

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI WEBSITE KABAR DARI TELUK (KADATE) DI KABUPATEN TELUK BINTUNI PROVINSI PAPUA BARAT

Berthus Oktavianus Ariks

NPP. 30.1537

*Kabupaten Teluk Betuni, Provinsi Papua Barat*  
*Prodi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*  
Email: 30.1537@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing: Ricky, SE., MMSI

## ABSTRACK

**Problem/Background (GAP):** In providing public services by government agencies in the current era, they must utilize more information technology so that public services can be more effective and efficient. This study examines the application of E-Government in the Communication and Information Office of Teluk Bintuni Regency in providing public services about website network services in the effectiveness of E-Government through the KADATE website at the Communication and Information Office. **Purpose:** The purpose of this study is to find out the services of Diskominfo Teluk Bintuni Regency in public services through the KADATE website and find out the obstacles and efforts of Diskominfo Teluk Bintuni Regency. **Method:** This research uses quantitative research methods with descriptive research type. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. The process of data analysis includes data reduction, data presentation and conclusions. **Results:** The results of this study show the application of the Balanced-Scorecard measurement tool from the KADATE website which consists of 5 dimensions in the effectiveness of E-Government, namely: 1). The Dimension of Benefits is the effectiveness of the KADATE website used by Diskominfo-ps Bintuni Bay Regency is very useful in public services, There are procedures, procedures, and steps to make on the KADATE website, the scope of services that are already on the KADATE website. 2). Efficient Dimension, namely Public Services, Information Network access runs efficiently through the effectiveness of the website in Bintuni Bay District, the availability of facilities and infrastructure and manpower / employees. 3). The Participation Dimension is the Influence and Involvement of the Community in Telecommunication Access Services, Consideration of Community Feedback and Wishes. 4). Transparency dimension, namely Information Disclosure from Diskominfo regarding the network access service process, information on the status of the proposed KADATE website. 5). The dimension of Change Management is Strategic planning and Future Development Strategy and Quality and Motivation of Diskominfo in Telecommunication Access Services. **Conclusion:** Public Services in Teluk Bintuni Regency have not been running well due to the existence of facilities and infrastructure in the form of technological devices that are still lacking and require new technological devices. In addition, ASN employees who work in each field in Diskominfo-ps have educational backgrounds that are not from Computer Bachelor education or IT backgrounds. Obstacles in the Implementation of the KADATE Website in Public Services in Teluk Bintuni Regency are not running well including lack of budget in website development.

**Keywords:** Balanced-Scorecard, E-Government, PASTI app

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Dalam memberikan pelayanan publik oleh instansi pemerintahan pada era saat ini harus lebih memanfaatkan teknologi informasi sehingga pelayanan publik dapat lebih efektif dan efisien. Dalam penelitian ini meneliti tentang

penerapan *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni dalam memberikan pelayanan publik tentang pelayanan jaringan website dalam efektivitas *E-Government* melalui website KADATE di Dinas Komunikasi dan Informatika. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan dari Diskominfo Kabupaten Teluk Bintuni dalam pelayanan publik melalui website KADATE dan mengetahui hambatan serta upaya dari Diskominfo Kabupaten Teluk Bintuni. **Metode:** Penelitian ini Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian Deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengaplikasi alat ukur *Balanced-Scorecard* dari website KADATE yang terdiri dari 5 Dimensi dalam efektivitas *E-Government*, yaitu: 1). Dimensi Manfaat yaitu Adanya efektivitas webiste KADATE yang di gunakan Diskominfo-ps Kabupaten Teluk Bintuni sangat bermanfaat dalam pelayanan publik , Adanya prosedur, tata cara, dan langkah membuat di website KADATE, Cangkupan layanan yang sudah di dalam website KADATE. 2). Dimensi Efisien yaitu Pelayanan Publik akses Jaringan Informasi berjalan efisien melalui efektivitas website di kabupaten teluk bintuni, Ketersediaan sarana dan prasarana serta tenaga kerja/pegawai. 3). Dimensi Partisipasi yaitu Pengaruh dan Keterlibatan dari Masyarakat Dalam Pelayanan Akses Telekomunikasi, Pertimbangan Terhadap Umpan Balik dan Keinginan Masyarakat. 4). Dimensi Transparansi yaitu Keterbukaan Informasi dari Diskominfo mengenai proses pelayanan akses jaringani, informasi status website KADATE yang di ajukan. 5). Dimensi Manajemen Perubahan yaitu perencanaan Strategis dan Strategi Pengembangan Kedepan dan Kualitas serta Motivasi dari Diskominfo dalam Pelayanan Akses Telekomunikasi. **Kesimpulan:** Pelayanan Publik di Kabupaten Teluk Bintuni diperoleh hasil belum berjalan dengan baik hal ini disebabkan oleh adanya sarana dan prasarana berupa perangkat teknologi yang dimiliki yang masih kurang dan membutuhkan perangkat teknologi yang baru. Selain itu, pegawai ASN yang bekerja di tiap – tiap bidang di Diskominfo-ps mempunyai latarbelakang pendidikan yang bukan dari pendidikan Sarjana Komputer ataupun yang berlatarbelakang IT. Hambatan dalam Penerapan Website KADATE dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Teluk Bintuni yaitu belum berjalan dengan baik diantaranya kurangnya anggaran dalam pengembangan website.

