

Kinerja Pelaksanaan Program *Broadband Learning Center* (BLC) Di Kota Surabaya

DIAN MEYGA KUSUMA WARDHANA

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

Abstract

Indonesia is ranked top in the total population of Internet users, though seen from the percentage is still low at 30% of the population. This suggests a potential in the government's efforts in improving the development of internet-based. The purpose of this study to describe the performance of the program implementation Broadband Learning Center (BLC) in the city of Surabaya, which is one program increased understanding of information technology and communications. This research used a qualitative research with descriptive type. While data collection techniques by observation, study documents, as well as in-depth interviews with informants. Determination of informants was done by using purposive sampling parties considered to know more about the process of the implementation program Broadband Learning Center (BLC) in the city of Surabaya. Then, to ensure the validity of the data in this study used triangulation techniques with the source. Furthermore, data analysis techniques is by way of data reduction, data presentation and conclusion. The results obtained from this study indicate that the performance of the program Broadband Learning Center (BLC) in the city of Surabaya is quite successful. This is because of the seven aspects of the program implementation performance is only one that does not comply with the program implementation plan and another six in accordance with program implementation plan.

Keywords: Performance, Implementation, Program, Broadband Learning Center (BLC)

Pendahuluan

Pada dekade awal abad ke-21, bangsa Indonesia menghadapi gelombang besar pada masa reformasi berupa meningkatnya tuntutan demokratisasi, desentralisasi, dan globalisasi. Sekalipun keadaan serupa pernah terjadi pada beberapa kurun waktu yang lalu.

Dalam upaya menghadapi tantangan yang ada, salah satu syarat yang perlu dikembangkan adalah komitmen yang tinggi untuk menerapkan nilai luhur dan prinsip tata kelola (*good governance*) dalam mewujudkan cita-cita dan tujuan negara, sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945. Lalu secara konseptual United Nations Development Program (UNDP) mengemukakan bahwa *good governance* mengandung dua pemahaman, yaitu yang pertama adalah nilai yang menjunjung tinggi keinginan rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan nasional kemandirian pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Dan yang kedua adalah aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya. Selanjutnya aspek-aspek fundamental yang harus di kembangkan dalam praktek *good governance* adalah partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap berorientasi konsensus, berkeadilan efektifitas, efisiensi, akuntabilitas dan visi strategis. (Sedarmayanti, 2004:5)

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penyelenggaraan administrasi publik memicu timbulnya gejolak yang berakar pada ketidakpuasan. Tuntutan yang semakin tinggi diajukan terhadap pertanggungjawaban yang diberikan oleh penyelenggara negara atas kepercayaan yang diamanatkan kepada mereka. Dengan kata lain, kinerja instansi pemerintah kini lebih banyak mendapat sorotan karena masyarakat mulai mempertanyakan manfaat yang mereka peroleh atas pelayanan instansi pemerintah.

Kondisi ini mendorong peningkatan kebutuhan adanya suatu pengukuran kinerja terhadap para penyelenggara negara yang telah menerima amanat dari rakyat. Pengukuran tersebut akan melihat seberapa jauh kinerja yang telah dihasilkan dalam suatu periode tertentu dibandingkan dengan yang telah direncanakan. (Mahsun, 2006:29)

Dengan demikian untuk meningkatkan kinerja pemerintah solusi yang didapat dengan melakukan kerjasama atau bermitra dengan aktor lain yaitu sektor private (swasta) maupun masyarakat. Yang mana nantinya keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki pemerintah dapat diminimalisir dengan memasukkan unsur-unsur private yang tetap berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

Melalui gebrakan pendekatan yang dilakukan pemerintah ini maka ketidakefektifan kinerja

pemerintah dapat diminimalisir. Keterbatasan yang dimiliki pemerintah dapat diimbangi melalui pendekatan pola kerjasama yang membawa manfaat bagi pihak-pihak yang terlibat. Pendekatan ini melibatkan peran-peran stakeholder di masing-masing pihak yang bermitra. Public private partnership merupakan salah satu cara untuk mengkolaborasi peran-peran tersebut. Dengan kerangka Best Sourcing tersebut pemerintah dapat mendorong sektor swasta untuk terlibat dalam memberikan pelayanan publik yang akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Hubungan kerjasama ini telah banyak terjalin di Indonesia dengan berbagai bentuk mulai dari BBO (*Buy Build Operate*), BTO (*Build Transfer Operate*), BOT (*Build Operate and Transfer*), BOO (*Build Own Operate*), *Outsourcing*, hingga kerjasama dalam suatu program pembangunan dalam suatu bidang tertentu. (Huzairin, 2010:12)

