

# PELAYANAN E-ACCESS BAGI PEGAWAI DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MERAUKE

Selfi Makdalena Muyak

NPP. 29.1830

Asdaf Kabupaten Merauke, Provinsi Papua

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: selfimuyak@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP)** Technological developments encourage the Merauke Regency Communication and Information Office to run e-access services which is a centralized hotspot user management application specifically for employees in the Merauke Regency Regional Apparatus Organization. **Purpose** of this paper is to find out the problems and efforts to overcome problems in e-access services. **Method** used is descriptive qualitative with a deductive approach. Data collection techniques were carried out by observation, interviews and documentation. For data analysis, the writer uses data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Results** of this study are e-access services have not been implemented optimally. This can be seen based on the theory used by the author, namely the factors of public services and the results obtained that problems that occur in e-access services are devices that are not yet available, technological understanding is still lacking, users are disabled, network connection loss, Regional Apparatus Organization is not yet installed network, no call center service available, slow response from service providers, damaged equipment and employees who forget their passwords. Efforts are being made to solve the problem by providing computer equipment at the district office, periodic socialization, notification to employees if a user is disabled, expansion of e-access network development, use of dude application, addition of technicians, maintenance of equipment and reporting to e-access admin. **Conclusion** based on the results of research conducted by the author of the e-access service at the Department of Communication and Information Merauke Regency it has been carried out well but still needs to be improved so that it will be better in the future.

**Keywords:** e-access, Service, Network, Problems, Effort

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang** perkembangan teknologi mendorong Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke untuk menjalankan pelayanan e-access yang merupakan aplikasi manajemen user hotspot terpusat yang dikhususkan untuk pegawai di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Merauke. **Tujuan** penulisan ini adalah untuk mengetahui permasalahan dan upaya untuk mengatasi permasalahan pada pelayanan e-access. **Metode** penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan deduktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan

observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk analisis data penulis menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan** penelitian ini adalah pelayanan *e-access* belum terlaksana dengan maksimal. Hal ini dapat diketahui berdasarkan teori yang digunakan oleh penulis yaitu faktor-faktor pelayanan umum dan diperoleh hasil permasalahan yang terjadi dalam pelayanan *e-access* adalah perangkat yang belum tersedia, pemahaman teknologi masih kurang, user dinonaktifkan, hilangnya koneksi jaringan, Organisasi Perangkat Daerah yang belum terpasang jaringan, belum tersedia layanan *call center*, respon yang lambat dari pemberi layanan, rusaknya perangkat dan pegawai yang lupa *password*. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan adalah penyediaan perangkat komputer dikantor distrik, sosialisasi dilakukan secara berkala, pemberitahuan kepada pegawai jika user dinonaktifkan, perluasan pembangunan jaringan *e-access*, penggunaan aplikasi *dude*, penambahan teknisi, pemeliharaan perangkat dan melaporkan kepada admin *e-access*. **Kesimpulan** berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pelayanan *e-access* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke sudah terlaksana dengan baik namun masih perlu ditingkatkan lagi agar semakin baik kedepannya.

**Kata Kunci:** *e-access*, Pelayanan, Jaringan, Permasalahan, Upaya

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemerintahan secara etimologis berasal dari bahasa Yunani “*Kubernan*” dalam bahasa Indonesia “Nahkoda Kapal” yang artinya menatap kedepan (Surbakti, 1992 : 5). Dari arti kata tersebut kita dapat mengetahui tugas seorang nahkoda adalah membawa kapal agar dapat sampai ke tujuan. Jadi, tugas Pemerintah adalah menuntun dan membawa rakyat untuk mencapai tujuan negara. Teknologi mengalami perkembangan yang pesat saat ini karena seluruh aktivitas yang menggunakan tenaga manusia atau manual mulai beralih ke pekerjaan yang menggunakan tenaga mesin atau dilaksanakan secara digital atau yang lebih dikenal dengan *e-government*. Maka diberlakukan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik yang disebut *e-government*. Pada Tahun 2012 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke membangun jaringan yang terintegrasi untuk semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Merauke. Selain terfokus pada akses internet jaringan juga dimanfaatkan untuk keperluan jaringan lokal berupa penggunaan aplikasi kantor yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Merauke. Dengan adanya Infrastruktur Jaringan yang baik maka penyelenggaraan pemerintahan untuk mewujudkan *e-government* dapat dilaksanakan dengan baik. Untuk mewujudkan hal tersebut Bidang Pengembangan Layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke membuat aplikasi *e-access* yang dikhususkan untuk Pegawai. Aplikasi *e-access* adalah aplikasi manajemen user hotspot terpusat yang dikhususkan untuk digunakan oleh pegawai pemerintah. *E-access* dapat digunakan untuk *log in hotspot* di semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Merauke yang terdapat perangkat *Wireless Fidelity* (Wifi).

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Pelayanan *e-access* masih mengalami kendala yaitu masih ada pegawai yang belum terdaftar ke jaringan *e-access*. Hal ini dilihat dari 4997 pegawai (BKD Kabupaten Merauke, 2021) sebanyak 3787 pegawai (Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke, 2022) sudah terdaftar tetapi sebanyak 1001 pegawai belum terdaftar pelayanan *e-access*, jaringan yang disediakan *e-access* masih mengalami gangguan yang menyebabkan hilangnya koneksi jaringan, belum terdapat layanan *call center* atau layanan pengaduan sehingga saat pegawai mengalami masalah harus melapor secara manual ke kantor dan masih terdapat pegawai yang kehilangan *password* sehingga tidak dapat *log in* ke jaringan menggunakan *e-access*.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian sebelumnya baik mengenai pengembangan infrastruktur jaringan untuk mewujudkan implementasi *e-government* dan juga pemanfaatan internet dalam mendukung proses pemerintahan. Penelitian Dhani dan Farid berjudul Kajian Pengembangan Infrastruktur Tik Mendukung Implementasi E-Government : Studi Kasus Badan Litbang Pertanian *ICT Infrastructure Development Study Supports Implementation Of E-Government: Case Studies Agency For Agricultural Research And Development* menemukan bahwa sesuai dengan program yang dibuat oleh pemerintah yaitu penerapan *e-government* dalam rangka mendukung pemerintahan yang baik, Badan Litbang Pertanian perlu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat baik secara internal maupun eksternal organisasi dengan meningkatkan pemanfaatan jaringan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Jaringan TIK merupakan tulang punggung dalam komunikasi data dan informasi, sehingga pengelolaan dan pengembangan perlu perhatian serius dari semua pihak. Dari evaluasi tersebut dilakukan analisis SWOT untuk selanjutnya menentukan rencana strategis pengembangan infrastruktur TIK Badan Litbang Pertanian. Rencana strategis terdiri dari tiga aspek yaitu Kebijakan pengembangan infrastruktur TIK, Program pengembangan infrastruktur TIK, dan Program kompetensi SDM pengelola TIK (Dhani dan Farid, 2012). Penelitian Shinta dan Iskandar berjudul Analisa dan Perancangan Infrastruktur jaringan computer untuk mendukung pengembangan implementasi *e-government* (Studi kasus Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat) menemukan adanya delay, jitter dan packet end to end delay yang rendah dan response time yang tinggi. Sehingga disimpulkan dengan menggunakan perancangan Infrastruktur jaringan *computer* yang baru dapat memberikan kemudahan dalam pengembangan aplikasi *e-government* (Shinta dan Iskandar, 2015). Penelitian Harsono, Julio dan Eva yang berjudul Pemanfaatan Internet dalam menjalankan tugas Pegawai Negeri Sipil (PNS) di kator walikota Bitung menemukan bahwa pegawai memanfaatkan internet untuk membantu tugas penyelenggaraan pemerintahan seperti memberikan laporan melalui *e-mail* dan memberikan informasi melalui *website* pemerintah. Oleh karena itu penggunaan internet oleh Bagian Humas Kantor Walikota Bitung dinyatakan cukup optimal (Harsono et al., 2014).

