

**PERANAN KOMUNIKASI DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN  
PUSAT LAYANAN INTERNET KECAMATAN  
(KASUS DI PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG )**

***ROLE OF COMMUNICATION IN IMPLEMENTATION POLICY  
INTERNET SERVICE CENTER DISTRICT  
( CASE IN BANGKA BELITUNG ISLANDS )***

**Paraden Lucas Sidauruk**

Puslitbang Penyelenggaraan Pos dan Informatika – Kementerian Kominfo  
Jln Medan Merdeka Barat Nomor 9, Jakarta Pusat.  
E-mail : paradensidauruk@yahoo.com

Naskah diterima : 30 September 2013; Direvisi : 30 Januari 2014; Disetujui : 7 Februari 2014

**ABSTRAK**

Masalah penelitian, bagaimana gambaran implementasi Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK), apa gangguan dan hambatannya serta bagaimana peranan komunikasi dalam implementasi PLIK. Penelitian ini menggunakan pendekatan metodologi penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam (*indepth interview*), observasi dan *Focus Group Discussion* (FGD). Lokasi penelitian dipilih secara *purposive* di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan penelitian dilaksanakan 26 Juni-30 Juni 2012. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran PLIK beroperasi dan PLIK tidak beroperasi berkaitan dengan berfungsi tidaknya perangkat, khususnya jaringan internetnya. Gangguan dan hambatan berasal dari implementasi penetapan lokasi, jaringan internet, lambatnya penyedia PLIK dalam memperbaiki perangkat. Kesimpulan penelitian, peranan komunikasi masih minim dalam implementasi PLIK terutama dalam penetapan lokasi, penggunaan papan nama dan rambu penunjuk sebagai sarana komunikasi, dan pelaksanaan pelaporan atau pengaduan perangkat sebagai bentuk komunikasi. Oleh sebab itu, disarankan perubahan pada pasal 12 (ayat 1) Permenkominfo, yang mewajibkan penyedia PLIK dalam penetapan lokasi berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah; pembuatan petunjuk pelaksanaan sebagai penjabaran pasal 2 (ayat 3 huruf k) untuk memastikan pemasangan papan nama dan rambu penunjuk; perubahan isi pasal 9 (ayat j) agar penyedia PLIK menyediakan alamat Kantor dan nomor telepon tetap pengaduan pengelola di tingkat kota/kabupaten.

**Kata Kunci** : Peranan, Komunikasi, Implementasi, PLIK

**ABSTRACT**

*Research problem, how is the implementation of the District Internet Service Center (PLIK), what distractions and obstacles and how the role of communication in the implementation of PLIK. This study used a qualitative research methodology with data collection techniques using in-depth interviews, observation and focus group discussion (FGD). Locations of the study were selected purposively in Pangkalpinang and Central Bangka Regency, Bangka Belitung Islands and research conducted on June 26 to June 30, 2012. The results showed that PLIK which operate and PLIK which is not operate related to the functioning devices, especially internet network. Disorders and barriers derived from the implementation of the determination of the location, the internet network, the slowness of PLIK providers in repairing the device. The conclusion of this study, the role of*

*communication in the implementation of PLIK still minimal, especially in the determination of the location, the use of the name boards and signs as a means of communication, and also on the implementation of device complaints as a form of communication. Therefore, it is suggested to revise article 12 (paragraph 1) ICT Ministerial Regulation No.19/2010, which requires PLIK providers to coordinate with the Local Government in determining the location of PLIK; Providing implementation guideline as a translation of Article 2 (paragraph 3 point k) to ensure installation of signage and pointing signs; amendment of article 9 (paragraph j) in order to ensure PLIK provider provide officially office addresses and telephone numbers for handle the complaints at the city/district.*

**Keywords :** *Role, Communication, Implementation, PLIK*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK), terutama internet memungkinkan penggunaanya mencari informasi lebih cepat dan lebih mudah. Informasi bisa diakses dari telepon seluler berinternet, warung internet (warnet) dan dari fasilitas internet yang ada di tempat-tempat umum seperti *hot spot* dan *WiFi*. Sayangnya, jumlah fasilitas tersebut masih amat terbatas dan belum menjangkau masyarakat luas. Apalagi, jika penggunaannya banyak dipakai untuk bermain *game online*, maka fungsi informasinya kurang maksimal.

Sesungguhnya penggunaan internet sebagai sarana komunikasi dan informasi juga memberikan manfaat ekonomis bagi pemakainya. Pemanfaatannya secara produktif dapat pula mendorong pemberdayaan ekonomi masyarakat. Namun, sayangnya hal itu belum dapat dicapai karena beberapa hambatan atau kendala. Hasil penelitian Pusat Litbang

Aptel, SKDI (2008 : 43) menunjukkan bahwa *Community Access Point* (CAP) sebagai *telecenter* menghadapi banyak hambatan seperti masyarakat pedesaan masih awam mengoperasikan komputer dan belum meyakini manfaat CAP. Beberapa program pemerintah berbasis internet seperti Mobile CAP (MCAP), Warung Masyarakat Informasi (Warmasif) (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2010a : 9) juga belum dimanfaatkan untuk tujuan produktif. Walaupun demikian, fasilitas layanan internet ini setidaknya berguna sebagai sarana pengenalan dan pembelajaran TIK bagi masyarakat.

Untuk meningkatkan akses informasi masyarakat melalui internet, Balai Penyedia dan Pengelola Pembiayaan Telekomunikasi dan Informatika (BP3TI) membangun PLIK di kecamatan sebagai salah satu program *Universal Service Obligation* (USO) tahun 2009 – 2014 (BP3TI, 2011b : 4) Tujuannya antara lain untuk (1) mengatasi kesenjangan digital (kesetaraan akses teknologi informasi dan komunikasi), (2) menunjang dan

mendukung kegiatan perekonomian” (BP3TI, 2011a : 5-6, BP3TI, 2012 :4).

Ada tiga pelaku atau *stakeholder* penting dalam pembentukan dan implementasi PLIK, yaitu (1) BP3TI sebagai regulator dan fasilitator yang membayar sewa jasa pemakaian internet, (2) perusahaan penyedia PLIK yang menyediakan dan memasang perangkat, dan (3) pengelola PLIK yang mengoperasikan dan memelihara perangkatnya. Salah satu dari penyedia PLIK adalah PT Jastrindo Dinamika yang menyediakan perangkat PLIK antara lain di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Pembentukan PLIK “sampai 30 Mei 2012 sudah terpasang 100 persen dari target 5.748 PLIK di 32 Propinsi. Permasalahan implementasinya antara lain keterlambatan penyediaan, penetapan mitra/lokasi, isu uang jaminan, penanganan gangguan, keinginan PLIK digratiskan, pemahaman pola sewa jasa, rambu/petunjuk, relokasi” (Santoso, 2012). Masalah lainnya adalah lemahnya monitoring dan evaluasi utamanya pelaporan PLIK, kurang jelasnya pengawasan BP3TI terhadap penyedia PLIK (Pusat Litbang PPI, 2012), “Tidak adanya monitoring perkembangan PLIK dari Pusat (Kemkominfo) menjadikan data pengguna PLIK tidak bisa didapatkan” (Pusat Litbang PPI, 2011 : 49). Akibatnya, tidak mudah mengetahui berapa persentase jumlah PLIK yang beroperasi dan PLIK yang tidak

beroperasi dari total PLIK yang sudah dibangun.

Setidaknya ada dua permasalahan PLIK yang penting yang memengaruhi pengoperasiannya, yaitu penetapan lokasi dan persoalan perangkatnya. Dalam penetapan lokasi termasuk di dalamnya juga penentuan pengelolanya. Banyak PLIK yang tidak berfungsi karena lokasi dan pengelolanya tidak tepat sasaran. Salah sasaran ini terjadi karena kurangnya informasi yang dimiliki penyedia PLIK. Lokasi PLIK ditetapkan tanpa adanya informasi yang cukup dari pemerintah setempat. Prastya (2012) menyatakan “banyak program PLIK yang salah sasaran. Dari 5.748 kecamatan ada beberapa desa yang sudah terlayani jaringan telepon seluler. Desa atau kecamatan seperti ini tidak perlu lagi ada PLIK karena masyarakat dapat mengaksesnya lewat warnet atau ponsel”. Oleh karena itu, cukup banyak PLIK yang dalam perjalanannya tidak lagi aktif beroperasi karena kurangnya jumlah pengunjung.

Persoalan perangkat PLIK berkaitan dengan penyediaan, pengaduan gangguan, uang jaminan, dan penggunaan papan nama dan rambu penunjuk. Keterlambatan penyediaan dan adanya pungutan uang jaminan perangkat sudah barang tentu merugikan pengelolanya. Munculnya kesimpangsiuran uang jaminan perangkat disebabkan tidak adanya konfirmasi dan

informasi yang jelas dari penyedia PLIK atau BP3TI. Demikian pula, pengaduan gangguan perangkat yang tidak ditanggapi oleh penyedia PLIK dengan cepat berdampak buruk terhadap pengoperasionalnya. Cukup banyak PLIK terhambat pengoperasiannya dan akhirnya berhenti beroperasi karena perangkatnya tidak dapat diperbaiki (Pusat Litbang PPI, 2012). Di samping itu, papan nama dan rambu penunjuk PLIK sebagai sarana komunikasi tidak dipasang pada tempatnya sehingga informasi PLIK kurang diketahui masyarakat sekitarnya.

Berbagai masalah yang dihadapi PLIK itu dapat mengganggu dan menghambat implementasi PLIK di lokasi. Sebagian di antaranya telah menyebabkan PLIK berhenti beroperasi secara total. Fenomena banyaknya PLIK yang tidak beroperasi menunjukkan implementasi kebijakan dan program PLIK tidak berjalan sebagaimana mestinya. Sehubungan dengan itu, penelitian ini diperlukan untuk dapat memahami bagaimana implementasi kebijakan PLIK dan bagaimana peranan komunikasi di dalamnya.

### **Masalah Penelitian**

Masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran implementasi PLIK di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ?
2. Apa gangguan dan hambatan implementasi PLIK di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ?
3. Bagaimana peranan komunikasi dalam implementasi PLIK di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ?

### **Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui gambaran implementasi PLIK di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
2. Menganalisis gangguan dan hambatan implementasi PLIK di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
3. Mengetahui peranan komunikasi dalam implementasi PLIK di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

### **Manfaat**

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan dan bahan evaluasi PLIK bagi BP3TI, Kementerian Komunikasi dan Informatika. Di samping itu, data dan informasinya dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi perusahaan penyedia PLIK, pengelola, dan pemerhati dan komunitas TIK. Hasil penelitian dapat juga menambah khazanah pengetahuan PLIK sebagai bagian dari program USO bidang telekomunikasi.

## Kerangka Konseptual

Untuk mewujudkan kebijakan publik diperlukan serangkaian tindakan implementasinya. Hubungan antara implementasi dan kebijakan publik amat erat bagaikan “hubungan cara mencapai tujuan” (Sugiyono, 2012 : 349). Begitu pentingnya implementasi untuk merealisasikan isi kebijakan publik sehingga keberhasilan suatu kebijakan publik bergantung pada implementasinya di lapangan. Pressman dan Wildavsky dalam Abdul Wahab (1997 : 65) menyatakan bahwa “sebuah kata kerja mengimplementasikan itu sudah sepantasnya terkait langsung dengan kata benda kebijaksanaan”. Oleh karena itu, implementasi merupakan cara atau proses untuk merealisasikan suatu kebijakan publik.

