kami tentu tidak bisa, harus ada dari masyarakat membantu kami, caranya gimana caranya ya itu dengan permintaan dari masyarakat tapi yang saya lihat masyarakat kurang aktif dalam permintaan internet publik ini jadi kami pun dalam penyebarluasan jadi lambat.



Lanjutan Lampiran 1.

EVALUASI PROGRAM INTERNET PUBLIK DI KOTA TANJUNGPINANG DALAM Mendukung INKLUSI Digital

A. Klasifikasi Informan

1. Nama : Yocky Arwanto
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Jabatan/Golongan : Manager *Marketing Acounting*
Barelang Net
4. Hari/Tanggal Wawancara : Senin, 20 Januari 2025

B. Daftar Pertanyaan

- **Efektivitas**

1. Bagaimana kualitas koneksi internet yang disediakan dalam program ini?

★ Jawaban: Nah untuk layanan sendiri yang kita berikan kepada Kominfo Kota Tanjungpinang itu jenis layanan internetnya adalah internet yang dedicated 1:1 yang kita berikan itu kapasitasnya sebesar 5GB nah dari segi kualitas untuk produk dedicated itu kualitas yang paling bagus atau diantara semua ISP itu adalah kualitas yang paling terbaik saat ini.

2. Apakah titik akses internet publik sudah terletak di tempat yang strategis dan memadai untuk mengakomodasi berbagai aktivitas masyarakat?

Jawaban: Kalau untuk titik *Public Hotspot* untuk DISKOMINFO Kota itu memang kita mengikuti arahan dari DISKOMINFO Kota Tanjungpinang, jadi beberapa lokasi itu sekitar ada 34 *Public Hotspot* yang tersebar di Kota Tanjungpinang yaitu memang lokasinya ditunjuk langsung sih sama DISKOMINFO kota, jadi kita tinggal instalasi aja disana.

3. Apakah ada evaluasi rutin terhadap kinerja jaringan internet di lokasi-lokasi publik?

Jawaban: Kalau untuk kualitas sendiri atau evaluasi sendiri itu untuk *Public Hotspot* untuk *Bandwidth*-nya itu memang di kelola oleh DISKOMINFO kota, yang mana kita berikan 5GB namun untuk kapasitas di setiap *Public Hotspot* itu langsung di kontrol atau langsung diberikan oleh DISKOMINFO kota, dan kalau misalnya ada gangguan segala macam itu biasanya dari kita report dari DISKOMINFO kota baru ke kita, dari kita baru eksekusi untuk perbaikan di lokasi.

- **Efisiensi**

1. Bagaimana cara pemerintah mengatasi potensi kendala teknis dan hambatan dalam program internet publik ini?

Jawaban: Untuk monitoring hambatan atau gangguan itu biasanya dari RT report ke Kominfo, nanti dari Kominfo baru report ke kita, dari kita baru langsung turun buat perbaikan ke lokasi. Bagaimana kolaborasi antara pemerintah dan provider swasta dalam pengembangan infrastruktur internet publik di Kota Tanjungpinang?

Jawaban: Untuk kolaborasi pengembangan infrastruktur dengan DISKOMINFO kota bisa dibidang hanya menyediakan anggaran saja, nah selebihnya seperti *Bandwidth*, infrastruktur itu yang memberikannya dari Barelang Net sendiri, nah untuk infrastruktur sendiri kita memberikan spesifikasi yang mana buat *Public Hotspot* itu ada modem sama mikrotik yang mana untuk *bandwidth*-nya itu bisa di kontrol langsung oleh DISKOMINFO dan modemnya itu yang sudah di support mencapai 1GB jadi misalnya DISKOMINFO memberikan 100Mbps atau 200Mbps itu sudah bisa.

2. Sejauh mana tim atau sumber daya yang khusus menangani masalah yang terjadi pada layanan internet publik?

Jawaban: Untuk DISKOMINFO kota kita memberikan Tim Khusus yang mana itu Timnya berbeda dengan pelanggan bisnis kita, jadi dari

teknisi sampai *customer service* itu dibedakan sehingga kalau misalnya ada masalah *Public Hotspot* itu realisasinya akan lebih cepat, jadi tidak mengantri atau tidak gabung dengan pelanggan lain.

- **Kecukupan**

1. Sejauh mana program internet publik berkontribusi terhadap peningkatan akses layanan publik bagi masyarakat yang kurang terlayani?

Jawaban: Untuk kontribusi masyarakat yang kurang terlayani dengan akses internet publik ini lebih ke beberapa area yang mana disitu mungkin tidak ada akses internet, biasanya harus dari RT setempat yang harus lapor ke kelurahan nanti dari kelurahan lapor ke Kominfo untuk menyediakan *Public Hotspot* soalnya kita sih sesuai dengan arahan dari DISKOMINFO jadi apapun itu jika mengenai *Public Hotspot* kita akan memberikan sesuai dengan arahan DISKOMINFO yang mana nanti apakah ada titik yang baru tetap akan kita eksekusi.

2. Apakah program ini menyediakan fasilitas pelatihan penggunaan perangkat?

Jawaban: Untuk kesempatan pelatihan penggunaan atau kita biasa bilang sosialisasi untuk masyarakat sendiri itu tidak ada, karena saat ini kan wifi itu seperti akses biasa yang mana akan langsung terkoneksi ke warga tanpa menggunakan password.

3. Apakah ada batasan atau pengawasan terhadap konten yang dapat diakses melalui internet publik?

Jawaban: Untuk kecukupan pengawasan itu kita sudah sesuai dengan arahan DISKOMINFO Pusat atau Nasional, jadi untuk konten negatif kita sudah blokir dan sudah tidak bisa di akses namun untuk tambahan spesifikasi sendiri belum ada.

- **Perataan**

1. Apakah program ini berhasil meningkatkan akses internet di wilayah-wilayah tersebut?

Jawaban: Alhamdulillah mungkin kalau untuk internet publik atau *Public Hotspot*, itu memang memberikan dampak positif ya yang mana memang saat ini bisa dibilang masyarakat Tanjungpinang masih ada yang tidak mampu untuk membeli kuota dan lain-lain, nah dengan munculnya *Public Hotspot* ini bagi masyarakat yang memang kekurangan, atau tidak ada kuota bisa menikmati untuk segala macam akses kegiatan, seperti belajar mengajar, kegiatan di sosial media, jual beli barang, ataupun informasi lain secara gratis.

2. Bagaimana cara melibatkan masyarakat dalam upaya pemerataan dalam program ini?

Jawaban: Untuk keterlibatan memang dari masyarakat yang harus proaktif dalam arti kalau nanti masyarakat ada yang masih dalam  kesusahan dalam internet atau pembelian kuota atau daerah tersebut tidak ada *Public Hotspot*, nah memang disarankan dari warga setempat atau RT harus menyampaikan ke kelurahan, dari kelurahan nanti menyampaikan ke DISKOMINFO untuk menempatkan *Public Hotspot* yang baru.

3. Bagaimana provider mengukur efektivitas distribusi internet publik di berbagai wilayah Kota Tanjungpinang?

Jawaban: Untuk tolak ukur segala macam itu kita serahkan ke DISKOMINFO semuanya dari segala macam *bandwidth* serta kapasitasnya itu memang diatur oleh Kominfo sendiri, kita disini hanya memberikan *bandwidth* nya saja dan infrastrukturnya saja selebihnya nanti diatur oleh Kominfo sendiri.

- **Responsivitas**

1. Seberapa baik koordinasi antara pemerintah kota sebagai penyedia layanan internet, dan pemangku kepentingan lainnya dalam mengelola program ini?

Jawaban: Dalam program ini kami sebagai penyedia akan selalu bekerja sama dengan DISKOMINFO untuk memenuhi kebutuhan internet publik yang ada di sekitar Kota Tanjungpinang, jadi apapun kendala yang terjadi dan issue yang muncul, baik itu dari pemakaian yang over, konten negatif, sampai *Public Hotspot* disalahgunakan atau apapun itu dari warga yang lapor untuk tindak lanjutnya seperti apa itu kami akan tindaklanjuti bersama DISKOMINFO.

2. Seberapa sering fasilitas dan layanan internet publik diperiksa dan dipelihara?

Jawaban: Untuk pemeliharaan yang artinya itu alat ya, nah itu kita bagi dua sama Kominfo untuk masalah listrik itu di Kominfo dan untuk bagian internetnya baru dari kami seperti modem di sambar petir atau segala macam nah itu baru kami tangani seperti itu, up-to-date ini bermacam-macam.

3. Bagaimana provider memastikan bahwa teknologi yang digunakan untuk internet publik di Kota Tanjungpinang selalu up-to-date dan relevan?

Jawaban: Up-to-date ini bermacam macam ya, dan yang namanya *bandwidth* di kita tidak ada karena emang dari kapasitas Mbps atau dari aplikasi, jadi untuk upgrade kapasitas itu di kelola oleh DISKOMINFO sendiri yang mana itu ada laporan dari warga itu sih.

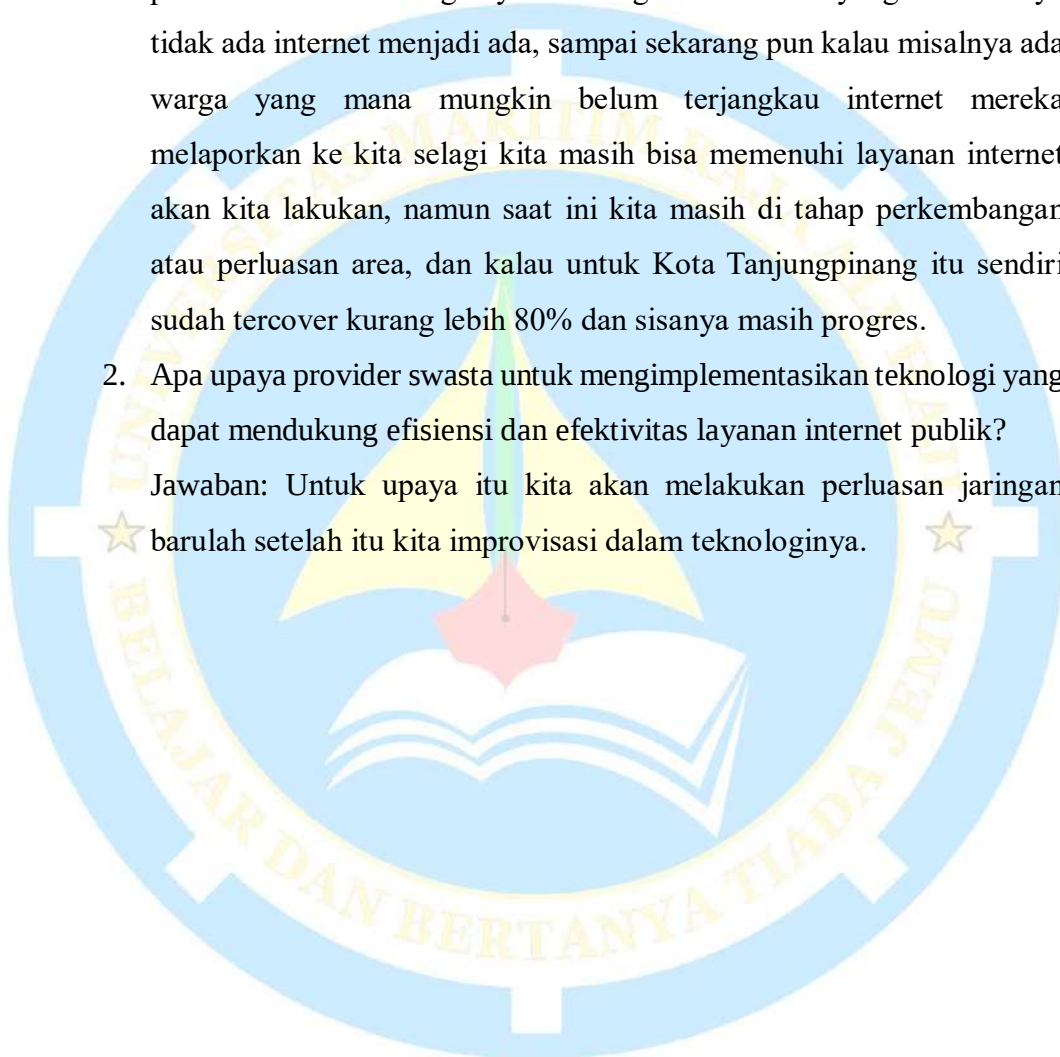
- **Ketepatan**

1. Bagaimana cara mengukur, apakah program ini sudah tepat sasaran di lingkungan masyarakat dalam mendukung inklusi digital?