**Kata Kunci:** *Balanced-Scorecard*, *E-Government*, aplikasi PASTI

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi berkembang sangat pesat dan dampaknya telah kita rasakan. Berbagai kemudahan yang kita terima, antara lain kemudahan untuk memperoleh informasi melalui telepon seluler maupun internet, kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan kartu kredit (kartu debit), dan kemudahan untuk mengambil uang melalui ATM, semua itu adalah dampak positif dari kemajuan teknologi informasi. Peran yang dapat diberikan oleh aplikasi teknologi informasi ini adalah mendapatkan informasi untuk kehidupan pribadi seperti informasi tentang kesehatan, hobi, rekreasi, dan rohani. Kemudian untuk profesi seperti sains, teknologi, perdagangan, berita bisnis, dan asosiasi profesi. Sarana kerjasama antara pribadi atau kelompok yang satu dengan pribadi atau kelompok yang lainnya tanpa mengenal batas jarak dan waktu, negara, ras, kelas ekonomi, ideologi atau faktor lainnya yang dapat menghambat bertukar pikiran

Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi pengguna internet terbesar di dunia. Menurut laporan *We Are Social*, terdapat 204,7 juta pengguna internet di Tanah Air per Januari 2022. Jumlah itu naik tipis 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat sebanyak 202,6 juta. Tren jumlah pengguna



internet di Indonesia terus meningkat dalam lima tahun terakhir. Jika dibandingkan dengan tahun 2018, saat ini jumlah pengguna internet nasional sudah melonjak sebesar 54,25%. Sementara itu tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 73,7% dari total penduduk

Pada awal 2022. Tercatat, total penduduk Indonesia berjumlah 277,7 juta orang pada Januari 2022. Pada 2018 tingkat penetrasi internet di Tanah Air baru mencapai 50% dari total penduduk. Artinya, tingkat penetrasi internet nasional sudah meningkat cukup pesat dalam beberapa tahun belakangan. Pemerintah diharapkan bisa terus mendukung perluasan jangkauan internet ke seluruh pelosok negeri. Sebab, di era digital ini internet bisa sangat membantu masyarakat dalam mengakses informasi, baik untuk kepentingan edukasi, bisnis, maupun hiburan.

Adapun di Indonesia teknologi yang berkembang begitu pesatnya membuat Indonesia terus bergerak maju dan tidak mau tertinggal dengan negara lainnya. Ini merupakan tantangan bagi Indonesia untuk harus bisa hidup berdampingan dengan persaingan dunia. Menurut kimi (2004) Website merupakan fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh. Dokumen dalam website disebut dengan webpage dan link dalam website dapat digunakan oleh pengguna untuk beralih dari satu halaman ke halaman (hyertext) lain baik antar halaman yang disimpan di server yang sama maupun dalam server yang ada di seluruh dunia.

Halaman (page) dapat di akses atau di baca melalui browser seperti Google Chrome, Mozilla Firefox dan lain sebagainya.

