

## EFEKTIVITAS PEMANFAATAN MOBILE PUSAT LAYANAN INTERNET KECAMATAN DI KABUPATEN LANGKAT, SUMATERA UTARA

### *THE EFFECTIVENESS OF SUB DISTRICT INTERNET MOBILE SERVICE IN LANGKAT DISTRICT, NORTH SUMATERA*

**Abdul Rahman Harahap**

Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika Medan  
Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia  
Jalan Tombak No. 31 Medan (20222)  
abdu037@kominfo.go.id

Diterima: 10 Mei 2016

Direvisi: 30 Mei 2016

Disetujui: 10 Juni 2016

#### ABSTRACT

*The title of this study is effectiveness of internet mobile service in Langkat North Sumatra. This descriptive study used a qualitative approach implemented in 2013. Mobile PLIK Programs in Langkat quite effective in providing internet access to rural communities. The keys to the success of this programme are good coordination and communication between local government and the vendor / provider, as well as great attention from the Langkat Regent to improve information access to public and also provides an operating budget for MPLIK at the local budget in 2013.*

**Keywords:** *effectiveness, Mobile Internet Service Center, District of Langkat*

#### ABSTRAK

Penelitian ini berjudul efektivitas Pemanfaatan Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini bersifat deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif, dilaksanakan pada tahun 2013. Program Mobil Pusat layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Langkat cukup efektif dalam penyediaan akses internet bagi masyarakat pedesaan. Kunci keberhasilan program ini adalah adanya koordinasi, komunikasi yang baik antara pemerintah daerah dengan vendor/operator, serta perhatian yang besar dari Bupati Langkat terhadap peningkatan akses informasi bagi masyarakat Langkat sehingga menyediakan anggaran operasional Mobile PLIK pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah tahun 2013.

**Kata Kunci:** efektivitas, Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan, Kabupaten Langkat

#### PENDAHULUAN

Internet sebagai salah satu sumber informasi bukan lagi menjadi sesuatu yang hanya dikenal di masyarakat perkotaan, namun

masyarakat pedesaan pun telah mengenal dan menggunakan internet. Kehadiran akses Internet di pedesaan bukan hanya memberikan dampak positif bagi masyarakat desa tetapi

juga akan mendukung penetrasi telekomunikasi dan memberikan kontribusi pada pembangunan ekonomi. Internet yang kita gunakan sekarang adalah bentuk perwujudan perkembangan inovasi teknologi informasi komunikasi. Teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengolah, serta menyebarkan informasi (Sulistyo-Basuki, 1991). Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah cara-cara elektronik dalam pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan dan pengkomunikasian informasi, yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak dan jaringan komputer (Siregar, 2004).

Berbagai penelitian mengungkapkan bahwa akses internet memberi banyak benefit dalam kehidupan masyarakat di pedesaan. Memperhatikan dampak positif kehadiran telekomunikasi internet di pedesaan, sudah selayaknya apabila seluruh desa di Indonesia memiliki akses telekomunikasi. Lebih dari sekadar memberikan benefit kepada masyarakat pedesaan, ketersediaan akses internet di pedesaan juga akan memberikan dampak positif bagi pembangunan dan kemajuan suatu bangsa. Pertimbangannya, komunikasi yang efektif, bisa menjadi katalisator bagi pertumbuhan dan pembangunan ekonomi suatu negara. Sebagaimana studi yang dilakukan oleh Internasional Telecommunication Union (ITU), setiap peningkatan penetrasi telekomunikasi (*fixed line*, satu persen akan memberi kontribusi bagi pertumbuhan ekonomi hingga tiga persen.

Mulanya penggunaan internet hanya bersifat stationer atau tidak dapat berpindah – pindah dikarenakan harus menggunakan komputer (PC) dan infrastrukturnya menggunakan kabel yang tetap, tetapi

pengembang perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mulai membuat perangkat yang portable dan mobile. Pengembangan infrastruktur TIK juga menggunakan teknologi wireless (tanpa kabel). Sehingga penggunaan sarana TIK dapat dilakukan dimana saja, kapan saja dan tidak mengenal jarak. Hal ini disebabkan munculnya perangkat – perangkat pintar gabungan teknologi, seperti smartphone (telephone pintar), tablet, dimana pengguna bukan hanya dapat berkomunikasi suara tetapi juga bisa melakukan transaksi data dan elektronik melalui satu perangkat saja. Diberbagai sektor TIK juga memegang peranan penting, disektor pertanian TIK dimanfaatkan dalam tiga cabang utama pertanian yaitu penanaman, peternakan, dan perikanan. Koneksi Internet menghubungkan masyarakat dunia secara tanpa batas. Lewat sarana inilah segala informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh. Saat ini masyarakat di pedesaan juga dapat mengakses informasi bukan hanya dari media cetak tetapi juga media elektronik (Radio, Televisi dan internet). Namun masyarakat desa masih mengalami keterbatasan informasi melalui internet disebabkan infrastruktur yang belum memadai. Kurangnya infrastruktur mengakibatkan kurangnya informasi yang baru dan tepat.

Dalam mewujudkan masyarakat informasi di desa, Pemerintah melanjutkan Program Penyediaan Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) dalam bentuk layanan M-PLIK (Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan). Program ini guna mempercepat peningkatan keterjangkauan pemerataan layanan internet di masyarakat terpencil. Program M-PLIK juga untuk mendorong perubahan daerah, mencerdaskan, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. M-

PLIK adalah merupakan sebuah Pusat Layanan Internet untuk Kecamatan yang bersifat bergerak/ *mobile*. M-PLIK dibangun untuk memenuhi Kewajiban Pelayanan Universal, bisa dikatakan sebagai sebuah Warnet Keliling untuk kecamatan yang ditunjuk. Perangkat dan jasa layanan ini berupa paket yang terdiri VSAT (*Very Small Aperture Terminal*), *Notebook* 6, 1 *server*, *switch*, UPS, kursi, dan meja. Fungsi dan tujuannya adalah melayani masyarakat umum yang berada di daerah-daerah kecamatan yang belum terjangkau oleh fasilitas internet.