Menurut Dunn (2000 : 132), kebijakan publik merupakan “Pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah”. Lebih lanjut dikemukakannya pada halaman yang sama, “Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan pengendalian aksi-aksi kebijakan di dalam kurun waktu tertentu”. Pengertian implementasi juga dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn (1975) dalam Abdul Wahab (1997:65) *“those actions by public or private individuals (or groups)*

*that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decisions”* (tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan). Menurut Anderson (1984 : 20) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai *“Application of the policy by the government’s administrative machinery to the problem”*. Secara sederhana implementasi merupakan aplikasi dari suatu kebijakan publik atau program pemerintah melalui serangkaian tindakan atau kegiatan.

Implementasi kebijakan publik juga dipengaruhi oleh beberapa faktor baik secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri. George C. Edward III dalam Nurjaman dan Umam (2012 : 322) mengemukakan model implementasi kebijakan publik, yaitu (a) komunikasi (*communication*), (b) sumber-sumber (*resources*), (c) kecenderungan atau tingkah laku (*dispositions*), (d) struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Dalam kaitannya dengan komunikasi, Mulyono (2012) mengutip pendapat ahli yang sama bahwa implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh komunikasi. Ukuran dan tujuan kebijakan perlu dikomunikasikan secara tepat kepada para pelaksana.

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik. Kegiatan komunikasi untuk memastikan apakah implementasi sudah sesuai dengan isi kebijakan publiknya. “Komunikasi memang memainkan peran penting bagi berlangsungnya koordinasi dan implementasi pada umumnya. Namun, komunikasi yang benar-benar sempurna sebetulnya merupakan kondisi yang sulit untuk bisa diwujudkan” (Abdul Wahab, 1997 :77)

Komunikasi menurut Lasswell (1948) dalam Schramm (1963) “*A convenient way to describe an act of communication is to answer the following questions : Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect*“, suatu tindakan komunikasi terjadi jika komunikator menyampaikan suatu pesan melalui saluran kepada komunikan dengan efek tertentu. Dalam penelitian ini, unsur pesan atau informasi mendapat perhatian utama karena “salah satu sumber daya penting dalam organisasi adalah informasi” (Rohim, 2009 : 153). Informasi sebagai unsur dari komunikasi memengaruhi munculnya gangguan atau hambatan dalam implementasi kebijakan publik. Kurangnya informasi menyebabkan implementasi kebijakan publik tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Effendy, (2003 :55) menyebut fungsi komunikasi, yaitu menginformasikan (*to*

*inform*), mendidik (*to educate*), menghibur (*to entertain*), memengaruhi (*to influence*). Senjaya (2008 :4.8) mengemukakan empat fungsinya, yaitu fungsi informatif, regulatif, persuasif, dan integratif”. Salah satu fungsi penting komunikasi adalah fungsi informasi melalui berbagai bentuk kegiatan komunikasi seperti tatap muka, sosialisasi, pelaporan lisan atau tertulis, penyebaran informasi dengan menggunakan sarana komunikasi papan nama dan rambu penunjuk, dan komunikasi media massa. Peranan media massa tidak dapat diabaikan, sebagaimana dikemukakan Anderson (1984:93) “*The mass communication media have an independent role apart from their use as forums for pressure groups and others. The media may play an important role in shaping public opinion toward an agency by revealing and publicizing its actions, favorably or unfavorably.*” Penyebaran informasi ini penting setidaknya untuk memperkenalkan dan mensosialisasikan kebijakan publik kepada masyarakat.

Fungsi komunikasi dapat diidentikan dengan peranan komunikasi karena merujuk pada kegiatan apa yang dilakukan. Hal ini sesuai dengan pendapat Soekanto (1977 : 146), “Peranan lebih banyak menunjuk pada fungsi. Peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi”. Sejalan dengan itu, peranan komunikasi

dalam implementasi kebijakan publik berarti memahami fungsi komunikasi terhadap kegiatan-kegiatan implementasi tersebut.

Dalam penelitian ini, kebijakan publik yang dimaksud adalah Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Permenkominfo) Nomor 19 Tahun 2010 yang menjadi dasar hukum bagi program PLIK. Beberapa kegiatan dalam implementasi PLIK yang dicermati adalah penetapan lokasi, pengaduan atau pelaporan gangguan perangkat, penggunaan papan nama dan rambu penunjuk. Penetapan lokasi PLIK menurut Permenkominfo pasal 1 ayat (9) di Wilayah Pelayanan Universal Telekomunikasi (WPUT), yaitu di daerah tertinggal, daerah terpencil, daerah perintisan, daerah perbatasan, dan daerah yang tidak layak secara ekonomis serta wilayah yang belum terjangkau fasilitas dan atau jasa Telekomunikasi. Berdasarkan peraturan tersebut lokasi PLIK seharusnya mengikuti kriteria daerah tersebut, artinya PLIK tidak ditempatkan di perkotaan yang telah memiliki jaringan dan fasilitas telekomunikasi. Pengaduan atas gangguan perangkat didasarkan pada pasal 9 ayat (j) Permenkominfo, “penyedia PLIK wajib untuk menyediakan nomor telepon pengaduan pengguna, sekurang-kurangnya di tingkat kabupaten”. Penggunaan papan nama dan rambu penunjuk lokasi PLIK sebagai salah satu dari sebelas paket

perangkat dari penyedia PLIK ditentukan dalam pasal 2 ayat (3) Permenkominfo.

Untuk menghindari timbulnya perbedaan penafsiran, berikut ini dikemukakan beberapa pengertian, yaitu :

1. Permenkominfo adalah Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 19/PER/M.KOMINFO/12/ 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 48/Per/M.Kominfo/11/2009 Tentang Penyediaan Jasa Akses Internet Pada Wilayah Pelayanan Universal Telekomunikasi Internet Kecamatan atau selanjutnya disebut Permenkominfo.
2. Peranan adalah fungsi, sedangkan fungsi adalah “kegunaan suatu hal” (Departemen Pendidikan Nasional, 2008 : 400) Peranan komunikasi artinya fungsi komunikasi dalam implementasi kebijakan PLIK.
3. Implementasi kebijakan PLIK adalah pelaksanaan penetapan lokasi, penyediaan dan pengaduan gangguan perangkat, penggunaan papan nama dan rambu penunjuk dalam pelayanan internet.
4. Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK), yakni pusat sarana dan prasarana penyediaan layanan jasa akses internet di ibu kota kecamatan (pasal 1 dan pasal 2 ayat (1) Permenkominfo).

5. Penyedia PLIK adalah perusahaan jasa penyedia perangkat PLIK dan perlengkapannya di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, yaitu PT Jastrindo Dinamika.
6. Pengelola PLIK adalah seseorang yang mendapat perangkat PLIK dan mengoperasikannya untuk pelayanan internet kepada masyarakat di kecamatan.
7. Operator adalah seseorang yang membantu pengelola untuk mengoperasikan perangkat PLIK.
8. PLIK yang beroperasi adalah PLIK yang melakukan pelayanan internet selama 8 jam atau lebih dalam setiap hari kerja kepada masyarakat.
9. PLIK yang tidak beroperasi adalah PLIK yang kurang dari 8 jam dalam setiap hari kerja atau telah berhenti melakukan pelayanan internet kepada masyarakat.
10. Gangguan adalah sesuatu atau hal yang menyebabkan ketidaklancaran, sedangkan hambatan adalah gangguan yang tidak dapat diatasi sehingga kebijakan atau program tidak dapat diimplementasikan. (Departemen Pendidikan Nasional, 2008).
11. Diskominfo adalah Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berkedudukan di Pangkalpinang.

## Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan metodologi penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dari 26 Juni sampai dengan 30 Juni 2012. Lokasi dipilih secara *purposive* dengan pertimbangan provinsi ini merupakan gugusan pulau dan memiliki sarana komunikasi dan telekomunikasi yang memadai.

Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*indepth interview*), observasi dan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan menggunakan pedoman masing-masing. “FGD adalah metode pengumpulan data atau riset untuk memahami sikap dan perilaku khalayak” (Kriyantoro, 2010 : 120). Pelaksanaan “*Focus group discussion* dengan mengundang para informan kunci untuk mendiskusikan beberapa konsep yang berkaitan dengan data yang diungkap atau dapat juga menjawab beberapa pertanyaan penelitian” (Satori dan Komariah, 2009 : 96). Di samping sebagai instrumen pengumpulan data kualitatif, FGD juga merupakan bagian dari “triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama”



(Sugiyanto, 2010 : 327). Pendapat peserta FGD didalami dan dicek lewat wawancara mendalam dan observasi di lapangan. Hasil observasi, jawaban informan dan pendapat peserta FGD dibandingkan satu sama lain sehingga diperoleh data yang kredibilitasnya tinggi, artinya datanya dapat dipercaya kebenarannya.

Wawancara dilakukan dengan tiga orang informan, yaitu Herdian Farid, pengelola PLIK beroperasi “*81 Net Games Online*”; Eko Saputra, pengelola PLIK tidak beroperasi “*Amin Tech*”; Donna, operator PLIK beroperasi. Observasi di lokasi PLIK yang beroperasi di Jalan Depati Hamzah, Kelurahan Air Itam, Kecamatan Bukit Intan Pangkalpinang dan PLIK yang tidak beroperasi di Jalan KH Ahmad Dahlan Gang Fredy No 32 Kelurahan Mangkol Kecamatan Pangkalan Baru, Bangka Tengah. Wawancara dan pengamatan dilakukan secara terbuka yang diketahui subjek penelitian (Moleong, 1993 : 127 dan 137). Objek atau subjek pengamatan meliputi lokasi sekitar PLIK, bangunan, ruangan dan perangkat komputer, jaringan internet, pengelola dan operator, proses pelayanan dan penggunaannya, peralatan kerja, papan nama dan rambu penunjuk lokasi.

FGD dilaksanakan di ruangan Kepala Diskominfo Pangkalpinang, Kamis, 28 Juni 2012 pukul 9.30 sampai dengan 11.30 WIB

dengan 10 orang peserta berasal dari 8 unsur (Lampiran 1). Pesertanya adalah orang yang mempunyai kompetensi dan keterlibatan langsung atau tidak langsung dalam implementasi PLIK atau pengguna jasa layanan internet

Pengumpulan data sekunder dilakukan dari internet dan Kantor Diskominfo dan Badan Pusat Statistik (BPS) di Pangkalpinang. Data sekunder yang diperoleh adalah monografi lokasi penelitian dan data yang berkaitan TIK dan PLIK.

Analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Sesuai dengan permasalahan penelitian, maka unit analisis adalah kelompok (Bungin, 2001 : 266), yang dalam hal ini organisasi PLIK yang beroperasi dan PLIK yang tidak beroperasi. Data dari wawancara mendalam dan FGD dikategorikan sesuai dengan tujuan dan masalah penelitian. Analisis data dimulai dengan melakukan reduksi data, display data, dan analisis data (Satori dan Komariah, 2009 : 96-97).