## **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dari penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah mengenai pelayanan *e-access* bagi pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke. Metode yang digunakan adalah deskriptif

kualitatif dengan pendekatan deduktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Selain itu pengukuran indikator yang digunakan juga berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan pendapat Moenir (2002:11) sebagaimana dikutip Mulyawan (2016:20-22) tentang faktor-faktor pendukung pelayanan yang terdiri dari Faktor Kesadaran, Faktor Aturan, Faktor Organisasi, Faktor Pendapatan, Faktor Kemampuan dan Faktor Sarana Prasarana.

### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami permasalahan pelayanan *e-access* dan Upaya untuk mengatasi permasalahan pelayanan *e-access* bagi pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke. Berdasarkan dua hal tersebut penulis dapat menyimpulkan tentang pelayanan *e-access* bagi pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan deduktif. Menurut Bogan dan Taylor (1992:21) sebagaimana dikutip Farida Nugrahani (2014:4) penelitian kualitatif adalah prosedur yang digunakan untuk menghasilkan data deskriptif yang berupa perilaku orang yang diamati, tulisan dan ucapan. Pengembangan teori pada penelitian kualitatif dilakukan dengan mengumpulkan data dan fakta. Teori yang digunakan menjadi dasar untuk pengumpulan data sehingga terhubung antara teori yang digunakan dengan data-data yang dikumpulkan. Menurut Busrah (2012:5) pendekatan deduktif adalah salah satu pendekatan berdasarkan aturan-aturan yang telah disepakati. Deduktif adalah cara berpikir yang bertolak dari pernyataan yang bersifat umum menarik kesimpulan yang bersifat khusus. Berdasarkan pendapat tersebut penulis mengartikan pendekatan deduktif adalah cara berfikir yang bersifat umum ke hal-hal yang bersifat khusus untuk menjelaskan hal yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan oleh penulis dengan menggunakan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Dalam mengumpulkan data kualitatif penulis melakukan wawancara terhadap 17 orang yang dipilih dengan menggunakan *purposive sampling* yang terdiri dari 6 informan yaitu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke, Sekretaris Dinas, Kepala Sub Bagian Keuangan dan Aset, Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur TIK, Operator atau Admin *e-access* dan Teknisi dan juga dengan menggunakan *cluster sampling* yang terdiri dari 11 informan yang dipilih berdasarkan jarak Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan Kantor Bupati Kabupaten Merauke dan diperoleh 3 OPD yaitu Distrik Sota, Distrik Tanah Miring dan Badan Pengelola Perbatasan Kabupaten Merauke. setiap OPD diwawancarai 4 pegawai mulai dari Kepala Distrik/Badan. Sekretaris, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi. Adapun analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman (1992:16) sebagaimana dikutip Sugiyono (2015: 337) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas yang dilakukan melalui *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data) dan *Conclusion Drawing/Verifiaction* (Penarikan Kesimpulan).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis pelayanan *e-access* bagi pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke dengan mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan juga upaya untuk mengatasi permasalahan pada pelayanan *e-access*. Penelitian ini menggunakan pendapat Moenir yang menyatakan bahwa faktor-faktor pelayanan umum terdiri dari faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan dan faktor sarana dan prasarana.

#### 3.1. Permasalahan Pelayanan *e-access*

##### 3.1.1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran berhubungan dengan keadaan jiwa atau sikap yang dimiliki oleh penerima layanan yaitu pegawai dalam menggunakan layanan *e-access*. Hal tersebut akan dijelaskan dibawah ini.

##### 1. Pengetahuan Penerima Layanan

Pengetahuan penerima layanan merupakan hal yang penting dalam pelayanan. Jika penerima layanan tidak memahami tentang sebuah pelayanan maka pelayanan tersebut akan berjalan dengan tidak maksimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan 11 (sebelas) Informan di 3 (tiga) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Merauke para pegawai memiliki beberapa tanggapan mengenai awal mereka mengetahui tentang adanya pelayanan *e-access*. Hasil dari wawancara adalah semua pegawai telah mengetahui tentang adanya pelayanan *e-access*. Pegawai mengetahui dengan mengikuti sosialisasi, melihat dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menggunakan *e-access* terlebih dahulu dan ada juga yang tahu dari pimpinan Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

##### 2. Sikap Penerima Layanan

Sikap penerima layanan berkaitan dengan hal yang dilakukan oleh penerima layanan saat mengetahui adanya pelayanan *e-access*. Sikap yang dimiliki penerima layanan dapat diketahui dari jumlah pegawai yang sudah registrasi atau terdaftar dalam pelayanan *e-access*. Adapun penjelasan mengenai jumlah pegawai yang terdaftar menggunakan *e-access* adalah sebagai berikut.

**Tabel 1**  
**Jumlah Pegawai di OPD Kabupaten Merauke yang terdaftar dalam *e-access***

No.	Pegawai	Jumlah (Orang)
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	2189
2	Pegawai Honorer	1294
3	Pegawai Kontrak	188
4	Siswa Magang	116
<b>Total Pegawai</b>		<b>3787</b>

Sumber: Website Diskominfo Kabupaten Merauke,2022

**Tabel 2**  
**Jumlah Pegawai yang registrasi *e-access***

No	Bulan	Tahun						
		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Januari	-	66	26	32	51	24	7
2	Februari	-	70	8	30	25	22	-
3	Maret	40	110	30	84	13	76	-
4	April	628	105	94	30	3	40	-
5	Mei	298	15	54	34	2	8	-
6	Juni	171	23	47	5	46	28	-
7	Juli	110	18	45	43	35	8	-
8	Agustus	113	21	30	139	16	40	-
9	September	80	18	28	35	18	41	-
10	Oktober	83	24	32	80	26	36	-
11	November	75	18	15	30	24	38	-
12	Desember	60	0	15	5	8	35	-
<b>Jumlah</b>		<b>1658</b>	<b>488</b>	<b>424</b>	<b>547</b>	<b>267</b>	<b>396</b>	<b>7</b>

Sumber: Diskominfo Kabupaten Merauke, 2022

Pada Tabel 1. Diketahui bahwa Jumlah Pegawai di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menggunakan *e-access* adalah 3787 Orang. Dan pada Tabel 2. Diketahui bahwa Jumlah Pegawai yang registrasi atau mendaftar *e-access* berdasarkan tahun dan bulan sejak awal *e-access* mulai diterapkan yaitu bulan maret tahun 2016 sampai bulan januari tahun 2022. Berdasarkan data dari Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Merauke diketahui bahwa terdapat 4797 Pegawai yang tersebar di 125 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan juga sekolah di Kabupaten Merauke.

