

## Effectiveness of the Internet Quota Free Program in Bontang City

**Ade Darmawan, Bambang Irawan\*, Daryono**

Magister Administrasi Publik, Universitas Mulawarman, Jl. Muara Muntai,  
Kampus Gunung Kelua, Samarinda 75119, Kalimantan Timur, Indonesia  
Email. [bambang.irawan@fisip.unmul.ac.id](mailto:bambang.irawan@fisip.unmul.ac.id)\*

---

Article history :

Received : 17/07/2023  
Received in revised form : 02/04/2024  
Accepted : 01/04/2024

---

**Abstract:** *This study aims to describe and analyze quota-free programs in Bontang City and to identify and analyze the inhibiting factors. This research is a type of qualitative research conducted in Bontang City. The research focus refers to the accuracy of program targets, program outreach, program objectives, program monitoring and inhibiting factors. Data were obtained using interviews, observation and documentation techniques and analyzed using interactive analysis models in the data reduction, presentation and conclusion stages. The results of the study prove that overall the effectiveness of the free quota program in Bontang City is less effective even though in terms of the accuracy of the program's target, the implementation is right on target and effective in providing free internet access for the community. However, installing hotspot locations has yet to be entirely targeted and effective because hotspots still must be relocated. Then the socialization of the program has yet to be effective using various media. Furthermore, the program objectives have been practical because they achieved the expected goals, namely providing free internet access for the public in public spaces. Then, program monitoring has not been physically effective in the field when there are disturbances and non-physically through the ISP Dashboard. The inhibiting factors for the free quota program in Bontang City are the installation and management of hotspots that could be more optimal, and human resources still need to be improved.*

**Keywords:** *Free quota, Policy effectiveness , Bontang City, Human Resources.*

## Efektivitas Program Bebas Kuota Internet di Kota Bontang

**Ade Darmawan, Bambang Irawan\*, Daryono**

Magister Administrasi Publik, Universitas Mulawarman, Jl. Muara Muntai, Kampus  
Gunung Kelua, Samarinda 75119, Kalimantan Timur, Indonesia  
Email. [bambang.irawan@fisip.unmul.ac.id](mailto:bambang.irawan@fisip.unmul.ac.id)\*

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis program bebas kuota di Kota Bontang serta untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambatnya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang dilaksanakan di Kota Bontang. Fokus Penelitian mengacu pada ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, pemantauan program serta faktor

penghambatnya. Data diperoleh menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi, dianalisis menggunakan model analisis interaktif pada tahap reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara keseluruhan efektivitas program bebas kuota di Kota Bontang kurang efektif walaupun dalam ketepatan sasaran program pelaksanaannya sudah tepat sasaran dan efektif dalam menyediakan akses internet gratis bagi masyarakat, namun dalam hal pemasangan lokasi hotspot belum sepenuhnya tepat sasaran dan efektif dikarenakan masih terdapat hotspot yang harus direlokasi. Kemudian dalam sosialisasi program belum efektif dengan menggunakan berbagai media. Selanjutnya pada tujuan program sudah efektif karena mampu mencapai tujuan yang diharapkan yaitu memberikan akses internet gratis bagi masyarakat di ruang publik. Kemudian dalam pemantauan program belum efektif baik secara fisik ke lapangan ketika ada gangguan maupun non fisik melalui Dashboard ISP. Adapun faktor penghambat program bebas kuota di Kota Bontang yaitu pemasangan dan pengelolaan hotspot belum optimal serta Sumber Daya Manusia (SDM) masih terbatas.

**Kata Kunci :** Kuota Gratis, Efektivitas Kebijakan, Kota Bontang, Sumber Daya Manusia.

## **PENDAHULUAN**

Internet telah menjadi kebutuhan dasar manusia saat ini karena peran pentingnya dalam berbagai aspek kehidupan. Seperti akses Informasi, dimana internet memberikan akses instan ke berbagai informasi dari seluruh dunia. Dengan internet, seseorang dapat mencari informasi tentang berita terkini, pengetahuan, riset, tutorial, dan banyak lagi dalam hitungan detik. Selain itu juga akan dapat mempermudah manusia dalam melakukan komunikasi, dimana internet memungkinkan komunikasi cepat dan mudah antara orang-orang di seluruh dunia. Melalui email, pesan instan, panggilan video, dan media sosial, seseorang dapat berinteraksi dengan keluarga, teman, rekan kerja, dan orang lain dengan cara yang belum pernah terjadi sebelumnya.

Terlebih lagi ketika wabah pandemi yang terjadi beberapa tahun lalu, bahwa keberadaan internet dalam bidang Pendidikan Jarak Jauh menjadi sangat urgent dimana banyak institusi pendidikan beralih ke pembelajaran jarak jauh. Bantuan kuota internet memungkinkan siswa dan mahasiswa yang kurang mampu untuk tetap mengakses materi pelajaran, kelas online, dan sumber belajar lainnya. Begitu juga dengan perekonomian Digital, dimana dengan Bantuan kuota internet juga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi digital dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam perdagangan elektronik, pencarian pekerjaan online, atau memperluas jaringan sosial dan profesional mereka. Tidak dapat dipungkiri bahwa Indonesia merupakan salah negara di dunia dengan populasi pengguna internet terbanyak di dunia, dimana menurut

laporan *We Are Social* yaitu telah mencapai 213 juta orang per Januari 2023 dan jumlah ini setara 77% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 276,4 juta orang.