### **Gambaran Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung**

Dalam buku “*Kepulauan Bangka Belitung Dalam Angka 2011*” disebutkan bahwa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mempunyai luas wilayah 81.725,14 km<sup>2</sup> terdiri atas luas daratan lebih kurang

16.424,14 km<sup>2</sup> atau 20,10 % dan luas laut kurang lebih 65.301 km<sup>2</sup>. Tipologinya sebagian besar dataran rendah, lembah dan sebagian kecil pegunungan dan perbukitan. Ketinggian dataran rendah rata-rata sekitar 50 meter di atas permukaan laut.

Secara administratif, provinsi ini terbagi atas 6 kabupaten dan 1 kota, 44 kecamatan, 300 desa dan 61 kelurahan. Kota Pangkalpinang sebagai ibukota Pemerintahan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terdiri atas 5 kecamatan dan 36 kelurahan.

Pada tahun 2010 jumlah penduduk provinsi ini tercatat 1.223.296 jiwa terdiri atas 636.094 laki-laki dan 588.202 perempuan serta tingkat kepadatan penduduknya 74 orang per km<sup>2</sup>. Kota Pangkalpinang merupakan paling tinggi kepadatan penduduknya 1.471 orang per km<sup>2</sup>, sedangkan kabupaten Belitung Timur yang terendah 42 orang per km<sup>2</sup>. Jumlah penduduk usia 15 tahun ke atas atau penduduk usia kerja 932.061 jiwa atau 76,19 % .

Tingkat partisipasi angkatan kerja 66,53 % dengan tingkat pengangguran terbuka 5,63 %. Lapangan pekerjaan sektor pertanian menyerap 32,72 % penduduk usia kerja, sektor pertambangan 20 % dan sektor perdagangan, hotel dan restoran 21,48 %. Daerah ini memang terkenal sebagai

penghasil tanaman lada dan hasil tambang timah.

Di samping pendidikan formal tingkat TK, SD, SLTP, SMA terdapat pula pendidikan yang sederajat, yaitu Ibtidaiyah, Tsanawiyah, Aliyah. Pada tingkat pendidikan tinggi terdapat 12 perguruan tinggi negeri dan swasta. Pada tahun 2010 jumlah dosen tetap dan tidak tetap 703 orang dengan mahasiswa sebanyak 8.050 orang (BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2011a).

Sarana komunikasi seperti telepon, warnet, kantor pos dan *base transceiver station* (BTS) tersebar di kabupaten dan kota (Tabel 1). Jumlah PLIK yang telah terpasang sebanyak 81 PLIK dan penempatannya tersebar di kabupaten dan kota seperti pada Tabel 1. Penyediaan perangkat PLIK merupakan tanggung jawab dari PT Jastrindo Dinamika sejak November 2011. Dalam pelaksanaannya di lokasi dilakukan oleh kontraktor atau sub kontraktornya.

**Tabel 1. Banyaknya Sarana Komunikasi dan Base Transceiver Stasion (BTS) dan PLIK di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung**

Kabupaten/Kota	Telepon Umum	Wartel	Warnet	Kantor Pos/Pos Pembantu	Pos Keliling	BTS	PLIK
Bangka	9	2	15	5	10	43	16
Belitung	-	3	13	2	5	35	9
Bangka Barat	20	4	9	4	1	32	9
Bangka Tengah	44	4	8	4	5	34	14
Bangka Selatan	9	1	1	2	1	40	11
Belitung Timur	6	3	8	3	6	35	7
Pangkalpinang	1	5	28	5	2	18	15
Jumlah	89	22	82	25	30	237	81

Sumber : Diolah dari BPS Statistik Potensi Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2011b dan Data PLIK dari BP3TI (2012)

## TEMUAN PENELITIAN

### Gambaran Implementasi PLIK

PLIK beroperasi dan PLIK yang tidak beroperasi mempunyai beberapa kesamaan dan perbedaan seperti terlihat pada Matriks Komponen-komponen pada kedua PLIK itu dapat dibandingkan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangannya terutama

lokasi, jaringan internet, pelaporan atau pengaduannya. Agar diperoleh gambaran yang lebih jelas, berikut ini deskripsi beberapa komponen penting dari PLIK beroperasi dan PLIK tidak beroperasi.

**Matriks 1 : Komponen PLIK Beroperasi dan PLIK Tidak Beroperasi**

No	PLIK Komponen	PLIK Beroperasi "81 Net Games On line"	PLIK Tidak Beroperasi "Amin Tech"
1	Lokasi	Perkotaan (urban)	Suburban (pinggiran kota)
2	Pengelola	Perseorangan	Perseorangan
3	Penyedia	PT Jastrindo Dinamika	PT Jastrindo Dinamika
4	Jenis dan jumlah perangkat yg diterima pengelola	6 unit komputer (5 PC, 1 server), kursi dan mejanya, 1 papan nama dan 1 rambu penunjuk	6 unit komputer (5 PC, 1 server), 1 modem, 6 kursi dan 6 meja, 1 printer, 1 papan nama dan 1 rambu penunjuk
5	Uang jaminan	Rp 9 juta	Rp 6 juta
6	Tanggal perangkat diterima	16 Mei 2011	10 Mei 2011
7	Masa Beroperasi	Medio Juli 2011- sekarang	10 Mei - Medio Juni 2011
8	Status / luas Bangunan	Kontrak/24 m <sup>2</sup>	Milik Orang tua/14 m <sup>2</sup>
9	Usaha Non PLIK	Travel, pembayaran angsuran	Rental komputer, Jasa dokumentasi.
10	Listrik	1300 watt	2200 watt
11	Jam Buka Layanan	08.00-22.00	08.00-22.00 (ketika beroperasi)
12	Tarif per jam	Rp 4.000,- dan sistem paket: paket 1 Rp 6.000,- u/ 2 jam, paket 2 Rp 8.000,- u/3 jam, paket 3 Rp 10.000,- u/4 jam	Rp 4.000,- ketika beroperasi; Rp 3.000,- u/game off line (tanpa internet)
13	Operator	2 remaja wanita dengan upah bulanan	1 remaja laki-laki adik kandung

14	Pengguna/jumlah	pelajar SD-SMP-SMA /10 orang	pelajar SD/tidak tentu
15	Tujuan Pengguna	<i>Game on line</i>	<i>Game on line</i> (ketika beroperasi)
16	Sistem operasi	Windows mulai Januari 2012	Windows XP
17	Jaringan internet	Kabel ( <i>Speedy</i> ) mulai Januari 2012	VSAT tdk berfungsi (kabel blm ada)
18	Pengaduan ke penyedia	Tidak ada	Ada ttg gangguan jaringan

Sumber : Data diolah dari Wawancara Mendalam (27/6/2012) dan hasil FGD (28/6/2012)

## Deskripsi Plik Beroperasi “81 Net Games On Line”

### A. Lokasi dan Perangkat

PLIK ini terletak di Jalan Depati Hamzah Kelurahan Air Itam Kecamatan Bukit Intan Pangkalpinang. Papan nama PLIK dipasang di atas pintu bangunannya, tetapi rambu penunjuknya diletakkan di sudut ruangan. Rambu ini seharusnya dipasang di tepi jalan raya 500 meter dari lokasi PLIK sebagai penunjuk arah. PLIK menempati bangunan permanen seluas 24 m<sup>2</sup> dengan mempunyai dua pintu “*rolling door*” di bagian depan dan tidak berjendela sehingga cuaca di dalamnya terasa gerah terutama pada siang hari. Bangunannya dikontrak Rp 6 juta,- setahun dan berakhir Agustus 2012. Di dalam ruangan terdapat sebuah kipas angin kecil yang diletakkan di atas meja operator. Sementara itu, daya listrik yang disediakan pemilik bangunan hanya 1300 watt sehingga tidak mencukupi untuk layanan internet PLIK dan usaha non-PLIK.

Penyediaan perangkat PLIK, termasuk untuk mengantar dan menyerahkannya sampai di lokasi merupakan tanggung jawab PT Jastrindo Dinamika. Karena

penyerahannya terlambat, pengelola berinisiatif mengambil sendiri perangkatnya di kantor penyedia PLIK 16 Mei 2011. Pengelola menerima lima komputer *client* dan satu server lengkap dengan meja dan kursinya serta papan nama dan rambu penunjuk. Untuk menambah kapasitas pelayanan internet, pengelola membeli satu komputer lagi dengan dana sendiri.

Perangkat yang diterima dari penyedia kondisinya cukup baik. Sekarang sebagian perangkat mulai rusak, yaitu printer, modem, *mouse* dan *keyboard*, meja dan kursi (*meubellair*). Namun, catu daya, *back* catu daya (*generating set/genset*) dan UPS/*Uninterruptible Power Supply*, Saydam (2010) dan daftar tarif tidak diterima pengelola. Selama dua bulan perangkat belum dipasang oleh teknisinya. Padahal untuk mendapatkannya, pengelola telah menyerahkan uang jaminan Rp 9 juta kepada seorang koordinator lapangan (korlap) penyedia PLIK di Pangkalpinang.

Selain digunakan untuk layanan internet PLIK, ruangnya juga dipakai untuk usaha *travel* dan penjualan pulsa, pembayaran angsuran kendaraan bermotor roda dua, pembayaran pajak, listrik dan telepon. Pendapatan dari berbagai jenis usaha

tambahan ini digunakan untuk membantu membiayai pengoperasionalan PLIK. Hal ini sejalan dengan pandangan Rendi (FGD) agar *“Dibikin sebuah pilot project PLIK tidak murni layanan internet, tapi ada unit-unit usaha pendamping yang bisa menutup cost-nya seperti jual teh botol, pecel lele. Pengelola PLIK bisa mendapatkan profit dari pelayanan jasa internet dan jasa lainnya”*.

## **B. Pengoperasian**

Pengoperasian PLIK dilakukan oleh pengelola perseorangan dan dibantu oleh operator. Pengelola PLIK seorang tamatan DIII Teknik Informatika dari UNIKOM Bandung tahun 2003. Latar belakang pendidikannya sesuai dengan pengelolaan PLIK. Motifnya untuk mengelola PLIK selain mencari keuntungan, juga ingin mempekerjakan orang serta memberikan fasilitas internet kepada masyarakat. Oleh karena itu, baginya ukuran keberhasilan PLIK tidak saja berupa keuntungan finansial, tetapi juga dapat membuat anak-anak SD, SMP tersenyum. Mengelola PLIK hanya merupakan pekerjaan sampingannya, sedangkan pekerjaan utamanya adalah sebagai koordinator salah satu *multi level marketing (MLM)* produk kesehatan. Oleh karena itu, pengelola sendiri jarang mendatangi PLIK-nya karena pengoperasian sehari-hari dilaksanakan oleh operator.

Pengelola juga tidak memiliki surat perjanjian kerja sama dengan penyedia PLIK, tetapi ia pernah membacanya. Oleh karena itu, ia tidak mengetahui dengan jelas apakah penyedia PLIK itu PT Jastrindo Dinamika atau kontraktornya PT Kaesa Indah Sejahtera. Menurut Rendi (FGD) *“Orang hanya tahu PT Jastrindo, tapi tidak tahu mitra ke berapa yang berhubungan dengan pengelola PLIK. Bagaimana kredibilitas mitranya, siapa kontraktornya ?”*.