Berbicara tentang teknologi saat ini semua orang tertarik untuk menggunakannya dikarenakan teknologi sangat bermanfaat bagi banyak orang mempermudah bagi para pengguna dalam menggunakannya, dengan adanya teknologi semua serba bisa untuk di ketahui apalagi mengenai hal-hal yang kita belum tau bisa jadi tau karena dengan adanya teknologi informasi Teknologi informasi terus mengalami perkembangan seiring dengan terus berkembangnya kehidupan peradaban manusia. Perkembangan teknologi informasi telah membawa banyak perubahan bagi manusia dalam berbagai bentuk kegiatan organisasi maupun proses bisnis dan membantu meningkatkan kinerja dan efisiensi dalam menjalankan berbagai aktivitas individu, organisasi, maupun bisnis.

## **1.2 Kesenjangan Masalah**

Penerapan Kabar dari teluk (KADATE) sebagai sarana dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kabupaten Teluk Bintuni seringkali mengalami kesulitan dikarenakan kases jaaringan. Dilihat dari pemerataan jaringan telekomunikasi di Kabupaten Teluk Bintuni masih belum merata dan juga seringkali mengalami gangguan jaringan sehingga mengganggu penerapan Kabar dari teluk (KADATE) di Kabupaten Teluk Bintuni. Harapan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni adalah adanya pelayanan yang semaksimal mungkin di aspek jejaringan telekomunikasi kepada seluruh masyarakat di Kabupaten Teluk Bintuni agar dapat menerima layanan publik melalui Website Kabar dari teluk (KADATE) sebagai sarana pengaduaan dan aspirasi masyarakat dapat berjalan dengan baik dan merata dari program penerapan Kabar dari teluk (KADATE) yang diterapkan .Hal ini menjadi sasaran utama bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni dalam memberikan pelayanan yang merata baik yang tinggal pusat maupun daerah pelosok.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Pertama, Evaluasi penerapan SPBE pemerintahan kabupaten situbonda menggunakan peraturan menteri pan- RB nomor 5 tahun 2018 tentang pedoman evaluasi SPBE. W. Zainul Faki, (2019). Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa indikator yang harus di perbaiki dalam penerapan SPBE di kabupaten situboda. Agar penerapan menjadi lebih

maksimal perlu adanya perbaikan dan penambahan level pada indikator-indikator yang ada pada SPBE(W. Zainul Faki, 2019).

Kedua, Evaluasi Tingkat kematangan SPBE di pemerintahan kota madiun. Awanda prisma w.p, (2019) . Hasil Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan spbe perlu adanya perbaikan lagi pada indikator yang membentuk SPBE sehingga dapat memiliki tingkat pematangan terhadap penggunaannya dan lebih efektif(W.p, 2019).

Ketiga, Studi tentang evaluasi SPBE menggunakan e-goverment mamaturity model. Moh. Hidayat konylo dan dian novlan(2019). Hasil Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa memberitahukan bahwa hasil penyelenggaraan spbe pada kota gorontalo sudah berjalan cukup baik(Konylo & Novlan, 2019).

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yakni terletak pada lokus penelitian yang penulis laksanakan pada kabupaten Teluk Bintuni Provinsi Papua Barat.

#### **1.5 Tujuan**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan dari Diskominfo Kabupaten Teluk Bintuni dalam pelayanan publik melalui website KADATE dan mengetahui hambatan serta upaya dari Diskominfo Kabupaten Teluk Bintuni.

### **II. METODE**

Penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif serta pendekatan induktif. dimana penelitian ini akan mendeskripsikan atau menggambarkan mengenai permasalahan yang akan diteliti dengan berpijak pada fakta yang bersifat khusus atau umum(Sugiyono, 2019). Penelitian ini menggunakan Teori Pelayanan.

Sumber data dalam penelitian adalah subyek yang mana data dapat diperoleh dengan data primer dan data sekunder(Sugiyono, 2019). Informan pada penelitian ini terdapat 10 informan. Teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi(sugiyono, 2018).

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Website KADATE di Kabupaten Teluk Bintuni**

##### **a) Efektivitas Website KADATE yang di gunakan Diskominfo dalam Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 20 januari 2023, bersama Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika, Yan Ronald Manibuy, SH mengatakan bahwa :

Dengan munculnya Website KADATE oleh DINAS KOMINFO tentunya sangat bermanfaat untuk pemberitahuan informasi kepada masyarakat melalui Website tersebut. Tanggapan saya terkait Efektivitas Website KADATE agar masyarakat kabupaten teluk bintuni mendapatkan pelayanan publik seperti informasi yang belum diketahui masyarakat sekitar.