Selaras dengan semakin meningkatnya jumlah tersebut Pemerintah Pusat juga tengah gencar mencanangkan program *Smart City* bagi daerah-daerah di Indonesia. Salah satunya Kota Bontang yang terpilih menjadi salah satu dari 100 kota menuju *Smart City* sejak tahun 2019, hal tersebut disambut oleh Pemerintah Kota Bontang melalui Perwali Nomor 28 Tahun 2020 dengan menetapkan *Masterplan Smart City Daerah Tahun 2020-2029* yang dimana salah satu program prioritasnya adalah memberikan akses internet merata bagi penduduk yang berdomisili di Kota Bontang. Program ini dilaksanakan dengan maksud untuk meningkatkan aksesibilitas sektor komunikasi internet, karena dengan adanya pola komunikasi yang baik maka program akan berjalan dengan optimal (Ayuh, E, dkk. 2022).

Sebagaimana tingkat penetrasi internet yang semakin tumbuh dengan pesat, upaya peningkatan kesetaraan akses terhadap internet, sehingga penyediaan sarana internet merupakan upaya untuk mengurangi kesenjangan akses informasi antara masyarakat yang memiliki, kurang atau bahkan yang tidak memiliki akses internet. Dengan memberikan bantuan kuota internet dari pemerintah kepada masyarakat sehingga membantu program-program *Smart City* dan menjamin bahwa semua orang yang ada di Kota Bontang memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses informasi dan layanan *online*.

Oleh sebab itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bontang sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Kota melaksanakan program “Bontang Bebas Kuota”, dimana program ini dilakukan dengan menyediakan *wifi* gratis bagi warga di 15 kelurahan dengan jangkauan area hingga 30 meter dari titik lokasi *wifi* yang terdiri dari 27 titik layanan publik Pemerintah Kota Bontang dengan kecepatan internet 200 Mbps. 200 titik pada 50 Mbps terpasang di sarana publik, ibadah, kesehatan, pendidikan, dan keamanan. 16 titik di Taman Tanjung Laut, Lapangan Lang-Lang, Panggung Bontang Kuala, dan Taman Adipura dengan kecepatan internet 50 Mbps (masing-masing 4 titik). Pelaksanaan Program *wifi* gratis (Bontang Bebas Kuota) memiliki misi dasar yaitu membangun ekosistem digital. Selain itu, dirancang untuk kelancaran administrasi publik dan penyederhanaan

pelayanan publik, yang sejalan dengan misi Pemerintah Kota Bontang 2021-2024 yaitu kota yang berkelanjutan, layak huni, cerdas dan berwawasan lingkungan melalui pemanfaatan ekonomi sosial budaya serta infrastruktur serta pelestarian lingkungan hidup. Pemerintah Kota Bontang merencanakan akan terus menambah pemasangan *wifi* gratis hingga 600 sampai 800 titik disesuaikan dengan kemampuan keuangan daerah.

Namun dalam perjalanannya program *wifi* gratis ini menuai banyak kritik serta keluhan dari masyarakat, dikarenakan masih terbatasnya titik pemasangan *hotspot*, dan *wifi* yang sering mati, belum adanya batasan jam akses dan lain-lain. Selain itu juga saat ini banyak didapati bahwa penggunaan internet tersebut dimanfaatkan untuk kegiatan-kegiatan yang tidak produktif serta penyalahgunaan akses yang dipergunakan untuk mengakses situs judi online, situs pornografi, game dan situs berbau negatif lainnya (Pusanranmedia.com, 2022).

Kondisi tersebut menggambarkan pencapaian tujuan yang diinginkan dalam Program Bebas Kuota di Kota Bontang ternyata masih mengalami banyak tantangan khususnya penggunaan dalam penggunaan fasilitas *wifi* yang tidak untuk kegiatan-kegiatan produktif sebagaimana tujuan dari program tersebut. Dimana tujuan yang ingin dicapai terutama dalam pemanfaatan internet sehat dan aman oleh masyarakat selaku pengguna/target sasaran Program Bebas Kuota di Kota Bontang. Oleh karena itu, penulis menganggap penting untuk melihat sejauhmana efektivitas Program Bebas Kuota di Kota Bontang dan apa saja faktor penghambat Program Bebas Kuota di Kota Bontang.

### **Konsep *Smart Governance* dalam Kebijakan Bontang Bebas Kuota Internet**

Menurut Rosalina et al., (2014) *Smart City* adalah kota yang dapat menggunakan sumberdaya manusia, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mencapai pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan kualitas hidup yang tinggi melalui pengelolaan sumberdaya yang cerdas melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. Sementara itu Kireina (2017) *Smart City* adalah cara untuk menghubungkan infrastruktur fisik, infrastruktur sosial dan infrastruktur ekonomi di suatu wilayah, dengan menggunakan teknologi TIK (teknologi informasi dan komunikasi), yang dapat

mengintegrasikan semua elemen sehingga menjadi kota yang lebih efisien dan layak huni.

Program Bebas Kuota Internet merupakan bentuk implemetasi dari kebijakan *Smart City* yang merupakan konsep pembangunan perkotaan dengan mengadopsi dan menerapkan teknologi secara inovatif, efektif dan efisien, menghubungkan infrastruktur fisik, ekonomi dan sosial suatu wilayah untuk meningkatkan pelayanan dan menciptakan kualitas hidup yang lebih baik, dimana dalam *Master Plan Smart City* Kota Bontang terbagi menjadi 6 (enam) dimensi, yaitu: “(1). *Smart Governance*; (2). *Smart Branding*; (3). *Smart Economy*; (4). *Smart Living*; (5). *Smart Society*; dan (6). *Smart Environtment*. Terlaksananya 6 (enam) dimensi *smart city* membutuhkan infrastruktur yang memadai, baik secara fisik, keamanan informasi dan sistem informasi yang salah satunya adalah program Bebas Kuota Internet. Oleh karena itu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bontang memberikan layanan internet gratis bagi masyarakat melalui program “Bontang Bebas Kuota” yang merupakan program prioritas pembangunan pemerintah Kota Bontang periode 2021-2024. dalam pelaksanaannya berkerjasama dengan penyedia layanan *internet/Internet Service Provider (ISP)*, yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia, Ltd Bontang dan PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+) Bontang.