PLIK ini mulai beroperasi bulan Juli 2011 dengan mendapat izin tempat usaha dari lurah dan kecamatan setempat. Setiap hari layanan internetnya dibuka mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 22.00 WIB. Praktiknya, layanan dibuka tidak selalu sesuai dengan jam kerja itu, tetapi bergantung pada keadaan cuaca dan banyaknya pengunjung. Pada siang hari dalam cuaca yang amat gerah, biasanya tidak ada pengunjung sehingga ruangnya pun ditutup. Pada observasi 27 Juni 2012 pukul 10.00 di ruangan PLIK hanya ada seorang anak kecil bermain *game on line*. Pada pukul 12.30 ketika cuaca semakin panas tidak ada seorangpun pengunjung dan layanan internet pun ditutup sementara.

Untuk menarik pengunjung diberlakukan tarif pemakaian akses internet secara bervariasi, yaitu Rp 4000,- per jam. Apabila internet digunakan lebih dari 2 jam,

maka pembayarannya dihitung dengan sistem paket : (1) paket 1 selama 120 menit/ 2 jam Rp 6.000,-(2) paket 2 selama 180 menit/3 jam Rp 8.000,- (3) paket 3 selama 240 menit/4 jam Rp 10.000,-. Pengguna dengan tarif paket 3 masih mendapatkan bonus tambahan waktu satu jam dengan bayaran tetap Rp 10.000,-. Para pemain *game on line* biasanya memilih tarif paket 3.

Pengoperasian PLIK sehari-hari dilaksanakan oleh operator. Ada dua orang operator remaja wanita yang dipekerjakan, yaitu satu orang untuk *shift* kerja pagi : 7.30-16.00, dan satu orang lagi dengan *shift* malam dari 16.00-22.00. *Shift* pagi lebih pendek waktunya (pagi/siang/sore) daripada *shift* malam. Oleh karena itu, besarnya upah operator juga berbeda sesuai dengan lama jam kerjanya. Upah per bulan untuk operator *shift* pagi Rp 400.000, dan *shift* malam Rp 700.000,-

Pekerjaan operator selain membuka dan menutup ruangan PLIK, juga melayani internet kepada pengunjung. Tiap hari kerja operator mencatat lama pemakaian internet (operasi waktu) dan jumlah biayanya dengan teliti. Rekamannya secara rapi dan akurat tersimpan di komputer *server* operator. Catatan ini merupakan bukti adanya kegiatan pelayanan internet kepada masyarakat. Di samping itu, operator juga

melayani pengunjung yang berurusan dengan usaha non-PLIK.

Mulai bulan Juli sampai Desember 2011 akses internet PLIK masih 256 Kbps (*downlink*) dan 128 Kbps (*uplink*) dengan sistem operasi *Linux Fedora* sesuai dengan Permenkominfo. Aksesnya yang lambat dan penggunaan *Linux* yang tidak familiar kerap menjengkelkan para penggunanya. Oleh karena itu, mulai Januari 2012 *Linux* diganti dengan *Windows XP* dan VSAT ditukar dengan jaringan kabel (*speedy*). Untuk membayar biaya sewa jasa internet *speedy* itu dibutuhkan Rp 700.000,- sebulan. Penggantian perangkat tersebut memungkinkan layanan internet PLIK masih bisa berjalan, meskipun cenderung merugi.

Gangguan pada perangkat bisa terjadi 4-5 kali dalam sebulan seperti komputer mati atau *hang*, virus dan jebol” (Donna, wawancara, 27/6/2012). Setiap kali terjadi gangguan teknis pada komputer dan internet, operator melaporkannya kepada pengelola. Untuk memperbaikinya, pengelola menghubungi seorang teknisi komputer yang bekerja di suatu perusahaan teknologi informasi. Dalam waktu 2-3 jam, teknisi tersebut sudah tiba di lokasi PLIK dan langsung memperbaikinya. Untuk sekali perbaikannya biaya sebesar Rp 50.000,-.

Gangguan lain, terjadinya pemadaman listrik hampir setiap hari Sabtu di lokasi

PLIK. Semua kegiatan pelayanan internet dan usaha lainnya terpaksa dihentikan selama pemadaman karena tidak ada genset untuk menggantikannya. Tiap kali terjadi pemadaman listrik juga berpotensi merusak peralatan komputer dan peralatan elektronik. Kerusakan juga disebabkan tegangan aliran listrik yang tidak stabil. Anehnya, *voltage* yang naik-turun membuat tagihan listrik melonjak hingga Rp 500.000- per bulan.

Sementara itu, dalam dua bulan terakhir pendapatan PLIK rata-rata hanya Rp 70.000,- per bulan. Uang sejumlah itu tentu tidak cukup untuk membayar tagihan listrik dan upah operator. Apalagi, untuk membayar sewa internet *speedy* dan ongkos perbaikan komputer. Padahal, pada awal PLIK beroperasi, *omzet*-nya pernah mencapai Rp 200.000,- per bulan. Layanan internet sekarang tidak menguntungkan dan cenderung merugi. Selama ini PLIK masih bisa membiayai kebutuhannya berkat adanya bantuan dari keuntungan usaha non-PLIK dan dukungan dana pribadi pengelolanya. Secara ekonomis, layanan PLIK dan usaha lainnya tidak menguntungkan lagi. Walaupun demikian, pengelola merasakan adanya kebanggaan tersendiri sebab masih mampu membayar orang lain untuk bekerja dan menyediakan akses internet untuk anak-anak.

### C. Penggunaan

Pengguna internet terbanyak adalah anak-anak laki-laki seusia SD. Jumlah penggunaannya rata-rata 10 orang per hari, kecuali pada hari libur. Mereka bermain *game on line* dalam waktu yang lama hingga sore hari menjelang magrib. Jika terjadi gangguan pada jaringan internet anak-anak memprotes operator, terutama pada saat mereka asyik bermain. Kadang-kadang ada juga anak-anak perempuan seusia SD menggunakan internetnya untuk mencari bahan tugas sekolah, tetapi paling lama satu jam.

Biasanya anak laki-laki memilih tarif paket 3, yaitu 240 menit/4 jam dan bonus satu jam dengan biaya Rp 10.000,-. Besarnya tarif penggunaan internet PLIK tidak menghalangi keinginan anak-anak untuk bermain *game on line*. Bagi mereka tarif tidak masalah, tetapi yang terpenting adalah bisa bermain dengan senang hati (*enjoy*).

Sementara itu, pengguna internet dari kalangan mahasiswa jumlahnya tidak sebanyak anak-anak. Biasanya mereka memakai internet kurang dari satu jam untuk membuka jejaring sosial, *Facebook* (FB) dan *Twitter*. Namun, ada juga di antaranya yang datang untuk mencari bahan pembuatan tugas kuliah.

Secara umum kehadiran PLIK dapat diterima masyarakat di sekitarnya sebab pergaulan anak-anaknya dapat lebih terkontrol. Para orang tua menganggap PLIK sebagai sarana anak-anak untuk bermain *game on line*. Namun ada juga orang tua yang memprotesnya karena anaknya bermain *game on line* seharian. Anak-anak yang ketagihan (*kebablasan*) bermain *game on line* ini meresahkan orang tuanya.

Sementara itu, sikap pemilik warnet yang terdekat dengan lokasi PLIK tidak menunjukkan rasa permusuhan terhadap pengelola atau operator. Ekspresinya biasa-biasa saja, padahal banyak anak bermain *game on line* di PLIK dari pindahan warnet. Persaingan tidak tampak menonjol barangkali karena kebanyakan pengguna internet PLIK anak-anak, sedangkan warnet beragam warga masyarakat terutama mahasiswa. Seperti dikatakan Rendi (FGD), *“market terbesar menggunakan internet adalah kaum pemuda, mereka orang-orang yang kuliah, mereka yang sekolah”*

#### **D. Pengaduan**

Sebagai sarana komunikasi, nomor telepon pengaduan yang disediakan penyedia PLIK tidak pernah digunakan pengelola karena dianggap hanya membuang-buang waktu. Pengaduan lewat telepon tidak lagi digunakan karena sulitnya menghubungi penyedia PLIK. Pengelola

menjadi enggan melaporkan gangguan pada komputer dan internetnya karena alasan kepraktisan saja. Oleh karena itu, gangguan perangkatnya tidak diadukan ke nomor telepon penyedia PLIK, tetapi disampaikan kepada teknisi komputer lain. Demikian pula, pengelola juga tidak pernah membuat laporan tertulis kepada Diskominfo sebab dianggap tidak ada gunanya bagi PLIK.

Berkaitan dengan pelaporan itu, monitoring dan evaluasi dari penyedia PLIK membingungkan pengelolanya karena dilakukan secara tiba-tiba. Pada bulan Desember 2011 PLIK pernah dikunjungi karyawannya untuk mengecek kondisi perangkatnya. Sesudah itu tidak ada lagi komunikasi dan kunjungan monitoring dan evaluasi dari penyedia PLIK. Akan tetapi, ketika pengelola sedang berwawancara dengan peneliti 28 Juni 2012, karyawan penyedia PLIK meneleponnya untuk meminta waktu pengecekan perangkat PLIK.

#### **Deskripsi plik tidak beroperasi “Amin Tech”**

##### **A. Lokasi dan Perangkat**

PLIK ini terletak di Jalan K.H. Ahmad Dahlan Gang Fredy Nomor 32 Kelurahan Mangkol, Kecamatan Pangkalan Baru, Kabupaten Bangka Tengah. Lokasinya berbatasan dengan kota Pangkalpinang. Infrastruktur jalan dan



listriknya cukup baik. Sayangnya, gang yang dapat dilalui kendaraan bermotor roda empat ini belum mempunyai jaringan telepon.

Perangkat PLIK ditempatkan dalam bangunan baru bertingkat satu, berdampingan dengan rumah induk milik orang tua pengelolanya. Paviliun ini sengaja direnovasi untuk ruangan pengoperasian PLIK. Seluruh lantai dasarnya berukuran 3,5 m x 4 m digunakan untuk layanan internet PLIK dan usaha rental komputer dan lain-lain, sedangkan lantai satu dipakai sebagai tempat tinggal pengelola dan keluarganya. Sebagai alat penyejuk ruangan PLIK digunakan satu kipas angin yang cukup besar. Selain itu, bangunan ini juga mempunyai halaman yang cukup luas yang dapat digunakan sebagai tempat parkir kendaraan bermotor.

Perangkat yang diterima pengelola dari penyedia PLIK, yaitu 6 unit komputer terdiri atas 5 komputer untuk *client*, 1 unit komputer server dan modem termasuk jaringan akses internet melalui VSAT. Selain itu, ada pula 6 kursi, 5 meja komputer, 1 meja operator dan 1 satu printer, 1 papan nama dan 1 rambu penunjuk. Semua perangkat dan perlengkapan itu diterima dalam kondisi baik. Untuk mendapatkannya, pengelola membayar Rp. 6 juta kepada seorang petugas penyedia PLIK, padahal dalam

perjanjian kerja sama hanya Rp 2,5 juta. Uang tersebut diberikan untuk ongkos pengiriman, pembelian bensin dan uang makan petugas dari penyedia PLIK atau kontraktornya.