Dari segi mobilitas, M-PLIK tentu lebih fleksibel ruang geraknya, karena dapat berpindah-pindah tempat sesuai kebutuhan. Ini merupakan gebrakan baru untuk memasyarakatkan internet dan menginternetkan masyarakat. M-PLIK sebagai kelanjutan program *Universal Service Obligation* (USO) melalui PLIK tanpa Mobil. Menurut data Kementerian Kominfo, terdapat 1907 unit M-PLIK yang tersebar di 32 propinsi. M-PLIK yang hadir di seluruh Indonesia yaitu di desa-desa terpencil diharapkan mampu merangsang pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan potensi pedesaan. M-PLIK bergerak setiap harinya di tempat-tempat umum dengan jam kerja delapan jam sehari.

Kabupaten Langkat adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Sumatera Utara yang mendapat bantuan Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (M-PLIK) berjumlah empat unit. Sampai saat ini M-PLIK dalam operasionalnya telah melakukan rute perjalanan kekecamatan-kecamatan dan mendapat sambutan positif dari masyarakat, tingginya minat dan kebutuhan masyarakat akan internet terlihat jelas ketika mobil internet ini mangkal disekolah-sekolah di daerah

kecamatan, siswa dan siswi begitu antusias akan kehadiran M-PLIK, yang kemudian langsung ingin mencoba menggunakan internet dari M-PLIK tersebut. Namun dalam pemanfaatan M-PLIK muncul permasalahan didalam penerapannya, antara lain: pengetahuan masyarakat Langkat mengenai M-PLIK masih sangat kurang sehingga M-PLIK belum dapat digunakan dengan baik, kurangnya dokumentasi kegiatan MPLIK yang menunjukkan mereka sedang di desa terpencil dan pedalaman, kegiatan layanan MPLIK yang sering terdengar justru ada di sekolahan (kota dan pinggiran kota) dan kegiatan seperti pameran, sehingga pemanfaatan M-PLIK belum maksimal dirasakan oleh masyarakat Langkat. Sejak diterapkannya M-PLIK di Kabupaten Langkat sebagai layanan terbuka pada tahun 2012 hingga sekarang, perlu adanya evaluasi maupun penelitian terhadap pencapaian tujuan sehingga nantinya dapat diketahui tingkat efektivitas penerapan teknologi tersebut.

Dari uraian di atas, masalah penelitian dapat dirumuskan : Bagaimana koordinasi vendor, operator dan Pemerintah Kabupaten Langkat didalam pengoperasian M-PLIK, Apakah pemanfaatan layanan M-PLIK di Kabupaten Langkat sudah efektif dan kendala apa yang dihadapi dalam pemanfaatannya?

Fokus Penelitian, agar didalam penyajian penelitian ini tidak menjadi bias terhadap permasalahan-permasalahan lain dan lebih fokus pada pokok permasalahan yang disampaikan di atas, maka dalam penulisan penelitian ini peneliti membatasi pada identifikasi isu-isu penting yang relevan untuk dibahas meliputi bagaimana pemanfaatan M-PLIK di Kabupaten Langkat, kendala pemanfaatan layanan M-PLIK, serta pengelolaan M-PLIK di Kabupaten Langkat.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Pelayanan Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan merupakan program KPU/USO yang merupakan amanat dari UU No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Pelaksanaan M-PLIK ini untuk menyediakan akses internet ke kecamatan-kecamatan sehingga diharapkan daerah tersebut bisa tercover dengan baik dengan adanya internet, dan masyarakat Langkat menyambut baik dan antusias dengan program ini. Kabupaten Langkat menempati area seluas 626.329 ha yang terdiri dari 23 Kecamatan dan 240 Desa serta 37 Kelurahan definitif. Sehingga dengan luas wilayah yang sangat luas, maka sarana M-PLIK sangat dibutuhkan untuk menjangkau penyebaran/diseminasi informasi dan pelayanan masyarakat di pedesaan. Dengan sarana M-PLIK, masyarakat Langkat akan dilibatkan secara langsung dalam program pendidikan, kesehatan dan sosial budaya berbasis ICT. Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika sebagai stake holder pelaksanaan program M-PLIK di Kabupaten Langkat mengelola, mengembangkan dan mengawasi pelaksanaan program kerja M-PLIK. Hal ini dimaksudkan agar pemanfaatan M-PLIK bisa lebih maksimal, membantu layanan ICT, layanan pendidikan ICT, penyebaran informasi kesehatan, perkembangan sosial budaya dan program kerja yang dilaksanakan bisa berjalan dengan lancar dan berkelanjutan.

Untuk mengukur tingkat keberhasilan pemanfaatan M-PLIK maka efektivitas adalah dimensi yang dapat dijadikan ukuran implementasi program. Berikut ini pengertian dari Efektivitas. Chester I. Barnard (2005) mendefinisikan efektivitas sebagai pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Tingkat pencapaian sasaran itu

menunjukkan tingkat efektivitas. Selanjutnya Gibson menjelaskan efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati atau usaha bersama. Menurut Nogi Tangkilisan (2005), efektivitas menyangkut 2 aspek yang diantaranya adalah sebagai berikut : Tujuan, Pelaksanaan fungsi (cara untuk mencapai tujuan tersebut). Adapun kriteria atau indikator dari pada efektivitas yakni diantaranya sebagai berikut.