Berdasarkan ketiga hal di atas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai Kabupaten Merauke adalah 4797 pegawai dan jumlah pegawai yang sudah registrasi atau terdaftar *e-access* adalah 3787 pegawai. Dari jumlah tersebut dapat diketahui bahwa sebanyak 1001 pegawai belum registrasi atau terdaftar dalam pelayanan *e-access*. berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Distrik Sota Yudha Cipta Lesmana, S.STP dan Kepala Bidang Pengembangan Layanan Nugroho Asrianto, ST., M.Si diketahui bahwa alasan pegawai belum melakukan registrasi yaitu perangkat yang masih kurang, pemahaman teknologi yang masih kurang dan *user* yang dinonaktifkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke karena pada saat registrasi tidak melampirkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sehingga data tidak terverifikasi.

### 3. Kepuasan Penerima Layanan

Suatu pelayanan dikatakan berhasil jika tingkat kepuasan yang diperoleh dari penerima layanan adalah tinggi. Kepuasan penerima layanan yang dimaksud oleh penulis adalah mengenai kualitas jaringan yang digunakan oleh penerima layanan. Berdasarkan hasil wawancara tanggapan yang diberikan oleh para informan sama yaitu mengatakan bahwa “Kualitas jaringan sudah bagus. Namun, perlu ada peningkatan jaringan karena jaringan

masih lambat”. Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa permasalahan masih terjadi di Organisasi Perangkat Daerah yang jaraknya jauh dan yang jaraknya dekat. Masalah yang dihadapi adalah hilangnya koneksi jaringan dan juga cara kerja jaringan yang lambat. Untuk Organisasi Perangkat Daerah yang jaraknya sedang tidak mengalami permasalahan

### **3.1.2. Faktor Aturan**

#### **1. Sejarah Pelayanan *e-access***

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke Herman Gebze, S.ST dan Teknisi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke Agus Irawan Caldera penulis menyimpulkan bahwa Pelayanan *e-access* mulai diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke pada Tahun 2016. Untuk Infrastruktur jaringan sudah didirikan dari Tahun 2012. Latar belakang Pelayanan *e-access* ini adalah untuk memudahkan pegawai dalam proses *log in* ke jaringan. *Username* yang digunakan oleh pegawai saat registrasi *e-access* adalah Nomor Induk Pegawai (NIP) bagi pegawai Negeri Sipil dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) bagi pegawai honorer dan juga siswa magang. Hal ini dilakukan agar pegawai tetap bisa *log in* di seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Merauke menggunakan *username* dan *password* yang sama untuk setiap orang. Dengan penggunaan *username* yang merupakan Nomor Induk Pegawai (NIP) dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) admin dapat mengetahui identitas dari pengguna dan juga dapat mengetahui jumlah kuota yang digunakan oleh setiap pengguna hal inilah yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke untuk membuat laporan pertanggungjawaban dana yang digunakan untuk *e-access*. Tidak ada permasalahan yang terjadi terkait dengan sejarah pelayanan *e-access*. Adapun jika dilihat dari latar belakang dibentuknya pelayanan ini untuk membantu pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan.

#### **2. Peraturan Pelayanan**

Peraturan pelayanan merupakan hal yang harus ditaati oleh pemberi layanan untuk memastikan pelayanan diberikan kepada orang yang memiliki hak yaitu pegawai diseluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Merauke. berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Merauke Thomas Kimko S.STP., M.AP diketahui bahwa masih terdapat 4 distrik yang belum tersambung jaringan *e-access* yaitu Distrik Semangga, Distrik Jagebob, Distrik Tabonji dan Distrik Waan. Selain itu permasalahan yang terjadi adalah tidak ada layanan *call center* atau layanan pengaduan untuk melaporkan permasalahan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke yang menyebabkan pegawai harus datang langsung ke kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke jika terjadi masalah.

#### **3. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan merupakan tahapan atau langkah-langkah untuk melakukan sesuatu yang tersusun secara sistematis. Adapun hal yang ingin penulis sampaikan adalah mengenai

mekanisme atau langkah-langkah untuk melakukan registrasi *e-access*. Cara untuk registrasi *e-access* adalah sebagai berikut:

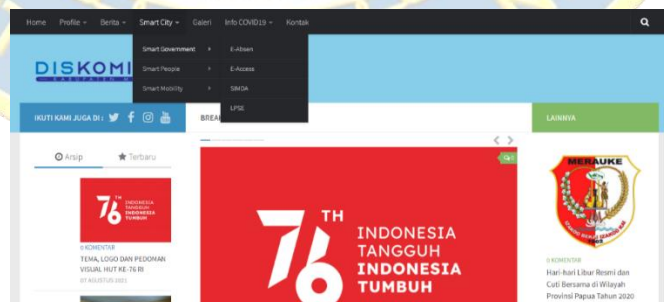
- a) Siapkan perangkat berupa Laptop atau *Handphone* yang bisa tersambung pada jaringan internet.
- b) Aktifkan *WiFi* lalu sambungkan pada *E-Access*
- c) Setelah disambungkan anda akan diarahkan seperti gambar dibawah ini.

**Gambar 1**  
**Halaman Jaringan Pemda Merauke**



- c) Jika anda sudah terdaftar silahkan mengisi *username* dan *password* lalu klik masuk. Namun, jika anda baru akan daftar atau registrasi silahkan klik daftar.
- d) Bisa juga dengan mengunjungi website Diskominfo Merauke melalui link (<http://kominfo.merauke.go.id/>).

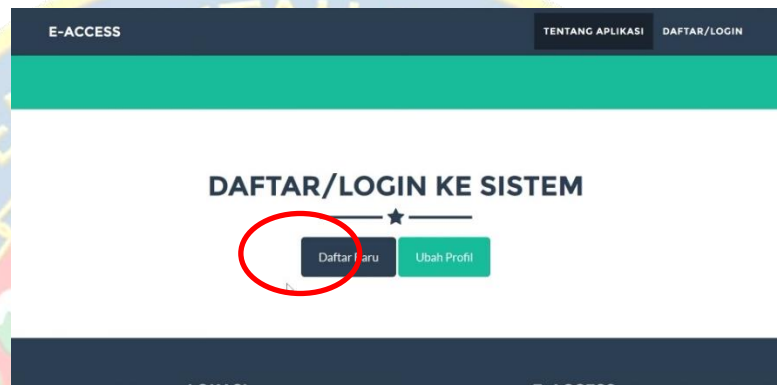
**Gambar 2**  
**Website Diskominfo Kabupaten Merauke**





- e) Jika menggunakan website silahkan pilih *smart city* lalu pilih *smart government* dan pilih *e-access*.
- f) Anda akan diarahkan pada website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke bagian *e-access*.
- g) Jika sudah masuk dalam halaman *website* silahkan pilih *Daftar Baru baru*.