Pemasangan perangkat PLIK dan VSAT dilakukan oleh dua teknisi penyedia PLIK 10 Mei 2011. Sebagian perangkatnya sudah diganti, yakni printer dengan *cartridge printer*, *Linux* dengan *Windows XP*. Penggantian *Linux* ini dimaksudkan agar penggunaannya lebih familiar. Padahal sistem operasi "*Linux itu sebenarnya bagus, di Harian Bangka Pos server kebanyakan Linux*" (Andri Yanto, FGD). Lagi pula penggunaan "*Linux dulu beda dengan Linux sekarang yang lebih familiar*" (Rendi, FGD) Akan tetapi, "*Linux itu tidak cocok untuk warnet. Tapi, cocok untuk pendidikan, kantor dan individu. Linux memang ada kelebihanannya virus tidak mudah masuk*" (Agus MD, FGD).

Sementara itu, untuk mendukung pengoperasian PLIK, dibutuhkan daya listriknya setara dengan 2200 watt. Penambahan daya ini dilakukan tanpa biaya (gratis) dari PLN. Namun, akibatnya biaya tagihan listrik meningkat menjadi rata-rata Rp 100.000,- per bulan.

## **B. Pengoperasian dan Penggunaan**

PLIK "*Amin Tech*" ini dikelola secara perseorangan. Di samping kuliah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri, pengelolanya bekerja sebagai *sales* pada

salah satu perusahaan kendaraan bermotor di Kota Pangkalpinang. Ia juga merangkap sebagai operator, namun sehari-hari mendapat bantuan dari adiknya yang masih bersekolah di SMK Bagian Teknik Komputer. Keikutsertaan anggota keluarga ini diperlukan karena pengelola kurang memahami seluk beluk komputer atau internet. Menurut Rendi (FGD), *“Rata-rata pengelola PLIK tidak mengerti teknis, sifatnya mengelola, me-managerial, harus ada edukasi yang melibatkan komunitas”*.

PLIK ini pernah beroperasi mulai dari 10 Mei sampai pertengahan Juni 2011. Pada waktu itu layanan internetnya dari hari Senin hingga Minggu mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 22.00. Tarif penggunaan internetnya Rp. 4.000,- per jam sama besarnya dengan tarif di warnet terdekat. Ketentuan tarif Rp 2.000,- per jam seperti di daerah lain tidak dapat diberlakukan karena pengelola merasa takut bersaing dengan pemilik warnet terdekat. Sebelumnya, papan nama PLIK pernah dilempar orang hingga berlubang-lubang.

Kebanyakan pengguna PLIK adalah anak-anak seusia SD yang berasal dari lingkungan sekitarnya. Pada awalnya anak-anak ini tidak mengetahui cara menghidupkan dan mematikan komputer. Namun, berkat bantuan operatornya mereka pun bisa mengoperasikannya sendiri dan bermain *game on line*.

Pertengahan Juni 2011 layanan internetnya terpaksa ditutup karena jaringan VSAT tidak berfungsi lagi. Pertama-tama, aksesnya *loading* lama (lola) dan akhirnya tidak *loading* sama sekali. Dengan akses internet hanya 256 kbps *downlink* dan 128 *uplink*, layanan internetnya pun sering mengalami gangguan. Apalagi, jika kecepatannya dibandingkan dengan warnet, maka internet PLIK tidak menarik. Warnet *“kebanyakan 2 mega sekarang, nah kalau itu menggunakan kbps 256 udah ga ada yang datang itu”* (Pascal, FGD).

Faktor kecepatan akses internet itu ternyata amat penting bagi masyarakat. *“Kalau masalah tarif di Bangka Belitung tergantung kualitas kecepatannya, kalau cepat Rp. 10.000 orang ke situ semua karena orang Bangka Belitung perlu waktu cepat mau pergi libang timah. Kalau uang segitu bagi orang Palembang itu tidak masalah yang penting waktunya cepat”* (Marwan, FGD). Jadi, hambatan pengoperasian PLIK bukan karena tarifnya, melainkan karena lambatnya akses internet melalui VSAT. Andri Yanto (FGD) mengatakan *“Kalau mau cepat pakai speedy. Speedy saja kadang-kadang dikeluhkan, apalagi VSAT. “VSAT lebih difungsikan untuk daerah yang lebih terisolir yang tidak punya jaringan backbone, ada isu listrik, demografi, petir dan cuaca”* (Rendi, FGD).

Keinginan pengelola untuk memasang jaringan kabel sebagai pengganti VSAT belum dapat terpenuhi karena tidak tersedianya tiang telepon di sepanjang gang menuju lokasi PLIK. PT Telkom, Tbk Pangkalpinang menyarankan agar pengelola membeli tiang telepon sendiri yang harganya Rp 1.500.000 per tiang. Pilihan lain adalah ia mendaftar sebagai pemohon (*waiting list*) di PT Telkom untuk mendapat pemasangan jaringan kabel. Namun, sejak pendaftaran pada November 2011 hingga Juni 2012 tiang telepon belum juga dipasang oleh PT. Telkom, Tbk Pangkalpinang.

Setelah layanan internet PLIK ditutup bulan Juni 2011, maka usaha non-PLIK tetap dijalankan seperti sediakala, yaitu jasa pengetikan, rental komputer, penjualan pulsa elektronik, *rental play station*, jasa dokumentasi (foto dan video).

Di samping itu, diadakan layanan *game off-line* dengan menggunakan komputer. *Game off line* sebagai pengganti *game on line* diadakan untuk menjaga agar anak-anak tetap mengunjungi PLIK, dan tidak pindah ke warnet terdekat. Beberapa anak-anak tetap bermain *game*, tetapi tidak menggunakan internet. Sebagian kecil anak-anak sudah merasa dekat atau *familiar* dengan pengelolanya. Tarifnya tidak lagi Rp. 4000,- per jam seperti internet masih *on line*, tetapi turun menjadi Rp. 3.000,-.

Akibatnya, pendapatan dari layanan *game off-line* hanya rata-rata Rp. 15.000,- per hari. Uang sebesar ini tidak cukup untuk membayar tagihan listrik bulanan.

Berhentinya layanan internet PLIK berarti pemasukan dari *game on line* tidak ada lagi, sedangkan jumlah pendapatan dari layanan *game off-line* dan usaha non-PLIK juga cenderung mengecil. Kesulitan finansial yang dialami pengelola dan keluarganya juga disebabkan pembayaran cicilan pinjaman bank untuk merenovasi bangunan PLIK. Oleh karena itu, uang jaminan perangkat Rp 6.000.000,- diharapkan dapat dikembalikan penyedia PLIK atau kontraktornya.

### C. Pengaduan

Gangguan jaringan VSAT pernah dilaporkan kepada penyedia PLIK. Teknisinya datang untuk memperbaiki, tetapi hanya bisa berfungsi selama satu minggu. Pada pengaduan berikutnya, teknisi penyedia atau kontraktornya tidak datang lagi. Responsnya mengecewakan pengelola karena mereka hanya mendistribusikan barang. Oleh karena itu, pengelola tidak lagi mengadukan gangguan jaringan kepada penyedia PLIK karena tidak dapat diperbaiki lagi, kecuali menggantinya dengan jaringan kabel. Dengan demikian, gangguan jaringan VSAT berubah menjadi hambatan yang menyebabkan berhentinya layanan internet PLIK.

## PEMBAHASAN

### Gangguan Dan Hambatan Dalam Implementasi Kebijakan Plik

Dalam praktiknya, tiap PLIK tentu menghadapi gangguan atau hambatan yang berbeda-beda. Pengoperasian PLIK dapat terus berlangsung karena gangguannya berhasil ditanggulangi, sedangkan PLIK yang gagal mengatasinya berhenti beroperasi. Dalam hal ini, gangguannya berubah menjadi hambatan yang membuatnya tidak beroperasi lagi. Pada PLIK beroperasi dan PLIK tidak beroperasi gangguan atau hambatannya bisa berasal dari dalam ataupun dari luar PLIK. Gangguan internal adalah kerusakan perangkat terutama komputer dan jaringan internet. Apabila gangguan ini tidak berhasil diperbaiki atau diganti, maka hal itu menjadi hambatan beroperasinya PLIK secara permanen. Gangguan eksternal berasal dari penetapan lokasi yang salah sasaran, kurangnya kerja sama penyedia PLIK yang ditandai dengan tanggapan yang lamban terhadap pengaduan kerusakan perangkat yang disampaikan pengelola. Hambatan eksternalnya adalah tidak tersedianya infrastruktur telekomunikasi seperti jaringan kabel dan tiang telepon yang merupakan kewenangan PT Telkom, Tbk Pangkalpinang.

Gangguan internal yang utama adalah masalah jaringan VSAT dan kerusakan pada

komputernya. Gangguan ini sangat berpengaruh terhadap beroperasinya pelayanan internet PLIK. Jaringan VSAT yang disediakan penyedia PLIK seringkali sulit untuk mendapatkan titik sinyal (*pointing*) yang tepat. Selain itu, akses internetnya tidak saja melambat, tetapi lama ke lamaan bisa mati dengan sendirinya. Gangguan jaringan VSAT yang tidak mampu diperbaiki oleh penyedia PLIK menjadi hambatan bagi pengoperasian PLIK. Jadi, hambatan utama pengoperasian PLIK adalah jaringan VSAT tidak berfungsi lagi sehingga dengan sendirinya PLIK juga berhenti melayani internet kepada masyarakat.

Sebaliknya, PLIK masih beroperasi karena gangguan jaringannya dapat ditanggulangi dengan cara menggantinya dengan jaringan kabel. Sebenarnya, penggunaan jaringan kabel juga tidak luput dari gangguan teknis. Kadangkala jaringan ini tiba-tiba mengalami gangguan sehingga diprotes para pengguna internet yang sedang asyik bermain *game on line*. Padahal penggunaan jaringan kabel dianggap sebagai solusi dari masalah VSAT.

Gangguan eksternal yang utama berasal dari penetapan lokasi yang letaknya di perkotaan, tetapi kurang dibutuhkan masyarakat. Apalagi, jika lokasi PLIK berdekatan dengan warnet. Warnet yang

terlebih dahulu berada di wilayah yang sama menganggap kehadiran PLIK sebagai saingan baru. Keduanya berusaha memperebutkan pangsa pasar yang sama, yaitu pengguna internet terutama anak-anak yang suka bermain *game on line*. Munculnya PLIK di lokasi yang sama dikhawatirkan akan menarik pelanggannya.

Penolakan atas kehadiran PLIK di masyarakat bersifat langsung ataupun tidak langsung. Salah satunya dilakukan dengan merusak papan nama PLIK. Kejadian ini menimbulkan perasaan takut dalam diri pengelola dan keluarganya. Untuk mencegah timbulnya konflik dengan pemilik warnet, maka tarif layanan internet PLIK yang seharusnya lebih rendah dari tarif di warnet tidak dapat diberlakukan. Akibatnya, tarif PLIK sama dengan tarif di warnet. Hal ini bertentangan dengan ketentuan tarif Rp 2.000,- per jam yang merupakan implementasi dari pasal 9 ayat (i) Permenkominfo. Dengan tarif internet sebesar itu tentu pengunjung lebih memilih warnet daripada PLIK. Apalagi, masyarakatnya sudah familiar dengan warnet yang lebih dahulu melayani internet di sekitar lokasi PLIK.

