

# Optimalisasi Pusat Layanan Internet Kecamatan dalam Meningkatkan Aksesibilitas Masyarakat terhadap Informasi

DEDEH FARDIAH,<sup>1</sup> RINI RINAWATI,<sup>2</sup> OJI KURNIADI<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung

<sup>1</sup> dedehfardiah@gmail.com ; <sup>2</sup> rinirinawati66@yahoo.com, <sup>3</sup> ziekurnia@yahoo.com

**Abstract.** The research background was based on the existence of internet facility through PLIK program on line, had made the community entered to the global information network. The society has a facility to access and gain various information, data, knowledge and networking unlimitedly via telephone communication and internet. But the implementation program in reality is differed. This research used case study method to the PLIK organizer which spread in town/regency in West Java. The aim of Research is to knot The implementaion , the obstacle and the Solutions of PLIK dissemination. The result of this research showed that the implementation can be categorized done by PLIK organizer to overcome the obstacles. They did a report to local government, to PLIK operator into three types. They are passive PLIK, stagnant PLIK and creative PLIK.

*Key words:* implementation, internet, PLIK.

**Abstrak.** Keberadaan fasilitas internet melalui program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) secara maya telah dapat memasukkan masyarakat dalam jaringan informasi global. Masyarakat mempunyai fasilitas untuk mengakses dan memperoleh berbagai informasi, data, pengetahuan dan jejaring yang tak terbatas melalui komunikasi telepon dan internet. Akan tetapi, ternyata implementasi program ini di lapangan berbeda-beda, ada yang berjalan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus pada pengelola PLIK yang tersebar di Kota/Kabupaten Di Jawa Barat. Tujuan penelitian untuk mengetahui implementasi, hambatan dan solusi dalam diseminasi PLIK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi dapat dikategorikan ke dalam tiga tipe yakni PLIK pasif, PLIK stagnan dan PLIK kreatif.

*Kata kunci :* implementasi, internet, PLIK

## Pendahuluan

Masyarakat Indonesia memiliki sejumlah potensi untuk menciptakan sebuah negara yang memiliki wawasan luas. Berdasarkan potensi ini maka masyarakat sangat membutuhkan informasi demi kelangsungan hidup sehari-hari.

Internet sebagai jendela informasi dunia memiliki fungsi begitu besar dan sangat membantu. Penggunaan layanan internet bukan menjadi hal baru dan mahal. Layanan internet telah sampai ke pelosok tanah air, mampu menghubungkan daerah-daerah secara wilayah sulit didatangi.

Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dan Badan Pusat Statistik mengungkapkan bahwa jumlah

pengguna Internet di Indonesia hingga akhir tahun 2013 mencapai 71,19 juta orang atau 28% dari total populasi Indonesia sebanyak 248 juta jiwa. Jumlah Internet Service Provider (ISP) yang tergabung sebagai anggota APJII sejumlah 300 ISP<sup>2</sup>.

Menurut hasil survey APJII, pengguna Internet di Indonesia terkonsentrasi di wilayah barat Indonesia, khususnya pulau Jawa, dengan tingkat penetrasi Internet sebesar 36,9% dari total penduduk pulau tersebut. Selain itu, sekitar 83,4% pengguna internet di Indonesia berdomisili di perkotaan. Tidak mengherankan mengapa pembangunan infrastruktur telekomunikasi dan internet masih terfokus di pulau Jawa. Sebab penduduk di pulau Jawa saat ini mencapai 58% dari total populasi nasional.



Selain itu, tiga provinsi yang memberikan sumbangan terbesar terhadap Pendapatan Domestik Bruto (PDB) ada di pulau Jawa, yaitu DKI Jakarta sebesar 16,72%, Jawa Timur 14,87% dan Jawa Barat 14,17%.

Sektor telekomunikasi di Indonesia merupakan kewenangan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Visi Indonesia di tahun 2015, menuju masyarakat informasi di mana 50% penduduk Indonesia dapat memiliki akses terhadap informasi, Berdasarkan fenomena di masyarakat, kebutuhan akan informasi tanpa batas tidak hanya menjadi kebutuhan masyarakat di kota besar, warga pedesaan juga membutuhkan internet. Oleh karena itu, untuk pemerataan pembangunan dalam rangka mencerdaskan masyarakat Indonesia, pemerintah membentuk Balai Penyedia dan Pengelola Pembiayaan Telekomunikasi dan Informasi (BP3TI) yang berada di bawah Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo).

Guna mewujudkan visi Indonesia 2015 tersebut di atas Kominfo telah melaksanakan program KPU/USO yang bertujuan menyediakan akses telekomunikasi bagi wilayah pedesaan. Dan juga memberi kesempatan dan dorongan kepada pihak swasta untuk ikut berperan aktif. Pembangunan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di kawasan pedesaan diwujudkan dengan membangun Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) 5.958 PLIK. Dan Jumlah M-PLIK (Mobile PLIK) yang beroperasi sebanyak 1.802 unit M-PLIK disebarkan ke seluruh daerah di Indonesia. (Siaran Pers No. 2/PIH/KOMINFO/1/2013)

Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) merupakan program dari KPU/USO yang merupakan amanat dari UU No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Masyarakat di wilayah Indonesia yang terdiri atas pulau-pulau sangat membutuhkan informasi, terutama masyarakat pinggiran. Pelaksanaan PLIK ini untuk menyediakan internet ke kecamatan-kecamatan sehingga diharapkan daerah-daerah bisa tercover dengan baik dengan adanya internet. PLIK merupakan proyek yang bernilai strategis bagi pemerintah di bidang telekomunikasi yang bertujuan mempercepat akselerasi pembangunan daerah tertinggal.