**Gambar 3**  
**Daftar Baru e-access**



- h) Isilah data yang diminta sesuai dengan gambar 4 dibawah ini

**Gambar 4**  
**Formulir Registrasi User Hotspot**

 A screenshot of a web browser displaying a registration form titled 'Formulir Registrasi User Hotspot'. The form is set against a dark blue background. At the top, it says 'Hanya diperuntukkan pegawai/ASN di lingkungan pemerintah daerah kab. Merauke. Silahkan melakukan registrasi di halaman ini.' The form contains several input fields:
 

- Nama Lengkap: Nama Lengkap (with a 'Daftar' button)
- Nama Depan: Nama Depan
- Nama Belakang: Nama Belakang
- Status Pegawai: dropdown menu with 'PNS' selected
- Instansi / SKPD: dropdown menu with 'PNS' selected
- Jabatan: dropdown menu with 'PNS' selected
- NIK (BKTP): NIK (BKTP)
- NIP: NIP (Pegawai Keresnakan/Kepegawaian atau NIK/NTN)
- Nomor Ponsel: Nomor ponsel
- Email: Email
- Jenis Kelamin: dropdown menu with 'PNS' selected
- Tempat Lahir: Tempat Lahir
- Tanggal Lahir: Di-Di-YYYY
- Alamat: Sesuai BKTP
- Upload SKTP / KK / KPE: (with a file upload icon and text: 'Hakim, ada file yang diunggah')
- Format: jpg, jpeg dan png (ukuran maksimal: 5 MB) (gambar harus jelas)
- Tikets: Tikets

 At the bottom of the form, there are three buttons: a blue 'Daftar' button, an orange 'Request Tikets' button, and a green 'Ubah Profil' button.

Berdasarkan Gambar 3 di atas dapat diketahui bahwa data yang perlu diisi dalam formulir registrasi *user hotspot* adalah Nama Lengkap, Nama Depan, Nama Belakang, Status Pegawai, Instansi/OPD, Jabatan, Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nomor Induk Pegawai (NIP), Nomor Ponsel, E-mail, Jenis Kelamin, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, Alamat dan *Upload* scan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Setelah mengisi semua data klik *request* token maka akan muncul SMS ke nomor *handphone* yang diisi. Token yang ada pada SMS kemudian diisi pada pilihan token dan klik daftar.

- i) Saat mengklik daftar anda akan menerima SMS dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke yang berisi *username* dan *password* yang akan anda gunakan untuk *log in*.
- j) Silahkan *log in* menggunakan *username* dan *password* yang anda miliki maka anda akan langsung tersambung di jaringan. Untuk tutorial video dapat mengunjungi channel youtube Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke melalui link (<https://youtube/mJ2WelQsltU>).

Berdasarkan hal-hal yang dipaparkan di atas penulis menyimpulkan tidak ada permasalahan mengenai faktor aturan pelayanan *e-access*. Hal ini karena aturan dibuat mudah agar dapat dimengerti oleh pegawai.

### **3.1.3. Faktor Organisasi**

Faktor organisasi adalah hal yang dilakukan oleh organisasi yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke. Faktor organisasi tentunya berhubungan dengan tugas dan fungsi yang harus dijalankan yang berkaitan dengan *e-access* dan juga kesiapan organisasi untuk terus mengembangkan pelayanan *e-access*.

#### **1. Tugas dan Fungsi**

Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke yang sesuai dengan pelayanan *e-access* adalah “Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum sesuai dengan bidang komunikasi dan informatika yang meliputi bidang kesekretariatan, media pers, komunikasi, informasi dan pelayanan masyarakat serta informatika dan pengolahan data elektronik”. Berdasarkan hal di atas penulis menyimpulkan pelayanan *e-access* merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum sesuai dengan bidang komunikasi dan informatika karena pelayanan *e-access* ini merupakan pelayanan internet bagi pegawai di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Merauke yang bertujuan untuk penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Tidak ada permasalahan terkait tugas dan fungsi

#### **2. Kesiapan Organisasi**

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan komunikasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke Thomas Kimko S.STP., M.AP dan Kepala Bidang Pengembangan Layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke Nugroho Asrianto, ST., M.Si maka penulis menyimpulkan bahwa pengembangan yang akan dilakukan terkait pelayanan *e-*

*access* adalah pembangunan jaringan ke sekolah-sekolah yang dekat dengan tower dan juga ke daerah yang belum ada jaringan *e-access* seperti Distrik Semangga, Distrik Jagebob, Distrik Tabonji dan Distrik Waan. Selain itu, pengembangan *e-access* juga dilakukan dengan tujuan membantu Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan menyewakan jaringan *e-access* kepada pihak swasta dan juga masyarakat yang mau menggunakan jaringan *e-access*.

### 3.1.4. Faktor Pendapatan

Faktor pendapatan pada pelayanan *e-access* ini penulis meneliti tentang anggaran yang digunakan untuk pembangunan jaringan *e-access*.

**Tabel 5**  
**DPA Tahun 2020**

<b>DOKUMEN PELAKSANAAN ANGGARAN SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH KABUPATEN MERAUKE Tahun Anggaran 2020</b>		
<b>Organisasi : 2.10. 2.10.01 Dinas Komunikasi dan Informatika</b>		
<b>Sumber Dana : Dana Otonomi Khusus (OTSUS)</b>		
<b>Ringkasan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah</b>		
<b>INDIKATOR &amp; TOLAK UKUR KINERJA BELANJA LANGSUNG</b>		
<b>INDIKATOR</b>	<b>TOLAK UKUR KINERJA</b>	<b>TARGET KINERJA</b>
<b>MASUKAN</b>	Jumlah dana	<b>Rp.3.000.000.000</b>
<b>Kode Rekening</b>	<b>Uraian</b>	<b>Jumlah (Rp)</b>
<b>5</b>	<b>BELANJA</b>	<b>3.000.000.000</b>
<b>5.2</b>	<b>BELANJA LANGSUNG</b>	<b>3.000.000.000</b>
<b>5.2.2</b>	<b>Belanja Barang dan Jasa</b>	<b>643.500.000</b>
<b>5.2.2.03</b>	Belanja Jasa Kantor	558.000.000
<b>5.2.2.03.06</b>	Belanja kawat/Faksimili/Internet/Intranet/TV Kabel/TV Satelit	558.000.000
<b>5.2.2.08</b>	Belanja Sewa Sarana Mobilitas	85.500.000
<b>5.2.2.08.01</b>	Belanja Sewa Sarana Mobilitas Darat	85.500.000
<b>5.2.3</b>	<b>Belanja Modal</b>	<b>2.356.500.000</b>
<b>5.2.3.29</b>	Belanja Modal Perawatan dan Mesin - Pengadaan komputer	1.738.200.000
<b>5.2.3.29.06</b>	Belanja Modal Peralatan dan Mesin - Pengadaan Peralatan Jaringan	1.738.200.000
<b>Jumlah Belanja</b>		<b>3.000.000.000</b>
<b>RENCANA PENARIKAN DANA PER TRIWULAN</b>		
	Triwulan I	: Rp 900.000.000
	Triwulan II	: Rp 1.064.700.000
	Triwulan III	: Rp 1.035.300.000
	Triwulan IV	: Rp 0
		Rp 3.000.000.000