Tabel 1. Negara Pengguna Internet Terbanyak Di Asia Juni 2016



Sumber: <http://katadata.co.id>

Sementara itu, pada Gambar 1.2 untuk pengguna internet di Asia, negara Indonesia termasuk dalam 10 besar negara dengan pengguna internet terbanyak di antara negara-negara Asia lainnya dan berada pada posisi ke-3. Selanjutnya negara dengan pengguna internet terbanyak di Asia yaitu pada posisi ke-1 China, kemudian India, Jepang, Indonesia, , Bangladesh, Vietnam, Filipina, Korea Selatan, Thailand dan Pakistan. Pesatnya perkembangan teknologi informasi membuat pengguna internet kawasan Asia tumbuh pesat 1.319% sepanjang 2000-2015. Menurut data *Internet Worlds Stats*, pengguna internet Asia saat ini mencapai 1,62 miliar jiwa dengan penetrasi 40,2% dari total populasi sebesar 4 miliar jiwa. Sebanyak 674 juta jiwa pengguna internet Asia berasal dari Cina. Walaupun Indonesia ada di peringkat atas secara jumlah populasi pengguna internet, tapi tingkat persentasenya masih rendah yaitu 30% dari jumlah penduduk. Jadi, masih

sangat besar peluang untuk mengembangkan bisnis/peluang usaha lewat internet.

Penerapan sistem informasi di beragam bidang organisasi dan kehidupan pemerintahan yang di dalamnya juga meliputi bidang pendidikan, kesehatan, bisnis perdagangan tersebut merupakan kolaborasi antara teknologi informasi dan komunikasi dalam pengembangan sistem informasi. Termasuk bagaimana aplikasinya ke dalam suatu organisasi serta perannya dalam pengembangan sistem informasi digital yang telah mewujudkan sistem pelayanan selama 24 jam dengan alur birokrasi yang lebih ringkas dan tidak berbelit-belit.

Kehadiran *new media* telah memudahkan proses konvergensi media dengan mengintegrasikan antara konten yang terdapat pada media konvensional dan media yang lebih modern *ber-platform new media*. Keberadaan media baru ini sebagai produk dari pertumbuhan di bidang teknologi komunikasi *broadband internet*, yaitu versi modern dari jaringan rel kereta api dan jalan tol penghubung sejumlah negara bagian di Amerika Serikat ini memungkinkan terselenggaranya partisipasi masyarakat dalam mengakses beragam informasi di era keterbukaan informasi publik. Diskominfo berpeluang besar untuk menawarkan intensitas partisipasi masyarakat dalam ikut memberikan masukan penyusunan kebijakan pemerintah yang jauh lebih besar daripada hanya berpatokan pada penggunaan media konvensional (majalah, tabloid, radio).

Melalui *new media*, peran dan fungsi Diskominfo dalam mempublikasikan program *e-government* sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Fokusnya pada pengiriman layanan *online* pemerintah yang dapat meningkatkan layanan informasi dan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Sehingga secara otomatis akan membentuk kultur dan spirit baru tentang penyelenggaraan sistem pemerintahan yang sehat, baik secara ekonomi maupun politik.

Dari fasilitas akses internet tidak berbayar yang disediakan tersebut masih belum dimanfaatkan masyarakat secara maksimal. Hal ini karena jumlah pengguna internet di kota Surabaya saat ini masih di kisaran 2 juta orang, dari total jumlah penduduk kota Surabaya mencapai 2,9 juta orang. (<http://dispendukcakil.surabaya.go.id/index.php>) Sehingga masih terjadi kesenjangan digital (*digital divide*) di kota Surabaya. Oleh karena itu, dibentuklah program pelatihan internet yaitu *Broadband Learning Center (BLC)* yang merupakan program literasi internet berupa pembelajaran beragam materi tentang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) bagi warga Surabaya yang diberikan secara gratis dan

bersertifikat, dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung yang juga dapat dimanfaatkan pengunjung untuk menggunakan fasilitas internet serta *free wifi*.