Jawaban: Kalau untuk pemenuhan layanan internet memang dari kami visinya sendiri itu memenuhi semua lapisan masyarakat sampai ke pelosok karna kita targetnya memang untuk lokasi yang sebelumnya tidak ada internet menjadi ada, sampai sekarang pun kalau misalnya ada warga yang mana mungkin belum terjangkau internet mereka melaporkan ke kita selagi kita masih bisa memenuhi layanan internet akan kita lakukan, namun saat ini kita masih di tahap perkembangan atau perluasan area, dan kalau untuk Kota Tanjungpinang itu sendiri sudah tercover kurang lebih 80% dan sisanya masih progres.

2. Apa upaya provider swasta untuk mengimplementasikan teknologi yang dapat mendukung efisiensi dan efektivitas layanan internet publik?

Jawaban: Untuk upaya itu kita akan melakukan perluasan jaringan
★ barulah setelah itu kita improvisasi dalam teknologinya. ★



Lanjutan Lampiran 1.

EVALUASI PROGRAM INTERNET PUBLIK DI KOTA TANJUNGPINANG DALAM MENDUKUNG INKLUSI DIGITAL

A. Klasifikasi Informan

1. Nama : Novia Felica
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Jabatan/Golongan : Staf Seksi Pemasangan Internet
Publik Bareleng Net
4. Hari/Tanggal Wawancara : Senin, 20 Februari 2025

B. Daftar Pertanyaan

- **Efektivitas**

1. Apakah titik akses internet publik dapat dimanfaatkan oleh pelajar dan mahasiswa untuk mendukung kegiatan belajar mereka?

Jawaban: Untuk melihat efektivitas jangkauan mahasiswa atau pelajar, semua lapisan masyarakat dari anak-anak, remaja ibu-ibu, sampai bapak-bapak, itu bisa mendapatkan internet gratis di public hotspot oleh sebab itu makanya ini perlu dukungan RT, jangan sampai public hotspot ini disalahgunakan apalagi anak-anak yang main game sampai tidak tidur, atau begadang disitu, nah itu memang kontrol dari RT.

2. Apakah terdapat masalah teknis atau gangguan yang sering terjadi pada layanan internet publik?

Jawaban: Kalau untuk masalah atau kendala pemasangan instalasi yang jelas dari teknisi kita itu menyetel secara gampang ya menyeting atau memberikan alat yang bisa internet langsung nyala itu seperti modem biasa kalau untuk instalasi itu minimal internet menyala itu hanya selesai di modemnya aja.

- **Efisiensi**

1. Apakah ada strategi atau edukasi khusus untuk meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap program internet publik ini sehingga dapat digunakan secara efisien?

Jawaban: Untuk strategi/edukasi itu balik lagi ke masyarakat lagi gitu karna kan kita nggak bisa kontrol buat 24 jam tapi yang jelas kita sudah memberikan batasan dalam pengaksesan.

2. Sejauh mana pengawasan terhadap kualitas layanan internet publik dilakukan secara rutin dan terstruktur?

Jawaban: Kalau untuk monitoring pengawasan kita itu hanya menunggu dari DISKOMINFO kota saja apabila ada laporan atau aduan terkait gangguan dari internet publik ini, jadi nanti dari kita langsung turun ke lokasi untuk proses perbaikan.

3. Bagaimana anda berkoordinasi dengan provider internet untuk memastikan kualitas dan kestabilan layanan di lokasi publik?

★ Jawaban: Bagaimana koordinasi kita sama DISKOMINFO itu cuman sebagai penyedia anggaran saja, karena mereka kan bagian pelaksana dan kita bagian pemasangan jadi kayak *bandwidth*, dan infastruktur itu kita yang berikan gitu.

- **Kecukupan**

1. Apakah tingkat akses dan kualitas layanan internet publik di Kota Tanjungpinang sudah sesuai dengan standar nasional?

Jawaban: Terkait tingkat akses dan kualitas internet ini kita sudah sesuai dengan standart nasional ya, yang mana pasti untuk segala macam itu diawasi oleh Kominfo, dan seperti apa standart nasionalnya itu yang jelas kita dari perizinan itu kita memiliki sertifikasi JATALOK (Jaringan Tata Lokal) yang mana kita bebas untuk menggelar jaringan FO, yang kedua kita memiliki sertifikat namanya itu ISP, yang mana kita bisa menjual *Bandwidth* atau internet ke publik.

2. Apakah program ini secara khusus menargetkan kelompok marginal seperti masyarakat miskin, penyandang disabilitas, dan kelompok minoritas?

Jawaban: Untuk program internet publik ini kita tidak ada pengelompokkan khusus.

3. Bagaimana cara memastikan bahwa titik akses internet yang dipasang dapat menjangkau area yang luas dan cukup ramai?

Jawaban: Bagaimana kita memastikan internet publik yang dipasang sudah menjangkau area yang luas itu kita dari marketing, dimana dari marketing ini yang mengetahui segala informasi maupun laporan terkait internet.

- **Perataan**

1. Apakah terdapat daerah yang dinilai kurang cocok dipasang jaringan internet publik? Apa alasan utamanya?

★ Jawaban: Jadi kita selagi masyarakat membutuhkan internet kita tetap akan sediakan kita tidak ada membatasi, karena kan memang saat ini internet dibutuhkan semua lapisan ya, kalau untuk menolak ada itu 2 titik itu ada di Dompok dan di Sebauk karna apa, karna jangkauan kita dalam medan segala macam, atau geografis itu juga mempengaruhi yang mana satu tidak ada tiang dan jaringan FO kita tidak ada di pulau Dompok, kedua kita mau membangun point to point menggunakan satelit itu cost-nya agak besar jadi agak mubazir aja sih kita bangun satelit tapi hanya untuk 1 titik *Public Hotspot* dan kita juga udah menyarankan ke DISKOMINFO bisa dialihkan ke titik yang lain.

- **Responsivitas**

1. Apakah terdapat program pelatihan dan pendampingan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi informasi?

Jawaban: Tidak ada sih untuk pelatihan, paling ya kayak anak-anak sekolah itu diharapkan dari orang tuanya sendiri lah yang mendampingi, dan lagi pun internet ini kan juga udah familiar ya jadi kami anggap udah semua orang paham apalagi dengan teknologi digital.

2. Sejauh mana seksi pemasangan internet publik terlibat dalam evaluasi atau pemeriksaan ulang jika ada masalah yang muncul pasca pemasangan?

Jawaban: Untuk DISKOMINFO sendiri kita memberikan evaluasi atau laporan setiap bulan yang mana ada gangguan pada internet publik ini, bukan hanya internet publik ini juga ya tapi menyeluruh hingga OPD itu juga punya laporannya.

- **Ketepatan**

1. Apakah definisi inklusi digital yang digunakan sudah sesuai dengan konteks lokal dan perkembangan terkini?

Jawaban: Kalau untuk digital, dan perkembangan terkini sebenarnya kalau dari layanan internet kita hanya improvisasi teknologinya aja sih atau perkembangan teknologinya aja yang mana mungkin bisa dibilang jauh lebih baik kualitasnya dari tahun 2020-2025 ini kualitasnya jauh lebih baik.

2. Apakah ada prosedur standar yang diikuti dalam memastikan kualitas pemasangan internet publik di daerah dengan kondisi infrastruktur yang terbatas?

Jawaban: Untuk SOP atau standarisasi untuk instalasinya kita ada dong untuk keselamatan pemasangannya, jadi dari teknisi juga kita membekali edukasi saat instalasi serta peralatan dibutuhkan, agar instalasi berjalan dengan aman dan lancar.

Lanjutan Lampiran 1.

EVALUASI PROGRAM INTERNET PUBLIK DI KOTA TANJUNGPINANG DALAM MENDUKUNG INKLUSI DIGITAL

A. Klasifikasi Informan

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. Nama | : Aprinaldi, S.Kom
Nanda Amareta A.Md. |
| 2. Jenis Kelamin | : Laki-Laki |
| 3. Jabatan/Golongan | : Staf Seksi Pelaksana Internet
Publik DISKOMINFO Kota
Tanjungpinang |
| 4. Hari/Tanggal Wawancara | : Selasa, 4 Februari 2025 |

B. Daftar Pertanyaan

- Efektivitas

1. Apakah titik akses internet publik dapat dimanfaatkan oleh pelajar dan mahasiswa untuk mendukung kegiatan belajar mereka?

Jawaban: Untuk titik akses itu kita berdasarkan Musrembang kecamatan, nah dari Musrembang itu nanti keluar berapa jumlah Public Hotspot yang harus kita pasang di tahun itu, pertama lokasinya karena lokasi kita itu terpatok sama lokasi lahan harus di lahan pemko. Jadi yang bisa kita pasang hanya lokasi fasum-fasum masyarakat makanya biasanya dari kesepakatan Musrembang itu dapat titiknya karena dari masyarakat yang meminta di pasang, nanti setelah itu baru di lempar ke BAPPEDA sebagai perencana baru nanti ke Kominfo sebagai pelaksana, nah maksimal itu tiap tahun kita dapat 10 titik, kadang 3 titik, dan untuk titiknya itu sudah ditentukan, sehingga untuk efektivitas pemanfaatan titik akses seharusnya sudah mendukung ya, karena kan kita pasang di fasum.

2. Apakah ada penambahan kapasitas jaringan internet publik sesuai dengan peningkatan jumlah pengguna?

Jawaban: Untuk penambahan kapasitas jaringan internet belum ada karena kita sistemnya by aduan jadi kalau ada permintaan untuk ditambah baru kita tambah, untuk selama ini kita patok atau kita pasang itu diperencanaan hanya 30 Mbps.

3. Apakah terdapat masalah teknis atau gangguan yang sering terjadi pada layanan internet publik?

Jawaban: Untuk masalah teknis itu pertama paling internetnya, kedua penggunaanya yang terlalu banyak sehingga membuat lambat, yang ketiga peran dari RT setempat yang mematikan Wifi atau tokennya cuman kalau di taman kota atau kelurahan itu on 24 jam karena listrik dan segala macam tidak ada masalah.