Sedangkan hasil wawancara pada tanggal 20 januari 2022, bersama Kepala Bidang Aplikasi dan Informasi, Daud F.X. Pattiwael, S.Pd mengatakan bahwa :

Pengaktifan website akan berjalan pada bulan agustus mendatang karena banyak kendala terhadap jaringan beberapa waktu lalu, ditambah dengan kantor yang baru di bangun jadi difasilitasi langsung oleh pemerintah mengenai pelayanan publik biar bisa di akses oleh masyarakat .

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat di ketahui bahwa efektivitas website KADATE yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni



tentunya sangat bermanfaat untuk masyarakat, karena agar masyarakat bisa lebih tahu tentang informasi yang terjadi di Kabupaten Teluk Bintuni. Adanya pelayanan publik ini membuat Kabupaten Teluk Bintuni masyarakat semakin peduli.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa dalam Efektivitas Pelayanan Publik melalui Website juga bukan hanya website yang menjadi acuan untuk mengikuti perkembangan jaman tapi untuk masyarakat bisa lebih mengenai daerahnya seperti Website KADATE ini. Namun untuk pengembang website harus menunggu akses jaringan yang di pastikan akan berjalan dalam waktu dekat.

#### **b) Efisien Pelayanan Publik melalui Efektivitas Website KADATE di kabupaten teluk bintuni**

Dinas Komunikasi dan Informatika perlu mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah terkait sarana dan prasarana berupa perangkat teknologi yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni hal ini sangat diperlukan untuk meningkatkan proses kerja dalam penyebaran jaringan website agar tidak terdapat hambatan dalam sarana dan prasarana serta juga pegawai berlatarbelakang IT yang dimiliki namun hal tersebut masih dikoordinasikan kepada pimpinan serta pemerintah sehingga mendapat bantuan dan modal dapat penyediaan sarana dan prasarana yang baru di Dinas Komunikasi dan Informatika.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan penulis di lapangan, bantuan fasilitas yang diberikan Pemerintah Daerah Kabupaten Teluk Bintuni harus diingatkan lagi dan terus melakukan evaluasi untuk bantuan sarana dan prasarana yang dapat mendukung pengembangan jaringan website disamping itu juga mempermudah dalam mengakses program website KADATE sebagai layanan informasi, pembangunan tower BTS dan juga relokasi dan ubah Bandwidth. Pemerintah harus melakukan penilaian terhadap prioritas dari kegiatan peningkatan jaringan sehingga berdampak untuk pengelolaan aktivitas ini secara maksimal. Oleh karena itu diharapkan kepada pemerintah Daerah Kabupaten Teluk Bintuni agar lebih meninjau kembali bantuan fasilitas berupa sarana dan prasarana yang mendukung pengembangan jaringan telekomunikasi.

#### **c) Partisipasi Pengaruh dan Keterlibatan dari Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Melalui Website KADATE**

Dalam menjalankan suatu program kegiatan Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni tentunya memerlukan pengaruh dan keterlibatan dari masyarakat dalam pelayanan akses telekomunikasi. Tentu harus adanya partisipasi dari masyarakat. Hal ini membuat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni harus mempunyai pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan dari masyarakat teluk bintuni.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 21 januari 2023, bersama Kepala Bidang Aplikasi dan Informasi, Daud F.X. Pattiwael, S.Pd. mengatakan bahwa :

Dalam kegiatan program pembangunan jaringan yang akan dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni sangat membutuhkan partisipasi dari pemerintah teluk bintuni namun selaku penanggungjawab dari program kegiatan ini, tentunya masih harus mempertimbangkan mengenai keinginan dari masyarakat teluk bintuni. Dalam menentukan kapan pengaktifan jaringan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa adanya pertimbangan dalam menerima saran dari masyarakat untuk membangun tower jaringan dikarenakan tower jaringan tersebut mempunyai dampak negatif berupa pancaran radiasi yang nantinya akan merugikan masyarakat teluk bintuni itu sendiri oleh karena itu pembangunan tower jaringan ini harus di bangun di tempat yang situasinya tidak ramai dan kondusif.