Salah satu implikasi dari penetapan lokasi di tengah perkotaan adalah kurangnya jumlah pengunjung PLIK. Hal ini disebabkan banyaknya warnet, dan pemilik telepon seluler berinternet dan *hotspot area*

dengan menggunakan WiFi. Semakin lengkap jumlah fasilitas internet pada suatu lokasi, maka peluang penggunaan internet PLIK semakin kecil. Oleh karena itu, penetapan PLIK di perkotaan tidak tepat sasaran, apabila masyarakatnya dengan mudah dapat mengakses internet dari berbagai fasilitas tersebut. Implikasinya adalah pengunjung PLIK sepi atau kebanyakan anak-anak. Selain tidak menguntungkan pengelola, tujuan diadakannya internet PLIK juga tidak tercapai, yaitu menyediakan akses internet untuk pemberdayaan masyarakat di bidang TIK. Minimnya pengunjung PLIK dapat menjadi sumber gangguan bahkan hambatan bagikelangsungan pengoperasiannya.

Gangguan pengoperasian PLIK bersifat temporer bisa juga disebabkan keadaan iklim atau cuaca ekstrim dan seringnya pemadaman listrik. Cuaca yang panas pada siang hari di lokasi PLIK menyebabkan ruangan layanannya harus ditutup karena tidak ada pengunjung. Cuaca yang demikian tidak saja membuat operator kegerahan, tetapi juga dapat merusak perangkat komputer dan internetnya. Penggunaan kipas angin tidak mampu menyejukkan ruangan, apalagi jika jumlahnya hanya satu kipas angin. Sementara, pemasangan alat penyejuk ruangan (AC) tidak dapat dilakukan karena kondisinya yang terbuka dan daya listriknya tidak

mencukupi. Akibatnya, pada siang hari seperti itu, layanan PLIK terpaksa dihentikan sementara.

Pemadaman listrik yang sering terjadi juga mengganggu pengoperasian internet dan layanan non-PLIK. Perangkat PLIK terutama komputer, internet, dan peralatan elektronik tidak dapat digunakan sehingga seluruh aktivitas berkaitan dengan itu dipaksa berhenti sementara. Pemadaman aliran listrik dari PLN ini sebenarnya dapat diatasi jika saja PLIK mempunyai genset untuk membangkitkan listrik.

Selain itu, *voltage* listrik yang tidak stabil juga membuat komputer dan internet rentan diserang *virus* dan *hang*. Pada saat terjadi gangguan tegangan listrik, sebenarnya aliran listrik dapat distabilkan dengan UPS. Sayangnya, penyedia PLIK tidak memilikinya. Genset dan UPS merupakan bagian dari sebelas perangkat yang ditentukan dalam pasal 2 ayat (3) huruf (h) dan (i) Permenkominfo, tetapi nyatanya tidak pernah diterima pengelola.

Salah satu gangguan yang bersumber dari eksternal adalah kurangnya kerja sama yang baik dari penyedia atau kontraktornya. Lambatnya tanggapan penyedia untuk memperbaiki jaringan internet dan komputer mengakibatkan pengoperasian PLIK terganggu dan bahkan menjadi terhambat. Berbagai laporan dari pengelola melalui nomor telepon pengaduan resmi kerap kali

tidak mendapat respons dari penyedia. Akibatnya, pengelola enggan untuk menyampaikan laporan mengenai gangguan perangkat. Untuk memperbaiki perangkatnya, pengelola justru menghubungi teknisi komputer lain. Lebih jauh lagi, timbul apatisme terhadap penyedia PLIK sebagai akibat dari ketidakmampuannya mengatasi gangguan perangkat. Sikap pengelola dan penyedia yang demikian merupakan hambatan bagi terjalannya kerja sama yang baik antara keduanya.

Salah satu upaya yang ditempuh PLIK agar bisa tetap melayani internet adalah melakukan penggantian VSAT dengan jaringan kabel. Jaringan kabel memungkinkan akses internetnya lebih cepat sehingga dapat menarik pengunjung. Namun, penggantian itu tidak dapat dilakukan oleh PLIK yang belum mempunyai infrastruktur telekomunikasi di daerahnya. Selain itu, jaringan kabel juga memerlukan adanya tiang telepon terlebih dahulu. Sementara pemasangannya merupakan kewenangan PT Telkom, Tbk di Pangkalpinang sehingga pengelola dan penyedia bergantung pada perusahaan telekomunikasi ini. Jadi, salah satu hambatan eksternal PLIK tidak bisa beroperasi adalah tidak adanya jaringan kabel untuk menggantikan VSAT, sementara untuk pemasangannya

membutuhkan tiang telepon menuju lokasi PLIK.

Hambatan ini sangat merugikan pengelolaan PLIK sebab PLIK tidak dapat dioperasikan untuk melayani internet. Dalam hal ini, penting diupayakan kerja sama yang baik antara PT Telkom, Tbk dan BP3TI, Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk mempercepat penyediaan infrastruktur telekomunikasi, khususnya jaringan kabel. Dengan demikian, diharapkan tidak ada PLIK yang terhambat beroperasi hanya disebabkan tidak tersedianya jaringan kabel di daerahnya.

### **Peranan Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Plik**

Dalam implementasi kebijakan PLIK terdapat beberapa kegiatan atau isu yang berkaitan dengan aspek-aspek komunikasi, yaitu penetapan lokasi, penggunaan papan nama dan rambu penunjuk, pengaduan atau pelaporan gangguan perangkat, dan pungutan uang jaminan perangkat. Tampaknya, peranan komunikasi kurang mendapat perhatian baik dari pengelola maupun dari penyedia PLIK sehingga implementasinya tidak maksimal.

### **Penetapan Lokasi**

Selama ini penentuan suatu kecamatan sebagai lokasi PLIK dilakukan tanpa berkoordinasi dan berkomunikasi dengan aparat pemerintah daerah baik dengan

pemerintah provinsi maupun dengan pemerintah kabupaten dan kota. Penetapan lokasi PLIK dipilih sendiri oleh penyedia PLIK tanpa dikomunikasikan dengan Diskominfo. *“Tidak ada koordinasi antara Kemkominfo, pemenang tender/kontraktor, Diskominfo Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk penetapan lokasi PLIK”* (Suranto, FGD). Marwan mengatakan *“Dinas Kominfo ini sama sekali tidak tahu siapa-siapa yang mendapatkan itu, titiknya ada dimana, masyarakat mana yang mendapatkan karena PLIK itu langsung dibagikan oleh pihak ketiga dalam hal ini PT Jastrindo yang langsung membagikan kepada masyarakat”*

Dalam perencanaan pengalokasian PLIK diperlukan adanya informasi mengenai lokasi yang benar dan lengkap. Informasi tersebut dapat diperoleh dari pemerintah setempat yang mengetahui karakteristik masyarakat dan wilayahnya. *“Dinas Kominfo ... dan komunitasnya dilibatkan karena mereka yang mengetahui medannya, dan tahu pasarnya”* (Rendi, FGD). Komunikasi dan koordinasi secara intensif dengan pemerintah kota dan provinsi memungkinkan diperolehnya informasi situasi lokasi yang akurat, termasuk mengenai rekam jejak pengelolanya. Data dan informasi yang akurat mengenai kondisi daerah dan masyarakat di sekitar lokasi PLIK diperoleh melalui komunikasi. Kebutuhan masyarakat akan informasi dan

ketersediaan jasa telekomunikasi merupakan faktor pertimbangan sebelum mengambil keputusan lokasi.

Selama ini banyak PLIK salah sasaran karena *“Koordinasi tidak jelas dan informasi tidak cukup lengkap. Kenapa pengelola bisa dapat PLIK, aneh tiba-tiba ada yang datang menawarkannya, seharusnya dari awal ada perencanaan kerja yang jelas”* (Hilyah, FGD). Kehadiran PLIK seharusnya berada di lokasi di mana masyarakat sungguh-sungguh membutuhkannya. Masyarakat yang demikian dapat menunjang keberadaan dan kelangsungan PLIK melalui penggunaan internetnya. Selain itu, dengan adanya informasi yang cukup dapat pula dihindari munculnya persaingan bisnis dan konflik antara pengelola dan pemilik warnet yang secara moral dan finansial hanya merugikan PLIK. Oleh karena itu, komunikasi dengan pemerintah daerah merupakan keharusan yang dilakukan sejak perencanaan pengalokasiannya sehingga PLIK tidak ditempatkan di lokasi yang masyarakatnya tidak kondusif dan berdekatan dengan warnet. Oleh karena itu, salah satu faktor penentu keberhasilan PLIK adalah perlunya penyedia PLIK berkomunikasi dengan pemerintah daerah untuk mendapatkan informasi yang cukup dalam penetapan lokasi. Dengan demikian, PLIK ditempatkan pada lokasi yang tepat dan

dapat diterima masyarakat khalayaknya sehingga tidak terjadi PLIK yang pengunjungnya sepi, munculnya persaingan dari pemilik warnet dan penolakan sebagian masyarakat.

Dalam kenyataannya, PLIK yang penempatannya tanpa informasi lokasi dan pengelola akan menghadapi banyak gangguan dan hambatan. PLIK seperti ini yang tidak mampu mengatasinya, rentan mengalami kegagalan. *“PLIK tidak berjalan dengan baik karena PLIK tidak sampai pada orang yang sebenarnya dituju. Seharusnya lewat Kominfo dulu atau kantor Gubernur dan berkoordinasi dengan Apkomindo yang mengetahui wilayahnya”* (Hadi Santoso, FGD). Jadi, *“Hampir semua masalah itu berawal dari koordinasi yang tidak jelas kemudian informasi yang tidak cukup lengkap”* (Hilyah, FGD). Untuk menghindari kesalahan lokasi itu, penyedia atau BP3TI yang berwenang menetapkan lokasi PLIK dapat meminta informasi terlebih dahulu dari pemerintah setempat.

Memang, secara legal formal tidak ada ketentuan dalam Permenkominfo yang mengharuskan penyedia berkomunikasi dengan pemerintah daerah setempat untuk menetapkan suatu lokasi PLIK. Penyedia PLIK hanya diwajibkan bekerja sama dengan masyarakat dan/atau UKM untuk pengoperasian dan pemeliharaan fasilitas PLIK. Walaupun koordinasi dan komunikasi



tidak diwajibkan, informasi dari pemerintah daerah dan bahkan dari komunitas teknologi informasi (TI) setempat berguna untuk memahami kondisi daerah dan masyarakat yang ada pada suatu lokasi PLIK. Selain itu, komunitas TI dan asosiasi di daerah juga dapat ikut membantu pemeliharaan perangkat PLIK. “Asosiasi seperti *local technical support* dilibatkan dalam implementasi PLIK agar bisa mengawasinya” (Hasan Zayadi, FGD). Akibat kurangnya komunikasi dengan komunitas dan asosiasi TI dalam penetapan lokasi, maka tidak mengherankan apabila penanganan gangguan perangkat tidak maksimal.