- 1) Pencapaian tujuan
- 2) Kemampuan adaptasi (fleksibilitas)
- 3) Kepuasan kerja
- 4) Tanggung jawab

Efektivitas sebagai dimensi yang dapat terwujud didalam mengukur tingkat keberhasilan pembangunan masyarakat seutuhnya jika pemanfaatan TIK dapat diimplementasikan dengan baik

Definisi lain yang dapat dijadikan acuan ialah menurut Emerson (dalam Handyaningrat, 1990), efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif.

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis dan dilakukan dengan pendekatan Kualitatif. Menurut Rakhmat (2000), metode deskriptif adalah metode yang hanya memaparkan situasi dan peristiwa apa adanya, tanpa mencari dan menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesa atau membuat prediksi. Penelitian Deskriptif hanya memberikan gambaran secermat mungkin mengenai suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu. Tujuan penelitian ini untuk membuat gambaran secara

sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Suryabrata, 2003).

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Langkat. Pemilihan Lokasi didasarkan bahwa Kabupaten Langkat merupakan salah satu daerah yang menerima bantuan M-PLIK terbanyak, sebanyak 4 unit dibanding Kabupaten/Kota lain yang memperoleh M-PLIK di Provinsi Sumatera Utara dan salah satu daerah yang terluas wilayahnya di Provinsi Sumatera Utara seluas 6.263,29 km<sup>2</sup>.

Adapun Jumlah Bantuan M-PLIK di Kabupaten/Kota Provinsi Sumatera Utara sebagai berikut: Pemkab Langkat sebanyak 4 (empat) unit, Pemkab Sergai sebanyak 3 (tiga) unit, Pemkab Batubara sebanyak 2 (dua) unit, Pemkab Asahan sebanyak 4 (empat) unit, Pemkab Labuhan Batu Utara (Labura) sebanyak 2 (dua) unit, Pemkab Labuhan Batu Selatan (Labusel) 2 (dua) unit, Pemko Tebing Tinggi sebanyak 1 (satu) unit, Pemko Tanjung Balai sebanyak 1 (satu) unit, PemkabKaro sebanyak 4 (empat) unit, Pemkab Dairi sebanyak 3 (tiga) unit, Pemkab Pakpak Barat sebanyak 3 (tiga) unit, Pemkab Humbahas sebanyak 3 (tiga) unit, dan Pemkab Samosir sebanyak 2 (dua) unit.

Sedangkan jadwal pelaksanaan penelitian dilakukan mulai dari bulanJanuarisampai dengan Juni 2013. Informan Penelitian, Penentuan subjek maupun informan penelitian menggunakan pertimbangan Snowball sampling (berkembang mengikuti informasi atau data yang diperlukan) sehingga memungkinkan melibatkan pihak diluar lokasi penelitian yang dipandang mengerti dan memahami kehidupan individu-individu sebagai anggota masyarakat lokasi penelitian (Bungin, 2011). Penentuan

mengenai siapa yang harus menjadi informan kunci harus melalui beberapa pertimbangan diantaranya: (1) orang yang bersangkutan memiliki pengalaman pribadi sesuai dengan permasalahan yang diteliti; (2) usia orang yang bersangkutan telah dewasa; (3) orang yang bersangkutan sehat jasmani dan rohani; (4) orang yang bersangkutan bersifat netral, tidak mempunyai kepentingan pribadi untuk menjelek-jelekkan orang lain; (5) orang yang bersangkutan memiliki pengetahuan yang luas mengenai permasalahan yang diteliti; dan lain-lain (Bungin, 2011)

Informan penelitian ini sebanyak 10 (sepuluh) orang yang terdiri dari 2 orang vendor, 2 orang operator, 2 orang pegawai SKPD terkait di Pemkab Langkat , dan 4 orang pengguna M-PLIK di Kaupaten Langkat.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, mendalam (indepth interview) untuk mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang topik yang diteliti. Wawancara mendalam dilakukan secara intensif dan berulang-ulang. Pada penelitian kualitatif, wawancara mendalam menjadi alat utama yang dikombinasikan dengan observasi partisipasi (Bungin, 2011).

Kegiatan dokumentasi juga dilakukan yakni mengumpulkan data melalui dokumen, kajian ilmiah, buku, perundang-undangan, internet,maupun situs website badan publik. Observasi; pengamatan langsung di lapangan dan mencatat fenomena yang terkait dengan kondisi dan pemanfaatan PLIK di Kabupaten

Langkat. Proses penggalian data mempertimbangkan model Triangulasi. Data penelitian direkam dan dicatat melalui teknik pengamatan langsung dan wawancara mendalam tak berstruktur. Dokumen juga digunakan sebagai teknik pengumpulan data penunjang. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melalui tiga tahap analisis data kualitatif, yakni reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memokuskan pada hal-hal penting, dan mencari tema serta pola data yang diperoleh, penyajian data yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan lain-lain; untuk mempermudah peneliti dalam mengorganisir data, menyusun pola dan memahami data yang diperoleh dan menarik kesimpulanyang menghasilkan temuan baru atas obyek penelitian.