Dengan demikian, melalui pemanfaatan program “Bontang Bebas Kuota”, masyarakat Kota Bontang dapat memanfaatkan internet dengan mengakses ke *hotspot* Wifi yang berada di ruang publik dengan radius jangkauan maksimal 30 meter secara gratis karena masyarakat tidak diharuskan untuk membayar sejumlah biaya baik itu dengan membeli voucher ataupun dengan memotong pulsa di *handphone*, cukup login dengan kata sandi “bontangku”.

### ***Konsep Efektivitas Program Bebas Kuota Di Kota Bontang***

Dalam rangka menjawab permasalahan penelitian tentang Efektivitas Program Bebas Kuota Di Kota Bontang, maka pembahasan merupakan isi dari hasil analisis data dan fakta yang diperoleh dilapangan serta sesuai dengan teori yang digunakan.

Efektivitas menurut Limbong dalam Natal (2018) adalah pemanfaatan sumberdaya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa

mutu tertentu tepat pada waktunya. Sedangkan menurut Lubis dalam Natal (2018) efektivitas merupakan kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan akan suatu pekerjaan atau program, dengan kemampuan memilih tujuan melalui pemanfaatan sumberdaya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu agar tercapainya tujuan organisasi yang secara sadar telah ditetapkan sebelumnya.

Adapun menurut Mardiasmo dalam Lestari & Syaimi (2021) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Dalam pelaksanaan kebijakan maka efektifitas program menjadi hal utama (Novelinda, S. 2019).

Menurut Budiani (2007) untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut :

- a. Ketepatan sasaran program yaitu sejauhmana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
- b. Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program di dalam melakukan sosialisasi program maka informasi mengenai pelaksanaan program bisa tersampaikan untuk masyarakat pada umumnya serta sasaran peserta program pada khususnya.
- c. Tujuan program yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d. Pemantauan program yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti dalam mengukur efektivitas Bebas Kuota di Kota Bontang akan menggunakan teori dari Budiani dengan menggunakan empat indikator diatas karena dipandang sesuai, lebih tepat dan lebih mampu mengukur efektivitas program Bebas Kuota di Kota Bontang.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan analisis menggunakan metode analisis kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Adapun menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2021) metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”.

Sedangkan fokus dari penelitian ini terdiri dari ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program serta faktor penghambat program bebas kuota di Kota Bontang. Sementara data primer dan data sekunder digunakan sebagai data dan analisis model interaktif yang dilakukan melalui pengumpulan data, melakukan kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan/atau mentransformasikan data, penyajian data agar peneliti dapat lebih mudah memahami dan menarik kesimpulan dari suatu analisis yang telah dilakukan melalui pengecekan ulang berdasarkan bukti, data dan temuan yang *valid* di lapangan (Miles et al., 2014).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Ketepatan Sasaran Program**

Sasaran program adalah target atau sasaran dari pemerintah yang mau dijadikan sebagai peserta/pengguna Program Bebas Kuota di Kota Bontang dengan maksud supaya program ini menjadi program yang dapat membantu masyarakat dalam mengakses internet secara gratis di ruang publik yang dapat meringankan biaya hidup karena tidak perlu mengeluarkan sejumlah uang untuk membeli kuota internet ataupun dipotong pulsa sehingga masyarakat dapat memanfaatkan uang tersebut untuk memenuhi kebutuhan lainnya dan masyarakat tidak termarginalkan. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Bontang menjalankan program Bontang Bebas Kuota dengan skema koneksi internet sebagai berikut.



Program Bebas Kuota diluncurkan pada saat pandemi Covid-19 masih berlangsung. Hal ini sangat membantu masyarakat dalam mengakses internet secara gratis di ruang publik khususnya siswa, guru, mahasiswa, dan dosen dapat mengikuti PJJ dengan mengakses *hotspot* Program Bebas Kuota dalam menggunakan internet gratis. Begitupun dalam kemudahan memperoleh informasi tentang pembangunan, keterbukaan informasi maupun kegiatan pemerintah, dalam mengarungi era digital (suatu kondisi zaman ataupun kehidupan dimana seluruh kegiatan yang mendukung kehidupan sudah bisa dipermudah dengan adanya teknologi yang serba canggih/serba digital), dalam penerapan *Smart Government*, dalam mendukung *Smart City* serta mendukung aktivitas UMKM.

Program Bebas Kuota merupakan program prioritas/unggulan pembangunan Pemerintah Kota Bontang sehingga lebih terjamin keberlanjutan programnya, dukungan anggaran guna mencapai pemenuhan target jumlah 600-800 titik *hotspot* sampai tahun 2024 agar lebih banyak masyarakat Kota Bontang dapat menggunakan internet gratis di ruang publik untuk kegiatan produktif, meningkatkan pelayanan dan mewujudkan kualitas hidup yang lebih baik

#### **Titik Akses Internet (*Hotspot*) Program Bebas Kuota di Kota Bontang.**

Indikator ketepatan sasaran program selanjutnya yaitu dalam melihat sejauh mana pemasangan *hotspot* Program Bebas Kuota berada di ruang publik menyebar di 15 kelurahan seperti BPU, Poskamling, Mesjid, Posyandu dan PAUD serta adanya pernyataan kalau sarana publik yang terpasang *hotspot* cukup jauh membuat masyarakat jarang berkumpul disana.