Melalui BLC, semua lapisan masyarakat Surabaya berkesempatan bisa belajar beragam materi pelatihan TIK tanpa ada pungutan. Bekerjasama dengan PT Telkom Divisi Regional V Jawa Timur, BLC berupaya meningkatkan pelayanannya agar dapat menjangkau seluruh masyarakat Surabaya sebagai upaya percepatan menuju *Surabaya Multimedia City*. Yaitu konsep kota modern berbasis teknologi informasi yang saat ini telah banyak diterapkan di sejumlah kota besar di seluruh dunia, sebagai konsekuensi logis dari meningkatnya kebutuhan masyarakat yang ingin mengakses informasi dan berkomunikasi dengan mudah dan cepat.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2016 pada BAB II pasal 4 dikemukakan bahwa : Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk : a) mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia; b) mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat; c) meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik; d) membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap Orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab; e) memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi. (<http://www.academia.edu>)

Sebenarnya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 50 tahun 2007 tentang cara pelaksanaan kerjasama daerah serta Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 22 tahun 2009 tentang petunjuk teknis tata cara kerjasama daerah. Sedangkan Peraturan Tentang Kerjasama Pemerintah Dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur telah diatur dalam Peraturan Presiden No 67 tahun 2005 dan perubahan terakhir adalah Peraturan Presiden No 66 tahun 2013. (www.bpkp.go.id/Permendagri%20No.17-2007)

Sebuah penelitian yang dapat memperkuat gambaran dari sebuah kinerja pelaksanaan program Broadband Learning Center (BLC) di Kota Surabaya sudah pernah dilakukan sebelumnya oleh Nur Ida Febriany yang berjudul *Evaluasi Corporate Social Responsibility PT. Telkom Divisi Regional*

V Jawa Timur. Penelitian ini mencermati latar belakang CSR PT. Telkom pada program BLC Rusunawa Grudo mengalami masalah anggaran kompensasi instruktur yang direkrut kurang memenuhi kualifikasi Diskominfo yang diharapkan sarjana komputer sebagai instruktur. Masalah selanjutnya rusaknya tiga unit kompoter sehingga menghambat pelatihan dan animo masyarakat di Rusunawa Grudo terhadap program BLC semakin menurun. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi CSR PT. Telkom Divisi Regional V Jawa Timur dalam program CSR di Rusunawa Grudo.

Pada penelitian Nur Ida Febriany tersebut, dalam menganalisis dan menilai proses pelaksanaan program menggunakan aspek kepemimpinan, transparansi dan akuntabilitas, perencanaan dan mekanisme monitoring dan keberlanjutan. Sedangkan pada penelitian ini, dalam menganalisis dan menilai proses pelaksanaan program kemitraan menggunakan kriteria kinerja pelaksanaan program.

Hal ini yang menjadi latar belakang utama untuk meneliti tentang kinerja pelaksanaan program Broadband Learning Center (BLC) di Kota Surabaya. Program pemerintah tidak akan berhasil mewujudkan tujuannya apabila tidak dimanfaatkan dengan baik. Dengan kata lain, keberadaan fasilitas-fasilitas tersebut memerlukan pemanfaatan yang baik dan benar agar dapat memberikan hasil bagi penggunaannya dan sebagai upaya sistematis yang dapat meningkatkan tujuan secara tepat.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Adapun lokasi penelitian ini yaitu *Broadband Learning Center* (BLC) dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Teknik penentuan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Sementara teknik pengumpulan data yang dilakukan terdiri atas wawancara mendalam dengan format wawancara terbuka, observasi langsung dan pemanfaatan dokumen tertulis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian dan menarik kesimpulan. Sementara teknik pemeriksaan dan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi.

