**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**A. Konteks Penelitian**

Manusia sebagai makhluk individual yang mampu hidup bersosialisasi, memiliki rasa ingin tahu yang tinggi, dan rasa ingin berkembang. Hal ini mengharuskan manusia memiliki kemampuan berkomunikasi. Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan yang mutlak bagi kehidupan manusia di muka bumi ini, sebab komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat atau perilaku, baik secara langsung (lisan) ataupun tidak langsung (melalui media), sehingga terciptanya kehidupan yang baik dalam bermasyarakat.

Dewasa ini, perkembangan teknologi informasi sudah menjadi elemen yang sangat penting bagi seluruh lapisan masyarakat dalam hal bersosialisasi dan berinteraksi. Teknologi informasi sendiri merupakan sebuah bidang ilmu yang mempelajari tentang perangkat-perangkat informasi baik itu perangkat lunak *(software)* maupun perangkat keras *(hardware)* yang berfungsi untuk mengolah dan menghasilkan data atau informasi maupun menyampaikan suatu informasi tersebut ke perangkat informasi lainnya.

Everett Rogers (1983 : 17) mengemukakan bahwa :

Teknologi adalah suatu rancangan langkah instrumental untuk memperkecil keraguan mengenai hubungan sebab akibat dalam mencapai hasil yang diharapkan. Selanjutnya beliau mengatakan bahwa teknologi umumnya mempunyai dua komponen yaitu aspek perangkat keras *(hardware)* yang berupa peralatan dan aspek perangkat lunak *(software)* yang berupa informasi.

Kita mengadakan suatu interaksi sosial dalam perilaku sehari-hari, baik secara langsung maupun dengan menggunakan media perantara, seperti dengan memanfaatkan alat komunikasi *portabel* atau *handphone*, *email* maupun dengan menggunakan jaringan informasi sosial yang sekarang sering digunakan semisal *facebook* dan *twitter*. Teknologi informasi ini juga dapat mempunyai dampak positif dan dampak negatif. Dampak positif, misalnya, kemudahan dalam berkomunikasi melalui telepon seluler dan internet, sedangkan dampak negatifnya adalah maraknya kasus penipuan via SMS *(Short Message Service).*

Sikap yang dapat kita ambil terhadap kemajuan teknologi informasi, yakni mengetahui dan menyesuaikan kebutuhan kita akan informasi yang ingin kita dapatkan melalui teknologi informasi, mengetahui sejauh mana privasi yang kita miliki dan menghargai privasi milik orang lain, memanfaatkan teknologi informasi secara bijak dengan tidak menyalahi aturan hukum yang berlaku dan hukum agama kita serta merubah cara pandang kita supaya peduli akan kemajuan teknologi informasi dan dampak yang ditimbulkannya. Dengan demikian dampak negatif dari kemajuan teknologi informasi akan dapat ditekan secara maksimal.

Komunikasi antar sesama umat manusia merupakan suatu ciri khas pokok dalam kehidupan bermasyarakat. Pada hakekatnya komunikasi adalah jantung dalam segala hubungan sosial dan sejak dulu perubahan-perubahan sosial yang kerap terjadi di muka bumi ini, tidak akan bisa terlepas dari peranan komunikasi.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Wilbur Schramm (2004 : 1) bahwa :

Tanpa komunikasi, tidak mungkin terbentuk suatu masyarakat. Sebaliknya tanpa masyarakat, manusia tidak dapat mengembangkan komunikasi. Berkomunikasi dengan baik akan memberi pengaruh langsung terhadap struktur keseimbangan seseorang dalam masyarakat, apakah ia seorang dokter, dosen, manajer dan sebagainya.