- **Efisiensi**

1. ★ Apakah ada strategi atau edukasi khusus untuk meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap program internet publik ini sehingga dapat digunakan secara efisien?

Jawaban: Yang jelas di media sosial kita ada beberapa kali kita sosialisasikan terkait internet publik beberapa titik di Kota Tanjungpinang untuk menjaga keefisienan internet publik ini, dan biasanya kita juga melakukan monitoring bulanan dengan turun langsung itu biasanya sebulan itu kan ada 34 nah 1 minggu itu 1 kecamatan, dan monitoringnya itu untuk mengecek bangunan masih layak atau nggak nya, kemudian kecepatan internetnya masih sesuai atau tidak gitu.

2. Sejauh mana pengawasan terhadap kualitas layanan internet publik dilakukan secara rutin dan terstruktur?

Jawaban: untuk pengawasan kita menunggu laporan dari RT, Kelurahan kalau taman kota biasanya ada penjaga tamannya gitu, dan kita ada grup pengaduan internet publik jadi kalau ada masalah ngadunya lewat situ.

3. Bagaimana anda berkoordinasi dengan provider internet untuk memastikan kualitas dan kestabilan layanan di lokasi publik?

Jawaban: Untuk berkoordinasi atau komunikasi kita dengan itu paling kita sesuai kontrak yang sudah dijelasin semua, dan melalui rapat juga.

- **Kecukupan**

1. Apakah tingkat akses dan kualitas layanan internet publik di Kota Tanjungpinang sudah sesuai dengan standar nasional?

Jawaban: Kalau bicara soal tingkat akses dan kualitas itu kita belum ada untuk standart nasional ya, tapi kalau untuk standart daerah itu kita sesuai RPJMD dan kebutuhan masyarakat.

2. Apakah program ini secara khusus menargetkan kelompok marginal seperti masyarakat miskin, penyandang disabilitas, dan kelompok minoritas?

Jawaban: Terkait pengelompokan khusus itu kita gak ada, karena kan internet publik ini untuk seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkan internet mungkin itu untuk ke lokasi-lokasinya saja sih seperti disabilitas agak sulit gitu.

3. Bagaimana cara memastikan bahwa titik akses internet yang dipasang dapat menjangkau area yang luas dan cukup ramai?

Jawaban: Bagaimana kita memastikan titik akses ini sudah menjangkau area luas itu kita memastikannya dari perencanaan perangkat, karena tiap tahun kan kita ada pengadaan wifi publik atau internet publik tapi kalau untuk spesifiknya itu kita nggak ada karena kita ini kan dengan dana terbatas itu dipaksa untuk mengcover 1 titik fasum, jadi saya rasa gak mungkin juga karena perangkat yang dipasang disana itu untuk pagu anggaran saya rasa udah cukup banyak karena perangkat yang kita pasang itu secara diatas kertas itu sebetulnya radius 100M dengan syarat tanpa ada gangguan seperti pohon, atau bangunan yang artinya kalau kita letakkan di tengah itu bisa 100M ke kiri, 100M ke kanan, tapi itu kan diatas kertas, untuk kenyataannya itu tidak sampai segitu karena

untuk titik yang kita pasang masih banyak pohon atau bangunan jadi belum ada yang benar-benar kayak dilapangan itu tidak ada.

- **Perataan**

1. Apakah pelaksanaan program ini mencakup daerah-daerah yang sulit dijangkau atau infrastruktur yang terbatas?

Jawaban: Sebagian daerah sudah menjangkau yang sudah terisolir ramean sebagian tapi kebanyakan di taman kota, wifi publik ini iya mendukung juga sih kadang ojol-ojol juga gunain kalau untuk anak sekolah iya digunain juga, kalau usaha digital mendukung lah itu ya dan kita juga tergantung lagi kepada provider karna kita tahu kan di Kota Tanjungpinang ini untuk wilayah-wilayah yang istilahnya pemukiman pasti gampang, tapi kalau untuk wilayah yang agak jauh itu belum bisa, karna provider kan juga nyari untung ya, jadi mereka gak mau pasang ditempat yang kemungkinan untuk pelanggan lain ada itu biasanya
★ jarang mau jadi untuk menjawab hal ini kita gak bisa matok lah, intinya apa yang udah ditetapkan aja kita pasang.

2. Apakah terdapat daerah yang dinilai kurang cocok dipasang jaringan internet publik? Apa alasan utamanya?

Jawaban: Ada ya, untuk daerahnya kita pernah survei dari hasil laporan masyarakat sekitar itu adalah 1 titik yang ternyata setelah kita pasang internet publik, tempatnya jadi aura negatif yang dijadikan sebagai tempat kenakalan anak muda jadi akhirnya kita sepakati untuk dimatikan.

- **Responsivitas**

1. Apakah terdapat program pelatihan dan pendampingan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi informasi?

Jawaban: Tidak ada sih, karena dari kita menganggap masyarakat Kota Tanjungpinang itu untuk literasi digitalnya sudah bagus, dan pengetahuan mengenai internet juga sudah bagus.

2. Bagaimana mekanisme pengaduan dan perbaikan jika terjadi gangguan atau kerusakan?

Jawaban: Untuk pengaduan itu semua dari awal mekanismenya sama, tapi kalau misalnya untuk *Public Hotspot* yang ada di kelurahan itu mereka yang langsung mengadu ke Kominfo dari Kominfo nanti langsung ke ISP tapi itu untuk internetnya aja, kalau untuk perangkat itu Kominfo yang menanganinya.

3. Sejauh mana seksi pemasangan internet publik terlibat dalam evaluasi atau pemeriksaan ulang jika ada masalah yang muncul pasca pemasangan?

Jawaban: Kami selalu terlibat dalam evaluasi atau segala macam dan program ini kan juga dari tahun ke tahun sudah berulang jadi untuk masalah yang muncul itu belum ada yang gagal, karena perencanaannya kan juga semakin matang gitu.

- **Ketepatan**

1. Apakah definisi inklusi digital yang digunakan sudah sesuai dengan konteks lokal dan perkembangan terkini?

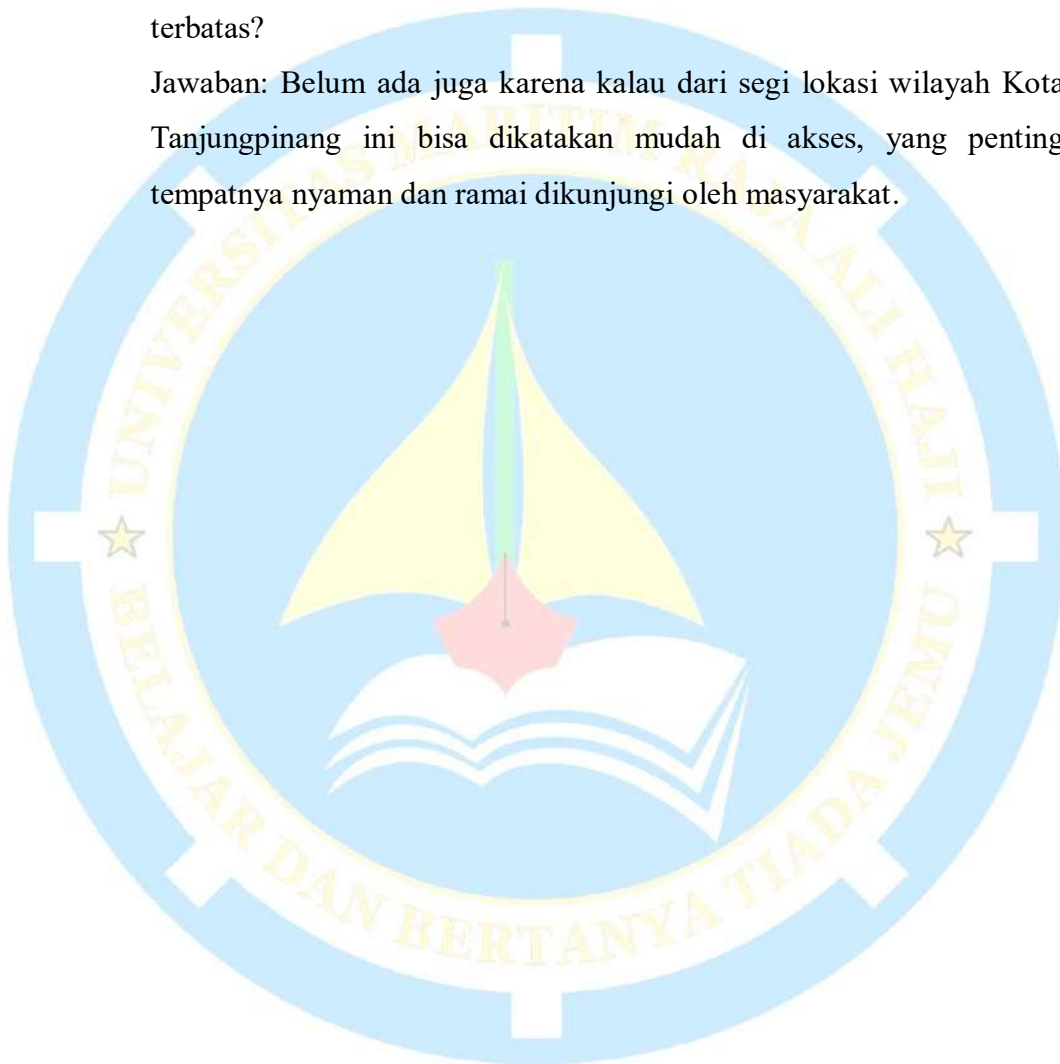
Jawaban: Sudah sih untuk dari segi alat juga sudah terkini, karena internet publik atau public hotspot ini dilihat dari alatnya karena jangkauannya, untuk keamanannya kita juga sudah bagus, dari ISP nya seperti memblock konten negatif, dan situs-situs terlarang yang terdaftar di Kemenkominfo.

2. Apakah dalam program ini telah mencakup semua dimensi inklusi digital (akses, keterampilan, pemanfaatan)?

Jawaban: Program ini juga sudah mencakup semua dimensi jadi kemanapun kita pergi pasti ada internet publiknya.

3. Apakah ada prosedur standar yang diikuti dalam memastikan kualitas pemasangan internet publik di daerah dengan kondisi infrastruktur yang terbatas?

Jawaban: Belum ada juga karena kalau dari segi lokasi wilayah Kota Tanjungpinang ini bisa dikatakan mudah di akses, yang penting tempatnya nyaman dan ramai dikunjungi oleh masyarakat.



Lanjutan Lampiran 1.

EVALUASI PROGRAM INTERNET PUBLIK DI KOTA TANJUNGPINANG DALAM MENDUKUNG INKLUSI DIGITAL

A. Klasifikasi Informan

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. Nama | : Reivin Hertaka Demitra Widoya
Christian Panggabean |
| 2. Jenis Kelamin | : Laki-Laki |
| 3. Jabatan/Golongan | : Pelajar |
| 4. Hari/Tanggal Wawancara | : Senin, 20 Januari 2025 |

B. Daftar Pertanyaan

- **Efektivitas**

1. Bagaimana pengalaman dalam menggunakan fasilitas internet publik untuk mengakses materi pelajaran di luar jam sekolah?

Jawaban: Pengalaman kami kak waktu menggunakan internet publik ini kadang bagus-bagus aja kak kalau pas sinyalnya lancar, tapi kadang juga lelet dan kami juga ke tempat internet publik ini kan sekali-sekali pas kebetulan main.