Program pemerintah ini muncul karena Indonesia terdiri atas beberapa daerah kepulauan dan masyarakat yang butuh informasi, oleh karena itu solusinya adalah internet masuk kecamatan seperti PLIK.

Untuk mempercepat dan meningkatkan keterjangkauan pemerataan layanan internet pada masyarakat terpencil, maka Kementerian Kominfo meluncurkan program ini. Dengan demikian masyarakat ikut merasakan manfaatnya dalam mengakses internet.

Pada satu sisi keberadaan fasilitas internet melalui program Pusat Layanan Internet Kecamatan, secara maya, telah dapat memasukkan masyarakat dalam jaringan informasi global. Masyarakat mempunyai fasilitas untuk dapat mengakses dan memperoleh berbagai informasi, data, pengetahuan dan jejaring yang tak terbatas melalui komunikasi telepon dan internet. Akan tetapi pada sisi lain, ternyata implementasi program ini di lapangan berbeda-beda, ada yang berjalan baik dengan pemanfaatan yang optimal oleh masyarakat, akan tetapi ada juga yang tidak berjalan bahkan sejak awal penyerahannya. Belum ada laporan atau dokumentasi resmi hasil evaluasi implementasi program PLIK ini, padahal anggaran yang dikeluarkan untuk program ini tentulah sangat besar.

Jawa Barat mendukung program PLIK karena sejalan dengan keberadaan Jabar Cypro, ini merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat yang sudah dicanangkan sejak 2008 di mana program ini merupakan program untuk membuat transparansi soal penggunaan APBD maupun bentuk pelayanan lainnya. Antar-OPD sudah tersambung dengan internet. Pada tahun 2012, sebanyak 600 kecamatan di Jabar melalui PLIK, tersambung dengan provinsi. Pada umumnya PLIK di Jawa Barat murni masih dipegang oleh swasta, yang berorientasi pada keuntungan.

Fenomena di Jawa Barat, Program PLIK sejalan dengan visi " *Terwujudnya Masyarakat Informasi Jawa Barat yang mampu memanfaatkan teknologi informasi & komunikasi sebagai sarana pembelajaran & peningkatan kualitas hidup*", Oleh karena itu program pemerintah pusat tentang PLIK di sambut secara antusias. Jawa Barat hingga tahun 2012 mendapat 448 unit PLIK yang tersebar di 26 Kota/Kabupaten. Namun efektifitas program pemerintah pusat ini pemantauannya tidak di koordinasikan dengan pemerintah daerah karena pelaksanaan di lapangan dilakukan oleh pihak ketiga. (Diskominfo Jawa Barat, 2014)

Berdasarkan hambatan dan kendala yang muncul di berbagai wilayah di Indonesia, pokok persoalan yang mengemuka bagaimana



selama ini pengelola PLIK mengalami kendala dan hambatan dalam melakukan pengelolaan PLIK serta upaya-upaya apa yang telah dilakukan pengelola PLIK? Dalam konteks penelitian ini peneliti melakukan penelitian di wilayah Jawa Barat.

Penelitian ini dilakukan pada pengelola Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) yang ada di Kota/Kabupaten Provinsi Jawa Barat. Peneliti melakukan sampling dengan memilih wilayah-wilayah yang berada di Jawa Barat berdasarkan wilayah administratif terpilih 8 wilayah sebagai sasaran penelitian. Penelitian yang peneliti lakukan merupakan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif menggunakan desain penelitian studi kasus terdiri atas empat tipe, yaitu desain kasus tunggal holistik, desain kasus tunggal terjalin (*embedded*), desain multikasus holistik dan desain multikasus terjalin (Yin, 2002 : 46).

Peneliti sebagai instrumen penelitian melakukan beberapa teknik dalam mengumpulkan data yang diperlukan sebagai bahan analisis. Peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yakni: 1) Observasi; 2) Wawancara mendalam; 3) Dokumentasi sedangkan analisis data dimulai dengan menyusun fakta-fakta hasil temuan lapangan, kemudian peneliti membuat diagram, tabel, gambar dan bentuk-bentuk pemaduan fakta lainnya. Hasil analisis data tersebut diinterpretasikan, dikembangkan menjadi proposisi, dan prinsip-prinsip (Sukmadinata, 2007 : 114-115). Pada penelitian ini analisis data dilakukan dengan mengikuti prosedur yang dikemukakan oleh Nasution (2003 : 128-129), yang mencakup beberapa langkah yaitu reduksi data, display data dan mengambil kesimpulan dan verifikasi data,

Penelitian ini bertujuan untuk melihat implementasi, hambatan dan yang dilakukan pengelola PLIK dalam meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap informasi. Urgensi penelitian bahwa pelaksanaan PLIK ini untuk menyediakan internet ke kecamatan-kecamatan sehingga diharapkan daerah-daerah bisa tercover dengan baik dengan adanya internet. PLIK merupakan proyek yang bernilai strategis bagi pemerintah di bidang telekomunikasi yang bertujuan mempercepat akselerasi pembangunan daerah tertinggal.

Pengetahuan masyarakat mengenai PLIK masih sangat kurang sehingga PLIK belum dapat digunakan dengan optimal,

belum adanya pemicu dan wadah untuk menjadikan mereka komunitas besar dan menjadikan internet sebagai sumber informasi, dan ketidakbiasaan masyarakat menggunakan internet serta sosialisasi penggunaan internet sehat yang tidak memadai menunjukkan perlu adanya kajian mendalam mengenai proses diseminasi informasi kepada masyarakat yang dilakukan selama ini.