Dengan adanya komunikasi, kita dapat berinteraksi dengan baik antar individu sosial, baik antar kelompok, suku, maupun antar bangsa. Interaksi sosial yang terjadi merupakan bentuk dari hasil komunikasi antar makhluk sosial, yang dimana komunikasi tersebut merupakan suatu proses penyampaian atau tukar menukar ilmu pengetahuan dan pikiran serta mengembangkannya untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Di zaman dahulu, umat manusia berkomunikasi atau berinteraksi melalui media tradisional atau bertatap muka saja. Akan tetapi, seiring dengan perubahan dari zaman ke zaman, ilmu pengetahuan dan pola pikir manusia pun semakin berkembang melalui pergaulannya dalam bermasyarakat. Yang tadinya berkomunikasi dengan menggunakan media tradisional atau bertatap muka saja, ternyata tidak mampu memenuhi keperluan manusia akan informasi yang lebih relevan dengan taraf kehidupan mereka. Dan akhirnya, seiring dengan perkembangan zaman pun manusia menemukan suatu media komunikasi yang baru, yang mana media komunikasi tersebut dapat memberikan atau menyebarkan luaskan informasi secara cepat dan akurat seperti media elektronik. Dengan adanya media elektronik tersebut, manusia dapat berinteraksi sosial melalui dunia maya dan lebih mudah mengakses informasi yang mereka inginkan dengan cepat dan akurat.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi *public* , maka bukan hanya masyarakat sosial yang mendapatkan pelayanan yang baik, pelajar dan mahasiswa pun turut serta memanfaatkan pelayanan tersebut dengan baik dikarnakan sistem pembelajaran sekarang ada yang menggunakan *Blended Learning. Blended Learning* adalah suatu model pembelajaran yang mencoba menggabungkan beberapa macam model pembelajaran yang telah ada. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, umumnya model-model pembelajaran yang digabungkan itu berupa model pembelajaran *face to face* (tatap-muka), *offline learning,* dan *online learning.* Model *online learning* dapat berupa pembelajaran dengan menggunakan Web., blog, *e-learning,* dan sebagainya. Sedangkan *offline learning* dapat berupa pembelajaran yang menggunakan CD, DVD, dan sebagainya.

Pembelajaran Jarak Jauh ini (*distance learning*) adalah pembelajaran dengan menggunakan suatu media yang memungkinkan terjadi interaksi antara guru dan siswa. Dalam pembelajaran jarak jauh, antara guru dan siswa tidak bertatap muka secara langsung, pembelajaran dimungkinkan antara guru dan siswa yang berbeda tempat bahkan bisa dipisahkan oleh jarak yang sangat jauh, sehingga memudahkan proses pembelajaran.

Untuk mengeditifikasi suatu sistem pendidikan jarak jauh, pendidikan jarak jauh memiliki karakteristik harus terpenuhi yaitu :

1. Pemisahan fisik antara siswa dan guru
2. Memiliki program pembelajaran yang dikelola dengan baik
3. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi
4. Terdapat komunikasi dua arah

Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini, pelaksanaan pendidikan jarah jauh memiliki banyak keuntungan, sebagai berikut :

1. **Biaya efektif**. Pembelajaran di kelas dapat menghadirkan seorang pembicara menggunakan *teleconferencing* dalam bentuk audio dan video sehingga mengurangi waktu biaya untuk perjalanan.
2. **Mudah digunakan**. *Teleconferencing* dalam bentuk audio mudah digunakan, karena perusahaan telepon komersial telah memberikan fasilitas untuk penggunaannya.
3. **Interaktif**. Seluruh peserta pembelajaran menerima informasi yang sama dan interaktif, karena dapat saling berbicara satu sam lain.

Di samping keuntungan yang diperlukan dari pendidikan jarak jauh, terdapat beberapa keterbatasannya, yaitu :

1. **Kurangnya informasi visual**. Peran guru dalam memberikan informasi visual tidak dapat digantikan sepenuhnya dengan komputer. Hal ini dapat diatasi dengan merancang dan memanfaatkan teknologi untuk menyajikan informasi visual dengan baik.
2. **Kualitas audio dan video**. Kualitas audio dan video sangat tergantung dari *bandwith* dalam jaringan. Setiap lokasi penerima harus memiliki perangkat multimedia yang baik
3. **Kurangnya pengalaman**. Kurangnya pengalaman dalam menggunakan teknologi dalam pendidikan jarak jauh menyebabkan pengguna enggan untuk melaksanakannya.

Keberadaan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika khususnya dibidang KOMINFO dalam memberikan pelayanan TIK kepada masyarakat tentunya diharapkan dapat memberikan dukungan kinerja yang profesional untuk mengatasi masalah-masalah informasi dan komunikasi yang selama ini sering dihadapi oleh masyarakat.

Untuk menyikapi masalah-masalah yang kerap terjadi dalam hal informasi dan komunikasi, terutama dalam hal pelayanan teknologi informasi dan komunikasi bagi masyarakat yang ada di Kota Palu, selayaknya Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika khususnya dibidang KOMINFO lebih mengayomi masyarakat dengan cara memberikan pelayanan informasi dan komunikasi secara maksimal dan memberikan alat-alat penunjang lainnya, agar masyarakat di Kota Palu dapat menerima informasi dan berkomunikasi dengan lancar.