Sumber: Diskominfo Kabupaten Merauke, 2022

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa anggaran yang digunakan pada tahun 2020 untuk pembangunan jaringan *e-access* adalah sebesar Rp 3.000.000.000 (3 miliar rupiah).

**Tabel 6**  
**DPA Tahun 2021**

<b>DOKUMEN PELAKSANAAN ANGGARAN SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH KABUPATEN MERAUKE Tahun Anggaran 2021</b>		
<b>Organisasi : 2.16.2.20.2.21.01 Dinas Komunikasi dan Informatika</b>		
<b>Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU), Dana Otonomi Khusus (OTSUS)</b>		
<b>Ringkasan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah</b>		
<b>INDIKATOR &amp; TOLAK UKUR KINERJA BELANJA LANGSUNG</b>		
<b>INDIKATOR</b>	<b>TOLAK UKUR KINERJA</b>	<b>TARGET KINERJA</b>
<b>MASUKAN</b>	Jumlah dana	<b>Rp.9.922.666.847</b>
<b>Kode Rekening</b>	<b>Uraian</b>	<b>Jumlah (Rp)</b>
<b>5.1</b>	<b>BELANJA OPERASI</b>	<b>6.020.862.816</b>
<b>5.1.02</b>	<b>Belanja Barang dan Jasa</b>	<b>6.020.862.816</b>
<b>5.1.02.02</b>	<b>Belanja Jasa</b>	<b>5.495.012.816</b>
5.1.02.02.01	Belanja Jasa Kantor	2.583.012.816
5.1.02.02.01.0041	Belanja Jasa Pemasangan Instansi Telepon, Air dan Listrik	210.000.000
<b>5.1.02.03</b>	<b>Belanja Pemeliharaan</b>	<b>12.000.000</b>
5.1.02.03.04	Belanja Pemeliharaan Jalan, Jaringan dan Irigasi	12.000.000
5.1.02.03.04.0131	Belanja Pemeliharaan Jaringan Telepon lainnya	12.000.000
<b>5.1.02.04</b>	<b>Belanja Perjalanan Dinas</b>	<b>513.850.000</b>
5.1.02.04.01	Belanja Perjalanan Dinas Dalam Negeri	513.850.000
5.1.02.04.01.0001	Belanja Perjalanan Dinas Biasa	513.850.000
<b>5.2</b>	<b>BELANJA MODAL</b>	<b>3.256.804.031</b>
<b>5.2.02</b>	<b>Belanja Modal Peralatan dan Mesin</b>	<b>1.919.104.031</b>
<b>5.2.02.06</b>	<b>Belanja Modal Alat Studio, Komunikasi dan Pemancar</b>	<b>105.000.000</b>
5.2.02.06.03	Belanja Modal Peralatan Pemancar	105.000.000
5.2.02.06.03.0048	Belanja Modal Peralatan Pemancar Lainnya	105.000.000
<b>5.2.02.10</b>	<b>Belanja Modal komputer</b>	<b>1.814.104.031</b>
5.2.02.10.01	Belanja Modal Komputer Unit	457.750.000
5.2.02.10.01.0002	Belanja Modal Personal Computer	20.000.000
5.2.02.10.02	Belanja Modal Peralatan Komputer	1.356.354.031
5.2.02.10.02.0004	Belanja Modal Peralatan Jaringan	1.356.354.031
<b>5.2.04</b>	<b>Belanja Modal Jalan, Jaringan dan Irigasi</b>	<b>1.337.700.000</b>
5.2.04.03	Belanja Modal Instalasi	1.337.700.000
5.2.04.03.05	Belanja Modal Instalasi Pembangkit Listrik	1.337.700.000
5.2.04.03.05.0009	Belanja Modal Instalasi Pembangkit Listrik Tenaga Surya (PLTS)	1.337.700.000
<b>Jumlah Belanja</b>		<b>9.277.666.847</b>
<b>RENCANA PENARIKAN DANA PER BULAN</b>		

Januari	Rp 1.502.000.000
Februari	Rp 0
Maret	Rp 544.850.000
April	Rp 0
Mei	Rp 0
Juni	Rp 7.350.816.847
Juli	Rp 0
Agustus	Rp 525.000.000
September	Rp 0
Oktober	Rp 0
November	Rp 0
Desember	Rp 0
<b>Jumlah</b>	<b>Rp 9.922.666.847</b>

Sumber: Diskominfo Kabupaten Merauke, 2022

Berdasarkan Tabel 6. dapat diketahui bahwa anggaran yang digunakan pada tahun 2020 untuk pembangunan jaringan *e-access* adalah sebesar Rp 9.922.666.847 (sembilan milyar Sembilan ratus dua puluh dua juta enam ratus enam puluh enam ribu delapan ratus empat puluh tujuh rupiah).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi informasi dan komunikasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke Thomas Kimko S.STP., M.AP penulis menyimpulkan bahwa anggaran yang digunakan untuk pembangunan jaringan *e-access* adalah Dana Alokasi Umum (DAU) dan Dana Otonomi Khusus (Otsus). Anggaran digunakan untuk pembangunan jaringan, pemeliharaan perangkat, transportasi, penginapan pegawai dan uang perjalanan pegawai. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke tidak pernah mengalami masalah terkait pendanaan untuk pelayanan *e-access* karena Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke sangat mendukung adanya pelayanan *e-access* ini.

### 3.1.5. Faktor Kemampuan

#### 1. Kemampuan Individu

Kemampuan Individu berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki oleh admin yang mengelola *e-access*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengembangan Layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke Nugroho Asrianto, ST., M.Si yang merupakan admin *e-access* penulis menyimpulkan bahwa tidak ada syarat khusus yang harus dipenuhi oleh admin *e-access*. Hal yang menjadi pertimbangan adalah admin harus Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke dan mengetahui dan memahami cara untuk mengelola *e-access*. Tidak ada permasalahan terkait dengan kemampuan individu yang dimiliki oleh admin *e-access*.