### **Komunikasi Pembangunan PLIK**

Komunikasi yang dilakukan manusia, akan berkaitan dengan berbagai aspek yang penting dalam kehidupan. Komunikasi sangat diperlukan dalam berbagai bidang untuk kepentingan manusia, di antaranya adalah dalam bidang pembangunan. Komunikasi dan pembangunan tidak bisa dipisahkan, karena satu sama lain saling memengaruhi. Pembangunan yang dilakukan akan dipengaruhi oleh komunikasi pada proses pembangunan di masyarakat. Sementara itu, pembangunan memengaruhi perkembangan komunikasi seperti perkembangan teknologi, di antaranya internet.

Pembangunan yang dilakukan, menurut Rogers, pada gilirannya melibatkan proses yang tidak hanya melibatkan pemerintah. Pembangunan saat ini dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat sebagai pelaku pembangunan. Pemahaman Everett M. Rogers (1985), mengenai pembangunan adalah suatu proses perubahan sosial dengan partisipatoris yang luas dalam suatu masyarakat yang dimaksudkan untuk kemajuan sosial dan material (termasuk bertambah besarnya keadilan, kebebasan, dan kualitas lainnya yang dihargai) untuk mayoritas rakyat melalui kontrol yang lebih besar yang mereka peroleh terhadap lingkungan mereka (Nasution, 2004:28).

Dalam kerangka demokratis, "Pembangunan dapat dilihat sebagai kemauan subjek/satu bangsa untuk mencapai martabatnya" (Khotimah, 2006 : 344). Pada literatur lain, Rogers menyatakan bahwa komunikasi menjadi dasar dari perubahan sosial. Perubahan yang dikehendaki dalam pembangunan tentunya adalah perubahan ke arah yang lebih baik atau lebih maju dari keadaan sebelumnya.

Oleh karena itu peranan komunikasi dalam pembangunan harus dikaitkan dengan tujuan dari perubahan tersebut. Hal tersebut memberikan arti bahwa kegiatan komunikasi dalam pembangunan harus mampu menjadi



pendukung dari pembangunan yang dilakukan. Pembangunan dengan demikian menjadi sebuah kegiatan pada suatu komunitas atau masyarakat dengan proses perubahan untuk tujuan kemajuan masyarakat tersebut, dan komunikasi akan memengaruhi pelaksanaan bahkan hasil dari pembangunan yang dilakukan.

Paradigma pembangunan Indonesia mulai bergeser dari pembangunan yang *top down* kepada pembangunan dari bawah (*bottom up*). Pembangunan tidak hanya bersifat linier dan tidak hanya melibatkan aparatur pemerintahan saja, namun menjadi pembangunan partisipatif melibatkan masyarakat (Rinawati, 2004: 388).

Besarnya peranan komunikasi dalam pembangunan, di mana menjadi peletak dasar keberhasilan pembangunan dalam hal ini pembangunan di bidang infrastruktur internet pada tingkat kecamatan, maka komunikasi memiliki tugas berat. Pada konteks ini, komunikasi pembangunan dilakukan untuk membantu pencapaian tujuan akhir dari pembangunan di bidang internet.

Tugas dari komunikasi dalam pembangunan dirumuskan oleh Schramm (dalam Nasution, 2004:55), komunikasi mempunyai tugas untuk menyampaikan kepada masyarakat informasi mengenai pembangunan yang dilakukan, memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengambil bagian secara aktif dalam proses pembuatan keputusan, memperluas dialog agar melibatkan semua pihak dan memberi kesempatan kepada para pemimpin masyarakat untuk memimpin dan mendengarkan pendapat rakyat kecil sehingga menciptakan arus informasi yang berjalan lancar dari bawah ke atas (*bottom up*),

### **Difusi Inovasi**

Difusi inovasi dipahami sebagai proses penyebaran informasi, khususnya sesuatu yang baru kepada masyarakat, berkaitan dengan komunikasi pembangunan. Salah satu definisi difusi inovasi antara lain dikemukakan oleh Parker (1974) dalam Roger (2003 :32), yang memahami bahwa difusi merupakan suatu proses yang berperan memberi nilai tambah pada fungsi produksi atau proses ekonomi. Parker juga menjelaskan bahwa difusi merupakan suatu tahapan dalam proses perubahan teknik (*technical change*).

Teori Difusi Inovasi sebagai kajian

terhadap proses difusi dengan demikian menjelaskan bagaimana suatu inovasi disampaikan (dikomunikasikan) melalui saluran-saluran tertentu dan dalam jangka waktu tertentu kepada sekelompok anggota dalam suatu masyarakat. Hal ini sejalan dengan pengertian difusi inovasi dari Rogers (2003:32), yaitu "*as the process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system.*" Berkaitan dengan proses difusi inovasi tersebut *National Center for the Dissemination of Disability Research (NCCDDR)* dalam Rogers (2003:170) menyebutkan ada 4 (empat) dimensi pemanfaatan pengetahuan (*knowledge utilization*), yakni dimensi Sumber (*Source*) *diseminasi*, yaitu insitusi, organisasi, atau individu yang bertanggung jawab dalam menciptakan pengetahuan dan produk baru, dimensi Isi (*Content*) yang *didiseminasikan*, yaitu pengetahuan dan produk baru dimaksud yang juga termasuk bahan dan informasi pendukung lainnya, dimensi Media (*Medium*) *Diseminasi*, yaitu cara-cara bagaimana pengetahuan atau produk tersebut dikemas dan disalurkan, dimensi Pengguna (*User*), yaitu pengguna dari pengetahuan dan produk dimaksud.