M-PLIK yang bersifat bergerak untuk akses internet yang sehat, aman, cepat dan murah. Tujuannya adalah melayani daerah-daerah kecamatan yang belum terjangkau akses informasi dan internet. Penyediaan Mobil Layanan Internet Kecamatan (M-PLIK) merupakan amanat Pasal 5 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 48/PER/M. KOMINFO/11/2009 tentang Penyediaan Jasa Akses Internet pada Wilayah Pelayanan Universal Telekomunikasi Internet Kecamatan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 19/PER/M. KOMINFO/12/2010. M-PLIK merupakan sinergi kegiatan Program KPU/USO dengan *Community Access Point* (CAP). Target Penyediaan sebanyak 1.907 M-PLIK yang tersebar diseluruh Indonesia (BP3 TI. 2011) Infrastruktur dan sarana pendukung M-PLIK, yaitu:

1. Kendaraan Moda Transportasi Darat Roda Empat
2. Komputer terdiri dari:
  - a) 1 (satu) Komputer sebagai Server;
  - b) 6 (enam) Personal Komputer berupa Laptop/notebook sebagai Client.
  - c) Sistem Operasi/OS (operating system) berlisensi untuk server dan client minimal 2 (dua) berbasis open sources.
  - d) Aplikasi perkantoran standard untuk client minimal 2 (dua) berbasis open sources.
  - e) Aplikasi Perhitungan Biaya Pemakaian (Billing System), pada server.
  - f) Anti virus, pada server dan client 1 (satu) perangkat yang memiliki Fungsi Routing, 1 (satu) Switch hub 8 port dan 1 (satu) Wireless access point, 1 (satu) set perangkat media transmisi menggunakan spectrum frekuensi radio.
  - g) Catudaya: 1 (satu) Generator Listrik, 1 (satu) UPS 1500 KVA, 1 (satu) layar LCD TV 32 inci, 1 (satu) DVD Player dan home theatre system, 1 (satu) Pengeras Suara, 1 (satu) GPS, 1 (satu) Rambu Penunjuk Lokasi Fasilitas M-PLIK, yang bersifat mobile atau mudah terpasang;
  - h) Meubeler dan Pendukung lainnya: 1 (satu) Meja dan kursi untuk Server, 6 (enam) Kursi yang memadai untuk 5 (lima) Client atau lebih, 2 (dua) tenda peneduh/kanopi seukuran bidang mobil.

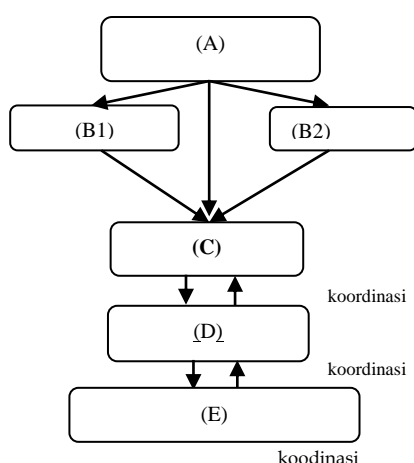
Gambaran Umum Kabupaten Langkat, Kabupaten Langkat merupakan salah satu daerah yang berada di Sumatera Utara. Secara geografis Kabupaten Langkat berada pada 3° 14' – 4° 13' Lintang Utara, 97° 52' – 98° 45' Bujur Timur dan 4 – 105 m dari permukaan laut. Kabupaten Langkat menempati area seluas ± 6.263,29 Km<sup>2</sup> (626.329 Ha) yang terdiri dari 23 Kecamatan dan 240 Desa serta 37 Kelurahan Definitif. Area Kabupaten

Langkat di sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Aceh Tamiang dan Selat Malaka, di sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Karo, di sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Aceh Tenggara / Tanah Alas, dan di sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Deli Serdang.

Berdasarkan luas daerah menurut kecamatan di Kabupaten Langkat, luas daerah terbesar adalah kecamatan Bahorok dengan luas 1.101,84 km<sup>2</sup> atau 17,59 persen diikuti kecamatan Batang Serangan dengan luas 899,38 km<sup>2</sup> atau 14,36 persen. Sedangkan luas daerah terkecil adalah kecamatan Binjai dengan luas 42,05 km<sup>2</sup> atau 0,67 persen dari total luas wilayah Kabupaten Langkat.

Koordinasi vendor, operator dan Pemerintah Kabupaten Langkat didalam pengoperasian M-PLIK

Sebelum berbicarakoordinasi vendor, operator dan Pemerintah Kabupaten Langkat didalam pengoperasian M-PLIK, perlu diketahui alur proses dalam pengoperasian pelayanan M-PLIK di Kabupaten Langkat dari hasil wawancara yang dapat digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 1.** Bagan Alur Proses Pelayanan M-PLIK di Kab. Langkat

Keterangan:

A. Bagian PDE & Santel Kab. Langkat sebagai Koordinator M-PLIK, yang bertugas bertanggung jawab atas pelaksanaan M-PLIK di Kab. Langkat baik operasional maupun pengawasan. Bagian PDE & Santel Kab. Langkat membuat jadwal setiap bulannya untuk penempatan 4 unit M-PLIK di Kecamatan Kab. Langkat dengan 10 personil yang terdiri dari 4 operator, 5 supir dan 1 supir cadangan, dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Jadwal Kegiatan M-PLIK Kab. Langkat

| No. | Tanggal         | Nama Operator/Supir                              | Tempat                 | Ket        |
|-----|-----------------|--|------------------------|------------|
| 1.  | 4-28 Maret 2013 | Agung Eko P<br>Joko Edi<br>Santoso<br>Abdul Hadi | Kec.<br>Pdg<br>Tualang | B 9621 BCF |
| 2.  | 4-28 Maret 2013 | Faisyal<br>Firdaus<br>Apri Santoso               | Kec.<br>Bahorok        | B 9747 BCF |
| 3.  | 4-28 Maret 2013 | Agustira<br>Fansyah<br>Deni<br>Handoko<br>Akhyar | Kec.<br>Hinai          | B 9610 BCF |
| 4.  | 4-28 Maret 2013 | Julianta S<br>Eko<br>Syahputra                   | Kec.<br>Pkl.<br>Susu   | B 9761 BCF |

Sumber: Bagian PDE & Santel Setdakab. Langkat

Selanjutnya, membuat Surat Perintah (SP) yang berisikan nama operator dan supir yang bertugas di Kecamatan yang telah dijadwalkan dan waktu bertugas mulai pukul 8.00 s/d 15.00 wib (lampiran1). Sebelum keberangkatan, Koordinator memberikan SP tersebut dan biaya BBM(hasil wawancara, Rinaldi. 2013).