Ketepatan sasaran program dalam pemasangan *hotspot* Program Bebas Kuota dinilai belum sepenuhnya tepat sasaran dan efektif dikarenakan belum seluruh usulan pemasang *hotspot* dapat direalisasikan karena keterbatasan alokasi anggaran. Terdapat *hotspot* yang sudah dipasang di ruang publik letaknya jauh dari rumah warga sehingga warga jarang berkumpul ruang publik tersebut dan terjadinya perubahan kondisi di sekitar *hotspot* sehingga minim pemakaian internetnya dan harus direlokasi ke lokasi lain yang lebih representatif agar banyak masyarakat yang menggunakan Program Bebas Kuota serta memperoleh manfaat maksimal.

Data di lapangan menunjukkan masih bisa diaksesnya situs negatif walaupun Dinas Komunikasi dan Informatika telah memblokirnya melalui *ISP* yang tidak terlepas dari perilaku masyarakat khususnya anak-anak/remaja yang tidak produktif dalam mengakses internet serta jangkauan akses ke *hotspot* yang masih perlu diperluas lebih dari 30 meter. Sejalan dengan hal tersebut, berikut ini ilustrasi pengguna hotspot sebagaimana gambar 1.

Berdasarkan maksud/tujuan dilaksanakannya Program Bebas Kuota yaitu menjadi program yang dapat membantu masyarakat dalam mengakses internet secara gratis di ruang publik yang dapat meringankan biaya hidup masyarakat dan masyarakat tidak termarginalkan, maka Program Bebas Kuota telah sesuai dengan maksud/tujuan awal kebijakan. Program Bebas Kuota merupakan contoh yang baik dari bagaimana kebijakan publik dapat merespons kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap akses internet yang terjangkau dan mudah diakses. Dengan menyediakan akses internet tanpa kuota tambahan, program ini membantu memperluas akses informasi dan peluang di era digital.



Gambar 2. Hotspot Program Bebas Kuota di Kota Bontang  
Sumber : Peneliti, 2023

Tercapainya ketepatan sasaran program pada Program Bebas Kuota telah menjadikan masyarakat Kota Bontang dapat mengakses internet secara gratis di ruang publik yang tersebar di 15 Kelurahan, selama masyarakat dalam jangkauan akses ke *hotspot* Program Bebas maka dipastikan dapat menggunakan internet secara gratis. Kondisi ini terdapat pula kekurangannya, yaitu dikarenakan tidak menggunakan kata sandi (*password*) dalam mengakses *hotspot*, maka siapa saja dan dimana saja masyarakat dapat menggunakan internet melalui *hotspot* yang sudah terpasang sehingga bisa menimbulkan kerumunan dan lambatnya akses

internet di *hotspot* tertentu karena dalam pemasangan lokasi *hotspot* Program Bebas Kuota belum dapat merealisasikan seluruh usukan dan masih terdapat *hotspot* yang harus direlokasi ke lokasi/ruang publik lain yang lebih representatif.

Dari kedua pembahasan tentang ketepatan sasaran dan data pendukung, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa ketepatan sasaran program dalam pemasangan lokasi *hotspot* Program Bebas Kuota dinilai belum sepenuhnya tepat sasaran dan efektif dikarenakan masih terdapat *hotspot* yang harus direlokasi ke lokasi/ruang publik lain yang lebih representatif agar banyak masyarakat yang menggunakan Program Bebas Kuota serta memperoleh manfaat semaksimal mungkin. Begitupun perlu adanya dukungan anggaran agar dapat merealisasikan usulan masyarakat tentang pemasangan *hotspot* Program Bebas Kuota, memperluas jangkauan akses internetnya dan secara rutin memblokir situs negatif serta melakukan edukasi terhadap perilaku masyarakat khususnya anak-anak/remaja yang tidak produktif dalam mengakses internet. Sejalan dengan hal tersebut, berikut ini realisasi pemasangan wifi/hotspot bagi masyarakat yang ada di Kota Bontang sebagaimana tabel di bawah ini.

**Tabel 1. Realisasi Pemasangan *hotspot* tahun 2021 dan 2022**

No	Jenis Sarana	Tahun		Jumlah Tahun 2021 dan 2022	Prosentase
		2021	2022		
		Jumlah			
1	Sarana Publik	102	90	192	42.20%
2	Sarana Kesehatan	25	13	38	8.35%
3	Sarana Keamanan	37	99	136	29.89%
4	Sarana Ibadah	48	14	62	13.63%
5	Sarana Pendidikan	12	15	27	5.93%
	<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>231</b>	<b>455</b>	<b>100.00%</b>

Sumber : Laporan Program Wifi Gratis Bontang 2021-2022 Diskominfo, 2023

### **Sosialisasi Program**

Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara Program Bebas Kuota yaitu Pemerintah Kota Bontang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika di dalam melakukan sosialisasi program. Informasi mengenai pelaksanaan program bisa tersampaikan dengan baik kepada masyarakat selaku peserta/pengguna program.

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Budiani (2007) pada indikator sosialisasi program dapat diketahui bahwa sosialisasi Program Bebas Kuota untuk menyampaikan informasi mengenai pelaksanaan program serta penggunaan internet sehat dan aman

kepada masyarakat, telah dilaksanakan sosialisasi digital melalui media sosial, website dan *podcast*. Namun, sosialisasi Program Bebas Kuota belum dilaksanakan secara tatap muka per kelurahan dikarenakan keterbatasan anggaran atau tidak dialokasikan anggaran untuk sosialisasi pada tahun 2021, 2022 dan 2023, padahal masyarakat berharap ada sosialisasi kepada perangkat RT agar masyarakat mengetahui penggunaan Program Bebas Kuota dan pemanfaatannya lebih baik.