Proses adopsi suatu inovasi ternyata tidak berhenti setelah suatu inovasi diterima atau ditolak oleh seseorang. Kondisi ini akan berubah lagi sebagai akibat dari pengaruh lingkungan dari masyarakat di mana difusi inovasi terjadi. Oleh sebab itu, Rogers (2003:163) merevisi kembali teorinya tentang keputusan adopsi inovasi, yaitu Tahap *Knowledge* (pengetahuan), di mana seseorang belum memiliki informasi mengenai suatu inovasi.

Tahapan pengetahuan dipengaruhi oleh beberapa karakteristik individu, yaitu: (1) Karakteristik sosial-ekonomi; (2) Nilai-nilai pribadi; dan (3) Pola komunikasi. Tahap selanjutnya adalah *Persuasion* (persuasi), individu mulai tertarik pada inovasi yang diterimanya dan aktif mencari informasi mengenai inovasi yang diterimanya sehingga lebih banyak terjadi dalam tingkat pemikiran individu.

Tahap selanjutnya adalah tahap *Decision* (pengambilan keputusan), yakni individu mengambil konsep inovasi dan menimbang keuntungan/kerugian dari menggunakan inovasi dan memutuskan apakah akan mengadopsi atau menolak inovasi. Untuk selanjutnya beranjak pada tahap *Implementation* (pelaksanaan) di



mana individu mulai melaksanakan inovasi yang diterimanya. Selama tahap ini individu menentukan kegunaan dari inovasi dan dapat mencari informasi lebih lanjut tentang hal itu. Tahap akhir adalah *Confirmation* (konfirmasi). Setelah sebuah keputusan dibuat, seseorang akan mencari pembenaran atas keputusan mereka. Tidak menutup kemungkinan seseorang kemudian mengubah keputusan yang tadinya menolak jadi menerima inovasi setelah melakukan evaluasi. Proses adopsi inovasi, sebagaimana dijelaskan, dapat dilihat pada gambar 1 (Rogers, 2003: 303).

Penerimaan terhadap suatu inovasi oleh suatu masyarakat tidaklah terjadi secara serempak, tetapi berbeda-beda sesuai dengan pengetahuannya dan kesiapan menerima hal-hal tersebut. Rogers (2003:282) telah mengelompokkan masyarakat berdasarkan penerimaan terhadap inovasi yaitu : *Innovator*, yakni mereka yang mengadopsi paling awal, yang sudah menyenangkan hal-hal yang baru dan sering melakukan percobaan, sehingga ketika suatu inovasi muncul mereka menjadi pihak pertama yang melakukan adopsi dari inovasi tersebut. Biasanya *innovator* adalah para tokoh masyarakat. *Penerima dini*, adalah mereka yang mengadopsi suatu inovasi setelah para *innovator* mengadopsinya. *Mayoritas dini*, yaitu orang-orang yang menerima suatu inovasi lanjutan setelah para penerima dini. Mayoritas ini merupakan orang-orang yang selangkah lebih dahulu dari sebagian besar orang-orang yang ada di sekitarnya. *Mayoritas belakangan*, yaitu orang-orang yang baru bersedia menerima suatu inovasi apabila menurut penilaiannya semua orang di sekelilingnya sudah menerimanya, serta

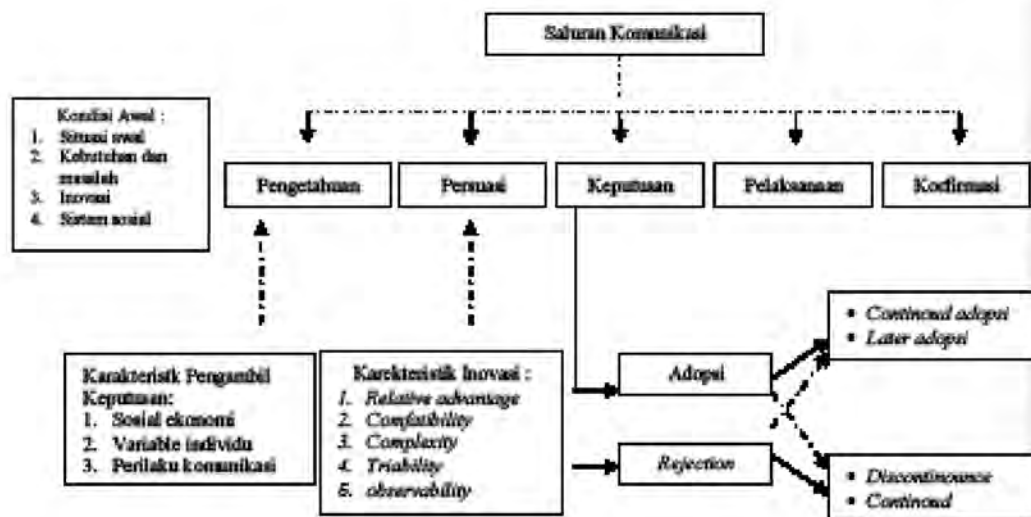
*laggards*, yaitu lapisan yang paling akhir dalam menerima suatu inovasi.

## Layanan Internet

Internet merupakan media komunikasi dan informasi modern yang dapat dimanfaatkan secara global oleh pengguna di seluruh dunia dalam interkoneksi antar jaringan komputer yang terbentuk melalui sarana berupa penyedia akses (*provider*) internet, sehingga internet sebagai media informasi dapat menjadi sarana yang efektif dan efisien untuk melakukan pertukaran dan penyebaran informasi tanpa terhalang oleh jarak, perbedaan waktu, dan juga faktor geografis bagi seseorang yang ingin mengakses informasi.