Hasil dan Pembahasan

Kinerja Pelaksanaan Program *Broadband Learning Center* (BLC)

Untuk dapat menilai kinerja pelaksanaan program *Broadband Learning Center* (BLC)

menggunakan teori Ripley (Erwan dan Dyah, 2012:105-110) aspek yang digunakan untuk menilai kualitas policy output, yaitu a. akses; b. cakupan (coverage); c. frekuensi; d. bias; e. ketepatan layanan (service delivery); f. akuntabilitas; g. kesesuaian program dengan kebutuhan

a. Akses

Akses digunakan untuk mengetahui bahwa program atau pelayanan yang diberikan mudah dijangkau oleh kelompok sasaran. Selain itu akses juga mengandung pengertian bahwa orang-orang yang bertanggung jawab untuk mengimplementasikan kebijakan atau program mudah dikontak oleh masyarakat yang menjadi kelompok sasaran kebijakan atau program tersebut apabila mereka membutuhkan informasi atau ingin menyampaikan pengaduan. Akses juga mengandung pengertian terjadinya kesamaan kesempatan bagi semua kelompok sasaran, apapun karakteristik individual maupun kelompok yang melekat pada dirinya, seperti: gender, etnisitas, agama, afiliasi politik. Dengan demikian, akses juga berarti tidak terjadinya diskriminasi untuk terlibat dan menikmati manfaat kebijakan atau program karena karakteristik yang melekat pada individu atau kelompok. (Erwan dan Dyah, 2012:106)

Kemudahan masyarakat dalam mengakses program *Broadband Learning Center* (BLC) di Kota Surabaya diketahui bahwa aksesnya mudah. Beberapa diantaranya yang memanfaatkan akses BLC yaitu para pelaku UKM, orang yang beluk bekerja (BK), bunda PAUD, pensiunan serta anak-anak yang ingin mengerjakan tugas dari sekolah. Hal ini dinilai sudah cukup mewakili akses untuk masyarakat secara keseluruhan. Dalam artian, yang memanfaatkan akses layanan dari program *Broadband Learning Center* (BLC) dari semua golongan masyarakat baik dari golongan masyarakat yang menengah atas maupun menengah bawah. Selain itu, pelaksana program juga mudah dihubungi oleh masyarakat yang membutuhkan informasi terkait program tersebut. Kelebihan program *Broadband Learning Center* (BLC) yaitu mampu menjangkau masyarakat secara menyeluruh karena kebanyakan tempat BLC di tempat hiburan rakyat atau fasilitas umum. Program tersebut tentu harus dimaksimalkan oleh pelaksana, sehingga masyarakat menjadi lebih mudah dalam memanfaatkan BLC.

b. Cakupan

Cakupan (*coverage*) digunakan untuk menilai seberapa besar kelompok sasaran yang sudah dapat dijangkau (mendapatkan pelayanan, hibah, transfer

dana, dan sebagainya) oleh kebijakan publik yang diimplementasikan. Prosedur yang digunakan untuk menilai cakupan adalah 1). Menetapkan siapa saja yang menjadi kelompok sasaran (keluarga miskin, petani, anak sekolah, dan sebagainya). Idealnya evaluator memiliki data seluruh kelompok sasaran yang memiliki hak (eligible) untuk menjadi kelompok sasaran tersebut. 2). Membuat proporsi (perbandingan) jumlah kelompok sasaran yang sudah mendapat layanan terhadap total kelompok target. (Erwan dan Dyah, 2012:107-108)

Keterjangkauan masyarakat dalam pelaksanaan program *Broadband Learning Center* (BLC) berkaitan dengan seberapa banyak masyarakat yang telah menikmati pelayanan program *Broadband Learning Center* (BLC), kelompok sasaran pada program *Broadband Learning Center* (BLC) adalah masyarakat yang belum paham/awam tentang teknologi informasi. Sebagai target utama program BLC ini dijalankan sebenarnya untuk para pelaku UKM agar mereka mampu memasarkan hasil dagangan mereka via online. Tetapi realitanya banyak juga masyarakat lain yang ikut mendaftar layanan program BLC ini. Diantaranya ada bunda PAUD dan orang belum bekerja (BK) dan pensiunan. Dalam pelaksanaan program ini, tidak ada masalah yang menyebabkan terhalangnya pelaksanaan program *Broadband Learning Center* (BLC).

c. Frekuensi

Frekuensi digunakan untuk menilai seberapa sering kelompok sasaran dapat memperoleh layanan yang dijanjikan oleh suatu kebijakan atau program. Semakin tinggi frekuensi layanan, maka akan semakin baik implementasi kebijakan atau program tersebut. Aspek frekuensi sangat penting dan relevan untuk mengetahui keberhasilan implementasi kebijakan atau program yang jenis layanannya tidak hanya diberikan sekali, namun diberikan berkali-kali, namun berulang kali. (Erwan dan Dyah, 2012:108)