Akan tetapi, keberadaan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika khususnya dibidang KOMINFO dalam memberikan pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Kota Palu saat ini masih terkendala dalam memberikan proses pelayanan yang baik, dikarenakan kurang memaksimalkan pelayanannya dan masih kurangnya tenaga teknisi atau SDM (Sumber Daya Manusia) yang berkompeten dalam bidang teknologi.

Oleh karena itu, dalam memandang permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, khususnya dibidang KOMINFO dan menilik informasi dan komunikasi sebagai salah satu taraf penunjang kehidupan manusia dalam pendidikan dan bersosialisasi, hendaknya perlu penataan yang lebih baik dari segi proses pelayanannya. Berlandaskan pada fakta tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul proposa penelitian mengenai: Eksistensi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Dalam Memberikan Pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Tahun 2008-2012 Kepada Masyarakat Kota Palu.

**B. Fokus Masalah**

Berdasarkan pemaparan konteks penelitian di atas maka, yang menjadi fokus masalah adalah :

Bagaimana Eksistensi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu dalam memberikan proses pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi bagi masyarakat di Kota Palu?

**C. Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan fokus masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah :

Untuk mengetahui Eksistensi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika dalam memberikan proses pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi bagi masyarakat di Kota Palu.

**D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat dalam bentuk teoretis dan praktis bagi peneliti:

1. Manfaat Teoretis
2. Bagi Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat memperkaya khazanah penelitian di Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan, terutama dalam kerangka pengembangan bahan serta teknik pembelajaran yang tidak bisa dilepaskan dari peran pemerintah dan hubungannya dengan praktisi pendidikan di semua jenjang.

1. Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan untuk mengkaji lebih dalam mengenai proses pelayanan Informasi dan Komunikasi bagi masyarakat di Kota Palu sebagaimana dengan kaitan judul proposal saya.

1. Manfaat Praktis
2. Pemerintah

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan kritikan bagi pemerintah di bawah naungan Kementrian KOMINFO RI, yakni Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika untuk dapat meningkatkan proses pelayanan Informasi dan Komunikasi kepada masyarakat Kota Palu dan membenahi faktor penunjang pelaksanaan proses Informasi dan Komunikasi tersebut.

1. Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan informasi bagi masyarakat di Kota Palu untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang IT (*Information Technology*) dan mengubah pola pikir masyarakat di Kota Palu akan Ilmu Pengetahuan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi).

1. Peneliti

Bagi peneliti sebagai bahan acuan untuk mengkaji lebih dalam mengenai proses pelayanan Informasi dan Komunikasi bagi masyarakat di Kota Palu sebagaimana dengan kaitan judul proposal saya.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA FIKIR**

**A. Tinjauan Pustaka**

**I. Eksistensi Dinas Pehubungan, Komunikasi dan Informatika**

**a) Sejarah Singkat Berdirinya Dinas Perhubungan, Komunikasi dan**

**Informatika.**

Penyelenggaraan perubahan kebijakan Pemerintah dalam pembagian urusan Pemerintahan dibidang “Perhubungan” diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2007 dan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 yang mengatur Struktur Organisasi Perangkat Pemerintahan Daerah. Dalam perubahan struktur yang dimaksud yakni Dinas Perhubungan Kota Palu diubah menjadi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu.

Terkait dengan kebijakan perubahan yang dimaksud, dalam Peraturan Pemerintah adalah penyelenggaraan tugas dibidang Komunikasi dan Informatika yang telah sejalan dengan Instruksi Presiden, Nomor 6 tahun 2001 yang mengatur Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika dan Instruksi Presiden, Nomor 3 tahun 2003 yang mengatur tentang strategi dan pengembangan *e-goverment*, yang ditindak lanjuti melalui Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi, Nomor 57/Kep/M.Kominfo/12/2003, tentang panduan penyusunan rencana induk pengembangan *e-goverment* lembaga pemerintah, yang bertujuan untuk mengotimalkan pemanfaatan kemajuan tekhnologi informasi dalam meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi pemerintahan dan pembagunan guna mendukung demokratisasi dan kemandirian masyarakat.