B. Operator dan Supir membawa SP untuk disampaikan kepada pihak kecamatan. Kemudian camat menindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan kepala

KUPT dinas pendidikan. Operator dan Supir menempati lokasi yang telah disetujui diusulkan oleh Camat dan KUPT. Pendidikan Kecamatan selama 5 jam atau lebih (lihat kondisi pengguna).

- C. Camat menerima SP dan menindaklanjuti ke KUPT. Pendidikan Kecamatan untuk meminta sekolah yang membutuhkan sarana M-PLIK, yang sebelumnya pihak KUPT. Pendidikan Kecamatan telah menerima laporan dari sekolah yang membutuhkan sarana M-PLIK tersebut.
- D. KUPT. Pendidikan Kecamatan menindaklanjuti dengan meminta para sekolah-sekolah untuk mengusulkan sekolahnya bila membutuhkan sarana M-PLIK tersebut.
- E. Kepala Sekolah membuat surat permintaan kebutuhan M-PLIK kepada KUPT. Pendidikan Kecamatan agar di lokasi sekolahnya beroperasi M-PLIK untuk membantu para siswa/siswi dalam membuat pekerjaan sekolahnya.

Dari alur proses pengoperasian M-PLIK di Kabupaten Langkat dapat dilihat bahwa fasilitas M-PLIK sangat disambut baik oleh Pemerintah Kabupaten Langkat, hal ini merupakan adanya koordinasi yang baik antara Bagian PDE dan Santel Setdakab. Langkat sebagai pengelola, Operator/Supir dan perangkat Pemerintahan di Kecamatan (Camat, KUPT Pendidikan Kecamatan dan pihak sekolah).

Begitu halnya koordinasi antara Pemerintah Kabupaten Langkat dalam hal ini Bagian PDE dan Santel Setdakab. Langkat dengan PT. Web dan Lintas Arta sebagai vendor M-PLIK di Langkat juga baik dengan adanya pemberian bantuan biaya operasional

atas target 5 jam/hari dalam pengoperasian M-PLIK di Kab. Langkat (lampiran3).

Selain itu, Pemerintah Kabupaten Langkat bersama operator/supir selalu berkoordinasi pada saat terjadi kerusakan sarana dan prasarana baik melalui email maupun telepon, walau tindakan yang dilakukan vendor terkadang lama dalam mengatasinya. Hal ini sangat mengganggu dan menyebabkan terhambatnya tujuan mulia pemanfaatan sarana M-PLIK bagi masyarakat kecamatan.

Efektivitas Pemanfaatan Layanan M-PLIK di Kabupaten Langkat

Fungsi dan tujuan M-PLIK adalah melayani masyarakat umum yang berada di daerah-daerah kecamatan yang belum terjangkau oleh fasilitas internet. Untuk fungsi dan tujuan M-PLIK di Kabupaten Langkat masih dirasakan pemanfaatannya bagi kalangan siswa /siswi di sekolah SD/SMP/SMA sederajat yang memanfaatkan sarana M-PLIK (75%) untuk membantu dalam mengerjakan soal-soal atau pekerjaan yang diberikan guru-guru. Dalam 3 bulan terakhir, guru-guru SD/SMP/SMA sederajat juga memanfaatkan sarana M-PLIK (20%) untuk membantu dalam mengakses sertifikasi guru secara on line. Selebihnya dimanfaatkan oleh anak-anak, masyarakat, aparatur pemerintah (5%) yang membantu mencari data-data (informasi) dan bermain games.

Berikut ini kriteria atau indikator dari pada efektivitas pelayanan *M-PLIK* di kabupaten Langkat sebagai berikut:

1 Pencapaian tujuan.

Pemanfaatan Layanan M-PLIK di Kabupaten Langkat atas pencapaian tujuan melayani siswa-siswi sekolah yang belum memiliki laboratorium komputer terlaksana dengan baik sesuai tugas yang diberikan



bagian PDE Kabupaten Langkat kepada operator dan Driver *M-PLIK*. Namun karena keterbatasan fasilitas *M-PLIK* yang hanya 4 unit sedangkan Kabupaten Langkat cukup luas maka pelayanan kepada masyarakat umum yang berada di daerah-daerah terpencil belum tercapai.

2. Kepuasan kerja dalam hal kepuasan kerja, untuk kepuasan kerja operator merasa puas bahkan tidak tega melihat para pengguna *M-PLIK* yang memanfaatkan *M-PLIK* dengan waktu singkat, makanya sering operator menambah waktu operasionalnya sampai malam hari ( $\pm 10$  jam). Tetapi kepuasan kerja tidak sebanding dengan pendapatan. Honor yang diperoleh hanya Rp. 750.000,-/bulan (kotor). Tidak ada uang makan ataupun asuransi bahkan tidak ada uang perbaikan Mobil bila terjadi kerusakan (ban pecah, mesin rusak). Pengeluaran makan dan minum dalam mengoperasikan *M-PLIK* dapat menghabiskan  $\pm$  Rp. 25.000,-/hari bagi seorang operator atau supir.
3. Tanggung jawab dari pembahasan sebelumnya, jelas terlihat Pemerintah Kabupaten Langkat bertanggung jawab untuk kelancaran efektivitas pemanfaatan *M-PLIK* di Kabupaten Langkat. Adapun tanggung jawab yang diberikan Pemerintah Kabupaten Langkat selain masalah teknis juga dalam mengalokasi anggaran pada Tahun 2013 dapat dilihat pada Tabel 2.