Dalam konteks kebijakan publik, penting untuk memastikan bahwa program-program seperti Program Bebas Kuota berfungsi sebagaimana diharapkan dan memberikan manfaat yang diinginkan kepada masyarakat. Berikut ini beberapa kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo mengenai program bebas kuota di Kota Bontang sebagaimana gambar di 4 (empat). Selain melalui media radio lokal tersebut, juga dilakukan melalui media youtube sebagaimana gambar 5 (lima).



**Gambar 3. Sosialisasi di Radio Buana FM Bontang**

Sumber : <https://www.youtube.com/watch?v=dxJ-dJ6hw8E> (diakses tanggal 26 Januari 2023)



**Gambar 4. Sosialisasi di Media Online**

Sumber : <https://www.youtube.com/watch?v=wCQDarPLBbk&t=1s> (diakses tanggal 26 Januari 2023)

Beberapa kegiatan ini, sosialisasi dengan berbagai media tersebut, sampai saat penelitian ini dilakukan belum dilaksanakan sosialisasi secara tatap muka per kelurahan, maka bisa dikatakan belum sepenuhnya dapat menyampaikan informasi mengenai pelaksanaan program serta penggunaan internet sehat dan aman kepada masyarakat selaku pengguna sebagaimana maksud/tujuan awal kebijakan Program Bebas Kuota. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang Program Bebas Kuota ditandai dengan kekurangtahuan masyarakat akan penggunaan Program Bebas Kuota melalui akses internet sehat dan aman sehingga pelaksanaan program tidak akan berjalan maksimal dalam hal masih terbatasnya masyarakat yang mengakses internet gratis melalui *hotspot* Program Bebas Kuota, konten negatif masih berusaha untuk di akses dan tidak mengakses ke pelayanan umum yang berbasis digital sehingga tidak produktif.

Dari pembahasan dan data pendukung di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Sosialisasi Program Bebas Kuota sudah belum sepenuhnya efektif dalam menyampaikan informasi mengenai Program Bebas Kuota serta penggunaan internet sehat dan aman kepada masyarakat selaku pengguna dan selama ini hanya dilaksanakan sosialisasi digital dan belum melaksanakan sosialisasi tatap muka per Kelurahan. Oleh karena itu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bontang dapat meningkatkan proses sosialisasi Program Bebas Kuota sekaligus mencari inovasi baru dan dukungan anggaran dalam proses sosialisasi program ini.

### **Tujuan program**

Tujuan program merupakan pedoman atau panduan dalam pencapaian suatu program. Pencapaian tujuan program adalah sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Budiani (2007) pada indikator tujuan program dapat diketahui bahwa tujuan pelaksanaan Program Bebas Kuota adalah menyediakan wifi/internet gratis untuk masyarakat Kota Bontang di ruang publik.

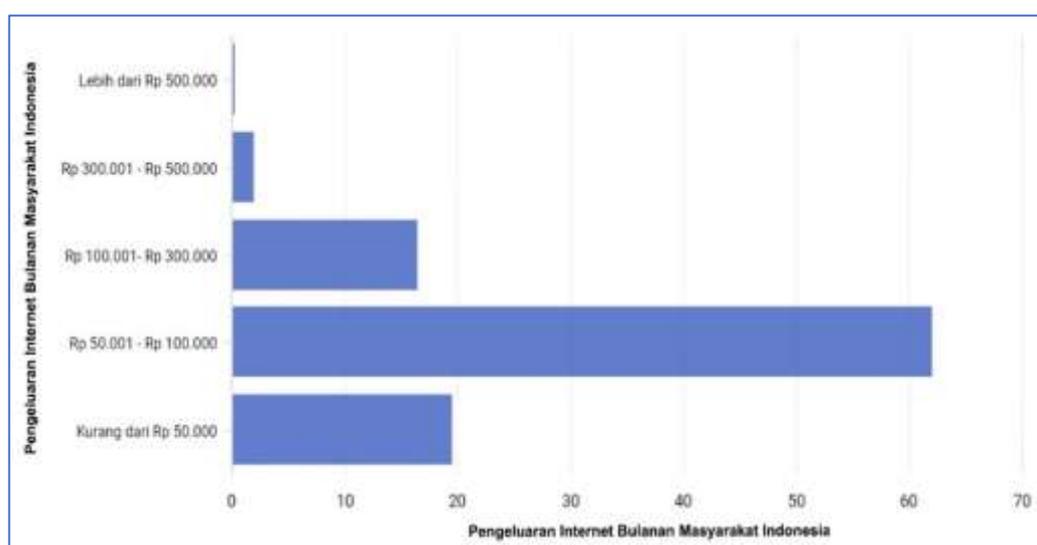
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program Bebas Kuota telah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses internet secara

gratis di ruang publik yang bisa dimanfaatkan untuk kegiatan keagamaan, informasi, berita, hiburan, belajar dari rumah, menggeliatkan UMKM serta mengakses pelayanan publik berbasis digital/aplikasi, kegiatan produk lainnya serta dapat mengurangi pengeluaran biaya internet masyarakat bervariasi besarnya sehingga bisa digunakan untuk memenuhi keperluan lainnya.

Berdasarkan maksud/tujuan dilaksanakannya Program Bebas Kuota yaitu menjadi program yang dapat membantu masyarakat dalam mengakses internet secara gratis di ruang publik yang dapat meringankan biaya hidup masyarakat dan masyarakat tidak termarginalkan, maka Program Bebas Kuota telah sesuai dengan maksud/tujuan awal kebijakan.