Menurut pendapat Supriyanto (2008:60), "Internet merupakan singkatan dari Interconnection Networking. Internet berasal dari bahasa Latin "inter", yang berarti antara. Secara kata per kata Internet berarti jaringan antara atau penghubung, sehingga kesimpulan dari definisi internet ialah merupakan hubungan antara berbagai jenis komputer dan jaringan di dunia yang berbeda sistem operasi maupun aplikasinya dimana hubungan tersebut memanfaatkan kemajuan komunikasi (telepon dan satelit) yang menggunakan protokol standar dalam berkomunikasi yaitu protokol TCP/IP (*Transmission Control/Internet Protocol*).

Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) merupakan program Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kemkominfo RI), dengan tujuan mendukung perluasan layanan akses



Gambar 1 Model Proses Pengambilan Keputusan Inovasi (Rogers, 1983)



internet bagi masyarakat luas dan sebagai percepatan peningkatan keterjangkauan pemerataan layanan serta pemanfaatannya untuk tujuan peningkatan kecerdasan dan kesejahteraan masyarakat, khususnya di wilayah kecamatan. Program ini dimulai sejak tahun 2010, di mana pembiayaannya bersumber pada dana Universal Service Obligation (USO) yang merupakan dana kontribusi dari para penyelenggara layanan telekomunikasi (operator) sebesar 1,25 persen dari pendapatan kotor penyelenggaraan telekomunikasi.

### Implementasi Program PLIK di Jawa Barat

Implementasi PLIK yang ada di kota/kabupaten di Jawa Barat dapat dikategorikan ke dalam tiga tipe, yakni *pertama*, PLIK yang tidak berjalan atau pasif disebabkan karena faktor perangkat internet mati, internet tidak difungsikan karena pengelola tidak jelas dan karena pihak kecamatan hanya menyediakan tempat, tidak jelas statusnya dan pengelola tidak jelas. Pada tipe yang *kedua*, PLIK dikategorikan dalam tipe PLIK stagnan karena PLIK ini pada awalnya berjalan, namun seiring berjalannya waktu PLIK menjadi tidak berkembang bahkan tidak beroperasi disebabkan karena PLIK jaringannya kurang sehingga akhirnya tidak difungsikan, tidak ada serahterima dari pengelola lama dan kunci PLIK tidak ada, kedudukan tidak jelas dan pengelola pindah sehingga tidak ada regenerasi untuk mengelola PLIK. Sedangkan tipe *ketiga*, adalah tipe PLIK yang bersifat aktif, di mana PLIK ini berjalan dengan lancar dan beroperasi di wilayahnya yang ditandai dengan banyaknya masyarakat

yang mengunjungi PLIK. Faktor penyebabnya adalah karena PLIK ditempatkan di wilayah strategis di Balai Desa dan di sekitar desa, PLIK dimanfaatkan oleh masyarakat, PLIK dikelola oleh masyarakat. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar 1.

Hasil temuan penelitian melalui model implementasi program PLIK mengindikasikan bahwa kompleksitas dari proses pembangunan menuju perubahan masyarakat yang lebih maju khususnya dalam rangka pembangunan berdasarkan teknologi informasi ternyata tidak mudah sebagaimana pembangunan fisik. Hal ini sangat berkaitan dengan peran dan fungsi dari komunikasi di dalam pembangunan yang mengisyaratkan adanya kegiatan pertukaran pesan antara masyarakat dan pemerintah.

Kegiatan pertukaran pesan dalam pembangunan, dengan demikian, berkaitan dengan proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi terhadap pembangunan itu sendiri. Implementasi program PLIK sebagai bagian dari pembangunan menuju masyarakat yang lebih maju dalam bidang informasi dengan demikian memerlukan komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat atau antara masyarakat dengan masyarakat.

Hasil temuan penelitian memberikan gambaran bahwa komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat dalam hal ini mengenai program PLIK ternyata di beberapa daerah tidak berjalan dengan lancar. Hal ini tentunya berakibat pada kemacetan implementasi dari program PLIK itu sendiri. Demikian pula ketika tidak terjadi komunikasi antara pengelola lama kepada pengelola baru juga menjadi salah



Gambar 1. Model Implementasi program PLIK di Kota/Kabupaten Provinsi Jawa Barat  
Sumber: Hasil Penelitian 2014



satu faktor yang mengakibatkan terjadinya kemacetan implementasi dari program PLIK di masyarakat.

### Hambatan Implementasi PLIK

Hambatan-hambatan yang terjadi pada implementasi PLIK di wilayah penelitian di kota/kabupaten di Jawa Barat. Hambatan terdiri berupa masalah sumber daya manusia (SDM) yang mencakup diantaranya tentang pengelola yang tidak memiliki kualifikasi pemahaman tentang internet, pengelola tidak jelas, pengelola sulit dikontak, dan pengelola mengalami peralihan tidak ada pengkaderan. Sisi lain adalah faktor beralih fungsinya perangkat PLIK di mana internet tidak jalan sehingga digunakan untuk kegiatan administrasi dan kepentingan lain di kantor kecamatan dan standar operasional PLIK dianggap tidak jelas.

Selanjutnya hambatan terdiri atas masalah infrastruktur yakni internet rusak kena petir, tertimpa pohon akibat bencana, peletakan perangkat terhalang, akses terhalang dan jaringan internet lamban. Dari sudut pengguna masih banyak masyarakat yang jarang menggunakan fasilitas PLIK, persaingan dengan warnet lain, persaingan dengan media lain seperti *handphone* dan *laptop* yang membuat internet bisa diakses di mana saja, juga karena internet tidak gratis. Menurut pengelola, lambatnya internet sering kali juga tidak dibarengi dengan perangkat yang memadai dan pelayanan perbaikan yang lambat.