#### 2. Kemampuan Organisasi

Kemampuan Organisasi menggambarkan tentang Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke yang memiliki kemampuan dalam melakukan pelayanan *e-access*. Berkaitan dengan hal tersebut penulis melihat kemampuan organisasi dari respon yang

diberikan ketika terjadi masalah dan juga pelaksanaan sosialisasi untuk menjelaskan kepada pegawai tentang pelayanan *e-access*.

**Tabel 7**  
**Kemampuan Organisasi**

No	Organisasi Perangkat Daerah	Pegawai	Sosialisasi		Respon Saat terjadi masalah	
			Pernah	Tidak Pernah	Cepat	Lambat
1	Jaraknya Jauh (Distrik Sota)	Kepala Distrik		✓		✓
		Sekretaris Distrik	✓			✓
		Kepala Sub Bagian umum dan kepegawaian	✓			✓
		Kepala Seksi Pemerintahan	✓			✓
2	Jarak Sedang (Distrik Tanah Miring)	Kepala Distrik	✓		✓	
		Sekretaris Distrik	✓		✓	
		Kepala Sub Bagian umum dan kepegawaian	✓		✓	
		Kepala Seksi fasilitas pendidikan dan kesehatan	✓		✓	
3	Jarak Dekat (Badan Pengelola Perbatasan Daerah)	Plt Kepala Badan & Sekretaris Badan	✓		✓	
		Kepala Sub Bagian umum dan kepegawaian	✓		✓	
		Kepala Bidang Koordinasi Pelaksanaan	✓		✓	
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>4</b>

Sumber: diolah oleh penulis, 2022

Berdasarkan Tabel 7 penulis mengambil kesimpulan bahwa kemampuan organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke sudah baik atau bagus. Namun, masih perlu dimaksimalkan pelayanan terhadap pegawai di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang jaraknya jauh.

### 3.1.6. Faktor Sarana dan Prasarana

#### 1. Jenis jaringan Komputer

Jenis jaringan komputer berkaitan dengan sistem yang mengatur komputer untuk berhubungan satu sama lain secara elektronik. Dengan dihubungkan komputer maka dapat berkomunikasi dan mengakses informasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Teknisi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke Agus Irawan Caldera dan Kepala Bidang Pengembangan Layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke

Nugroho Asrianto, ST., M.Si diketahui bahwa jenis jaringan komputer yang digunakan dalam pelayanan *e-access* adalah untuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang jaraknya jauh dihubungkan menggunakan tower dengan menggunakan jaringan *Wireless Local Area Network* (WLAN) yang merupakan jaringan yang dihubungkan menggunakan sinyal radio atau gelombang lain yang dapat ditangkap oleh pihak lain. *Wireless Local Area Network* (WLAN) dapat digunakan dikantor dan dapat menghubungkan lebih dari 2 (dua) Kilometer (km) dan lebih dari dua perangkat. Untuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang jaraknya dekat menggunakan jenis jaringan *Local Area Network* (LAN) yang merupakan jaringan yang hanya mencakup wilayah lokal saja yang biasa digunakan di gedung, kampus dan gedung. Untuk menyambungkan perangkat menggunakan jaringan *wireless* yang sering dikenal dengan jaringan tanpa kabel jaringan inilah yang menghubungkan jaringan Pemerintah Daerah ke perangkat yang digunakan oleh pegawai atau yang sering disebut dengan *Wireless Fidelity* (*WiFi*). Tidak ada permasalahan terkait jenis jaringan yang digunakan karena hal yang diperlu diperhatikan adalah perawatan terhadap perangkat jaringan yang digunakan. Jika perawatan sering dilakukan maka tidak akan ada masalah terkait jenis jaringan komputer yang digunakan.

## **2. Topologi Jaringan Komputer**

Topologi jaringan merupakan bentuk dari jaringan komputer yang dibuat. Hal ini didesain untuk memperlancar jaringan agar dapat berjalan dengan optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Teknisi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke Agus Irawan Caldera dan Kepala Bidang Pengembangan Layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke Nugroho Asrianto, ST., M.Si diketahui bahwa topologi jaringan yang digunakan adalah topologi *mesh*. Hal ini karena topologi jaringan yang digunakan merupakan topologi kombinasi dan tidak ada topologi khusus yang digunakan. Permasalahan yang dihadapi terkait topologi jaringan adalah salah pengaturan pada perangkat saat diganti dan konfigurasi yang tidak pas.

## **3. Perangkat Jaringan Komputer**

Perangkat jaringan adalah alat pendukung yang digunakan untuk menjalankan transformasi data sehingga perangkat dapat beroperasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke Thomas Kimko S.STP. M.AP di ketahui bahwa “Untuk perangkat yang digunakan sangat banyak. Mungkin dapat dilihat pada DPA karena didalam DPA kami mencantumkan perangkat yang kami beli”.

**Tabel 8**  
**Perangkat Jaringan**

No.	Nama Perangkat
1	Bandwitch
2	Tower Galvanis 52 meter
3	Radio outdoor Mikrotik PTP
4	Router Switch Distribusi
5	Router Indoor Wireless
6	Radio Akses point outdoor hotspot
7	Kabel jaringan
8	Konektor RJ 45

Sumber: DPA Diskominfo, 2020

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Distrik Sota Yudha Cipta Lesmana, S.STP diketahui bahwa “Untuk jaringan masih sering mengalami gangguan. Untuk permasalahan yang dihadapi adalah permasalahan umum. Adapun permasalahan yang terjadi adalah Sumber daya perangkat yang kurang mumpuni, Faktor alam (cuaca yang tidak menentu) dan Perawatan yang jarang”. Berdasarkan hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa perangkat jaringan yang digunakan sebagian besar merupakan perangkat jaringan mikrotik. Perangkat jaringan terdiri dari bandwich, tower, radio mikrotik, router, switch, kabel jaringan dan lain sebagainya. Permasalahan yang terjadi terkait perangkat jaringan biasanya karena faktor eksternal putusnya kabel karena pohon yang tumbang, angin kencang dan tower yang tersambar petir.

#### **4. Keamanan Jaringan Komputer**

Keamanan jaringan berhubungan sistem keamanan jaringan yang digunakan untuk mengamankan jaringan dari virus dan juga agar jaringan tidak diretas oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Teknisi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke Merauke Agus Irawan Caldera menyatakan bahwa Sistem keamanan jaringan yang digunakan adalah Autentikasi yaitu dengan menggunakan *username* dan *password* untuk dapat masuk ke jaringan *e-access*. Username yang digunakan adalah Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Induk Pegawai (NIP)”. Permasalahan terkait keamanan jaringan yang digunakan disampaikan oleh Kepala Bidang Pengembangan Layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke Nugroho Asrianto, ST., M.Si yaitu masih ada pegawai yang lupa *password* sehingga tidak dapat masuk menggunakan jaringan *e-access*.

### **3.2. Upaya Mengatasi Permasalahan *e-access***

Upaya mengatasi permasalahan merupakan hal yang dilakukan untuk mengatasi atau menangani permasalahan yang terjadi pada permasalahan *e-access*. Adapun upaya yang dilakukan adalah sebagai berikut.