**d) Transparansi Keterbukaan Informasi dari Diskominfo mengenai proses pengaktifan jaringan dan website**

Berdasarkan hasil observasi penulis, selama melaksanakan magang, penulis menemukan bahwa Informasi status permohonan pelayanan publik melalui website KADATE yang diajukan mengenai permohonan akses di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 21 januari 2023, bersama Kepala Seksi Pemeliharaan Aplikasi Informatika, mengatakan bahwa :

Mengenai informasi status proses perkembangan permohonan akses jaringan maupun permohonan pengaktifan website KADATE hanya bisa di lihat oleh pemohon yaitu kami selaku pegawai di bidang aplikasi dan informasi yang mengajukan permohonan untuk pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat di ketahui bahwa mengenai informasi status perkembangan permohonan akses jaringan pada website hanya bisa di lihat oleh pemohon yaitu Diskominfo-ps di bidang aplikasi dan informasi.

**e) Manajemen PerubahanPerencanaan Strategis dan Strategi Pengembangan Kedepan dan Kualitas serta Motivasi dari DISKOMINFO dalam Pelayanan Akses Jaringan**

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 21 januari 2023, bersama Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika, Yan Ronald Manibuy, SH mengatakan bahwa :

Mengenai perencanaan strategi kedepannya Dinas Komunikasi dan informatika Kabupaten Teluk Bintuni sudah mempunyai target di tahun 2023 ini rencananya akan ada lagi permohonan akses internet (AI). Mengenai kualitas dan motivasi pelayanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni akan ditingkatkan lagi terutama di segi kualitas yang dimana pegawai atau tenaga kerja yang berlatar belakang IT masih kurang di Diskominfo-ps Kab teluk bintuni ini dan juga mengenai motivasi untuk pelayanan yaitu dengan melihat banyak kota – kota maju di luar sana terutama di daerah jawa yang kualitas jaringannya yang baik tentunya kabupaten teluk bintuni tidak ingin kalah dan ingin bersaing karena berdaya saing tinggi merupakan visi dan misi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni.

Sedangkan hasil wawancara pada tanggal 21 januari 2023, bersama Kepala Bidang Telekomunikasi, Dalyanto, SH,MH mengatakan bahwa :

Pada 4 Tahun terakhir mengenai pengaktifan jaringan website di kabupaten teluk bintuni sudah di aktifkan jaringan , namun pada tahun 2022 sampai 2023 ini masih banyak website yang belum bisa di akses karena kurangnya kebutuhan dalam pengaktifan website. Untuk itu Diskomionfo-ps Kabupaten Teluk Bintuni akan berusaha semaksimal mungkin agar di kabupaten teluk bintuni yang belum menikmati pelayana publik yang moderen seperti memlalui website termasuk website KADATE agar pada tahun ini sudah bisa mendapatkan akses tersebut dan sudah bisa menggunakan website KADATE sembagai pelayan publik informasih bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat di ketahui bahwa mengenai perencanaan strategis dan strategi kedepannya serta kualitas dan motivasi pelayanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni pada 4 tahun terakhir sudah berusaha melakuakn upaya dan pada tahun 2023 ini Diskominfo-ps sudah sangat kompetitif mengenai pembangunan menara/tower jaringan telekomunikasi tersebut. Selain itu Diskominfo-ps Kabupaten Teluk Bintuni juga akan meningkatkan kualitas pelayanan untuk pegawai berlatarbelakang IT dan



juga mempunyai daya saing yang tinggi untuk memberikan pelayanan berupa pengadaan jaringan secara merata di seluruh kecamatan di Kabupaten Teluk Bintuni.

### **3.2 Hambatan dalam Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Website KADATE di Kabupaten Teluk Bintuni**

#### **A. Anggaran**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni disebabkan oleh pengalihan anggaran yang cukup besar terhadap pembangunan infrastruktur. Pemerintah lebih memfokuskan anggaran untuk meningkatkan dan mengembangkan infrastruktur berupa jalan raya di Kabupaten Teluk Bintuni. Dengan kondisi infrastruktur yang semakin baik, Pemerintah berharap bahwa pembangunan dibidang lainnya dapat dilakukan dengan lebih maksimal. Namun hal ini dapat dilihat dengan kendala yang terjadi pada pengaksesan jaringan kota yang terhambat akibat kurang nya sarana dan prasarananya.