Gambar 2. Hambatan dalam Proses Implementasi dan Diseminasi Informasi tentang PLIK  
Sumber : Hasil Penelitian 2014

Dari hasil temuan penelitian mengenai hambatan dalam implementasi dan diseminasi program PLIK tersebut, maka

peneliti mengkategorisaikan hambatan yang ditemui oleh para pengelola PLIK sebagai berikut: *pertama*, hambatan komunikasi yaitu hambatan sumber yang berkaitan dengan pihak yang bertanggung jawab terhadap keberhasilan program PLIK ini di masyarakat dan berkaitan dengan koordinasi diantara pnnanggungjawab tersebut. *Kedua*, adalah hambatan perangkat dan isinya, yaitu hambatan yang berkaitan dengan perangkat dan penggunaan dari perangkat PLIK. Hambatan *ketiga* adalah hambatan komunikannya. Jika digambarkan secara keseluruhan dari temuan lapangan maka dapat terlihat pada ilustrasi model pada gambar 2.

Program Pusat Layanan Internet Kecamatan atau disingkat PLIK sebagai program baru atau disebut juga inovasi yang digagas pemerintah untuk masyarakat, dalam rangka memajukan masyarakat Indonesia dengan demikian berdasarkan hasil temuan penelitian mengalami berbagai permasalahan dalam proses pelaksanaannya. Hal ini sangat berkaitan dengan 4 (empat) dimensi pemanfaatan pengetahuan (*knowledge utilization*) sebagaimana dipahami *National Center for the Dissemination of Disability Research (NCDDR)* dalam proses difusi inovasi pada pembangunan.

Ketika program PLIK ini diluncurkan kepada masyarakat pemerintah tidak secara tegas menetapkan insitusi, organisasi, atau individu yang bertanggung jawab dalam menciptakan pengetahuan dan produk baru (dalam hal ini program PLIK), sehingga pengelola PLIK yang ada di masyarakat menjadi kebingungan ketika diperlukan adanya kordinasi terlebih pada saat perangkat *hardware* atau *software* internetnya bermasalah pengelola kebingungan harus berkomunikasi dengan siapa.

Pada sisi dimensi isi (*Content*) yang *didiseminasikan*, dalam proses difusi inovasi pada pembangunan pada program PLIK juga mengalami hambatan. Hal ini terlihat adanya alih fungsi dari perangkat PLIK menjadi perangkat administrasi kecamatan diakibatkan kurangnya pemahaman dari para pengelola mengenai tujuan dari program PLIK

Dimensi Pengguna (*User*), masyarakat menjadi faktor yang menyebabkan tidak efektifnya program PLIK. Kondisi setiap masyarakat yang dibedakan berdasarkan letak geografis (kota dan desa) mengakibatkan tingkat mobilitas dan akses terhadap informasi yang berbeda dari masyarakat,



sehingga banyak masyarakat yang tidak menggunakan PLIK dikarenakan mereka lebih memilih internet di android dibanding dengan harus datang ke tempat PLIK berada. Hal ini menyebabkan keberadaan PLIK tidak optimal, karena masyarakat tidak memanfaatkan sarana PLIK sebagai sarana yang digunakan untuk mengakses internet, mengakibatkan PLIK menjadi sepi pengunjung dan akhirnya bangkrut.

### Solusi Hambatan PLIK

Pengelola PLIK melakukan berbagai upaya agar hambatan-hambatan yang dihadapinya bisa mendapatkan solusi. Dalam mengatasi kendala yang terjadi pada PLIK yang ada di wilayahnya, maka salah satu di antaranya melaporkan kepada dinas terkait seperti Diskominfo pada tingkat kota sebagaimana tergambar pada kutipan wawancara di atas. Selanjutnya, pelaporan juga dilakukan pada operator PLIK secara langsung.

Berdasarkan upaya-upaya yang dilakukan, peneliti dapat mengelompokkan dengan menggambarkannya dalam model berikut ini :



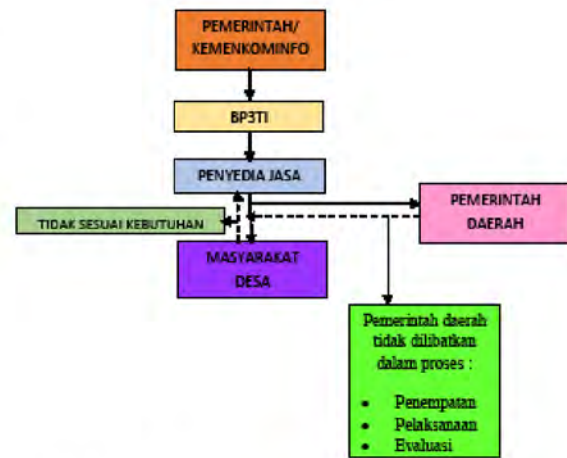
Gambar 3. Upaya-Upaya yang Dilakukan dalam Mengatasi Hambatan dalam Proses implementasi dan Diseminasi Informasi tentang PLIK Sumber: Hasil Penelitian 2014

Ada 3 hal yang dilakukan pengelola PLIK dalam mengatasi hambatan yang terjadi, yakni melakukan pelaporan ke pemerintah daerah kota/kabupaten, pelaporam kepada operator PLIK dan pelaporam ke dinas terkait seperti Diskominfo, Dinas Telkom, dan Pariwisata. Hasil penelitian menjelaskan bahwa solusi dari hambatan yang ditemui pada pelaksanaan implementasi dan dimesminasi program PLIK menekankan pada komunikasi. Komunikasi dijadikan solusi oleh para pengelola PLIK di lapangan bapat dipahami, karena komunikasi memegang peranan penting dalam kehidupan manusia termasuk dalam proses pembangunan yang dilakukan .