Kemajuan teknologi komunikasi dan informatika yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dan volume yang besar secara cepat dan akurat dalam pelaksanaannya, sehingga memerlukan kesamaan pemahaman, kesatuan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh perangkat daerah dalam lingkup pemerintahan daerah.

**b) Pengertian Eksistensi**

Menurut Nadi Indriani Juli (2010 : 26) “Eksistensi berarti keberadaan (ada) atau suatu wujud yang nampak, atau suatu perbedaan yang mana perbedaan tersebut dapat mempengaruhi satu dengan yang lainnya” . Nilai eksistensi ini sangat penting, karena ini merupakan pembuktian akan hasil kerja kita (performa) di dalam suatu lingkungan. Misalnya diperkuliahan, dosen akan lebih mengenal dan mengetahui keberadaan kita setelah dosen tahu performa kita baik (dengan nilai yang bagus, efektif, aktif, dan komunikatif) dan cenderung sedikit memperhatikan orang-orang yang pasif.

Dalam hal ini, eksistensi yang dimaksud yakni Keberadaan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika khususnya dibidang KOMINFO dalam memberikan proses pelayanan TIK bagi masyarakat Kota Palu yang mana instansi yang di bawah naungan Kementrian KOMINFO RI ini dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat yang ada di Kota Palu dalam hal kinerja para pengawainya yang sesuai dengan keberadaannya sebagai pusat Informasi dan Komunikasi di Kota Palu.

**c) Rencana Strategi Program Kerja Dinas Perhubungan, Komunikasi**

**dan Informatika**

Adapun rencana strategi program kerja Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika di Kota Palu yang bersumber dari data dibidang KOMINFO Kota Palu Tahun 2008- 2012 sebagai berikut :

**1. Tujuan**

Membangun jaringan Informatika melalui data base dengan menggunakan teknologi informasi secara *On-line* dan mendayagunakan sistem informasi data elektronik untuk mewujudkan *e-goverment*.

**2. Sasaran**

Adapun Sasaran yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika di Kota Palu, yaitu:

1. Tercapainya penerapan sistem komunikasi, informasi, telematika dan pos telekomunikasi dengan menggunakan teknologi informasi pada satuan kerja perangkat daerah Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika dan perangkat daerah lainnya di lingkungan pemerintahan daerah di Kota Palu.
2. Tersedianya sarana dan prasarana infra struktur yang mendukung pelaksanaan *e-government* bagi pemerintah dan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi.
3. Tersedianya akses pengelolaan data informatika yang mendukung proses *e-government* dengan menggunakan teknologi informasi dalam meningkatkan efesiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan perangkat daerah untuk kepentingan pelayanan publik.

**3. Cara Penyampaian Tujuan dan Sasaran**

Adapun Cara Penyampaian Tujuan dan Sasaran yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika di Kota Palu yang bersumber dari data dibidang KOMINFO Kota Palu Tahun 2008- 2012 sebagai berikut :

1. Optimalisasi tugas dan fungsi kesatuan kerja perangkat daerah Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu dengan memanfaatkan telekomunikasi, multimedia (media center) dan pemantapan prosedur dan mekanisme pengelolaan pusat data informasi elektronik secara inter-net dan intra-net portal-portal melalui simpul-simpul jaringan di lingkungan daerah Kota Palu.
2. Melaksanakan kegiatan komunikasi sosial, diseminasi sosial, pendayagunaan dan pengembangan sistem informasi secara *online* dan terintegrasi, penyelenggaraan dan pengendalian pos dan telekomunikasi.
3. Peningkatan kinerja dan profesionalisme aparatur dibidang tugas komunikasi dan informatika pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu.

**4. Program Kerja**

Adapun Program Kerja yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika di Kota Palu yang bersumber dari data dibidang KOMINFO Kota Palu Tahun 2008- 2012 sebagai berikut :

1. Peningkatan teknologi informasi dan komunikasi melalui *E-Government*.
2. Peningkatan teknologi informasi dan komunikasi melalui media elektronik.
3. Koordinasi dan Fasilitas pemberdayaan multimedia dan komunikasi sosial.
4. Pelaksanaan komunikasi dan deseminasi tingkat Kota Palu.
5. Pembentukan dan pemeliharaan pusat pelayanan data informasi.
6. Peningkatan profesionalisme penyelenggara dibidang pelatihan bagi semua kalangan masyarakat di Kota Palu.
7. Memfasilitasi tenaga bantuan teknis dan peralatan dibidang pengelolaan data komunikasi dan informasi secara elektronik.
8. Kegiatan pembinaan, pengendalian dan peningkatan pos dan telekomunikasi.