#### **B. Perangkat Teknologi di Diskominfo Kabupaten Teluk Bintuni**

Hal inilah yang menjadi salah satu kendala di mana perangkat teknologi perlu dilakukan penambahan. Dengan penambahan perangkat teknologi, kualitas dan kuantitas dari pelayanan Diskominfo-ps Kabupaten Teluk Bintuni ditingkatkan.

#### **C. Pegawai ASN Diskominfo Kabupaten Teluk Bintuni**

Tingkat pelayanan di Diskominfo-ps Kabupaten Teluk Bintuni masih belum maksimal. Dapat dilihat dari latarbelakang pendidikan yang bukan dari pendidikan Sarjana Komputer ataupun yang berlatarbelakang IT dari pegawai ASN yang bekerja di Diskominfo-ps Kabupaten Teluk Bintuni. Belum memadai beberapa pegawai Diskominfo-ps yang tidak dibenahi pada pelaksanaan pelayanan jaringan telekomunikasi di Kabupaten Teluk Bintuni, sehingga dapat menimbulkan kerugian bagi pegawai yang lain di karenakan harus bekerja lebih dan tidak sesuai dengan tupoksinya.

### **3.3 Upaya dari Diskominfo Kabupaten Teluk Bintuni**

Dalam pelaksanaan program pelayanan publik akses melalui website KADATE terdapat kendala-kendala yang menjadi penghambat dalam pelayanan akses telekomunikasi dengan itu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni melakukan upaya-upaya sebagai berikut:

#### **A. Efisien Menyediakan sarana dan prasarana serta tenaga kerja/pegawai (Brainware) di bidang aplikasi yang bisa berjalan dengan baik ketika ditubuhkan Memberikan pelatihan kepada pegawai di Diskominfo-Ps Kabupaten Teluk Bintuni**

Tingkat sumber daya manusia bagi pegawai Diskominfo-ps masih rendah oleh karena itu Diskominfo-ps Kabupaten Teluk Bintuni mengadakan pelatihan berupa penguasaan pengelolaan di bidang komputer, pengaplikasi, sistem database dan juga sistem jaringan telekomunikasi guna menunjang pelayanan dari Diskominfo-ps Kabupaten Teluk Bintuni.

#### **B. Meningkatkan Sarana dan Prasarana Yang Dibutuhkan Untuk Pengelolaan Jaringan Telekomunikasi Di Diskominfo Kabupaten Teluk Bintuni**

Berdasarkan Sedangkan hasil wawancara pada tanggal 21 januari 2022, bersama Kepala Bidang Aplikasi dan Informasi, Daud F.X. Pattiwael, S.Pd mengatakan bahwa :

Dengan memberikan fasilitas berupa sarana dan prasarana berupa perangkat teknologi yang dibutuhkan dalam peningkatan akses jaringan telekomunikasi tentunya harus membutuhkan dana atau anggaran yang besar dikarenakan sarana dan prasarana yang berada di Diskominfo-ps sudah mempunyai banyak kerusakan dan harus untuk di ganti

dengan yang baru agar meningkatnya pelayanan dari Diskominfo-ps kabupaten teluk bintuni.

### **C. Partisipasi Pengaruh dan Keterlibatan dari Masyarakat Dalam Pelayanan Akses Telekomunikasi Sosialisasi mengenai kegunaan dari jaringan telekomunikasi**

Salah satu upaya yang sedang di upayakan oleh Diskominfo-Ps Kabupaten Teluk Bintuni agar meningkatkan pelayanan akses jaringan telekomunikasi pada masyarakat kabupaten teluk bintuni adalah melaksanakan kegiatan sosialisasi mengenai pemanfaatan jaringan telekomunikasi. Terutama di daerah terpencil, sebelum jaringan telekomunikasi hadir, akses telekomunikasi hadir, akses informasi Kabupaten Teluk Bintuni sangat terbatas khususnya di kecamatan-kecamatan baru di teluk bintuni. Pendekatan melalui sosialisasi langsung ke masyarakat teluk bintuni agar tidak terjadi kendala berupa penolakan.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Kebaharuan penelitian yang penulis laksanakan pada penelitian sebelumnya akan penulis deskripsikan sebagai berikut.