Dari Tabel 2 dapat dijelaskan bahwa tanggung jawab terhadap kelancaran efektivitas pemanfaatan *M-PLIK* di Kabupaten Langkat, Pemerintah Kab. Langkat menganggarkan  $\pm$  Rp. 200.640.000,-. (dua ratus juta enam ratus empat puluh ribu rupiah)

Hasil penelitian menunjukkan sasaran atau tujuan *M-PLIK* di Kab. Langkat cukup

dirasakan pemanfaatannya bagi kalangan siswa/siswi di sekolah SD/SMP/SMA sederajat. tujuan atau sasaran yang telah sesuai dengan komitmen dan penugasan sesuai arahan pemerintah daerah, maka pekerjaan itu dikatakan efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan *M-PLIK* sesuai dengan jadwal dan tujuan *M-PLIK* maka pemanfaatan *M-PLIK* di kabupaten Langkat efektif.

**Tabel 2.** Alokasi Anggaran *M-PLIK* Tahun 2013

| No    | SKPD   | Uraian                              | Total             |
|-------|--|-------------------------------------|-------------------|
|       | Bagian Umum & Perlengkapan Setdakab. Langkat |                                     |                   |
| 1     | BBM Solar                                    | = 4 unit x 10 ltr x 24 hk x 12 bln  | Rp. 51.840.000,-  |
| 2     | Pelumas                                      | = 4 unit x 4 ltr x 12 bln           | Rp. 4.800.000,-   |
| 3     | Honor Operator                               | = 48 OB x Rp. 750.000,-             | Rp. 36.000.000,-  |
| 4     | Honor Supir                                  | = 48 OB x Rp. 750.000,-             | Rp. 36.000.000,-  |
| 5     | Sekretariat Daerah Kab. Langkat              |                                     |                   |
| 6     | Biaya Bandwitch <i>M-PLIK</i>                | = 4 unit x Rp. 1.000.000,- x 12 bln | Rp. 36.000.000,-  |
| 7     | Pembelian Pulsa Internet Mobile              | = 4 org x Rp. 750.000,- x 12 bln    | Rp. 36.000.000,-  |
| Total |  |                                     | Rp. 200.640.000,- |

Sumber: ABPD TA. 2013 Kab. Langkat

Pemanfaatan layanan *M-PLIK* di Kabupaten Langkat masih ditemukan kendala, antara lain:

1. Potensi minat pemanfaatan layanan *M-PLIK* di Kabupaten Langkat sangat besar, tetapi sarana layanan *M-PLIK* tidak memenuhi kebutuhan untuk 23 Kecamatan, sehingga para pengguna belum merasakan kepuasan dalam pemanfaatan layanan *M-PLIK* di Kabupaten Langkat.
2. Pemanfaatan layanan *M-PLIK* di Kabupaten Langkat masih terjadi kendala perangkat Server yang error dan dapat terputus sendiri dalam 3 bulan terakhir ini, sehingga Terminal Line tidak masuk.

3. Pada perangkat M-PLIK di Kabupaten Langkat masih terjadi Lampu Aipe Line tidak nyala, walaupun Sinyal kuat. Sinyal kuat (rata-rata 55 s/d 60), tetapi proses loading lambat.
4. Kapasitas M-PLIK di Kabupaten Langkat kecil, dan pernah diuji oleh salah satu SMK di Stabat hasilnya kurang dari 150 kbps.
5. Masih ada voucher yang terbuang dengan sia-sia akibat voucher yang tidak dapat masuk, sehingga menimbulkan mubazir pada anggaran daerah.
6. Daya listrik kurang memadai jika operasional di daerah/desa terpencil desa-desa dipedalaman

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Koordinasi pihak terkait vendor, operator dan pemerintah daerah terhadap operasional Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (*M-PLIK*) di Kabupaten Langkat berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari operasional seluruh mobil PLIK yang berjumlah 4 unit beroperasi sesuai jadwal yang telah dibuat dan ditentukan oleh bagian Pengolahan Data Elektronik (PDE) Kabupaten Langkat. Terlaksananya operasional *M-PLIK* dengan baik di kabupaten Langkat karena didukung perhatian serius Bupati Langkat dan Sekretaris Daerah Kabupaten Langkat. Perhatian serius tersebut di implementasikan dengan tindakan bahwa setiap kegiatan operasional ke- empat Mobil PLIK di Kabupaten Langkat disertai surat tugas yang ditandatangani langsung oleh Sekretaris Daerah. Surat tugas yang dikeluarkan oleh Sekretaris Daerah berisi perintah Tugas bukan hanya kepada operator tetapi juga kepada Camat di mana mobil PLIK akan dioperasikan. Surat tugas ini menurut operator sangat membantu dalam memperlancar operasional

*M-PLIK*. Dengan berbekal surat tugas dari Sekretaris Daerah para operator dengan mudah menjalankan kegiatan pelayanan kepada masyarakat melalui sekolah-sekolah yang membutuhkan fasilitas Internet *M-PLIK*.

Perhatian serius Bupati dan Sekretaris Daerah Kabupaten Langkat dalam meningkatkan akses informasi kepada masyarakat melalui penggunaan *M-PLIK*, didukung semangat dan tanggung jawab yang baik dari Kepala Bagian Pengolahan Data dan Elektronik Kabupaten Langkat. Kabag PDE setiap bulan melakukan evaluasi terhadap operasional ke empat mobil PLIK. Didalam evaluasi dihimpun kendala-kendala yang terjadi pada saat operasional. Evaluasi yang dilakukan adalah untuk menghimpun masukan dari operator maupun supir *M-PLIK*. Masukan berupa kendala dan solusi dalam operasional *M-PLIK*. Harapan - harapan masyarakat yang dititipkan melalui operator *M-PLIK* juga menjadi masukan bagi Kabag PDE sebagai penanggung jawab operasional *M-PLIK*.