2. Apakah terdapat kesulitan dalam menggunakan teknologi digital meskipun menggunakan fasilitas internet publik?

Jawaban: Untuk kesulitan waktu kami pakai internet ini juga gak ada ya kak, tapi kami gak tau kalau teman-teman kami yang lain.

3. Apakah program internet publik membantu dalam kegiatan belajar dan kegiatan lainnya?

Jawaban: Membantu atau tidaknya pasti membantu lah kak, apalagi pas waktu kami gak ada kuota misalnya ada kuis atau ulangan mendadak kan kak, jadi kami sama teman-teman langsung ketempat yang ada internet publik.

- **Efisiensi**

1. Bagaimana pengalaman kamu saat menggunakan perangkat fasilitas internet publik dan seberapa cepat koneksi internet di fasilitas publik yang kamu gunakan?

Jawaban: Untuk kecepatan jaringan internet disini ngeleg sih kak seringnya, terus lelet juga, misalnya kami mau buka google aja susah kak, lama dia tapi kadang bagus bisa juga kami belajar kadang bisa juga buat main game gitu kak.

- **Kecukupan**

1. Apakah anda merasa internet publik cukup terjangkau dan mudah diakses di Kota Tanjungpinang dan menurut anda bagaimana peran internet publik dalam meningkatkan akses ke informasi bagi generasi muda?

Jawaban: Cukup membantu lah kak, karena dari kita sendiri kan juga sudah merasakan ada dampak positifnya ketika menggunakan internet publik ini.

- **Perataan**

1. Apakah program internet publik turut mendukung pemerataan kesempatan pendidikan di Tanjungpinang?

Jawaban: Iya kak, karena kalau yang gak punya paket bisa kesini jadi buat tugas jadi lebih gampang jadi membantu, dan kami juga kan mainnya kesini terus disini juga sepi jadi kadang lancar, tapi awalnya kami tidak tahu kalau disini ada internet kak, cuman dari teman yang kasih tau, tapi kalau untuk dibilang merata belum sih kak menurut kami.

- **Responsivitas**

1. Bagaimana respon terhadap dukungan fasilitas internet publik dalam hal kecepatan akses untuk tugas-tugas mendesak?

Jawaban: Responnya kami itu mendukung sih kak sebenarnya karna kan kami pakai juga ini internetnya, terus juga kan tidak jauh dari rumah juga sama gampang lah masuknya gitu terus kalau misalnya ini kami dari sekolah ada tugas disuruh nonton video pembelajaran jadi sore atau malamnya kami kesini kak sama teman-teman, tapi kalau malam keseringan rame sih kak disini jadi kadang agak lambatlah internetnya.

2. Apa saran anda untuk pihak penyelenggara program internet publik agar dapat lebih responsif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama pemuda di Kota Tanjungpinang?

Jawaban: Sarannya sih kualitas jaringannya diperkuat, terus kalau bisa ditambah juga lokasi internetnya kak.

- **Ketepatan**

1. Menurut Anda, apakah internet publik sudah cukup merata untuk mendukung kegiatan pemuda di daerah yang lebih terpencil di Tanjungpinang?

Jawaban: Iya kak, harus di perbarui lah biar dia bisa selalu stabil jaringannya kalau dipakai untuk orang ramai.

Lanjutan Lampiran 1.

EVALUASI PROGRAM INTERNET PUBLIK DI KOTA TANJUNGPINANG DALAM Mendukung INKLUSI Digital

A. Klasifikasi Informan

1. Nama : Sabaniati Putri
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Jabatan/Golongan : Pemuda
4. Hari/Tanggal Wawancara : Sabtu, 8 Februari 2025

B. Daftar Pertanyaan

- **Efektivitas**

1. Bagaimana pengalaman dalam menggunakan fasilitas internet publik untuk mengakses materi pelajaran di luar jam sekolah?

★ Jawaban: Menurut pengalaman saya dalam menggunakan internet publik yang dari pemerintah ini ya jujur kadang bagus kadang tidak.

2. Apakah terdapat kesulitan dalam menggunakan teknologi digital meskipun menggunakan fasilitas internet publik?

Jawaban: Kalau untuk soal kesulitan dalam mengakses gak ada tapi kalau untuk soal kualitas jaringan nah itu yang sering jadi permasalahannya, jadi kadang kalau misalnya kepepet kurang membantu juga ya begitu.

- **Efisiensi**

1. Apakah penggunaan fasilitas internet publik dapat mendukung semua jenis kegiatan belajar (seperti menonton video pembelajaran, mengakses artikel, dll) dengan efisien?

Jawaban: Untuk penggunaan perangkat itu ya sama seperti yang saya katakan diawal itu kecepatan koneksinya lama sekali, apa-apa itu beneran lama misalnya, kan kalau kita masuk ke internet lain gitu kan

langsung berfungsi gitu kan nah kalau ini tidak, dia emang masuk tapi gak nyambung dan gak berfungsi gitulah kita harus nunggu agak lama dulu baru nanti dia berfungsi seperti itulah.

- **Kecukupan**

1. Apakah fasilitas internet publik di Kota Tanjungpinang menyediakan layanan yang memadai dalam hal waktu operasional dan aksesibilitas?

Jawaban: Menurut saya dengan kualitas jaringan yang seperti itu masih kurang memadai ya gitu.

2. Apakah jumlah perangkat yang tersedia di setiap lokasi fasilitas internet publik mencukupi untuk kebutuhan pengguna?

Jawaban: Dari jumlah perangkat itu juga masi belum disemua tempat itu juga ada, jadi masih perlu untuk ditingkatkan lagi lah.

- **Perataan**

1. Apakah program internet publik turut mendukung pemerataan kesempatan pendidikan di Tanjungpinang?

Jawaban: Sebenarnya program internet publik ini bisa dibilang cukuplah ya untuk mendukung pemerataan apalagi di bidang pendidikan cuman mungkin lokasinya saja yang belum tepat.

- **Responsivitas**

1. Bagaimana respon terhadap dukungan fasilitas internet publik dalam hal kecepatan akses untuk tugas-tugas mendesak?

Jawaban: Untuk internet publik ini sebenarnya mendukung ya, apalagi untuk anak sekolah, sama kalau ada tugas-tugas yang mendesak, cuman kan karena jaringannya masih dibilang kurang memadai jadi yang pake ya gitu-gitu aja harus dengan kesabaran penuh lah.

2. Apa saran anda untuk pihak penyelenggara program internet publik agar dapat lebih responsif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama pemuda di Kota Tanjungpinang?

Jawaban: Jadi untuk sarannya ya perlu ditingkatkan lagi kualitas jaringannya untuk titiknya juga diperbanyak sama kayak diadakan lah gitu sosialisasi buat generasi muda, kan sayang juga kalau misalnya dipasang tapi gak ada yang tahu sama yang gunakan kan.

- **Ketepatan**

1. Apakah fasilitas internet publik diperbarui secara berkala untuk tetap relevan dengan kebutuhan digital yang berkembang?

Jawaban: Untuk sudah diperbaharui secara berkala belum lah menurut saya, karena masih seperti itu saja dia jaringannya, cuman untuk kedepannya berharap bisa diperbaharui lagi sih, karena kalau gini-gini terus kan percuma, ada pun tetap gak bisa digunain juga gitu, dan juga  masih jauh juga buat ketepatan dari program ini karena itu tadi dari lokasi, infrastruktur, sama sosialisasi buat generasi muda juga penting kan jadi masih banyak lah perbaikannya.

Lanjutan Lampiran 1.

EVALUASI PROGRAM INTERNET PUBLIK DI KOTA TANJUNGPINANG DALAM MENDUKUNG INKLUSI DIGITAL

A. Klasifikasi Informan

1. Nama : Ryza Tetra Wihandany
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki
3. Jabatan/Golongan : Orang Tua
4. Hari/Tanggal Wawancara : Selasa, 21 Januari 2025

B. Daftar Pertanyaan

- **Efektivitas**

1. Apakah masyarakat memiliki kesulitan dalam menggunakan teknologi digital meskipun menggunakan fasilitas internet publik?

★ Jawaban: Untuk kesulitan saya pikir tidak ada ya, karena kan zaman sekarang orang tua juga udah mengerti soal internet, kalau untuk efektif tidaknya saya rasa belum efektif ya karena disini internetnya juga mati, belum ada perbaikan juga, dan sebelum mati juga jaringannya keseringan lelet, jadi kadang kurang membantu lah untuk masyarakat, tapi kalau untuk akses masuknya gampang aja karna kan gak ada password ya internet publik ini gitu.

2. Apakah dengan adanya program internet publik dapat membantu memperkecil kesenjangan digital antar generasi?

Jawaban: Kalau untuk membantu memperkecil kesenjangan digital itu ya membantu lah, karena kan internet publik ini bukan cuman anak muda aja yang bisa pakai ibuk-ibuk, bapak-bapak pun bisa juga digunakan asal itu tadi tidak ada passwordnya.

- **Efisiensi**

1. Apakah penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak dalam fasilitas internet publik di Tanjungpinang sudah optimal?

Jawaban: Menurut saya kalau untuk penggunaan perangkat keras dan lunak apalagi dalam fasilitas internet publik ini belum optimal ya, contohnya seperti ini perangkatnya mati dan belum ada perbaikan juga sampai saat ini.

2. Apakah ada pemantauan berkala terhadap performa jaringan untuk memastikan efisiensi dan kestabilan layanan?

Jawaban: Selama saya disini juga belum ada seperti pemantauan untuk internet publik ini jadi untuk manfaatnya pun kita belum bisa merasakannya.

- **Kecukupan**

1. Apakah ada kendala dalam mengakses fasilitas internet publik di daerah-daerah tertentu di Tanjungpinang?

Jawaban: Kalau di daerah sini, tidak ada untuk masalah mengakses internet tapi tidak tahu kalau di daerah lainnya.

2. Apakah ada sistem yang memastikan kualitas layanan internet di fasilitas publik tetap terjaga?

Jawaban: Untuk sistem tidak ada sih.

- **Perataan**

1. Sejauh mana program internet publik berkontribusi terhadap pemerataan akses teknologi di Kota Tanjungpinang?

Jawaban: Kalau menurut saya belum merata karena kan masih ada daerah yang belum tercover internet publik juga kan.

2. Apakah anda merasakan ada dukungan yang cukup untuk membantu masyarakat yang lebih tua atau yang memiliki keterbatasan fisik dalam menggunakan internet publik?

Jawaban: Iya cukup mendukung karena kan masih banyak juga orang yang belum punya Wifi sendiri dirumah jadi mereka memanfaatkan fasilitas dari pemerintah.

- **Responsivitas**

1. Menurut masyarakat apakah akses internet publik mudah diperoleh oleh kelompok usia tertentu (misalnya remaja atau lansia)?

Jawaban: Mudah lah, tapi kalau untuk lansia gitu tidak lah ya saya rasa karna kan mereka megang Hp aja jarang paling anak muda yang paling banyak.

2. Bagaimana program ini menanggapi permintaan masyarakat untuk akses internet di tempat-tempat umum atau ruang komunitas?