Dengan tercapainya tujuan program pada Program Bebas Kuota telah menjadikan masyarakat Kota Bontang dapat mengakses internet secara gratis di ruang publik yang tersebar di 15 Kelurahan, selama masyarakat dalam jangkauan akses ke *hotspot* Program Bebas maka dipastikan dapat menggunakan internet tanpa mengeluarkan biaya atau memotong pulsa masyarakat karena sebelum dapat mengakses Program Bebas Kuota, masyarakat mengakses internet dengan mengeluarkan sejumlah biaya per bulannya.

Berikut ini merupakan rata-rata pengeluaran masyarakat untuk biaya internet di Indonesia, yang menurut peneliti dapat menjadi gambaran rata-rata pengeluaran masyarakat di Kota Bontang dalam mengeluarkan biaya penggunaan internetnya sebagaimana gambar di bawah ini.



**Gambar 5. Pengeluaran Internet Masyarakat Indonesia Per Bulan**

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/20/berapa-pengeluaran-internet-masyarakat-indonesia-per-bulan> (diakses tanggal 25 Januari 2023)

Dari data tersebut, melalui Program Bebas Kuota diharapkan dapat mengurangi pengeluaran biaya internet masyarakat bervariasi besarnya sehingga bisa digunakan untuk memenuhi keperluan lain, dimana hal tersebut menjadi salah satu tujuan program ini. Namun kondisi saat belum semua masyarakat di Kota Bontang dapat mengakses layanan ini. Karena belum semua lapisan masyarakat dapat terhubung oleh layanan wifi gratis tersebut keterjangkauan akses ke *hotspot* ini masih terbatas.

Dari pembahasan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pencapaian tujuan Program Bebas Kuota sudah efektif dalam menyediakan wifi/internet gratis untuk masyarakat Kota Bontang di ruang publik sehingga dapat memberikan manfaat dan membantu meringankan beban masyarakat dalam pengeluaran biaya internet per bulannya dengan besaran bervariasi bisa digunakan untuk memenuhi keperluan lain, namun belum merata di semua wilayah yang ada di Kota Bontang.

### **Pemantauan program**

Menurut Budiani (2007) pemantauan program yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program. Dapat diartikan juga sebagai kegiatan memantau perkembangan implementasi, mengidentifikasi dan mengantisipasi masalah yang mungkin timbul selama implementasi, serta mengambil tindakan untuk menyelesaikan masalah tersebut sedini mungkin.

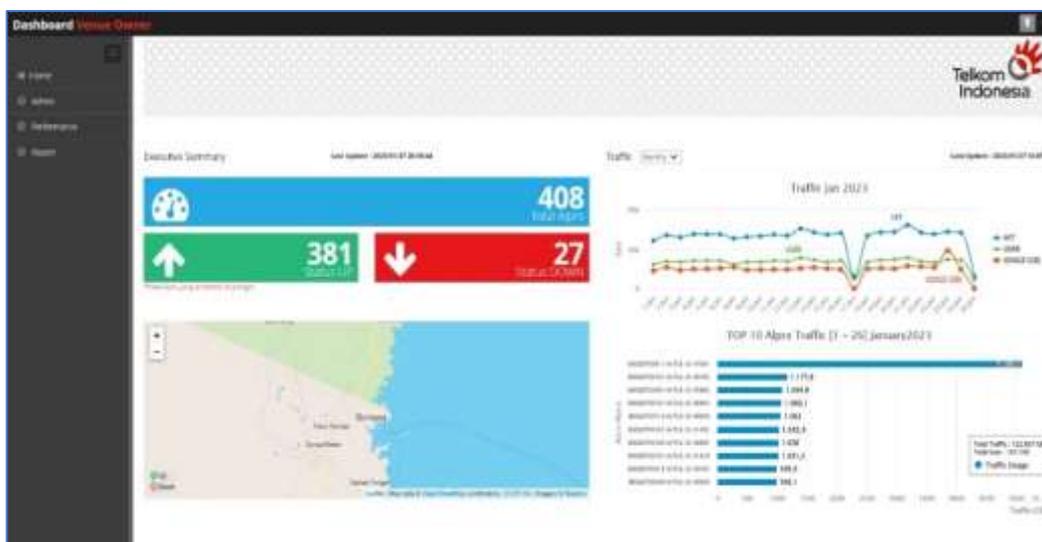
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program Bebas Kuota dilakukan dengan cara pemantauan fisik lapangan ke *hotspot* dan pemantauan non fisik menggunakan *Dashboard Venue Owner* PT Telkom agar dapat mengetahui secara jelas kendala-kendala apa yang terjadi, apakah alatnya masih menyala atau tidak dan lain-lain sehingga bisa diputuskan solusinya. Selain itu dengan cara menempel sticker *call center* pengaduan/laporan keluhan/kendala. *Dashboard Venue Owner* PT Telkom secara rutin dioperasikan oleh teknisi PT Telkom juga oleh petugas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bontang yang segera menyampaikan informasi AP *hotspot* sedang tidak aktif (*Down*) atau ada laporan dari warga untuk ditindaklanjuti kepada PT Telkom

Dengan menggunakan aplikasi *Dashboard Venue Owner* PT Telkom dapat diketahui informasi jumlah total AP PT Telkom yang sedang tidak aktif (*Down*)

sehingga dapat segera dilakukan langkah-langkah perbaikan supaya hotspot tersebut segera up sebagaimana terlihat pada gambar dibawah ini. Jika kondisi ini berulang pasti ada penyebabnya misal power selalu dimatikan di jam tertentu, maka dapat diberikan sosialisasi agar power dinyalakan terus 24 jam karena kerap muncul *error* ada Alpro saat dinyalakan. Seperti pada gambar 7 (enam).