Hubungan kerja yang baik antara Bagian PDE dengan PT. WEB merupakan asset dalam memperlancar operasional *M-PLIK*. Apabila terjadi kerusakan Mobil maupun fasilitas berupa Laptop maupun server bermodalkan hubungan baik tersebut PT. WEB akan memberi arahan dan masukan kepada Oparator *M-PLIK* melalui komunikasi Telepon. Tetapi apabila terdapat kerusakan fisik maka PT. Web akan turun ke Kabupaten Langkat untuk melakukan perbaikan terhadap perangkat maupun mobil.

Jika dilihat dari pemanfaatan *M-PLIK* dikabupaten Langkat maka dapat kategorikan baik. Pemanfaatan *M-PLIK* cukup efektif. Peneliti menyatakan pemanfaatan dengan baik dan efektif terbukti dari empat mobil PLIK yang ada di kabupaten Langkat adalah

beroperasi dengan baik. Walaupun belum semua kecamatan terlayani di Kabupaten Langkat tetapi jadwal pelayanan *M-PLIK* cukup padat. Permintaan masyarakat di kecamatan-kecamatan terhadap operasional *M-PLIK* cukup tinggi. Terutama sekolah-sekolah yang belum memiliki laboratorium komputer. Pemanfaat *M-PLIK* difokuskan pada sekolah sesuai arahan Camat tempat operasi. Camat tentunya sudah terlebih dahulu melakukan koordinasi dengan kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) dinas pendidikan dan Kebudayaan. Oleh UPT dinas Pendidikan dan Kebudayaan menentukan sekolah tempat beroperasinya *M-PLIK*. Pelayanan internet pada sekolah yang telah ditentukan Camat melalui UPT dinas Pendidikan dan Kebudayaan disesuaikan dengan Roster (jadwal) jam pelajaran Teknologi informasi dan Komunikasi sekolah yang bersangkutan. *M-PLIK* melayani siswa-siswi sekolah pada pukul 9.00 sampai dengan 14.00 Wib dan melayani masyarakat umum pada pukul 14.00 sampai dengan pukul 17.00 Wib. Siswa-siswi sekolah memanfaatkan *M-PLIK* untuk mencari referensi sesuai arahan Guru TIK sedangkan masyarakat umum memanfaatkan *M-PLIK* untuk mencari informasi tentang resep makanan, cara membuat Kue, melihat-lihat model busana, model-model jilbab melihat dan mendengar lagu-lagu. Untuk anak usia sekolah yang memanfaatkan *M-PLIK* diluar jam sekolah biasanya dimanfaatkan untuk mengerjakan PR (pekerjaan Rumah) dari guru sekolah, jejaring sosial, bermain game yaitu game pendidikan yang tersedia pada aplikasi *M-PLIK*. Pemanfaatan fasilitas *M-PLIK* dengan pengawasan oleh operator *M-PLIK* agar pengguna berinternet Sehat dan Aman (INSAN).

Pemanfaatan Layanan *M-PLIK* dikabupaten Langkat terkategori efektif adalah tidak terlepas dari semangat yang tinggi dari operator dan Driver *M-PLIK*. Tingginya semangat operator *M-PLIK* dalam memberikan pelayanan tidak terlepas dari besarnya perhatian pemerintah daerah melalui Penanggung jawab yaitu Kabag PDE. Operator *M-PLIK* mendapat fasilitas berupa Surat Keputusan (SK Operator) ditandatangani langsung oleh Bupati Langkat. Tidak ada bedanya antara operator dengan pegawai kabupaten. Misalnya mendapat pakaian dinas Pemda, ID card, honor yang ditampung pada APBD Kabupaten Langkat. Kemudian apabila jam operasional terpenuhi mendapat insentif dari PT. Web. rata-rata jam operasional terpenuhi setiap bulan dan operator mendapat insentif. kemudian semangat kerja operator tinggi karena merasa dilibatkan dalam turut mencerdaskan anak-anak dan masyarakat tentang komputer on line/internet, sambutan masyarakat terhadap kehadiran *M-PLIK* juga sangat baik, masyarakat antusias mempelajari internet terutama didaerah terpencil. Pemanfaatan *M-PLIK* tidak hanya sebatas untuk sekolah dan masyarakat umum tetapi juga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memaksimalkan penggunaan *M-PLIK* untuk perekaman e-KTP. Kantor PMDK juga menggunakan *M-PLIK* untuk mengumpulkan masyarakat untuk sunat massal, pembagian sembako. Kemudian setiap event event besar di kabupaten Langkat *M-PLIK* selalu diikutsertakan untuk berpartisipasi. Misalnya hari kebangkitan Nasional, hari Pendidikan Nasional, hari Sumpah pemuda, hari jadi kabupaten Langkat dan lain-lain.

Pemanfaatan *M-PLIK* sebenarnya masih bisa dimaksimalkan. Sesuai dengan wawancara dengan pengelola *M-PLIK* di

kabupaten Langkat, bahwa M-PLIK bisa dimanfaatkan untuk pembayaran tagihan listrik, pembayaran pajak, tempat iklan. Namun belum dilaksanakan kearah itu karena fokusnya baru pada fasilitas yang ada.