Jawaban: Program ini sesuai dengan penganduan ya dari masyarakat, jadi itu kita yang minta dari kelurahan misalnya 2 titik nah nanti dari mereka lah yang ngusulin ke DISKOMINFO, dan nanti sesuai dari kemampuan Kominfo sanggupnya pasang berapa titik.

3. Apakah anda merasa bahwa daerah tempat tinggal Anda sudah cukup terjangkau akses internet publik? dan apa pendapat anda tentang penyebaran titik-titik internet publik di Kota Tanjungpinang?

Jawaban: Untuk daerah sini sendiri sudah bagus karena kan di fasum ini kalau sore rame lah gitu kan, cuman untuk range jaringannya kurang jauh jadi masih terbatas sama halnya untuk di Kota Tanjungpinang saya rasa juga masih terbatas juga jadi perlu lah dilakukan survei untuk penambahan titik.

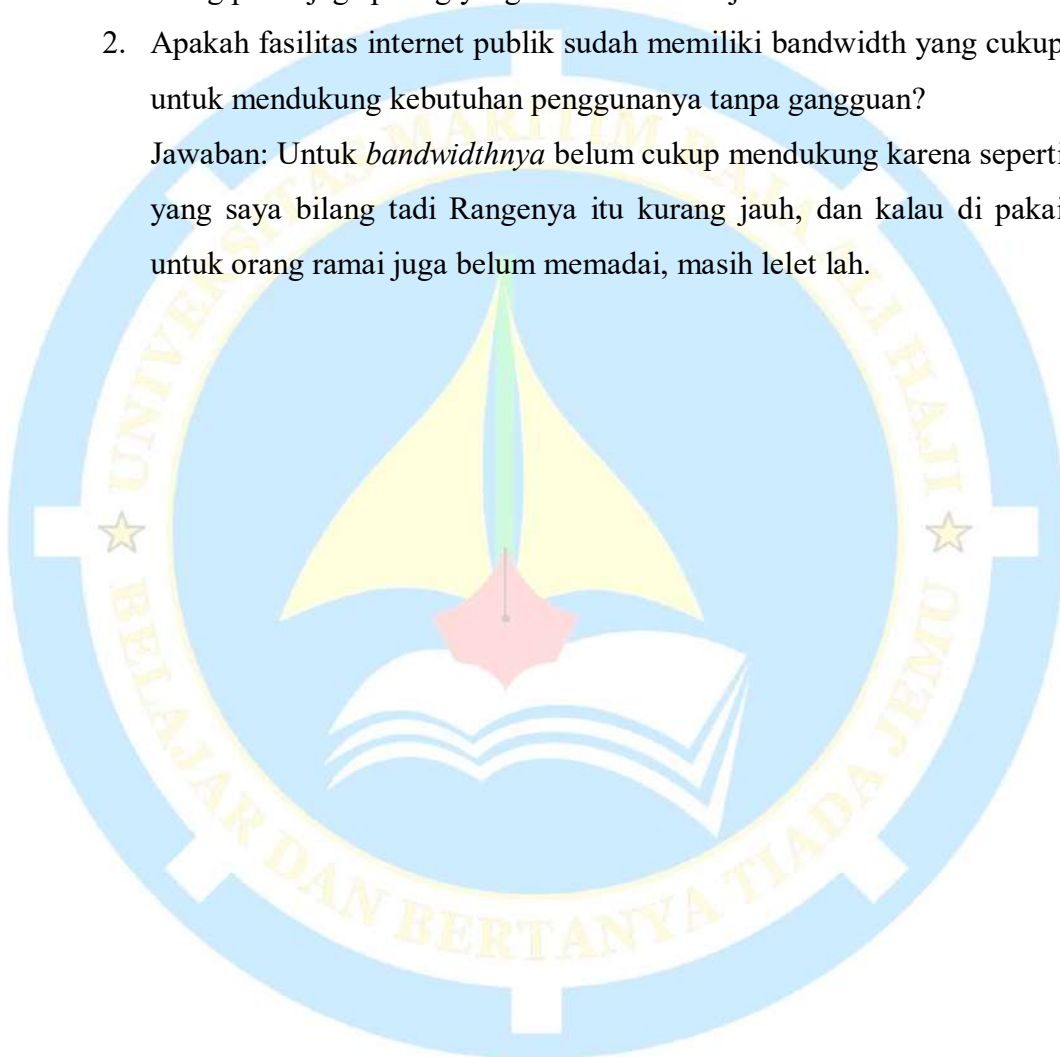
- **Ketepatan**

1. Apakah lokasi fasilitas internet publik sudah dipilih dengan tepat untuk menghindari penempatan yang tidak efektif atau terlalu jauh dari pengguna potensial?

Jawaban: Sudah sesuai lah, dan udah cukup juga karna kan gak semua orang pakai juga paling yang ada di titik itu aja.

2. Apakah fasilitas internet publik sudah memiliki bandwidth yang cukup untuk mendukung kebutuhan penggunaanya tanpa gangguan?

Jawaban: Untuk *bandwidthnya* belum cukup mendukung karena seperti yang saya bilang tadi Rangnya itu kurang jauh, dan kalau di pakai untuk orang ramai juga belum memadai, masih lelet lah.



Lanjutan Lampiran 1.

EVALUASI PROGRAM INTERNET PUBLIK DI KOTA TANJUNGPINANG DALAM MENDUKUNG INKLUSI DIGITAL

A. Klasifikasi Informan

1. Nama : Wilda
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Jabatan/Golongan : Pelaku UMKM
4. Hari/Tanggal Wawancara : Sabtu, 8 Februari 2025

B. Daftar Pertanyaan

- **Efektivitas**

1. Seberapa sering fasilitas internet publik mengalami gangguan atau pemadaman layanan?

★ Jawaban: Seberapa sering internet ini mengalami gangguan atau pemadaman sering masih banyak gangguannya karna kan juga banyak orang pakai jadi lelet lah gitu tapi, yang paling sering itu ya pemadaman lah, soalnya dia ini internetnya kalau ada acara hidup dia, tapi kalau nggak ada acara mati dia, kaya pernah dia 1 hari cuman hidup tengah hari aja karna ada acara pembagian sembako itu nyala dia, tapi selesai acara internetnya udah mati lagi.

2. Apakah akses internet publik memadai untuk mendukung kebutuhan pemasaran produk UMKM melalui platform digital?

Jawaban: Untuk kesulitan mengakses atau masuk ke internet ini nggak adalah karna dia tanpa pasword juga kan ya gitu, tapi kalau untuk memadai bagi kami yang jualan kayak gini ya memadai juga lah setidaknya adalah membantunya gitu misalnya pas kayak gini kan jualan tidak ada kuota gitu kan membantulah walaupun jarang hidupnya atau terbatas lah gitu istilahnya.

3. Bagaimana pendapat anda mengenai keberlanjutan program internet publik dalam mendukung pelaku UMKM?

Jawaban: Untuk pendapat keberlanjutan program ini kami ya kalau bisa tetap dilanjutkan terus ditambah lagi lah kecepatannya biar bisa lebih efektif gitu jaringannya.

- **Efisiensi**

1. Apakah program ini mampu mengoptimalkan sumber daya yang tersedia (misalnya, jaringan internet dan fasilitas fisik)?

Jawaban: Kalau ditanya soal mampu atau tidaknya dalam mengoptimalkan itu mampulah ya, soalnya kalau secara fisik kan barang itu ada dan bisa kita liat juga gitu, tapi kalau untuk jaringan internetnya belum mampu lah.

2. Bagaimana efisiensi tenaga kerja yang terlibat dalam pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas internet publik?

★ Jawaban: Untuk tenaga kerja buat pemeliharaan itu tidak ada sih, karena selama saya membuka usaha lah ya disini belum ada saya liat orang datang buat cek-cek gitu.

- **Kecukupan**

1. Menurut masyarakat apakah fasilitas internet publik di Tanjungpinang dapat selalu diandalkan dalam menyediakan koneksi yang stabil?

Jawaban: Untuk selalu diandalkan bisa sih diandalkan, karena ini kan menghemat kuota juga kan tapi untuk jaringan yang stabil itu belum menurut saya karena kadang bisa 1 hari itu tidak ada lelet kadang 1 hari itu dia lelet gitu.

2. Bagaimana internet publik mendukung UMKM dalam meningkatkan keterampilan digital atau pemasaran online?

Jawaban: Dengan adanya internet publik ini dari pemerintah itu mendukung lah buat pemasaran online contohnya seperti saya kadang yang promosinya kan dari sosmed gitu.

- **Perataan**

1. Apakah Anda merasa bahwa internet publik yang disediakan di Kota Tanjungpinang dapat diakses dengan merata oleh seluruh pelaku UMKM, termasuk yang berada di daerah terpencil?

Jawaban: Menurut saya dapat lah diakses dengan merata sama yang jualan-jualan seperti saya ini, lagi pun kan ini gak pakai pasword juga.

2. Apa keuntungan yang anda dapatkan dalam menggunakan internet publik dibandingkan dengan menggunakan layanan internet pribadi?

Jawaban: Untuk keuntungannya yaitulah kalau kita beli paket internet kan udah berapa untuk 1 bulan duitnya kalau ini kan gak bayar.

- **Responsivitas**

1. Apakah fasilitas internet publik menyediakan pelatihan atau orientasi yang responsif untuk membantu pengguna baru?

Jawaban: Selama saya disini tidak ada ya untuk pelatihan atau sosialisasi begitu.

2. Apakah program internet publik ini sudah menjadi sarana yang efektif dalam mengurangi ketimpangan digital di Tanjungpinang?

3. Jawaban: Untuk pengurangan ketimpangan digital sih menurut saya sudah ya, cuman mungkin belum semua, belum merata lah begitu.