Intensitas mengenai pelayanan program *Broadband Learning Center* (BLC) cukup rutin. Pelaksanaan program BLC telah terjadwal mulai jam 08.00 sampai jam 16.00. Pelaksanaan ini dilakukan mulai hari senin sampai jum'at. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2016 pada BAB II pasal 4 huruf d yang menyebutkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal

mungkin dan bertanggung jawab. Tidak ada permasalahan yang menyebabkan layanan program *Broadband Learning Center* (BLC) terhenti.

d. Bias

Bias digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan oleh implementor bias (menyimpang) kepada kelompok masyarakat yang bukan menjadi sasaran atau kelompok masyarakat yang tidak eligible untuk menikmati bantuan, hibah, atau pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui suatu kebijakan atau program. (Erwan dan Dyah, 2012:108)

Pelayanan yang diberikan oleh pelaksana program *Broadband Learning Center* (BLC) sudah sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2016 pada BAB II pasal 4 huruf d yang menyebutkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab. Pelayanan program *Broadband Learning Center* (BLC) tidak menyebabkan bias (menyimpang) dari kelompok sasaran/masyarakat. Hal ini dikarenakan ada kualifikasi masyarakat yang mendaftar di BLC ini. Seperti golongan UKM, orang belum bekerja dan pensiunan dibedakan kelasnya. Hal ini dilakukan agar mereka mendapatkan hak yang sama dalam menerima materi.

e. Ketepatan Layanan

Ketepatan Layanan (*service delivery*) digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan dalam implementasi suatu program dilakukan tepat waktu apa tidak. Aspek ini sangat penting untuk menilai output suatu program yang memiliki sensitivitas terhadap waktu. Artinya keterlambatan dalam implementasi program tersebut akan membawa implikasi kegagalan mencapai tujuan program tersebut. (Erwan dan Dyah, 2012:108-109)

Keterlambatan dalam pelaksanaan program *Broadband Learning Center* (BLC) berakibat pada ketercapaian tujuan program ini. Hal ini juga dikarenakan belum siapnya program untuk dilaksanakan. Seharusnya kesiapan mengenai pelaksanaan program ini harus menjadi pertimbangan dalam menentukan waktu pelaksanaan program *Broadband Learning Center* (BLC). Sehingga, pelaksanaan program ini tidak sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian yang telah dibuat. Selain itu, dengan kurangnya tenaga

pengajar dan penyebaran unit komputer yang kurang merata juga mengakibatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya kelompok sasaran menjadi tidak merata.

f. Akuntabilitas

Akuntabilitas digunakan untuk menilai apakah tindakan para implementor dalam menjalankan tugas mereka untuk menyampaikan keluaran kebijakan kepada kelompok sasaran dapat dipertanggungjawabkan atau tidak. Pertanyaan-pertanyaan penting yang perlu diajukan adalah menyangkut apakah hak-hak kelompok sasaran dikurangi atau tidak. Jika ada pengurangan hak-hak kelompok sasaran apakah tindakan tersebut dapat dipertanggungjawabkan atau merupakan bentuk-bentuk penyimpangan. (Erwan dan Dyah, 2012:109)

Aspek pertanggungjawaban atas pemenuhan hak-hak masyarakat dinilai dari seberapa banyak materi yang diberikan instruktur kepada peserta. Serta bagaimana inovasi para instruktur untuk mendapatkan materi tambahan mengingat modul yang dia gunakan sudah ketinggalan jaman. Tentu hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2016 pada BAB II pasal 4 huruf a yang isinya pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia. Pemenuhan hak-hak masyarakat sudah terpenuhi secara maksimal. Akan tetapi perlunya meng-upgrade buku-buku modul materi pelatihan agar instruktur bisa memberikan pengajaran yang lebih maksimal lagi. Selain itu, inovasi-inovasi dari para instruktur harus lebih dikembangkan lagi agar dapat memberikan pelayanan ke masyarakat lebih maksimal lagi.