Beberapa penyebab *AP hotspot* tidak aktif (Down) diantaranya yaitu Alat hilang atau di cabut, timbul tindak kriminalitas/dicuri dan atau listrik selalu dimatikan/tidak ada pasokan listrik di ruang publik. Dengan menggunakan Dashboard Venue Owner PT Telkom dapat diketahui status update alpro, traffic alpro, top 10 alpro, Report Availability Alpro per bulan dan Report Traffic Alpro per bulan.

Laporan Program Wifi Gratis Bontang 2022 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bontang dinyatakan bahwa prioritas dalam kegiatan ini adalah masyarakat dapat memperoleh informasi, meningkatkan pengetahuan, meningkatkan taraf hidup, dan menggeliatkan UMKM untuk promosi melalui media sosial dengan disupport dari layanan internet Pemerintah Kota Bontang, sehingga layanan publik yang aman.



**Gambar 7. Pemantauan Rutin Menggunakan Dashboard Venue Owner PT Telkom**

Sumber : <https://venue.wifi.id/vdash> (diakses tanggal 26 Januari 2023)

Manfaat adanya pemantauan rutin Program Bebas Kuota baik secara fisik maupun non fisik adalah terpantaunya *AP hotspot* di ruang publik agar dapat memastikan tetap aktif sehingga masyarakat bisa terus menggunakan internet gratis dan jika ditemui kendala pada *AP hotspot* dapat segera diketahui dan

diperbaiki agar Program Bebas Kuota tetap sesuai maksud/tujuan awal kebijakan. Kekurangannya terdapat pada pemantauan fisik, dimana perlu disediakan anggaran untuk operasional petugas ke lapangan karena jumlah *hotspot* Program Bebas Kuota semakin banyak dan terus bertambah setiap tahunnya.

Dari pembahasan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pemantauan Program Bebas Kuota cukup efektif dalam hal pemantauan rutin non fisik melalui Dashboard Venue Owner PT Telkom meskipun belum adanya aplikasi yang dapat memberikan notifikasi secara otomatis dengan menggunakan media sosial apabila terdapat masalah pada *AP hotspot*. Namun dalam hal pemantauan fisik masih perlu inovasi ke depan untuk dapat berkolaborasi dengan berbagai pihak seperti Kecamatan, Kelurahan, ISP dan Perangkat RT dalam suatu wadah yang dapat saling berinteraksi sehingga dengan cepat tersampaikan informasi tentang pelaksanaan program, menyampaikan keluhan/saran/masukan guna peningkatan layanan Program Bebas Kuota serta dukungan anggaran untuk pelaksanaannya.

#### **Faktor Penghambat Program Bebas Kuota di Kota Bontang**

Penelitian ini menemukan, yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan Program Bebas Kuota di Kota Bontang adalah **Pemasangan dan Pengelolaan Hotspot Program Bebas Kuota di Kota Bontang Belum Optimal**. Sesuai hasil penelitian dapat diketahui bahwa pemasangan hotspot Program Bebas Kuota di Kota Bontang belum optimal dikarenakan adanya keterbatasan alokasi anggaran dalam merealisasikan usulan pemasangan *hotspot*. Begitu juga dengan pengelolaan *hotspot* Program Bebas Kuota yang sudah terpasang belum optimal karena minim penggunaan dikarenakan lokasi *hotspot* jauh dari rumah warga, warga jarang berkumpul di *hotspot* tersebut dan terjadinya perubahan kondisi di sekitar *hotspot*. Adapun terkait pengelolaan *hotspot* belum optimal dalam penggunaan internet sehat dan aman karena situs negatif masih bisa diakses yang tidak terlepas dari perilaku masyarakat khususnya anak-anak/remaja yang tidak produktif dalam mengakses internet. Sedangkan dalam hal jangkauan akses ke *hotspot* tidak sampai 30 meter masih dirasakan kurang oleh masyarakat karena jangkauan tersebut akan berkurang ketika ada hambatan gedung atau pepohonan serta banyak masyarakat yang mengakses *hotspot*.

**Sumberdaya Manusia (SDM) Masih Terbatas,** menjadi faktor penghambat, sesuai hasil penelitian dapat diketahui bahwa SDM yang menangani Program Bontang Bebas Kuota dari masih terbatasnya jumlahnya, sehingga pelaksanaan monitoring secara berkala, baik di dashbord layanan maupun visitasi ke lapangan secara langsung masih belum optimal karena hanya dilaksanakan oleh 2 orang pegawai.

Untuk optimalisasi Program Bontang Bebas Kuota, seyogyanya 1 orang pegawai bertanggung jawab untuk satu kecamatan dan bertugas khusus untuk Program Bontang Bebas Kuota saja tidak disibukkan dengan kegiatan lainnya. Adapun pendidikan SDM yang diperlukan adalah berlatar belakang teknik informatika dan jaringan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Sebagaimana hasil penelitian yang sudah dibahas sebelumnya, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa efektivitas Program Bebas Kuota di Kota Bontang belum sepenuhnya efektif, hal ini diketahui dari beberapa hal yaitu: ketepatan sasaran program dalam memenuhi kebutuhan pokok masyarakat Kota Bontang mengakses internet gratis di ruang publik sudah tepat sasaran dan efektif. Sementara itu dalam hal sosialisasi Program Bebas Kuota di Kota Bontang maupun penggunaan internet sehat dan aman kepada masyarakat belum dilaksanakan dengan efektif menggunakan berbagai media serta belum dilaksanakan sosialisasi secara tatap muka dikarenakan adanya keterbatasan anggaran. Kemudian dalam pencapaian tujuan program sudah efektif karena dinilai mampu mencapai tujuan yang diharapkan yaitu memberikan akses internet bagi masyarakat di ruang publik guna memenuhi kebutuhan pokok masyarakat menggunakan internet sehingga dapat meringankan beban masyarakat dalam pengeluaran biaya internet per bulannya. Kemudian untuk pemantauan program belum efektif menggunakan *Dashboard ISP* karena belum mampu memberikan notifikasi secara otomatis kepada teknisi saat *AP hotspot* bermasalah sehingga ada jeda waktu untuk perbaikannya jika tidak sedang melihat *Dashboard ISP*.