4. Apakah anda merasa bahwa internet publik di daerah tempat usaha Anda cukup untuk mendukung operasional UMKM Anda?

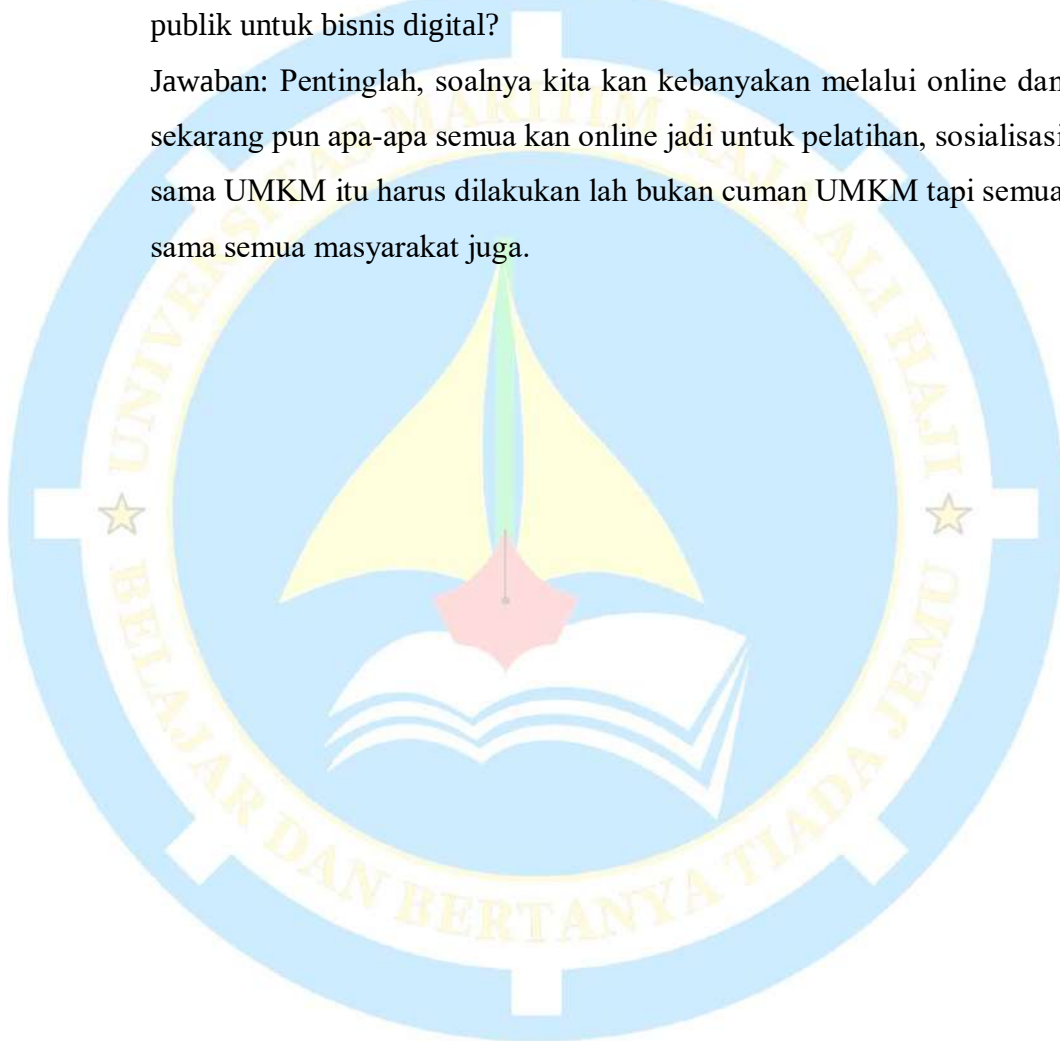
Jawaban: Menurut saya belum ya, karena kan tadi yang pertama belum merata untuk pemasangannya kemudian untuk jaringannya juga belum maksimal, cuman untuk saat ini menurut saya dan yang saya rasakan ya

cukup lah untuk mendukung dalam pemasaran UMKM melalui online gitu.

- **Ketepatan**

1. Sejauh mana anda merasa pentingnya meningkatkan pelatihan atau edukasi kepada pelaku UMKM tentang cara memanfaatkan internet publik untuk bisnis digital?

Jawaban: Pentinglah, soalnya kita kan kebanyakan melalui online dan sekarang pun apa-apa semua kan online jadi untuk pelatihan, sosialisasi sama UMKM itu harus dilakukan lah bukan cuman UMKM tapi semua sama semua masyarakat juga.



Lanjutan Lampiran 1.

EVALUASI PROGRAM INTERNET PUBLIK DI KOTA TANJUNGPINANG DALAM MENDUKUNG INKLUSI DIGITAL

A. Klasifikasi Informan

1. Nama : Putri Rahayu
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Jabatan/Golongan : Staf ASN
4. Hari/Tanggal Wawancara : Rabu, 5 Februari 2025

B. Klasifikasi Informan

1. Nama : Ferdi Cahyadi, S.Kom., M.Cs
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki
3. Jabatan/Golongan : Dosen
4. Hari/Tanggal Wawancara : Senin, 17 Maret 2025

C. Daftar Pertanyaan

- **Efektivitas**

1. Apakah langkah kongkret yang telah diambil oleh pemerintah selaku penyedia layanan dalam mendukung inklusi digital di Kota Tanjungpinang?

Jawaban: Kalau menurut saya langkah pemerintah dalam mengadakan Program ini sudah betul ya ada *Public Hotspot* dimana itu dari segi akses internetnya juga gampang buat diakses untuk masyarakat, dan kalau untuk titik lokasinya gampang juga buat ditemui, apalagi kan kalau misalnya masyarakat yang ke lurah buat urus surat-surat misalnya bisa menggunakan lah, tapi kalau untuk kualitas jaringan saya rasa belum mendukung kegiatan masyarakat lah ya, karna jujur kami sebagai pengguna untuk jaringan internet publik ini sendiri masih kurang, kadang walaupun internet ini udah di dekat kantor lurah untuk jarak

tempuh Mbps-nya itu gak nyampe, jadi hanya untuk yang benar-benar di dekatnya saja, nah kalau internet publik ini kan letaknya di parkir samping, kalau untuk disekitaran itu lumayan kuatlah pas dipakai, tapi kalau dari belakang ke depan sini udah hilang sinyalnya udah gak bisa dijangkau lagi, jadi kalau menurut saya bagus cuman kekurangannya ya itu kekuatan mbpsnya sangat kurang, jadi belum bisa dibilang udah efektif gitu.

2. Apakah pemerintah kota Tanjungpinang melakukan kajian yang cukup mengenai kebutuhan masyarakat dalam hal akses teknologi dan internet?

Jawaban: Kalau soal pemerintah udah melakukan kajian terkait kebutuhan masyarakat saya rasa tidak ya, dan kita disini juga tidak tahu karna disini kan kita cuman sebagai fasilitas tempat gitu, kalau masalah itu mungkin dari sana yang menyediakan gitu.

3. Menurut anda sebagai pendukung dalam memberikan tanggapan dari perspektif IT dimanakah penempatan yang baik dalam program internet publik ini?

Jawaban: Untuk akses point, penempatan yang baik itu seharusnya yang jelas di tempat publik dengan wilayah yang ramai yang mana tempat mereka bisa stay disitu dalam waktu berapa lama dan bukan mobilitas. Dan untuk di perumahan itu kurang cocok ya karena itu artinya untuk Rt/Rw bukan jadi wifi publik, tapi kalau misalnya penempatannya di fasum seperti posyandu itu cocok karena bisa untuk pemanfaatan kerja terus di taman, dan kalau untuk di perumahan bukan menjadi pelayanan publik itu yang ada untuk menguntungkan warga disitu. Contoh di UMRAH ini saya menempatkan wifi id yang gratis itu 1 di Fisip itu di taman, 1 di BAKK lama, di lobby, dan 1 di kantin nah kenapa disitu agar mahasiswa bisa menunggu pelayanan sambil internetan gratis, jadi dimana tempat orang yang ramai, duduk, dan bekerja disitulah efektifnya internet publik, dari pada di perumahan, disitu mereka tidak bekerja dan perumahan itu fasilitas pribadi, jadi kalau di fasum

perumahan itu kan sebenarnya hanya untuk warga disitu itu menurut saya, tapi itu ada skala prioritasnya lagi mungkin skala 1 itu di instansi pelayanan publik mungkin di instansi pemerintahan, kemudian di skala 2 mungkin taman publik, dan yang ke 3 itulah mungkin di fasum perumahan. Dan kadang fasum perumahan kan juga tidak semua orang bisa akses, hanya fasum perumahan saja, apalagi di kunci justru itu menjadi layanan privat bukan layanan publik harunya tidak seperti itu namanya juga kan pelayanan publik, makanya itu saya bilang kalau misalnya diperumahan itu bukan jadi layanan publik tapi layanan privat.

4. Berapakah ideal Bandwidth yang dibutuhkan secara teori kapasitas dalam pemasangan internet publik menurut perspektif IT?

Jawaban: Kemudian menurut saya untuk standar dikatakan internet itu bagus kita bisa dengan lancar membuka halaman website, di luar nonton youtube, nah itu sudah standar minimal bagi saya tapi variabel bisa membuka halaman website dengan lancar itu kan beda-beda ya, 2 mbps atau 1 Mbps itu sebenarnya sudah cukup tapi jangan 1 titik 2 Mbps, maksudnya 2 Mbps itu per user, jadi disesuaikan dengan keramaian titik tersebut, karena semakin ramai semakin besar karena itu kan rebutan sistemnya.

- **Efisiensi**

1. Sejauh mana pengawasan terhadap kualitas layanan internet publik dilakukan secara rutin dan terstruktur?

Jawaban: Kalau untuk pemeliharaan rutin public hotspot ini tidak ada sih, tapi waktu ada gangguan aja karena dari kita dulu yang lapor baru mereka tenaga kerjanya datang kayak gitu aja.

2. Apakah ada laporan berkala yang dapat diakses masyarakat mengenai perkembangan dan hasil dari program internet publik?

Jawaban: Kalau untuk laporan berkala itu nggak ada ya menurut saya, dan selama saya disini.

- **Kecukupan**

1. Apakah terdapat data yang cukup digunakan untuk menentukan titik akses internet publik dalam mewakili kebutuhan masyarakat di berbagai wilayah?

Jawaban: Mengenai data itu tidak ada, jadi dari Kominfo sendiri yang menentukan pemasangan internet publik ini.

2. Bagaimana penglihatan anda terkait peran internet publik dalam mendukung pelayanan publik salah satunya untuk mendukung inklusi digital di Kota Tanjungpinang?

Jawaban: Sebagai perwakilan dari masyarakat dan pengguna sendiri disini, menurut saya masih kurang untuk pelayanannya jadi perlu ditingkatkan lagi lah untuk internet publik ini.

- **Perataan**

1. Apakah titik akses internet publik diprioritaskan untuk wilayah yang memiliki tantangan infrastruktur yang lebih besar?

Jawaban: Menurut saya seharusnya iya, karna kan program ini dibuat untuk menjangkau wilayah yang akses internetnya kurang, tapi kalau saya liat lebih banyaknya di pusat kota seperti di taman taman kota, dan masih jauh juga internet publik ini menjamin akses merata apalagi kan tadi ada keterbatasan infrastruktur kan jadi perlu di tingkatkan lagi seperti dari DISKOMINFO memetakan kebutuhan internet publik ini di lokasi akses lokasi yang benar benar strategis gitu.

- **Responsivitas**

1. Apakah terdapat program pelatihan dan pendampingan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi informasi?

Jawaban: Sejauh ini tidak ada sih untuk pelatihan atau penyuluhan gitu kepada masyarakat.

2. Bagaimana cara pemerintah mengatasi potensi kendala teknis dan hambatan dalam program internet publik ini?

Jawaban: Segala macam bentuk kendala itu kami hanya melalui laporan atau aduan juga, jadi sarannya lebih ditingkatkan lagi lah semuanya.

- **Ketepatan**

1. Apakah program internet publik mempercepat proses administrasi atau pekerjaan yang sebelumnya sulit dilakukan tanpa internet?

Jawaban: Mempercepat sih tidak ya, tapi kalau dibilang membantu ya cukup sedikit membantu, karena masih jauh juga kan buat kestabilan jaringannya yang kita butuhkan.

2. Sejauh mana masalah dengan kecepatan atau kestabilan internet publik mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh ASN kepada masyarakat?

Jawaban: Jadi ini lebih kepengaduan ya, kalau kita selalu mengandalkan internet publik yang ada kita jadi banyak hambatan dari memberikan pelayanan, sama akses informasi gitu.

3. Apakah dengan fasilitas yang diadakan oleh Pemerintah Kota Tanjungpinang secara Teknologi Informatika sudah tepat atau belum?