g. Kesesuaian Program Dengan Kebutuhan

Kesesuaian Program Dengan Kebutuhan ini digunakan untuk menilai apakah berbagai keluaran kebijakan atau program yang diterima oleh kelompok sasaran memang sesuai dengan kebutuhan atau tidak. (Erwan dan Dyah, 2012:110)

Jika ditinjau dari teori Ripley tentang kesesuaian program *Broadband Learning Center* (BLC) dengan kebutuhan masyarakat, program BLC ini dimaksudkan agar masyarakat yang tidak bisa mengakses internet menjadi bisa mengakses internet sesuai dengan tujuan pemerintah Kota Surabaya yaitu menjadikan masyarakat Surabaya melek internet. Hal yang perlu menjadi perhatian dalam program *Broadband Learning Center* (BLC) di Kota Surabaya yaitu sosialisasi tentang program

Broadband Learning Center (BLC) agar semua orang yang membutuhkan layanan ini bisa memanfaatkan semaksimal mungkin. Program *Broadband Learning Center* (BLC) faktanya sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Banyak masyarakat yang merasa diuntungkan dengan adanya program BLC ini. Masyarakat Surabaya jadi memiliki pengetahuan dan keterampilan lebih dengan mengikuti pelatihan yang disediakan di masing-masing BLC. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2016 pada BAB II pasal 4 huruf adan b dikemukakan bahwa “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk : a) mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia; b) mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.” Sehingga dapat dikatakan program *Broadband Learning Center* (BLC) sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah dilakukan tentang Kinerja Pelaksanaan Program *Broadband Learning Center* (BLC) di Kota Surabaya, maka dapat disimpulkan kinerja pelaksanaan program berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat kekurangan pada beberapa aspek. Dari ketujuh aspek dalam penilaian mengenai kinerja pelaksanaan program ada 6 aspek yang dapat dikatakan berhasil dan sesuai dengan rencana pelaksanaan program yang telah ditetapkan, yaitu:

- a. Aspek akses, pada program *Broadband Learning Center* (BLC) di Kota Surabaya diketahui bahwa aksesnya mudah. Beberapa diantaranya yang memanfaatkan akses BLC yaitu para pelaku UKM, orang yang belum bekerja (BK), bunda PAUD, pensiunan serta anak-anak yang ingin mengerjakan tugas dari sekolah. Hal ini dinilai sudah cukup mewakili akses untuk masyarakat secara keseluruhan. Dalam artian, yang memanfaatkan akses layanan dari program *Broadband Learning Center* (BLC) dari semua golongan masyarakat baik dari golongan masyarakat yang menengah atas maupun menengah bawah. Selain itu, pelaksana program juga mudah dihubungi oleh masyarakat yang membutuhkan informasi terkait program tersebut.
- b. Aspek cakupan, dalam pelaksanaan program *Broadband Learning Center* (BLC) berkaitan dengan seberapa banyak masyarakat yang telah menikmati pelayanan program *Broadband Learning Center* (BLC). Kelompok sasaran pada program *Broadband Learning Center*

(BLC) adalah masyarakat yang belum paham/awam tentang teknologi informasi. Sebagai target utama program BLC ini dijalankan sebenarnya untuk para pelaku UKM agar mereka mampu memasarkan hasil dagangan mereka via online. Tetapi realitanya banyak juga masyarakat lain yang ikut mendaftar layanan program BLC ini. Diantaranya ada bunda PAUD dan orang belum bekerja (BK) dan pensiunan.

- c. Aspek frekuensi, intensitas mengenai pelayanan program *Broadband Learning Center* (BLC) cukup rutin. Pelaksanaan program BLC telah terjadwal mulai jam 08.00 sampai jam 16.00. Pelaksanaan ini dilakukan mulai hari senin sampai jum'at. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2016 pada BAB II pasal 4 huruf d yang menyebutkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab. Tidak ada permasalahan yang menyebablan layanan program *Broadband Learning Center* (BLC) terhenti.
- d. Aspek bias, pelaksanaan program *Broadband Learning Center* (BLC) sudah sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2016 pada BAB II pasal 4 huruf d yang menyebutkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab. Pelayanan program *Broadband Learning Center* (BLC) tidak menyebabkan bias (menyimpang) dari kelompok sasaran/masyarakat dikarenakan ada kualifikasi masyarakat yang mendaftar di BLC ini. Seperti golongan UKM, orang belum bekerja dan pensiunan dibedakan kebutuhannya. Hal ini dilakukan agar mereka mendapatkan materi sesuai dengan kebutuhan mereka.
- e. Aspek akuntabilitas, pertanggungjawaban atas pemenuhan hak-hak masyarakat dinilai dari seberapa banyak materi yang diberikan instruktur kepada peserta. Serta bagaimana inovasi para instruktur untuk mendapatkan materi tambahan mengingat modul yang dia gunakan sudah tidak relevan lagi. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2016 pada BAB II