Keberhasilan operasional M-PLIK di Kabupaten Langkat tidak terlepas dari berbagai kendala, yaitu: pelayanan di daerah terpencil umumnya mengalami kendala daya listrik yang tidak mampu untuk operasional M-PLIK yang mencapai 1300 watt. Sehingga menggunakan generator set (genset). Penggunaan genset akan mengeluarkan biaya Bahan Bakar Minyak (BBM) yang anggarannya sangat minim. Pemeliharaan mobil M-PLIK juga sering tidak tepat waktu sehingga terganggu operasional ke daerah kecamatan yang jauh dari ibu kota Kabupaten. Perbaikan prasarana seperti kunci pintu, kursi pengunjung, perbaikan tenda mobil menjadi kendala dalam memaksimalkan pelayanan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

Pemanfaatan layanan M-PLIK di Kabupaten Langkat cukup Efektif disebabkan adanya koordinasi yang baik antara Bagian Pengolahan Data Elektronik dan Sandi telekomunikasi (PDE dan Santel) Setdakab. Langkat sebagai pengelola, Operator/Supir dan perangkat Pemerintahan di Kecamatan (Camat, KUPT Pendidikan Kecamatan dan pihak sekolah) dengan PT. Web dan Lintas Arta sebagai vendor M-PLIK di Langkat. Koordinasi yang baik merupakan kata kunci keberhasilan pemanfaatan Layanan *M-PLIK* di Kabupaten Langkat. Perhatian pimpinan daerah (Bupati dan Sekretaris Daerah ) terhadap peningkatan akses informasi di kecamatan hingga pedesaan mendorong

berjalannya operasional M-PLIK di Kabupaten Langkat. Keseriusan Pemerintah daerah didalam pengelolaan M-PLIK diimplementasikan dengan memberi fasilitas kepada operator seperti Surat Tugas langsung ditandatangani Sekretaris Daerah, operator/supir mendapat pakaian dinas Harian Pemda, Mendapat *ID Card*, honor ditampung di APBD. Perhatian tersebut membuat semangat para operator/Supir M-PLK cukup tinggi untuk melayani masyarakat memanfaatkan program *M-PLIK*. Pemanfaatan M-PLIK di Kabupaten Langkat cukup efektif dalam mencapai sasaran Program. Keberadaan M-PLIK cukup dirasakan manfaatnya bagi kalangan siswa /siswi di sekolah SD/SMP/SMA sederajat. Tujuan dan sasaran M-PLIK telah memenuhi komitmen dan penugasan sesuai arahan pengelola, baik dilingkungan Pemerintah daerah kabupaten Langkat, PT. Web serta serta ketentuan dan harapan Kementerian Komunikasi dan Informatika (BP3TI).

Ada beberapa faktor kendala pemanfaatan M-PLIK di Kabupaten Langkat antara lain: Kemampuan dan penguasaan masyarakat terhadap penggunaan fasilitas M-PLIK masih tergolong rendah, belum dimanfaatkannya M-PLIK secara maksimal oleh bagian Humas didalam penyediaan informasi, promosi bagi pelaku UKM, pengelola pertanian, Masih kurangnya fitur Aplikasi pendukung yang seharusnya dapat dimanfaatkan seperti aplikasi pembayaran pajak, Aplikasi akta Kelahiran, dan lain-lain;

Dari kesimpulan diatas penulis menyarankan: Perlunya peningkatan literasi masyarakat terhadap internet dan pemanfaatannya. Pemerintah Kabupaten Langkat perlu melaksanakan sosialisasi atau bimbingan teknis dasar-dasar internet dalam

penggunaan M-PLIK. Pengelola perlu menghubungkan jaringan /interkoneksi M-PLIK dengan infrastruktur TIK pada pemerintah daerah khususnya pemanfaatan aplikasi yang berkaitan dengan pelayanan Pendidikan, Perpajakan, dan kependudukan serta pengelolaan informasi pertanian.

#### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terlaksananya penelitian ini, khususnya kepada Pemerintah Kabupaten Langkat, Operator M-PLIK Kabupaten Langkat yang telah membantu memfasilitasi dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Ajroh, W. (2007). "Penggunaan Layanan Internet dalam memenuhi kebutuhan pemakai di UPT Perpustakaan Unissula. Skripsi. Fak. Sastra Semarang: UNDIP.

Alavi, M. & Gallupe, R. B. (2003). *Using Information Technology in Learning: Case Studies in Business and Management Education Programs*. Academy of Management Learning and Education, 2(2), 139–153. Diakses dari <http://amle.aom.org/content/2/2/139.short>

Anoraga, P & Suyati S. (1995). *Psikologi industri dan sosial*. Jakarta: Dunia Pustaka Jaya

Barnard, I, C. (1992). *Organisasi dan manajemen, Struktur, Perilaku dan proses*. Jakarta: Gramedia

Fremont E. K. & James E. (1990). *Organisasi dan manajemen: suatu sistem dan pendekatan Kontingensi 1*. Jakarta: PT. Bina Aksara

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H., (1989), *Organisasi dan Manajemen Perilaku, Struktur dan Proses*. Dalam Agus Dharma, SH. (Ed. ), Jakarta : Erlangga.

Gie T. L. (1999). *Pengantar Filsafat Ilmu. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Liberty

Handayani, S. (1990). *Pengantar Ilmu Studi Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung

Hani T. H. (1998), *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Liberty

Hessel N. S. T. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia

Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002). *Departemen Pendidikan dan Kebudayaan*. Jakarta: Balai Pustaka

Kumala. (1998). *Kamus Dornald*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

menggunakan framework cobit pada BPK-RI

Muller K. (2004). *Ekologi Kamoro-Bab IX. PapuaWeb. Galeri-Gallery*. <http://www.papuaweb.org/gb/foto/muller/ecology/09/index.html>

Purnomo, L. H. (2010). *Perancangan model tata kelola ketersediaan layanan TI*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Teknologi. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Rakhmat, J. (2000). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung Remaja Rosdakarya

Ricard M. S. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Siagian, S. P. (2002). *Menejemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

- Siregar, A. R. (2004). *Perpustakaan: Energi Pembangunan Bangsa*. Medan: USU Press.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, A. T. (2004). *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Gaya Media.
- Sulistyo B. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suryabrata, S. (2003). *Metode penelitian*. Jakarta, PT. Raja Grafindo
- Westra, P. (1989), *Kamus Administrasi*, Jakarta: Gunung Agung.
- Winardi. (1990). *Ilmu Ekonomi dan Aspek-aspek Metodologisnya*. Jakarta: Rineka Cipta