**5. Visi dan Misi**

Adapun Visi dan Misi yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika di Kota Palu yang bersumber dari data dibidang KOMINFO Kota Palu Tahun 2008- 2012 sebagai berikut :

**a. Visi :**

Terwujudnya kualitas informasi dan komunikasi, serta peningkatan pos dan telekomunikasi yang handal.

**b. Misi :**

1. Meningkatkan tingkat pelayanan jasa perhubungan, komunikasi dan informatika.
2. Melaksanakan konsolidasi melalui restrukturisasi dan reformasi dibidang perhubungan, komunikasi dan informatika.
3. Meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan jasa perhubungan, komunikasi dan informatika.
4. Meningkatkan kapasitas dan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan jasa perhubungan, komunikasi dan informatika.
5. Melaksanakan koordinasi, fasilitas, rekomendasi, dan bimbingan teknis dibidang komunikasi dan informatika meliputi pos, telekomunikasi, komunikasi sosial, pengembangan kemitraan media dan disesminasi informasi.
6. Mengembangkan standarisasi dan sertifikasi dalam rangka menciptakan iklim usaha yang konstruktif dan kondusif dibidang indrustri komunikasi dan informatika.
7. Meningkatkan kerjasama dan kemitraan serta pemberdayaan lembaga komunikasi dan informatika (pemerintah dan masyarakat).

**II. Mengenal Teknologi Informasi dan Komunikasi**

1. **Pengertian Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)**

Di era modern saat ini, revolusi teknologi terlihat begitu mencolok dalam dua hal, yaitu bidang informasi dan komunikasi. Keduanya mengalami eskalasi transformasi yang begitu dahsyat yang mungkin tidak pernah terbayangkan sebelumnya. Keduanya telah merasuk begitu dalam hingga ke ranah-ranah terkecil dari kehidupan manusia, tanpa ada kekuatan lain yang mampu membendungnya. Ini semuadidorong oleh determinasi kekuatan global yang luar biasa dahsyat.

Hidup di zaman keterbukaan informasi dan kebebasan berkomunikasi adalah suatu era di mana informasi bias diakses oleh siapa saja, setiap saat, dan tanpa batas dari dan keseluruh penjuru dunia.

Menurut Jamal Ma’mur Asmani (2011 : 97) :

teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mencakup dua aspek, yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi meliputi seagala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Sedangkan teknologi komunikasi merupakansegala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu keperangkat lainnya.

Teknologi informasi dan komunikasi tidak bisa terlepas dari peradaban manusia sebab teknologi informasi dan komunikasi menyangkut akan segala kegiatan yang terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan, dan transfer/pemindahan informasi antarmedia.

Dari penjelasan di atas, nampaknya terdapat kemampuan TIK yang hendak dicapai dan sistem nilai dalam bekerja pada kehidupan sehari-hari yang hendak dibelajarkan, seperti nilai apa yang perlu dikembangkan dalam suatu sistem social masyarakat, berkenaan dengan kemampuan menggunakan TIK. Menurut Anatta Sannai (2004:100), beliau mengemukakan bahwa : “teknologi informasi dan komunikasi adalah sebuah media atau alat bantu dalam memperoleh pengetahuan antara seseorang kepada orang lain.

Teknologi Innformasi dan Komunikasi (TIK) sebagai bagian dari ilmu pengetahuan dan teknologi secara umum adalah semua teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, penyebaran, dan penyajian informasi. (Kementerian Negara Riset dan Teknologi, 2006 : 6).

Teknologi informasi dan komunikasi, atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *Information and Communication Technologies* (ICT), adalah payung besar terminology yang mencakup seluruh peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi. Teknologi informasi dan komunikasi adalah dua buah konsep yang tidak bisa terpisahkan. Jadi, teknologi informasi dan komunikasi mengandung pengertian luas yaitu segalakegiatan yang terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan dan pemindahan informasi antarmedia.