Komunikasi merupakan landasan bagi pelaksanaan pembangunan. Pembangunan yang dilakukan akan sangat bergantung pada komunikasi untuk mecapai tujuan yang

diharapkan. Oleh karena itu, komunikasi mempunyai tugas berat dalam kegiatan pembangunan untuk mencapai tujuan dari pembangunan itu sendiri. Temuan penelitian sangat berkaitan dengan tugas dari komunikasi dalam pembangunan. Dirumuskan oleh Schramm (dalam Nasution,2004:55), di mana komunikasi mempunyai tugas untuk menyampaikan kepada masyarakat informasi mengenai pembangunan yang dilakukan, yakni program PLIK yang diperuntukkan bagi masyarakat agar mereka memusatkan perhatian pada kebutuhan akan perubahan untuk mendapatkan inovasi berupa teknologi internet, kesempatan dan cara mengadakan perubahan, sarana-sarana perubahan, dan membangkitkan aspirasi masyarakat dalam konteks nasional.

Dalam konteks ini juga program PLIK dengan cara komunikasi pembangunan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengambil bagian secara aktif dalam proses pembuatan keputusan, memperluas dialog agar melibatkan semua pihak yang akan membuat keputusan mengenai perubahan, memberi kesempatan kepada para pemimpin masyarakat untuk memimpin dan mendengarkan pendapat rakyat kecil, dan menciptakan arus informasi yang berjalan lancar dari bawah ke atas (*bottom up*), sehingga program PLIK ini dirasakan manfaatnya bagi masyarakat. Program PLIK memungkinkan dapat mendidik sumber daya manusia sehingga dapat mengubah hidup masyarakat. Hasil penelitian menggambarkan bahwa fakta di lapangan pengelolaan PLIK berjalan sebagai berikut



Gambar 4 Realitas Kebijakan PLIK yang Berjalan Sumber: Hasil Penelitian 2014

Realitas model kebijakan di atas menunjukkan gambaran paradigma komunikasi pembangunan yang sifatnya *top down (linier)* di mana pemerintah pusat,



dalam hal ini Kementerian Komunikasi dan Informatika, memberikan wewenang kepada BP3TI untuk melaksanakan program, kemudian BP3TI melakukan tugas kepada para pengusaha penyedia jasa untuk melaksanakan program ini di masyarakat. Penyedia jasa inilah yang berhadapan dengan masyarakat. Masyarakat menerima program ini sesuai dengan yang diberikan oleh penyedia jasa (pasif), sedangkan pemerintah daerah sama sekali tidak dilibatkan dalam proses penempatan, pelaksanaan maupun monitoring-evaluasi.

Fenomena ini merupakan paradigma dominasi pembangunan, yang pemikirannya didasarkan pada teori modernisasi, teori ketergantungan, dan teori sistem dunia. Ketiga teori ini memiliki kelemahan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan karena paradigma pembangunan diformulasikan dengan pendekatan dari atas ke bawah (*top-down*), pusat pinggiran atau dari negara maju ke negara miskin yang cenderung satu arah (*linier*).

Berdasarkan realitas lapangan bahwa mekanisme kebijakan PLIK masih memiliki kelemahan dalam hal komunikasi dan koordinasi dengan pihak yang terlibat dalam masyarakat. Maka, mekanisme kebijakan yang ideal adalah kebijakan yang berbasis kepada kebutuhan masyarakat yang menyertakan keterlibatan pemerintah daerah setempat. Jika digambarkan model diilustrasikan berikut ini:



Gambar 6 Model Kebijakan Baru PLIK Sumber: Hasil Penelitian 2014

Konsep yang peneliti usulkan berdasarkan hasil temuan lapangan merujuk pada pendekatan baru dalam strategi komunikasi pembangunan yang melihat unsur-unsur yang terlibat dalam proses komunikasi (sumber-penerima) memiliki kesetaraan dalam posisi dan peran. Pendekatan partisipatif berlandaskan semangat kebersamaan (*togetherness, communality*) dalam mengartikulasikan dan

mempersiapkan sesuatu dalam pikiran, sikap, dan tindakan, termasuk cara-cara memecahkan masalah bersama. Model kebijakan baru yang dapat direkomendasikan pada program ini adalah proses di mana masyarakat aktif mengajukan proposal pengadaan fasilitas PLIK sesuai kebutuhannya, untuk diajukan melalui pemerintah desa kepada pemerintah daerah baik tingkat kabupaten maupun provinsi, proposal yang diajukan masyarakat akan disaring oleh para *reviewer* untuk menilai kelayakannya. Jika proposal tidak disetujui akan dikembalikan kepada masyarakat untuk direvisi sesuai dengan arahan *reviewer*. Namun, bila proposal di setujui proses berlanjut pada realisasi program dengan pendampingan, *monitoring/evaluasi* yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Demikian masyarakat berperan aktif dalam program PLIK yang sesuai kebutuhan masyarakat setempat.

Dalam pendekatan partisipatoris, semua permasalahan yang dihadapi merupakan masalah bersama, sehingga cara menyelesaikannya pun perlu dipikirkan bersama. Aktivitas komunikasi terjadi dalam ruang publik (*public sphere*) maka memungkinkan setiap orang dapat melakukan akses informasi dan dialog terbuka secara merata. Selain itu, pendekatan partisipatoris memfokuskan pada penggalian dan pemanfaatan potensi media lokal (*indigenous media*) sebagai alternatif penggunaan media komunikasi modern bagi tumbuhnya partisipasi warga masyarakat setempat.