Pertama, Evaluasi penerapan SPBE pemerintahan kabupaten situbonda menggunakan peraturan menteri pan- RB nomor 5 tahun 2018 tentang pedoman evaluasi SPBE. W. Zainul Faki, (2019). Kebaharuan penelitian terletak pada Efektivitas Pelayanan Publik melalui Website juga bukan hanya website yang menjadi acuan untuk mengikuti perkembangan jaman tapi untuk masyarakat bisa lebih mengenai daerahnya seperti Website KADATE ini. Namun untun pengembang website harus menunggu akses jaringan yang di pastikan akan berjalan dalam waktu dekat

Kedua, Evaluasi Tingkat kematangan SPBE di pemerintahan kota madiun. Awanda prisma w.p, (2019). Kebaharuan penelitian terletak pada bantuan fasilitas yang diberikan Pemerintah Daerah Kabupaten Teluk Bintuni harus diingatkan lagi dan terus melakukan evaluasi untuk bantuan sarana dan prasarana yang dapat mendukung pengembangan jaringan website disamping itu juga mempermudah dalam mengakses program website KADATE sebagai layanan informasi, pembangunan tower BTS dan juga relokasi dan ubah Bandwidth.

Ketiga, Studi tentang evaluasi SPBE menggunakan e-government maturity model. Moh. Hidayat konylo dan dian novlan, (2019). Kebaharuan penelitian terletak pada perencanaan strategis dan strategi kedepannya serta kualitas dan motivasi pelayanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni pada 4 tahun terakhir sudah berusaha melakuakn upaya dan pada tahun 2023 ini Diskominfo-ps sudah sangat kompetitif mengenai pembangunan menara/tower jaringan telekomunikasi tersebut.

## **IV. KESIMPULAN**

Setelah melakukan pengamatan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni terkait Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Website KADATE di Kabupaten Teluk Bintuni. Penulis dapat menyimpulkan bahwa :

Pelayanan Publik di Kabupaten Teluk Bintuni diperoleh hasil belum berjalan dengan baik hal ini disebabkan oleh adanya sarana dan prasarana berupa perangkat teknologi yang dimiliki yang masih kurang dan membutuhkan perangkat teknologi yang baru. Selain itu, pegawai ASN yang bekerja di tiap – tiap bidang di Diskominfo-ps mempunyai latarbelakang pendidikan yang bukan dari pendidikan Sarjana Komputer ataupun yang berlatarbelakang IT. Hambatan dalam Penerapan Website KADATE dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Teluk Bintuni yaitu belum berjalan dengan baik diantaranya kurangnya anggaran dalam pengembangan website, kurangnya jumlah sarana dan prasarana perangkat teknologi, kurangnya pegawai yang berpotensi teknologi informasi (IT) dan kurangnya kesadaran dari masyarakat dalam ikut berpartisipasi. Upaya yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Teluk Bintuni yaitu alokasi



anggaran yang dibutuhkan oleh Diskominfo dalam mengembangkan sarana dan prasarana, memberikan pelatihan membuka rekrutmen pegawai yang berkompeten di bidang IT, pengaplikasi, sistem database dan juga sistem jaringan telekomunikasi.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis maksimalkan dalam proses pengumpulan data dari Teknik pengumpulan data yaitu dalam observasi, dokumentasi dan wawancara.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan. Peneliti mengharapkan penelitian ini ada saran dan masukan demi kesempurnaan penelitian ini.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan informasi pada penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Konylo, M. H., & Novlan, D. (2019). *Studi tentang evaluasi SPBE menggunakan e-goverment mamaturity model*.
- sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. alfabeta.
- W. Zainul Faki. (2019). *Evaluasi penerapan SPBE pemerintahan kabupaten situbonda menggunakan peraturan menteri pan- RB nomor 5 tahun 2018 tentang pedoman evaluasi SPBE*.
- W.p, A. prisma. (2019). *Evaluasi Tingkat kematangan SPBE di pemerintahan kota madiun*.