Jawaban: Untuk ketepatan fasilitas yang di adakan oleh pemerintah kota kalau dari segi peningkatan pelayanan itu sudah tepat karena pemerataan layanan internet untuk masyarakat tapi untuk kepentingan bersama bukan untuk kepentingan kelompok tertentu dan itu suatu langkah untuk di hindarisasi, karna internet publik ini kan salah satu kemudahan masyarakat untuk mengkases informasi. Dan misalnya itu di instansi pemerintahan nah itu harusnya yang berhubungan langsung dengan masyarakat, tapi kalau instansi yang tidak berhubungan langsung dengan masyarakat ngapain diadain karna itu cuman untuk pegawai aja.

Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Rekomendasi Penelitian dari Fakultas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Raya Dompok, Pulau Dompok, Tanjungpinang 29124
Telepon (0771) 4500089, Fax. (0771) 4500091, PO. BOX 155
Laman: <http://fisip.umrah.ac.id> e-mail: fisip@umrah.ac.id

Nomor : **47** /UN53.5/TU/2025 Tanjungpinang, 13 Januari 2025
Hal : Permohonan Izin/Rekomendasi Penelitian

Yth. Kepala Badan Kesbangpol Kota Tanjungpinang
di. Tempat

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian mahasiswa sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi, bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin/rekomendasi penelitian terhadap mahasiswa kami:

Nama : Fournely Aritasia Siahaan
NIM : 2105010047
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang : Strata Satu (S1)
Alamat : Jalan Pantai Impian
Nomor Handphone : Whatsapp 082286990355 / NO. HP 0895365800500
Judul Penelitian/Skripsi : **Evaluasi Program Internet Publik Di Kota Tanjungpinang
Dalam Mendukung Inklusi Digital**
Lokasi/Objek Penelitian : Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I

Asist. Prof. Dr. Siti Arieta S.H., M.A.
NID. 198304062015042002

Lanjutan Lampiran 2.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Raya Dompok, Pulau Dompok, Tanjungpinang 29124
Telepon (0771) 4500089, Fax. (0771) 4500091, PO. BOX 155
Laman: <http://fisip.umrah.ac.id> e-mail: fisip@umrah.ac.id

Nomor : 197/UN53.5/TU/2025 Tanjungpinang, 13 Januari 2025
Hal : Permohonan Izin/Rekomendasi Penelitian

Yth. HRD PT. ANGKASA BINTANG CEMERLANG

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian mahasiswa sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi, bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin/rekomendasi penelitian terhadap mahasiswa kami:

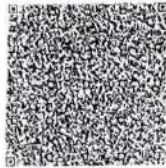
Nama : Fournely Aritasia Siahaan
NIM : 2105010047
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Nomor Handphone : Whatsapp 082286990355 / NO. HP 0895365800500
Judul Penelitian/Skripsi : **Evaluasi Program Internet Publik Di Kota Tanjungpinang
Dalam Mendukung Inklusi Digital**
Lokasi/Objek Penelitian : PT. ANGKASA BINTANG CEMERLANG

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Assist. Prof. Dr./Siti Arieta S.H., .M.A
NIP.198304062015042002

Lampiran 3. Surat Rekomendasi Penelitian Dari Instansi Pemerintah

 PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK Jalan. Daeng Celak Gedung A Lantai 3 dan 4. Senggarang – Tanjungpinang Telepon.(0771) 314974, Faksimili.(0771) 314974	
REKOMENDASI PENELITIAN Nomor : 071/13/4.5.01/2025	
Dasar :	1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian; 2. Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang No 6 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang No 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Tanjungpinang.
Menimbang :	Surat dari Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang Nomor: 147/UN53.5/TU/2025 tanggal 13 Januari 2025.
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tanjungpinang, memberikan rekomendasi kepada :	
a. Nama / Obyek :	FOURNELY ARITASIA SIAHAAN
b. NIM/Jurusan /Perguruan Tinggi / Jenjang :	2105010047/Ilm. Pemerintahan/ UMSRAH/ S-1
c. Untuk :	Melakukan penelitian, dengan proposal berjudul : "EVALUASI PROGRAM INTERNET PUBLIK DI KOTA TANJUNGPINANG DALAM MENDUKUNG INKLUSI DIGITAL" . 1) Lokasi Penelitian: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang. 2) Waktu / Lama penelitian : selama 3 (tiga) bulan terhitung 15 Januari 2025 s.d. 15 April 2025 ; 3) Sebelum melakukan penelitian, agar melapor kepada pemerintah dan atau instansi setempat; 4) Apabila masa berlaku pemberitahuan ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan masa penelitian harus diajukan kembali kepada instansi yang berwenang; 5) Melaporkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai masukan bagi pemerintah setempat.
Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.	
	Dibuat di : Tanjungpinang Pada tanggal : 15 Januari 2025 a.n KEPALA BADAN, SEKRETARIS  DEKI ISKANDAR DINATA, S.STP Pembina Tk. I /IV.b NIP. 19790526 199810 1 001
Tambusan: 1. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Kota Tanjungpinang; 2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang; 3. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang; 4. Yang bersangkutan;	

Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Dari Instansi



PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
 Gedung C Lantai 1 dan 2, Jalan Daeng Celak, Senggarang,
 Laman kominfo.tanjungpinangkota.go.id, Pos-el kominfo@tanjungpinangkota.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR: B/071/86/5.16.01/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Teguh Susanto, S.T.
 jabatan : Kepala Dinas

dengan ini menerangkan bahwa:

nama : Fournely Aritasia Siahaan
 NIM : 2105010047
 jurusan : Ilmu Pemerintahan
 jenjang pendidikan : Strata Satu (S1)
 perguruan tinggi : Universitas Maritim Raja Ali Haji
 judul penelitian : **"EVALUASI PROGRAM INTERNET PUBLIK DI KOTA TANJUNGPINANG DALAM Mendukung INKLUSI DIGITAL"**.

Bahwa benar nama tersebut diatas telah selesai melakukan penelitian, wawancara dan pengumpulan data pada tanggal 15 Januari s.d. 28 Februari 2025 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang untuk keperluan skripsi.

Demikian surat keterangan ini diberikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tanjungpinang, 28 Februari 2025
 Kepala Dinas,



Teguh Susanto, S.T.
 Pembina Tk.I (IV/b)
 NIP 197407072006041007

Lanjutan Lampiran 4.

	ANGKASA BINTAN CEMERLANG	
	PT. Angkasa Bintang Cemerlang Jl. Sultan Suleiman No. 01, Tanjungpinang - Kepri Telp. 0771 - 22518 Email : info@barelangnet.id Website : barelangnet.id	
	SURAT KETERANGAN NO:004/SK-HRD/BG/II/2025	
	Yang bertanda tangan di bawah ini : Nama : Anddys Jabatan : Direktur	
Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas : Nama : Fournely Aritasia Siahaan NIM : 2105010047 Program Studi : Ilmu Pemerintahan Sekolah / Univ : Universitas Maritim Raja Ali Haji		
Telah selesai melakukan penelitian mahasiswa sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di kantor Barelang Tv Kabel Jl. Sultan Sulaiman No.1, Kelurahan Kampung Bulang, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Tanjungpinang Selama 1 (satu) hari pada hari senin tanggal 20 Januari 2025, dengan judul penelitian/skripsi "Evaluasi Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang Dalam Mendukung Inklusi Digital".		
Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.		
Tanjungpinang, 04 Februari 2025		
  ANDDYS Direktur		

Lanjutan Lampiran 4.



PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
 Gedung C Lantai 1 dan 2, Jalan Daeng Celak, Senggarang,
 Laman kominfo.tanjungpinangkota.go.id, Pos-el kominfo@tanjungpinangkota.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR: B/071/86/5.16.01/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Teguh Susanto, S.T.
 jabatan : Kepala Dinas

dengan ini menerangkan bahwa:

nama : Fournely Aritasia Siahaan
 NIM : 2105010047
 jurusan : Ilmu Pemerintahan
 jenjang pendidikan : Strata Satu (S1)
 perguruan tinggi : Universitas Maritim Raja Ali Haji
 judul penelitian : **"EVALUASI PROGRAM INTERNET PUBLIK DI KOTA TANJUNGPINANG DALAM Mendukung INKLUSI DIGITAL"**.

Bahwa benar nama tersebut diatas telah selesai melakukan penelitian, wawancara dan pengumpulan data pada tanggal 15 Januari s.d. 28 Februari 2025 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang untuk keperluan skripsi.

Demikian surat keterangan ini diberikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tanjungpinang, 28 Februari 2025
 Kepala Dinas,



Teguh Susanto, S.T.
 Pembina Tk.I (IV/b)
 NIP 197407072006041007

Lampiran 5. Dokumentasi Penunjang Penelitian



Keterangan:

Bapak Teguh Susanto, S.T. Selaku Kepala Dinas DISKOMINFO Kota
Tanjungpinang



Keterangan:

Bapak Jhon Andaspra, S.T. Selaku Pranata Komputer Ahli Muda DISKOMINFO
Kota Tanjungpinang

Lanjutan Lampiran 5.

Keterangan:

Bapak Yocky Arwanto Selaku Manager *Marketing Accounting* Barelang Net



Keterangan:

Ibu Novia Felica Selaku Staf Seksi Pemasangan Internet Publik Barelang Net

Lanjutan Lampiran 5.

Keterangan:

Bapak Aprinaldi, S. Kom Selaku Staf Seksi Pelaksana Program Internet Publik
DISKOMINFO Kota Tanjungpinang



Keterangan:

Bapak Nanda Amareta, A.Md Selaku Staf Seksi Pelaksana Program Internet
Publik DISKOMINFO Kota Tanjungpinang

Lanjutan Lampiran 5.

Keterangan:

Bapak Ferdi Chahyadi, S. Kom., M.Cs Dosen Teknik Informatika, Selaku
★ Pendukung dalam Memberikan Tanggapan dari Perspektif IT ★



Keterangan:

Bapak Ryza Tetra Wihandany Selaku Golongan Orang Tua dan Ketua RT 03
RW 05 Perumahan Griya Bukit Harapan Sei. Jang

Lanjutan Lampiran 5.

Keterangan:

Ibu Putri Rahayu Selaku Masyarakat Pengguna Internet Publik Golongan Staf ASN Kelurahan Sei. Jang



Keterangan :

Ibu Wilda Selaku Masyarakat Pengguna Internet Publik Golongan Pelaku UMKM

Lanjutan Lampiran 5.

Keterangan :

Ananda Reivin Hertaka Demitra Widoya dan Christiann Paggabeen Selaku Masyarakat Pengguna Internet Publik Golongan Pelajar



Keterangan :

Ananda Sabaniati Putri Selaku Masyarakat Pengguna Internet Publik Golongan Pemuda

Lampiran 6. Dokumentasi Hasil Observasi



Keterangan:

Internet publik yang Infrastrukturnya belum memadai, yang berada di Taman Pamedan, Gedung Koni, dan Taman Anjung Cahaya.

Lanjutan Lampiran 6.



Keterangan:

Salah satu internet publik yang mati yang berada di Gedung
Pertemuan Posyandu Sedap Malam.