#### **3.2.1. Faktor Kesadaran**

##### **1. Pengadaan Perangkat Komputer di Kantor Distrik**

Pegawai yang tidak memiliki handphone yang dapat mengakses internet dapat difasilitasi dengan penggunaan komputer kantor untuk menggunakan pelayanan *e-access*. Dengan



adanya komputer dikantor pegawai dapat melakukan pekerjaan dengan menggunakan jaringan e-access yang tersedia. Hal ini juga dapat membantu pegawai dalam memanfaatkan teknologi untuk penyelenggaraan pemerintahan.

## **2. Sosialisasi yang dilakukan secara berkala**

Sekretaris Distrik Sota Yudha Cipta Lesmana S.STP menyatakan bahwa “Sosialisasi pernah dilakukan hanya memang kurang karena sosialisasi ini kurang menyebar karena hanya satu kali dilakukan di pada saat itu saja jadi tidak berkala atau berkesinambungan.”

Berdasarkan pendapat tersebut penulis mengambil kesimpulan bahwa dibutuhkan sosialisasi secara berkala tentang pelayanan *e-access* agar pegawai dapat memahami tentang pelayanan *e-access* ini. Meskipun sosialisasi *e-access* ini mengenai cara untuk daftar saja. Namun, perlu ada perhatian bagi pegawai khusus yang Organisasi Perangkat Daerahnya jauh dari Kantor Bupati Kabupaten Merauke Pemberitahuan kepada pegawai jika user dinonaktifkan

Pegawai yang usernya dinonaktifkan adalah karena tidak memasukan foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) dalam proses pendaftaran. Hal itu menyebabkan sistem tidak dapat membaca identitas pegawai. Masalah ini bisa di atasi dengan pengiriman SMS peringatan dari pihak *e-access* kepada pegawai agar pegawai dapat memasukan foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan user dapat diaktifkan kembali.

### **3.2.2. Faktor Aturan**

#### **1. Perluasan Pembangunan Jaringan *e-access***

Upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke adalah dengan melakukan pembangunan jaringan agar dapat menjangkau sampai ke pelosok dan dapat digunakan oleh semua pegawai di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Merauke. Hal tersebut dipertegas oleh Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi informasi dan komunikasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke Thomas Kimko S.STP., M.AP yang menyatakan bahwa “Rencana di tahun 2022 ini kami programkan untuk kalau tidak ada halangan akan kami pasang jaringan internet Pemerintah Daerah yang menggunakan aplikasi *e-access*. Pemasangan akan dilakukan di 4 (empat) Distrik yang belum ada jaringan *e-access*.”

#### **2. Penggunaan Aplikasi Duda**

Dinas Komunikasi dan Informatika Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi memiliki aplikasi untuk memantau jaringan yang aktif dan yang bermasalah.

**Gambar 5**  
**Aplikasi Dude**



Sumber: Diskominfo Kabupaten Merauke, 2022

Berdasarkan Gambar 5 Dude adalah aplikasi yang menerangkan kondisi jaringan. Dilihat dari warna yang tampil pada monitor. Jika merah berarti bermasalah atau non aktif dan jika hijau berarti jaringan dalam kondisi aman. Jika ada masalah maka tim akan langsung ke lapangan untuk melakukan perbaikan.

### **3.2.3. Faktor Organisasi**

Penulis tidak menemukan permasalahan pada faktor organisasi hal ini karena hal yang dilakukan oleh organisasi berdasarkan yang penulis teliti adalah mengenai tugas dan fungsi organisasi dan pengembangan jaringan *e-access*. Adapun pengembangan yang akan dilakukan terkait pelayanan *e-access* adalah pembangunan jaringan ke sekolah-sekolah yang dekat dengan tower dan juga ke daerah yang belum ada jaringan *e-access* seperti Distrik Semangga, Distrik Jagebob, Distrik Tabonji dan Distrik Waan. Selain itu, pengembangan *e-access* juga dilakukan dengan tujuan membantu Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan menyewakan jaringan *e-access* kepada pihak swasta dan juga masyarakat yang mau menggunakan jaringan *e-access*.

### **3.2.4. Faktor Pendapatan**

Penulis tidak menemukan permasalahan pada Faktor pendapatan karena anggaran yang digunakan untuk pelayanan *e-access* tidak pernah terhambat dan di dukung penuh oleh Pemerintah Daerah Merauke. Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi informasi dan komunikasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke Thomas Kimko S.STP., M.AP mengatakan bahwa “Untuk 2023 ke atas direncanakan sudah tidak ada pengembangan kedepannya lagi. Jadi hanya pemeliharaan”. Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa anggaran yang diberikan per tahun adalah dengan tujuan pembangunan jaringan. Namun, hal tersebut harus selesai pada Tahun 2023 karena setelah itu anggaran yang diberikan hanya berkaitan dengan pemeliharaan.

### 3.2.5. Faktor Kemampuan

Tidak ada permasalahan terkait kemampuan individu admin. Hal yang menjadi masalah adalah kemampuan respon Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke saat terjadi permasalahan di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang jaraknya jauh. Adapun upaya untuk mengatasi permasalahan ini adalah dengan penambahan teknisi yang bekerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke. Teknisi ahli yang bekerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke hanya 1 (satu) orang dan ditemani oleh beberapa teknisi pendamping. Penyebab keterlambatan respon adalah karena teknisi masih memperbaiki jaringan di daerah lain.

### 3.2.6. Faktor Sarana dan Prasarana

#### 3.1. Pemeliharaan Perangkat

Pemeliharaan perangkat harus dilakukan secara rutin. Hal ini dilakukan agar teknisi paham tentang kondisi perangkat jaringan *e-access* dan dapat terhindar dari kerusakan.

**Gambar 6**  
**Perbaikan Perangkat Jaringan**

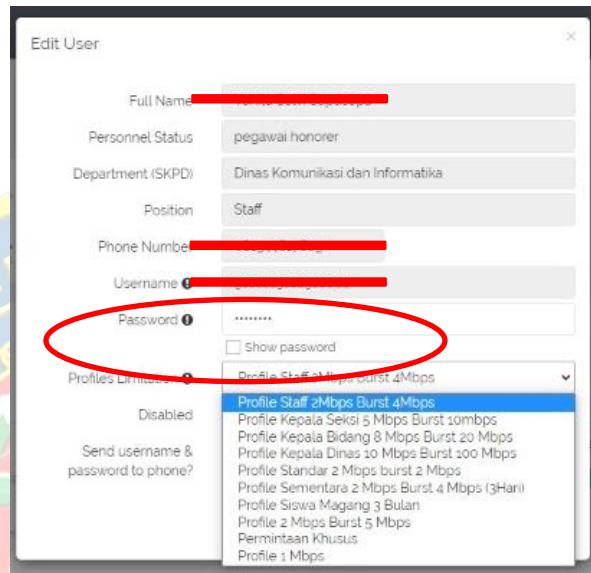


Sumber: Diskominfo Kabupaten Merauke, 2022

Gambar 6 adalah gambar perbaikan perangkat jaringan di Distrik Tanah Miring karena tersambar petir.