## Simpulan dan Saran

Implementasinya PLIK di kota/kabupaten di Jawa Barat dapat dikategorikan ke dalam tiga tipe, yakni PLIK yang tidak berjalan atau pasif disebabkan karena faktor perangkat internet mati, internet tidak difungsikan karena pengelola tidak jelas dan karena pihak kecamatan hanya menyediakan tempat, tidak jelas statusnya dan pengelola tidak jelas. Pada tipe yang kedua, PLIK dikategorikan dalam tipe PLIK stagnan karena PLIK ini pada awalnya berjalan, namun seiring berjalannya waktu PLIK menjadi tidak berkembang bahkan tidak beroperasi disebabkan karena PLIK jaringannya kurang sehingga akhirnya tidak difungsikan, tidak ada serahterima dari pengelola lama dan kunci PLIK tidak ada, kedudukan tidak jelas dan pengelola pindah sehingga tidak ada regenerasi untuk mengelola PLIK. Sedangkan tipe ketiga adalah tipe PLIK yang bersifat



aktif, di mana PLIK ini berjalan dengan lancar dan beroperasi di wilayahnya yang ditandai dengan banyaknya masyarakat yang mengunjungi PLIK. Faktor penyebabnya adalah karena PLIK ditempatkan di wilayah strategis di balai desa dan disekitar desa, PLIK dimanfaatkan oleh masyarakat, PLIK dikelola oleh masyarakat. Pada jenis PLIK aktif maka keberadaan sudah optimal.

Hambatan-hambatan yang terjadi pada implementasi PLIK di wilayah penelitian di kota/kabupaten di Jawa Barat. Hambatan berupa masalah sumber daya manusia (SDM) yang mencakup, di antaranya, tentang pengelola yang tidak memiliki kualifikasi pemahaman tentang internet, pengelola tidak jelas, pengelola sulit dikontak dan pengelola mengalami peralihan tidak ada Pengkaderan.

Sisi lain adalah faktor beralih fungsinya perangkat PLIK di mana internet tidak jalan, sehingga digunakan untuk kegiatan administrasi dan kepentingan lain di kantor kecamatan dan standar operasional PLIK dianggap tidak jelas. Selanjutnya, hambatan terdiri dari masalah infrastruktur, yakni internet rusak kena petir, tertimpa pohon akibat bencana, peletakan perangkat terhalang, akses terhalang dan jaringan internet lamban. Sedangkan dari sudut pengguna masih banyak masyarakat yang jarang menggunakan fasilitas PLIK, persaingan dengan warnet lain, persaingan dengan media lain seperti *handphone* dan laptop yang membuat internet bisa diakses di mana saja, juga karena internet tidak gratis. Menurut pengelola lambatnya internet sering kali juga tidak dibarengi dengan perangkat yang memadai dan pelayanan perbaikan yang lambat.

Ada 3 solusi yang dilakukan pengelola PLIK dalam mengatasi hambatan yang terjadi yakni melakukan pelaporan ke pemerintah daerah kota/kabupaten, pelaporan kepada operator PLIK, dan pelaporan ke dinas terkait seperti Diskominfo, Dinas Telkom, dan Pariwisata.

Pada penelitian ini, perlu adanya standar operasional (SOP) yang jelas dalam pelaksanaan PLIK di tingkat kota/kabupaten sampai tingkat kecamatan. Pada pelaksanaannya seharusnya melibatkan pemerintah daerah agar keberlangsungannya bisa di pantau oleh pemerintah daerah.

Perlu adanya komunikasi dan koordinasi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, pelaksana program PLIK, pengelola PLIK agar apabila terjadi permasalahan jelas jalur koordinasinya dan jelas jalur komunikasinya serta perlu adanya pembinaan yang berkelanjutan terhadap sumber daya manusia pengelola PLIK agar kendala-kendala yang muncul pada saat pengelolaan PLIK dapat teratasi oleh SDM yang terlatih dan mumpuni.

## Daftar Pustaka

- B.U, Donny., dkk. (2009). *Internet Sehat*. Jakarta: Direktorat Jenderal Aplikasi Telematika – Depkominfo dengan ICT Watch.
- Gatot S. Dewa Broto (2013) <http://ppidkemkominfo.files.wordpress.com/2013/01/siaran-pers-awal-tahun-20131.pdf> > [diakses 14 Maret 2013].
- Khotimah, Ema (2006) Pembangunan dalam Perspektif Ekofeminisme, *Jurnal Sosial Mimbar* volume XXII No.3 Juli-September 2006 p. 344
- Nasution (2003) *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nasution, Zulkarimein (2004) *Komunikasi Pembangunan. Pengenalan Teori dan Penerapannya*. Jakarta: Rajawali Pers
- Rinawati, Rini (2004) *Partisipasi Wanita Dalam Pembangunan*. *Jurnal Sosial dan Pembangunan Mimbar*, volume XX,3 Juli-September p. 388
- Rogers, E.M. dan Shoemaker, F.F., (1971) *Communication of Innovations*, London: The Free Press
- Rogers, Everett M. (1983), *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Rogers, Everett M. (2003) *Diffusions of Innovations, Forth Edition*. New York: Tree Press.
- Sukmadinata, Nana Syaodih (2007) *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remadja Rosdakarya.
- Supriyanto, Wahyu & Ahmad Muhsin (2008) *Teknologi Informasi Perpustakaan*, Jakarta: Kanisius.
- Yin, Robert K. (2002) *Studi Kasus Desain & Metode*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Laporan (2013) Rekapitulasi MPLIK, PLIK dan Desa Dering untuk Jawa Barat, Diskominfo Provinsi Jawa Barat.