Keterangan:

Salah satu internet publik yang tidak terdaftar namun tidak memiliki
akses/jaringan

Lampiran 7. Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK UNIVERSITAS MAHENDRA RAJA ALIH
TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING UJIAN PENELITIAN
Nomor : 426/U/ST/3/IK.04/2024
Tanggal : 4 Oktober 2024

DOSEN PEMBIMBING UJIAN PENELITIAN DAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

NO	PRODI	NAMA MAHASISWA	NIM	JURUSAN PENELITIAN	LABORAN	PEMBIMBING NAMA
1	P	Regina Prita Wardani	19030201014	Strategi Dinas Sosial Terhadap Pemukiman Anak Jalanan Di Kota Tanjungpinang Tahun 2022	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Novi Winarti, M.A.
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Ardi Putra, M.Ip
2	P	Vincent Yoma Tuaaja	180302201015	Evaluasi Pengolahan Sampah Dapa Pegadaian dalam Meningkatkan Literasi dan Kepedulikan Publik di Kecamatan Bukit Besar	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Dr. Alfarid, S.IP., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Ardi Putra, M.Ip
3	P	Said Rishu Eiky Ramsahani	180502201009	Strategi Pengembangan Pariwisata Dalam Peningkatan Legitimasi Di Kota Tanjungpinang Tahun 2023	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Nuzuli, S.Sos., M.Si
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P.
4	P	Emarely Artina Sufahani	2105010047	Evaluasi Program Pengabdian Masyarakat Publik Di Kota Tanjungpinang Dalam Mendukung Indeks Digital	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Dr. Bismar Arianto, S.Sos., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Ella Africa, M.I Kom
5	P	Dhea Aranda	2105010044	Regulasi Penerbitan Desa dalam Moneveta Status Desa Mandiri Tahun 2023 (Studi Kasus Desa Taling Harapan Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga)	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Kuntawan, S.S., M.Soc.Sc
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Uly Sophia S. Sos., M. Si
6	P	La Ode Aziz Naim	2105010021	Collaborative Governance Dalam Pengembangan BUMDes Masa Pandemi Di Desa Teluk Nibek Kecamatan Turi Kuala Latan Kabupaten Berau	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Dr. Alfarid, S.IP., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Ardi Putra, M.Ip
7	P	Amira Safika	2105010017	Strategi Penyelenggaraan Kualifikasi Industri Industri (Studi Kasus Dalam Tenaga Kerja Koperasi San Vito Melayu Kota Tanjungpinang Tahun 2023)	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Yudanto Sutagratno Adiputra, S.IP, M.A.
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Risky Octa Putri Chaitin, S.IP., M.A.
8	P	Suci Indah Pratama	2105010005	EKSDIVISI UPN LAPOR BERSAMA Memanggi Program Masyarakat Desa Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Tanjungpinang	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Nuzuli, S.Sos., M.Si
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Khairi Rahmi, S.IP., M.A.
9	P	Karmadani	2105010001	Indikasi Kebijakan Pengujian, Penerbitan, Penyelenggaraan Dan Pendaftaran Geotag Narkotika, Psikotropika Dan Zat Adiktif lainnya Di Kota Tanjungpinang	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Yudanto Sutagratno Adiputra, S.IP, M.A.
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Khairi Rahmi, S.IP., M.A.
10	P	Japri Jaya	2105010007	Collaborative Governance Dalam Pengembangan Kelembagaan Anak ES Kabupaten Berau	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Novi Winarti, M.A.
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P.
11	P	Siti Nur Haliza	2105010005	Marketing Publik Dalam Pemilihan Umum Kerusi Berhad (Studi Kasus) Pemangku Calon Lu Darmanis-Raja Arca dan Rahmah Rella Haliz Pada Pilkada Kota Tanjungpinang Tahun 2020	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Dr. Bismar Arianto, S.Sos., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Risky Octa Putri Chaitin, S.IP., M.A.

DEKAN,

SYARIF FAUZAN RIVADE
NIP. 198207072015041002

Lampiran 8. Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK, UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TENTANG PENETAPAN DEWAN PENGUJI UJIAN
SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA
NOMOR : 4005/UN3.5/HK.04/2024
Pada Tanggal 25 November 2024

DEWAN PENGUJI UJIAN SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

NO	PRODI	NAMA MAHASISWA	NIM	JUDUL USULAN PENELITIAN	DEWAN PENGUJI	
					JABATAN	NAMA
1	IP	Fournely Aritasia Sihalua	2105010047	Evaluasi Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang Dalam Mendukung Inklusi Digital	Ketua	Asist. Prof. Khairi Rahmi, S.IP., M.A.
					Anggota 1	Asist. Prof. Dr. Bismar Arianto, S.Sos., M.Si
					Anggota 2	Asist. Prof. Ella Adhira, M.I.Kom.
2	IP	Amira Safika	2105010017	Strategi Penyelesaian Konflik Hubungan Industrial Kota Tanjungpinang	Ketua	Asist. Prof. Uly Sophia, S. Sos., M. Si
					Anggota 1	Asist. Prof. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., M.A
					Anggota 2	Asist. Prof. Rizky Octa Putri Charin, S.IP., M.A.
3	IP	Siti Nur Hafiza	2105010063	Marketing Politik Dalam Pemilihan Umum Kepala Daerah (Studi Komparasi Pasangan Calon Lix Darmasmyah-Raja Azwa dan Rahmah Risha Hafiz Pada Pilkada Kota Tanjungpinang Tahun 2024)	Ketua	Asist. Prof. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P.
					Anggota 1	Asist. Prof. Dr. Bismar Arianto, S.Sos., M.Si
					Anggota 2	Asist. Prof. Rizky Octa Putri Charin, S.IP., M.A.



DEKAN,

SAYED FAUZAN RIYADI
NIP. 198207072015041002



Lampiran 9. Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Sidang Skripsi

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DEWAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TENTANG PENETAPAN DEWAN PENGUJI UJIAN
SIDANG SKRIPSI MAHASISWA
Nomor : 1336/UNS1.5/HK.04/2024
Tanggal : 08 Mei 2025

DEWAN PENGUJI UJIAN SIDANG SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

NO	PRODI	MAHASISWA	NIM	JUDUL	DEWAN PENGUJI	
					JABATAN	
1	IP	Dhea Amanda	2105010041	Eksistensi Pemerintah Desa Tanjung Harapan dalam Mencapai Status Desa Mandiri Tahun 2023	Ketua	Asist. Prof. Dr. Adriat, S.IP., M.Si.
					Anggota 1	Asist. Prof. Kuslawa, S.S., M.Soc.Sc
					Anggota 2	Asist. Prof. Uly Sephia, S. Sos., M. Si
					Anggota 3	Asist. Prof. Nazaki, S.Sos., M.Si
					Anggota 4	Asist. Prof. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., MA
2	IP	Sourmeli Ariatila Sahaan	2105010047	Evaluasi Program Internet Publik di Kota Tanjungpinang dalam Mendukung Inklusi Digital	Ketua	Asist. Prof. Khairi Rahm, S.IP., M.A.
					Anggota 1	Asist. Prof. Dr. Bismar Arianto, S.Sos., M.Si
					Anggota 2	Asist. Prof. Eka Afrina, M.Kom.
					Anggota 3	Asist. Prof. Uly Sephia, S. Sos., M. Si
					Anggota 4	Asist. Prof. Dr. Di Darmawan, S.Sos., M.I.P.
3	IP	Amira Safka	2105010017	Strategi penyelesaian konflik hubungan industri kota Tanjungpinang	Ketua	Asist. Prof. Uly Sephia, S. Sos., M. Si
					Anggota 1	Asist. Prof. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., MA
					Anggota 2	Asist. Prof. Rizky Octa Putri Charin, S.IP., MA
					Anggota 3	Asist. Prof. Nazaki, S.Sos., M.Si
					Anggota 4	Asist. Prof. Eka Afrina, M.Kom.



DEKAN,

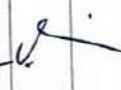
SAYED FAUZAN RIVADI
NIP. 198207072015041002

Lampiran 10. Lembar Perbaikan Skripsi Setelah Disidangkan

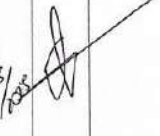
PERBAIKAN SKRIPSI SETELAH DISIDANGKAN

Nama : Fournely Aritasia Siahaan
 Nomor Induk Mahasiswa : 2105010047
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Judul Skripsi : Evaluasi Program Internet Publik Di Kota
 Tanjungpinang Dalam Mendukung Inklusi Digital

Skripsi ini telah diperbaiki sesuai saran Dewan Penguji Ujian Skripsi pada tanggal 14 Mei 2025, sebagai berikut:

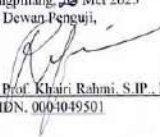
No	Nama Penguji	Materi Perbaikan	Halaman	Menyetujui Hasil Perbaikan Skripsi	
				Tanggal	Tanda Tangan
1.	Assist. Prof. Khairi Rahmi, S.IP., M.A.	1. Petakan pengguna internet publik di berbagai lokasi mulai dari yang sepi, ramai, dan tidak berfungsi/tidak ada sama sekali 2. Penjabaran indikator-indikator Evaluasi 3. Dampak kepada masyarakat terkait program internet publik 4. Analisis Lakip DISKOMINFO untuk melihat evaluasi keseluruhan. 5. Perbaikan isi abstrak		21/05-25	
2.	Assist. Prof. Dr. Bismar Arianto, S.Sos., M.Si.	1. Pertegas analisa, sesuai dengan aturan dan teori untuk melihat standard evaluasi hasil penelitian 2. Perbaikan Abstrak 3.		26/5-25	
3.	Assist. Prof. Ella Afnira, M.I.Kom. Assist. Prof.	1. Perbaikann kata pengantar 2. Penambahan hasil observasi di pembahasan informan		21.5 2025	

Lanjutan Lampiran 10.

No	Nama Penguji	Materi Perbaikan	Halaman	Menyetujui Hasil Perbaikan Skripsi	
				Tanggal	Tanda Tangan
4.	Uly Sophia, S.Sos., M.Si	1. Perbaikan latar belakang mengenai masalah kesenjangan digital yang terjadi di Kota Tanjungpinang. 2. Perbaikan pembahasan indikator responsivitas 3. Perbaikan keyword abstrak		21/05/2025	
5.	Assist. Prof. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.	1. Perbaikan Teknik penulisan mulai dari kata hubung, kata asing, penulisan yang hanya 2 paragraf. 2. Perbaikan Tabel 3. Pemetaan penjelasan terkait Target realisasi/capaian dari wilayah yang ada dalam program	2	24/5/2025	

Catatan: Halaman berikutnya mulai dari judul kolom, dapat ditambah sesuai kebutuhan.

Tanjungpinang, 26 Mei 2025
Ketua Dewan Penguji,


Assist. Prof. Khairi Rahmi, S.IP., M.A.
NIP/NIDN. 0001049501

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Fournely Aritasia Siahaan, lahir di Batam, 04 Januari 2002.

Penulis lahir dari pasangan (Bapak) Jhon Wesly Siahaan dan (Ibu) Ridtama Sinaga sebagai anak pertama dari empat bersaudara. Penulis mengawali pendidikan dari Taman Kanak-Kanak (TK) Kemala Bhayangkari Kota Dumai pada tahun 2007-2008. Kemudian penulis melanjutkan Sekolah

Dasar Negeri 015 Kota Dumai pada tahun 2008-2014, lalu penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama Negeri 54 Batam pada tahun 2014-2017. Penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas Negeri 16 Batam pada tahun 2017-2020. Penulis melanjutkan pendidikan strata satu (S1) di Universitas Maritim Raja Ali Haji di Kota Tanjungpinang, dengan Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dengan ketekunan, motivasi, giat untuk belajar dan berusaha, penulis berhasil mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.