Istilah TIK muncul setela adanya perpaduan antara teknologi komputer (baik perangkat keras maupun perangkat lunak) dengan teknologi komunikasi pada pertengahan abad ke-20. Perpaduan kedua teknologi tersebut berkembang pesat melampaui bidang teknologi lainya. Hingga awal abad ke-21, TIK masih terus mengalami berbagai perubahan dan belum terlihat titik jenuhnya. Ada beberapa tonggak perkembangan teknologi yang secara nya member sumbangsi terhadap TIK hingga saat ini.

*Pertama,* penemuan telepon oleh Alexander Graham Bell pada tahun 1875. Temuan ini kemudian berkembang menjadi pengadaan jaringan komunikasi dengan kabel yang meliputi seluruh daratan Amerika, bahkan kemudian diikuti pemasangan kabel komunikasi trans-atlantik. Jaringan telepon ini merupakan infrastruktur massif pertama yang dibangun oleh manusia untuk komunikasi global. Memasuki abad ke-20, terwujud sebuah transmisi suara tanpa kabel melalui siaran radiao AM yang pertama. Komunikasi tanpa kabel ini punsegara berkembang pesat.

*Kedua,* trans misi audio-visual tanpa kabel, yang terwujud siaran televise pada tahun 1940-an. Komputer elektronik pertama yang beroperasi pasa tahun 1947. Lalu, diikuti oleh tahapan “miniaturisasi” yakni komponen elektronik melalui penemuan transistor pada tahun 1947 dan rangkaian terpadu (*integrated electronics*) pada tahun 1957. Perkembangan teknologi elektronika, yang merupakan cikal bakal TIK saat ini, mendapatkan momen emasnya pada era perang dingin antara Amerika dan Uni Soviet, justru semakin memacu perkembangan teknologi elektronika melalui upaya miniaturisasi rangkaian elektrinik untuk mengendalikan pesawat ruang angkasa maupun mesin-mesin lainnya.

Miniaturisasi komponen elektronik, melalui penciptaan rangkaian terpadu, pada puncaknya melahirkan mikroprosesor. Mikroprosesor inilah yang menjadi “otak” dari perangkat keras komputer dan terus berevolusi sampai saat ini. Perangkat telekomunikasi pun berkembang pesat saat teknologi digital mulai digunakan menggantikan teknologi analog. Teknologi analog mulai terasa menampakkan batas-batas maksimal pengeksplorasiannya. Digitalisasi perangkat telekomunikasi kemudian berkonvergensi dengan perangkat komputer yang sejak awal merupakan perangkat yang mengadopsi teknologi digital.

Produk hasil konvergensi inilah yang saat ini muncul dalam bentuk telepon seluler. Di atas infrastruktur telekomunikasi dan komputer ini, kandungan isi (*content*) berupa multimedia mendapat tempat yang tepat untuk berkembang. Konvergensi telekomunikasi komputerisasi multimedia inilah yang menjadi ciri abad ke-21, sebagaimana abad ke-18 yang ditandai dengan Revolusi Industri. Bila revolusi Industri menjadikan mesin-mesin sebagai pengganti “otot” manusia, maka revolusi digital (karena konvergensi telekomunikasi-komputerisasi multimedia terjadi melalui implementasi teknologi digital) menciptakan mesin-mesin untuk menggantikan (atau setidaknya meningkatkan kemampuan) “otak” manusia.

Komponen utama teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah komputer/sistem komputer, komunikasi dan tahu-guna (*know-how*).

1. **Komputer/Sistem Komputer**

Komputer/sistem komputer digunakan untuk menerima, menyimpan, memproses, menampilkan data dan informasi. Yang dimaksud dengan sistem komputer meliputi hardware, software komputer, dan teknologi *storage* (penyimpanan). Sistem komputer terdiri dari komputer, software, informasi, pemprograman, manusia dan komunikasi.

1. **Komputer**

Komputer terdiri dari empat bagian utama, yakni :

1. Input, yaitu segala data, fakta dan informasi yang masuk ke dalam sistem. Input masuk bias melalui keyboard, mouse, kartu magnetis, dan sekring sentuh;
2. Pemproses, yaitu nadi semua aktivitas komputer. Pemroses dalam komputer ini disebut Unit Pemprosesan Pusat atau biasa disebut dengan Central Processing Unit (CPU). Kecepatan memproses tergantung kepada tinggi rendahnya MHz, MIPS, MFLOPS, dan memori RAM (MB,GB dan terabyte);
3. Output, yaitu segala apa yang keluar dari hasil pemrosesan sistem komputer, bias berupa salinan lembut (*softcopy*)dan salinan keras (*hardcopy*); serta
4. Setoran sekunder, yaitu tempat penyimpanan, dapat berupa magnetis dan cahaya.
5. **Software**

Software terdiri dari software sistem (sistem pengoperasian, Windows, Linux) dan software aplikasi (pemproses kata, hamparan elektronik, dan pengelolaan).