Sedangkan untuk faktor penghambat program ini yaitu keterbatasan alokasi anggaran dalam merealisasikan usulan masyarakat, kemudian

pengelolaan *hotspot* belum optimal karena minim penggunaan, lokasi *hotspot* masih perlu direlokasi, situs negatif yang masih sangat mudah diakses oleh masyarakat. Sementara untuk SDM yang menangani Program Bebas Kuota masih terbatas baik kuantitas maupun kualitasnya.

### **Saran**

Berdasarkan temuan hasil penelitian, berikut ini beberapa saran yang dapat disampaikan peneliti agar Program Bebas Kuota di Kota Bontang dapat terus berjalan dengan baik dan bermanfaat yaitu :

1. Terkait keterbatasan alokasi anggaran dalam merealisasikan usulan pemasangan *hotspot*, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bontang perlu menyampaikan usulan tertulis kepada Walikota Bontang, TAPD dan pihak terkait lain dengan melampirkan pertimbangan teknis tentang peningkatan jumlah pemasangan *hotspot* dengan cakupan se-Kota Bontang, realisasi pemasangan *hotspot*, memperluas jangkauan *hotspot* menjadi lebih dari 30 meter dan besaran anggaran yang diperlukan.
2. Terkait masih bisa diaksesnya situs negatif oleh masyarakat khususnya anak-anak/remaja, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bontang perlu secara rutin memblokir situs negatif melalui *ISP* dan melakukan edukasi khusus bersinergi dengan dunia pendidikan agar perilaku anak-anak/remaja dalam mengakses internet untuk hal-hal yang produktif.
3. Dalam rangka meminimalisir relokasi *hotspot*, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bontang perlu membuat standar operasional prosedur (SOP) dan melakukan koordinasi lebih intens dengan RT, Kelurahan dan *ISP* serta membuat kesepakatan tertulis saat visitasi lapangan lokasi pemasangan *hotspot* harus sesuai kriteria yaitu tersedia listrik, tersedia jalur *fiber optic ISP* dan merupakan sarana publik, pendidikan, kesehatan, ibadah dan keamanan.
4. Terkait masih terbatas jumlah dan kompetensinya SDM yang menangani Program Bebas Kuota, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bontang perlu melakukan pengadaan SDM dengan jenjang pendidikan berlatar belakang teknik informatika dan jaringan. Adapun jumlah ideal SDM yang menangani Program Bontang Bebas Kuota minimal 4 orang dengan rincian 1 orang pegawai untuk monitoring *dashbord* layanan dan 3 orang untuk visitasi ke lapangan (1 orang pegawai bertanggung jawab untuk satu kecamatan).

Keempat pegawai diatas ditugaskan khusus untuk penanganan Program Bebas Kuota dan tidak disibukkan dengan kegiatan lain.

5. Terkait belum efektifnya sosialisasi Program Bebas Kuota maupun penggunaan internet sehat dan aman, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bontang perlu melaksanakan sosialisasi secara masif baik tatap muka maupun membagikan brosur digital/video melalui media sosial kepada masyarakat khususnya anak-anak/remaja agar mengakses internet untuk hal-hal yang produktif, dapat bersinergi dengan stakeholder (OPD, Kelurahan, Kecamatan, Perusahaan, Relawan TIK, Pengurus/Kader Kesehatan, Pengurus Sarana Ibadah dan Pelaku UMKM). Anggaran untuk sosialisasi perlu diusulkan atau bisa juga diikutsertakan dalam kegiatan stakeholder, seperti Musyawarah Perencanaan Pembangunan, Masa Orientasi Siswa dan Pengenalan Kehidupan Kampus Bagi Mahasiswa Baru.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ayuh, E. T., Darmi, T., & Anwar, F. (2022). Communication Analysis of Assistance Family Property Programs to Improve The Independence of Beneficiary Families. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 18-34.
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas program penanggulangan pengangguran karang taruna “eka taruna bhakti” desa sumerta kelod kecamatan denpasar timur kota denpasar. *Jurnal Ekonomi Dan Sosial*, 2(1), 49–57.
- Kireina, N. F. (2017). Mesin parkir elektronik sebagai wujud dari smart city di kota bandung. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(2), 63–80.
- Lestari, N., & Syaimi, K. U. (2021). Efektivitas Pembelajaran Daring Terhadap Hasil Belajar Pjok Kelas 5 Sdit Alfarabi Tanjung Selamat. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian*, 4(1), 237–240.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya..(2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Natal, K. M. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Mutasi Pegawai Dalam Rangka Pengembangan Karir Pegawai Negeri Sipil (Pns) Di Badan Kepegawaian Daerah (BKD).
- Novelinda, S. (2019). Efektivitas Program Absen Finger Print Aparatur Sipil Negara (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Pemerintah Provinsi Bengkulu). *Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik*, 1(1), 42-50.
- Pusanranmedia.com. (2022). Pemasangan WiFi Gratis, Pemkot Bontang Diminta Blokir Situs Judi Online. *PusaranMedia.Com*.
- Rosalina, V., Sugiyani, Y., & Triayudi, A. (2014). Perancangan Infrastruktur Jaringan Komputer Dalam Konsep Membangun Serang Menuju Smart City.

PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer, 1.  
Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta Bandung.