pasal 4 huruf a yang isinya pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia. Pemenuhan hak-hak masyarakat sudah terpenuhi secara maksimal. Akan tetapi perlunya meng-upgrade buku-buku modul materi pelatihan agar instruktur bisa memberikan pengajaran yang lebih maksimal lagi. Selain itu, inovasi-inovasi dari para instruktur harus lebih dikembangkan lagi agar dapat memberikan pelayanan ke masyarakat lebih maksimal lagi.

- f. Aspek kesesuaian program dengan kebutuhan, program *Broadband Learning Center* (BLC) ini dimaksudkan agar masyarakat yang tidak bisa mengakses internet menjadi bisa mengakses internet sesuai dengan tujuan pemerintah Kota Surabaya yaitu menjadikan masyarakat Surabaya melek internet. Program *Broadband Learning Center* (BLC) faktanya sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Banyak masyarakat yang merasa diuntungkan dengan adanya program BLC ini. Masyarakat Surabaya jadi memiliki pengetahuan dan keterampilan lebih dengan mengikuti pelatihan yang disediakan di masing-masing BLC.

Selanjutnya, 1 aspek yang tidak berhasil dan tidak sesuai dengan rencana pelaksanaan program yang telah ditetapkan, yaitu aspek ketepatan Layanan (service delivery) dikarenakan belum siapnya program untuk dilaksanakan. Seharusnya kesiapan mengenai pelaksanaan program ini harus menjadi pertimbangan dalam menentukan waktu pelaksanaan program *Broadband Learning Center* (BLC). Sehingga, pelaksanaan program ini tidak sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian yang telah dibuat. Selain itu, dengan kurangnya tenaga pengajar dan penyebaran unit komputer yang kurang merata juga mengakibatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya kelompok sasaran menjadi tidak merata.

Dari ketujuh aspek kinerja pelaksanaan program tersebut di atas ada enam aspek yang dinilai berhasil dan hanya satu dinilai tidak berhasil. Sehingga, menunjukkan pelaksanaan program *Broadband Learning Center* (BLC) di Kota Surabaya berhasil dan secara umum sesuai dengan rencana pelaksanaan program yang telah ditetapkan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan kesimpulan di atas, maka saran yang bisa diberikan peneliti terkait Kinerja Pelaksanaan Program *Broadband Learning Center* (BLC) di Kota Surabaya, yaitu:

1. Seharusnya sebelum menetapkan waktu pelaksanaan program *Broadband Learning Center* (BLC) ini perlu disiapkan terlebih dahulu mengenai fasilitas penunjangnya, sehingga ketika program *Broadband Learning Center* (BLC) di Kota Surabaya dilaksanakan tidak mengalami keterlambatan.
2. Untuk mengoptimalkan pemberian materi pelaksanaan program *Broadband Learning Center* (BLC) ini dianjurkan untuk meng-upgrade buku-buku pelajaran secara rutin.

DAFTAR PUSTAKA

- Erwan dan Dyah, 2012, *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan aplikasinya di Indonesia*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta
- Huzairin, Irfan.2010. Sinkronasi Horizontal Peraturan Perundang-Undangan dan Prosedur Pelaksanaan Kerasama Operasi pada Badan Layanan Umum
- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. BPFE YOGYAKARTA
- Negara Pengguna Internet Terbanyak Di Asia Juni 2016 www.katasata.co.id
- Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 22 tahun 2009 www.bkpk.go.id/Permendagri%20No.17-2007
- Sedarmayanti. 2004. Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua. Bandung: Mandar Maju
- Undang-Undang Republik Indonesia tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2016 www.academia.edu