### 3.2. Melaporkan Pada Admin *e-access*

**Gambar 7**  
**Solusi Keamanan Jaringan**



Sumber: Diskominfo Kabupaten Merauke, 2022

Berdasarkan Gambar 7 di atas dapat diketahui bahwa jika pengguna layanan *e-access* melapor terkait kehilangan *password*. Maka admin dapat membuka data. admin dapat memperlihatkan *password* pada kepada pegawai sehingga pegawai tersebut dapat masuk ke jaringan *e-access*.

### 3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelayanan *e-access* sangat membantu pegawai dalam melakukan pekerjaan yang menggunakan internet dan juga membantu pemerintah dalam mewujudkan *e-government*. Dengan adanya jaringan internet yang baik maka pekerjaan pemerintahan dapat dilaksanakan dengan memanfaatkan internet. Penulis menemukan bahwa pelayanan *e-access* sudah bagus diterapkan di seluruh Organisasi Perangkat Daerah kabupaten Merauke namun masih mengalami beberapa permasalahan seperti belum semua pegawai memiliki perangkat, kurangnya sosialisasi, belum terpasangnya jaringan *e-access* di beberapa distrik di kabupaten Merauke dan lainnya sehingga pelayanan *e-access* masih perlu ditingkatkan lagi. Sama halnya dengan temuan Dhani dan Farid dimana kelemahan organisasi, sistem manajemen dan proses kerja kepada masyarakat adalah kurangnya sosialisasi, respon yang lambat dari organisasi dan pemanfaatan TIK tingkat satuan kerja masih rendah (Dhani dan Farid, 2012).

Hal lainnya yang terjadi yaitu masih terdapat 4 Organisasi Perangkat Daerah yang belum terpasang jaringan *e-access* untuk itu perlu adanya perluasan pemasangan jaringan *e-access*. sama halnya dengan temuan Shinta dan Iskandar yaitu Infrastruktur jaringan komputer telah digunakan diseluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Sumbawa. Kecepatan akses data

sudah cukup baik. Namun, jika ada pengembangan aplikasi lain pada *e-government* maka jaringan komputer yang ada belum mencukupi (Shinta dan Iskandar, 2015).

Temuan lain yang ditemukan oleh penulis adalah pemanfaatan internet pemerintah daerah yang berhubungan dengan faktor kesadaran yaitu masih ada pegawai yang tidak menggunakan layanan *e-access*. Hal tersebut karena keterbatasan perangkat, *user* yang dinonaktifkan oleh admin dan kurangnya sosialisasi. Hal tersebut sama halnya menurut Harsono, Julio dan Eva dimana pegawai memanfaatkan fasilitas Internet untuk sekedar mencari informasi yang tidak berhubungan dengan tugas kantor, dan juga masih seringnya Pegawai Bagian Humas memanfaatkan internet untuk membuka jejaring sosial dan bermain game disela-sela pekerjaan kantor (Harsono et al., 2014). Meskipun memiliki permasalahan yang berbeda namun keduanya berkaitan dengan kesadaran pegawai dalam menggunakan jaringan yang telah disediakan oleh Pemerintah Daerah.

### 3.4. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Pelayanan *e-access* memberikan kemudahan kepada pegawai ketika berpindah tempat kerja karena selama masih ada jaringan *wifi* Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke maka pegawai dapat *log in* ke jaringan menggunakan *username* dan *Password* yang dimiliki oleh masing-masing pegawai. Hal ini mempermudah pegawai dalam menggunakan layanan *e-access* khususnya saat melakukan pekerjaan yang menggunakan internet.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pelayanan *e-access* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke sudah terlaksana dengan baik namun masih perlu ditingkatkan lagi. Hal tersebut terjadi karena:

1. permasalahan dalam pelayanan *e-access* yaitu perangkat yang belum tersedia, pemahaman pegawai tentang teknologi yang masih kurang, *user* yang dinonaktifkan, masih mengalami gangguan yang menyebabkan hilangnya koneksi jaringan, Masih ada 4 (empat) distrik yang belum terpasang Jaringan *e-access*, belum tersedia layanan *call center* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke, respon yang lambat dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke saat terjadi permasalahan di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang jaraknya jauh, rusaknya perangkat karena faktor eksternal seperti cuaca buruk dan masih ada pegawai yang lupa password sehingga tidak dapat masuk ke jaringan *e-access*.
2. upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan adalah penyediaan perangkat komputer di kantor distrik, sosialisasi yang dilakukan secara berkala, pemberitahuan kepada pegawai jika *user* dinonaktifkan, perluasan pembangunan *e-access*, penggunaan aplikasi *dude*, penambahan teknisi, pemeliharaan perangkat dan melaporkan kepada admin *e-access*.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu penelitian. Penelitian hanya dilakukan dalam waktu 14 hari. Meskipun hasil penelitiannya sudah cukup baik namun masih perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penelitian yang dilakukan oleh penulis merupakan penelitian pertama tentang pelayanan *e-access*. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan *e-access* di Kabupaten Merauke dengan menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, kepada Dosen Pembimbing Bapak Dr. Karno S, Kom., M.Si dan Bapak Ir. Heryaman M.Si yang telah memberikan bimbingan dalam pelaksanaan penelitian dan juga kepada Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) yang sudah bersedia dan mendidik serta memberikan ilmu kepada penulis.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Busrah, M. 2012. "Pembelajaran Deduktif pada Pembelajaran Alkana". Sulawesi Selatan. Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP).
- Dhani Gartina dan Farid Tahlib. 2012. "*Kajian Pengembangan Infrastruktur Tik Mendukung Implementasi E-Government : Studi Kasus Badan Litbang Pertanian. Informatika Pertanian*", jurnal informatika pertanian Vol.21, 27-39
- Esabela Shinta dan Iskandar Fitri. 2015. "*Analisa Dan Perancangan Infrastruktur Jaringan Komputer Untuk Mendukung Pengembangan Implementasi Electronic Government (Studi Kasus Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat)*" Jurnal Kajian Ilmudan Teknomogi, Vol 4, No.2, Sumbawa Barat : Universitas Teknologi Sumbawa
- Harsono Septian, Julia Pantow dan Eva Marentek. 2014. "*Pemanfaatan internet dalam menjalankan tugas pegawai negeri sipil di Kantor Walikota Bitung*". Jurnal Acta Diurna Vol 3, Kota Bitung
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Mulyawan, Rahman. 2016. Birokrasi dan Pelayanan Publik. Bandung: Unpad Press
- Nugrahani, Farida. 2014. Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. Solo : Cakra Books
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R&D. Bandung: Alfabeta.
- Surbakti, Ramlan. 1992. Memahami Ilmu Politik. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.