Tampaknya, penyedia lebih mengutamakan pencapaian target pembentukan PLIK daripada mengupayakannya agar sesuai dengan kriteria yang ditetapkan dalam Permenkominfo, yaitu di daerah yang membutuhkannya. Penempatan PLIK di daerah tertinggal atau daerah yang belum terjangkau telekomunikasi belum sepenuhnya dilaksanakan oleh penyedia PLIK. Alasan mengapa hal itu belum dilaksanakannya sesuai dengan Permenkominfo, sejauh ini tidak dikomunikasikan kepada masyarakat tersebut. Pembentukan PLIK di perkotaan menimbulkan kontroversi akibat kurangnya informasi yang disampaikan kepada

masyarakat. “*Sebenarnya tempat PLIK di daerah terpencil, kecamatan yang belum ada sarana komunikasi dan listriknya. Sulit kalau PLIK ditempatkan di daerah terpencil*” (Pascal, FGD).

Di samping itu, komunikasi juga perlu dilakukan penyedia dengan pemerintah kecamatan dan kelurahan serta kepolisian setempat. Komunikasi tidak hanya diadakan pada saat pelaporan kehadiran PLIK, tetapi juga pada waktu tertentu sehingga terjalin hubungan baik. Dalam hal ini, diperlukan adanya sosialisasi kepada masyarakat sekitar PLIK sehingga diharapkan masyarakat atau pemilik warnet dapat menerima kehadiran PLIK. Selain itu, sosialisasi juga dapat meningkatkan minat masyarakat untuk memanfaatkan internet PLIK.

### **Penggunaan Papan Nama dan Rambu Penunjuk**

Selama ini papan nama dan rambu penunjuk lokasi dilihat hanya sebagai pelengkap perangkat PLIK, tetapi belum diperlakukan sebagai sarana komunikasi. Oleh karena itu, pemasangannya dilakukan tidak sesuai dengan ketentuan, tetapi bergantung kepada keinginan pengelolanya. Pemasangannya bervariasi seperti papan nama PLIK dipasang seadanya, tetapi rambu penunjuk lokasinya diletakkan di ruangan. Tempat pemasangannya juga bermacam-macam seperti ditempelkan di

atas pintu bangunan atau didirikan di halaman rumah. Hal ini menunjukkan kurangnya pemahaman pengelola dan penyedia PLIK terhadap fungsi informatif yang melekat pada perangkat itu.

Dari segi komunikasi, papan nama dan rambu penunjuk lokasi PLIK merupakan sarana komunikasi yang berfungsi untuk menginformasikan keberadaan bangunan PLIK dan internetnya. Kedua sarana ini mempunyai fungsi informatif kepada khalayak masyarakat sekitar lokasi PLIK. Perangkat yang berkaitan dengan komunikasi ini diberikan penyedia PLIK berdasarkan pasal 2 ayat (3) huruf (k) Permenkominfo, yaitu "PLIK yang bersifat tetap menyediakan rambu penunjuk lokasi serta rambu papan nama". Seharusnya papan nama dipasang di depan bangunan, sedangkan rambu penunjuk ditempatkan di tepi jalan raya 500 meter dari lokasi PLIK. Pemasangan rambu itu dimaksudkan untuk menunjukkan arah lokasi berdirinya PLIK agar diketahui masyarakat. Sayangnya, pengelola dan penyedia PLIK baru menyadarinya pentingnya pemasangan papan nama, sedangkan rambu penunjuk kurang diperhatikan.

Secara tidak langsung, pemasangan perangkat komunikasi ini dapat berguna sebagai alat peraga sosialisasi PLIK kepada masyarakat sekitarnya. Pemasangan perangkat itu semakin diperlukan karena

sosialisasi terhadap masyarakat di sekitar lokasi PLIK tidak pernah dilakukan oleh penyedia PLIK atau BP3TI. "*Saya tidak pernah mendengar ada sosialisasi untuk program PLIK, karena memang dibilang tadi agak seperti sembunyi-sembunyi ini kayak gerakan intelijen saja menghidupkan internet di kecamatan-kecamatan*" (Rendi, FGD). Sebab itu dapat dimengeri apabila masyarakat bahkan pejabat bisa tidak mengetahui keberadaan PLIK.

Penggunaan papan nama dan rambu penunjuk yang benar dapat menginformasikan keberadaan PLIK kepada masyarakat. Dengan demikian, masyarakat diharapkan mau berkunjung dan menggunakan internet PLIK. Lebih jauh lagi, banyaknya pengguna PLIK sudah barang tentu berpengaruh terhadap pendapatannya dari usaha pelayanan internet. Oleh karena itu, penggunaan sarana komunikasi ini dengan tepat dapat memengaruhi kemajuan PLIK. Sebaliknya, papan nama dan rambu penunjuk yang tidak dipasang semestinya tentu tidak memberikan manfaat baginya atau malahan bisa merugikan PLIK sendiri. Oleh karena itu, diperlukan ketentuan dan tata cara pemasangan papan nama dan rambu penunjuk sebagai penjabaran dari pasal 2 ayat (3) huruf (k) Permenkominfo Nomor 19 Tahun 2010.

### **Pengaduan atau Pelaporan**

Pengaduan gangguan perangkat didasarkan pada pasal 9 ayat (j) Permenkominfo, “penyedia PLIK wajib untuk menyediakan nomor telepon pengaduan pengguna, sekurang-kurangnya di tingkat kabupaten”. Penyediaan nomor telepon ini dimaksudkan sebagai sarana pengaduan agar pengelola dapat melaporkan gangguan perangkatnya kepada penyedia melalui telepon. Pada hakekatnya suatu pelaporan atau pengaduan juga merupakan proses komunikasi antara pelapor dan penerima laporan. Informasi yang disampaikan melalui telepon umumnya tentang gangguan atau kerusakan perangkat. Pelaporan sebagai bentuk komunikasi dapat berjalan dengan baik tatkala unsur-unsur komunikasi khususnya nomor telepon sebagai sarana komunikasi juga berfungsi dengan maksimal.

Sayangnya, sarana komunikasi ini acapkali tidak dapat dihubungi para pengelola sehingga timbul dugaan bahwa nomornya sudah diganti. Nomor telepon, apalagi nomor ponsel sewaktu-waktu memang dapat ditukar dengan mudah. Penggantian nomor ini bisa merupakan salah satu cara untuk menghindari pengaduan dari pengelola. Kemungkinan adanya penggantian nomor ponsel ini dipertanyakan Marwan (FGD) “*Mereka langsung tukar nomor HP ga bisa di*

*hubungi lagi, betul pak ya? Jadi tidak bisa lagi di hubungi orangnya sudah hilang dianggap selesai ini sulit*”.

Masalahnya, selain nomor teleponnya sulit dihubungi, penyedia atau kontraktornya juga tidak cepat tanggap terhadap laporan pengelola. Laporan kerap tidak mendapat tanggapan yang cepat dan tuntas sehingga diragukan kegunaannya. Walaupun teleponnya tersambung, maka jawaban petugasnya terkesan melemparkan tanggung jawab kepada orang lain. Eko (wawancara, 27/6/2012) menirukannya “*tugas kami hanya mendistribusikan barang saja*”. Sikap penyedia yang demikian menyebabkan pengelola enggan dan kemudian berhenti melaporkan gangguan perangkatnya. Dengan demikian, pelaporan atau pengaduan gangguan sebagian besar tidak berfungsi seperti diatur dalam Permenkominfo. Hal ini disebabkan tidak efektifnya penggunaan nomor telepon sebagai sarana komunikasi, dan juga karena sikap penyedia dan kontraktornya yang kurang responsif.

Sulitnya mendapatkan tanggapan perbaikan perangkat dari penyedia sebenarnya dapat dimengerti karena tidak pernah adanya informasi yang jelas mengenai pelayanan purna jual. Di samping itu, perjanjian kerja sama penyedia dan pengelola juga tidak ada ketegasan mengenai hal itu. “*Kontraktor tidak punya*

*tanggung jawab terhadap services karena dia sudah sampai masuk ke layer ke 3, ia bukan Jastrindo lagi, dia sudah sampai ke mitra-mitra yang belum tentu mempunyai kapabilitas untuk melakukan services. Kalau di kontak sekarang kadang-kadang 1 bulan kemudian itu ada tapi kan itu tidak bisa memberikan solusi kemudian balik lagi mati”* (Rendi, FGD). Sejalan dengan itu, Marwan mengatakan *“Kalau mengharapkan mereka menanggapi laporan itu saya kira karena awalnya tidak beres maka akhirnya pun banyak yang tidak beres”*.

Padahal peranan pelaporan sebagai bentuk komunikasi penting untuk mengatasi masalah gangguan perangkat. Informasi yang disampaikan dalam suatu laporan tidak hanya penting bagi pengelola, tetapi juga menyangkut kinerja penyedia PLIK di daerah. Akibat tidak berfungsinya pelaporan, maka komunikasi antara pengelola dan penyedia juga terputus. Terhambatnya komunikasi pengelola dan penyedia ini berpengaruh terhadap pemeliharaan dan pengoperasian PLIK. Implikasinya, adalah perangkat yang mengalami kerusakan tidak dapat diperbaiki oleh penyedia atau kontraktornya sehingga PLIK tidak beroperasi.

Oleh karena sarana pengaduan resmi melalui telepon tidak dapat diandalkan, maka diperlukan alternatif lainnya, yaitu adanya alamat kantor perwakilan penyedia

PLIK di tingkat kota atau kabupaten. Nomor telepon dan alamat kantor dapat saling melengkapi sebagai sarana komunikasi, *“kalau ada kendala seharusnya pengelola mengetahui ke mana mengadu dan ke mana bertanya”* (Hilyah, FGD). Dengan adanya alamat kantor yang jelas, pengaduan tidak hanya melalui telepon, tetapi juga secara langsung dengan komunikasi tatap muka. Hal ini bisa menjalin hubungan kerja yang akrab antara pengelola dan penyedia PLIK.

### **Pungutan Uang Jaminan Perangkat**

Salah satu dampak dari tidak adanya komunikasi yang baik adalah munculnya pungutan uang jaminan yang simpang siur di kalangan pengelola PLIK di kota Pangkalpinang dan kabupaten Bangka Tengah. Selain dasar hukumnya yang tidak jelas, jumlah pungutannya antara pengelola yang satu dengan pengelola yang lain juga berbeda-beda. Hal ini menimbulkan keresahan dan kecurigaan di kalangan pengelola. Farid (wawancara 28/6/2012) mengatakan *“Saya terima barangnya, tapi dikenakan biayanya bukan Rp 2,5 juta, tapi Rp 9 juta. Beda lagi, masih mending saya Rp 9 juta,- teman saya ada lagi Rp 20,- juta”*. Sementara itu, Eko membayar Rp 6 juta (wawancara 27/6/2012) dan seorang pemilik warnet yang sebelumnya pernah mengelola PLIK juga mengalami hal yang sama. *“Kita sama kenanya 9 juta bayarnya,*

*terus saya bilang biaya ini untuk apa ?. Dibilang untuk transportasi, mobilisasi peralatan dari Jakarta ke sini” (Agus MD, FGD).*

Adanya pungutan uang jaminan perangkat memunculkan isu dugaan penyimpangan terhadap penyediaan perangkat PLIK. Oleh karena dasar hukum pemungutan uang itu tidak pernah dijelaskan, maka timbul pertanyaan apakah pungutan itu bersifat resmi atau hanya merupakan penyimpangan di lapangan. Sejauh ini tidak ada penjelasan mengenai hal itu dari BP3TI sebagai penanggung jawab program PLIK. Penyedia PLIK atau kontraktornya juga tidak pernah mengklarifikasinya sehingga pungutan uang ini menjadi isu yang mengganggu para pengelola.

Kesimpangsiuran pungutan uang jaminan ini tentu berdampak negatif terhadap citra kebijakan dan program PLIK. Munculnya isu pungutan dalam implementasi PLIK sebenarnya dapat diklarifikasi melalui peningkatan peran komunikasi baik yang dilakukan oleh BP3TI maupun oleh penyedia atau kontraktornya di daerah. Informasi yang jelas mengenai duduk perkara pungutan uang itu amat dibutuhkan masyarakat. Tidak disampaikannya informasi yang jelas berarti identik dengan membiarkan isu pungutan uang jaminan berkembang dan akhirnya

merugikan citra penyelenggara program PLIK.

Selain itu, uang jaminan ini juga memicu lahirnya konflik di kalangan antarkontraktor atau subkontraktor PLIK. Kasus persengketaan subkontraktor (penerima pekerjaan survey lokasi PLIK) dengan subkontraktor lainnya berujung pada pengaduan penipuan di Kantor Kepolisian Resort Pangkalpinang. *”Mereka minta uang muka 2,5 juta per kecamatan jadi pada waktu itu saya dikasih untuk tahap pertama 40 kecamatan, saya bayar 100 juta pada waktu itu, tunggu-tunggu sampai sekarang tidak ada barangnya. Duit belum kembali karena masalah itu, lalu saya adukan ke Bareskrim, jadi sekarang sudah ditangani oleh kepolisian“ (Pascal, FGD).* Konflik antarsubkontraktor tentu tidak muncul ke permukaan, apabila sejak awal dilakukan sosialisasi dan penjelasan resmi mengenai pungutan uang jaminan.

Di samping itu, konflik antarsubkontraktor dapat terjadi karena tidak adanya pengaturan dan pengawasan yang jelas dari penyedia dan BP3TI. Bisnis model implementasi program PLIK di kalangan penyedia dengan kontraktor dan subkontraktornya belum ditata dengan baik sehingga terbuka peluang penyimpangan. Salah satu penyebabnya, adalah lemahnya pengawasan dan komunikasi dengan kontraktor atau subkontraktor di lokasi

PLIK. Dampaknya, secara perlahan konflik kontaklor dengan subkontraktor PLIK dapat berpengaruh negatif terhadap citra BP3TI dan Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai penanggung jawab program USO-PLIK.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik beberapa kesimpulan berikut :

Gambaran implementasi PLIK dapat dilihat dari komponen-komponennya, antara lain lokasi dan perangkat PLIK, penggunanya, dan pengaduan gangguan perangkat. Penetapan lokasi PLIK di perkotaan kontroversial, tetapi masih bisa beroperasi dengan menggunakan jaringan kabel sebagai pengganti VSAT. Pengguna internet yang kebanyakan anak-anak untuk bermain *game on line* kurang sesuai dengan tujuan pembentukan PLIK. Dalam pada itu, terdapat PLIK yang mengalami hambatan untuk melayani internet karena VSAT tidak berfungsi lagi, sementara di daerahnya tidak tersedia jaringan kabel untuk menggantinya. Umumnya, pengaduan penanganan gangguan perangkat kurang mendapat tanggapan yang cepat dari penyedia PLIK. Jadi, cukup banyak komponen-komponen PLIK yang tidak kondusif untuk menunjang kelangsungan

pengoperasian dan pencapaian tujuan pembentukannya.

Tiap PLIK menghadapi gangguan yang bersumber dari internal dan eksternal. Gangguan internal perangkat PLIK umumnya berasal dari jaringan internet VSAT. Beberapa gangguan eksternal berasal dari penetapan lokasi PLIK yang salah sasaran, yaitu adanya persaingan dengan warnet, sepiunya pengunjung, seringnya terjadi pemadaman listrik, kurangnya kerja sama penyedia PLIK untuk memperbaiki perangkat dan tidak tersedianya jaringan kabel di daerah lokasi PLIK.

Peranan komunikasi dalam implementasi PLIK masih minim terlihat dari beberapa hal, yaitu: kurangnya informasi dalam penetapan lokasi akibat tidak adanya koordinasi penyedia PLIK dengan pemerintah daerah; papan nama dan rambu penunjuk lokasi sebagai sarana komunikasi tidak dipasang semestinya sehingga keberadaan PLIK kurang diketahui masyarakat sekitarnya; pengaduan atau pelaporan sebagai bentuk komunikasi yang ditentukan dalam Permenkominfo tidak efektif karena nomor telepon pengaduan sulit dihubungi; munculnya keresahan di kalangan pengelola akibat isu pungutan uang jaminan perangkat yang simpang siur dan timbulnya konflik antara subkontraktor dan kontraktor PLIK. Kurangnya peranan

komunikasi dalam implementasi PLIK mengakibatkan belum maksimalnya pelaksanaan program PLIK.

### Saran

Sehubungan dengan kesimpulan itu, disarankan agar komponen-komponen PLIK dievaluasi secara seksama sehingga pengoperasiannya dapat berlangsung sesuai dengan tujuan pembentukannya. Dalam pada itu, diperlukan adanya komunikasi dan koordinasi yang intensif antara penyedia PLIK dan pemerintah daerah sehingga dapat diperoleh lokasi yang tepat sasaran. Untuk pemasangan jaringan kabel sebagai pengganti jaringan internet VSAT sebaiknya dijalin kerja sama yang baik antara penyedia PLIK dan PT Telkom, Tbk Pangkalpinang.

Di samping itu, untuk meningkatkan peranan komunikasi dalam penetapan lokasi PLIK disarankan antara lain : adanya perubahan isi pasal 12 (ayat 1) Permenkominfo yang mewajibkan penyedia PLIK berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah setempat; adanya petunjuk pelaksanaan dari pasal 2 (ayat 3 huruf k) Permenkominfo untuk memastikan pemasangan papan nama dan rambu penunjuk sebagai sarana komunikasi; perlu adanya penambahan isi pasal 9 (ayat j) sehingga penyedia PLIK selain wajib menyediakan nomor telepon tetap (*fixed line*), juga diharuskan memberikan alamat

kantor di tingkat Kota atau Kabupaten. Selain itu, disarankan penyedia PLIK dan BP3TI menyampaikan penjelasan mengenai uang jaminan perangkat PLIK dan bisnis model penyelenggaraan program PLIK yang melibatkan penyedia PLIK, kontraktor, dan subkontraktor di daerah.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, S. (1997) *Analisis Kebijakanaksanaan*. Edis Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Anderson, J. E. (1984). *Public Policy-Making*. New York: CBS College Publishing.
- BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. (2011a). *Kepulauan Bangka Belitung Dalam Angka 2011*.
- BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. (2011b). *Statistik Potensi Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 2011*
- BP3TI. (2011a). *Penyediaan KPU/USO Balai Penyedia dan Pengelola Pembiayaan Telekomunikasi dan Informatika (BP3TI)*. Buku Pintar.
- \_\_\_\_\_. (2011b). *Sebaran dan Pemanfaatan PLIK dan MPLIK. Materi BP3TI Sosialisasi, Koordinasi dan Kerjasama Masyarakat TIK*, Bogor 6 Juli 2011. Makalah.
- \_\_\_\_\_. (2012). *Penyediaan PKU/USO. Balai Penyedia dan Pengelola Pembiayaan Telekomunikasi dan Informatika (BP3TI) Melalui USO*,

- Kita Buka Kemudahan Akses Informasi Hingga Pelosok Negeri.*
- Bungin, B. (Ed). (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Edisi Keempat*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dunn, W. N. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendy, Onong, Uchjana. (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2010a). *Rencana Strategis (Renstra) Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2010-2014*.
- (2010b) . Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 19/PER/M.KOMINFO/12/ 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor: 48/Per/M.Kominfo/11/2009 Tentang Penyediaan Jasa Akses Internet Pada Wilayah Pelayanan Universal Telekomunikasi Internet Kecamatan.
- Kriyantoro, R. (2010). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lasswell, H. D. (1948). The Structure and Function of Communication in Society” dalam Wilbur Schramm. *Mass Communication*. Urbana, University of Illinois, 1963.
- Moleong, L.J. (1993). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyono. (2 Mei 2012). Model Implementasi Kebijakan George C. Edward III. *Diakses dari <http://mulyono.staff.uns.ac.id/2009/05/28/model-implementasi-kebijakan-george-edward-iii/>*
- Nurjaman, K. & Umam, K. (2012). *Komunikasi dan Public Relations*. Bandung: Penerbit Pustaka Setia.
- Prasty, Teguh. (4 Juni 2012) . Perlunya Evaluasi Program Agar Lbih Tepat Sasaran. *Diakses dari <http://koran-jakarta.com/index.php/detail/view01/88572>*.
- Pusat Litbang Aptel, SKDI. (2008). *Community Acces Point. Hadir Membantu Masyarakat Miskin di Pedesaan*. Jakarta
- Pusat Litbang Penyelenggaraan Pos dan Informatika (PPI). (2011). *Analisis Penerimaan Masyarakat Lokal terhadap Layanan Internet Pada Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK)*. Laporan Penelitian Mandiri.
- (2012). Laporan Kajian Yang Mendukung Monitoring dan Evaluasi PLIK.
- Ruslan, R. (2010). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta, PT RajaGrafindo Persada.
- Santoso, H. (2012). “PLIK Target Terpasang Penyedia Pelaksanaan Pembayaran Permasalahan Umum” Presentasi dalam Bimtek Pusat Litbang



Penyelenggaraan Pos dan Informatika,  
Jakarta.

Rohim, S.. H. (2009). *Teori Komunikasi*.  
Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.

Satori, D & Komariah, A. (2009).  
*Metodologi Penelitian Kualitatif*.  
Bandung : Penerbit Alfabeta.

Saydam, G. (2010). *Kamus Istilah  
Telekomunikasi*. Bandung : Pustaka  
Reka Cipta.

Sendjaja, S. D., dkk. (2008). *Teori  
Komunikasi*. Jakarta: Penerbit  
Universitas Terbuka.

Soekanto, S.. (1977). *Sosiologi. Suatu  
Pengantar*. Jakarta: Penerbit Universitas  
Indonesia.

Sugiyono (2012). *Metode Penelitian  
Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung :  
Alfabeta.

### **Lampiran 1**

\*) Moderator FGD adalah Marwan, SAg Sekretaris Diskominfo, dan pesertanya 10 orang berasal dari delapan unsur *stakeholder*, yaitu (1) Herdian Farid sebagai pengelola PLIK beroperasi, (2) Eko Saputra pengelola PLIK tidak beroperasi, (3) Rendi Kurniawan, pengamat IT/PLIK, (4) Andri Yanto sebagai pengguna IT dari Harian Bangka Pos, (5) Surranto dari Diskominfo, (6) H. Agus M.D. sebagai pengusaha warnet di Pangkalan Balam, (7) Pascal Joemadi ketua Apkomindo dan M. Hasan Zayadi, sekretaris Apkomindo, (8) Hadi Santoso dan Hilyah Magdalena, akademisi/dosen STIMIK Atma Luhur.