1. **Informasi**

Bentuk informasi yang sering digunakan dalam istila teknologi informasi dapa diklasifikasikan dalam bentuk data, teks, suara, bunyi, gambar, dan video, ataupun dalam bentuk digital dan bukan digital. Adapun sebuah informasi bisa dikatakan berguna apabila tersedia saat diperlukan,sesuai dengan keadaan, dan konsisten.

1. **Pemrograman**

Permrograman merupakan tata cara operasi, tata cara salinan dan pemulihan, tata cara kemanan data, dan tata cara pembangunan sistem.

1. **Manusia**

Unsur manusia yang paling penting terbagi atas kategori pengguna (novis, sederhana, pakar) dan professional (pekerja sistem informasi).

1. **Komunikasi**

Komunikasi di sini adalah proses penghantaran dan penerimaan data informasi (*hardware*, pemrograman, dan informasi). Komunikasi merupakan suatu perantaraan untuk menghantarkan dan mencapai informasi. Persoalan yang yang timbul ialah berapa cepat dan banyak informasi yang bias dihantarkan. Perkembangan terkini menyebutkan bahwa penghantar tergantung kepada bahan penghantar/jenis isyarat. Terdapat empat teknik penghantar, yaitu bahan penghantar/jenis isyarat, kuprum (isyarat elektronik analog/digital), genetic optic (isyarat cahaya), dan udara (isyarat mikrogelombang).

1. **Komunikasi**

Fasilitas komunikasi yang sering digunakan, diantaranya adalah modem, *multiplexer, concentrator,* pemporses depan, *bridge, gateway,* dan *network card*. Istila yang sering digunakan dalam alat komunikasi adalah :

1. Kabel : *twisted-pair, co-axial,* gentian optic, UTP;
2. *Software* : sistem pengoperasian rangkaian (NOS);
3. Alat pemroses : alat *input* dan *output*;
4. *Topologi* penghantar : bintang, cincin, bus, *hydrid* ; serta
5. Teknologi/protocol : *Ethernet, token ring,* FDDI, ATM, ADSL.
6. **Mengetahui Penggunaan (Know-How)**

Kemampuan dan manfaat teknologi informasi dan komunikasi akan semakin terasa, apabila *user* sepenuhnya mengetahui apa, kapan, dan bagaimana memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi tersebut agar dapat digunakan seoptimal mungkin. Selain itu, *user* juga perlu mengetahui kapan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyelasaikan masalah dan mengeksploitaskan peluang yang terbuka luas dibidang perkembangan IT (*Information Technology*).

Jadi, teknologi informasi dan komunikasimemiliki peran yang sangat penting begi kehidupan manusia yang ada dimukabumi ini baik dari segi pemerintahan, bisnis, pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

1. **Hubungan antara Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika dengan pemberian proses pelayanan TIK bagi masyarakat di Kota Palu.**

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintahan, seperti intranet dan internet, yang mempunyai kemampuan menghubungkan keperluan penduduk, binis, dan kegiatan lainnya, bisa menjadi suatu proses transaksi bisnis antara public dengan pemerintah melalui sistem otomatis dijaringan internet *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain seperti masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini kemudian manghasilkan hubungan bentuk baru. Manfaat yang dapat dirasakan antara lain sebagai berikut :

1. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus seacara fisik dating ke kantor pemerintahan.
2. Peningkatan hubungan antara pemerintahan, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Dengan adanya keterbukaan (transparansi), diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik.
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolah : jumlah kelas, daya tampung murid, *passing grade* , dan sebagainya, dapat ditampilkan secara *online* dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang pas untuk anknya.
4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efesien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui *email* atau bahkan *video conference* .

Bagi Indonesia yang mempunyai luar are yang sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa semuanya harus ada dilokasi fisik yang sama. Tidak lagi semua harus terbang ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam saja. Tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang baik sudah sangat mendesak untuk dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan. Salah satu solusi yang diperlukan adalah keterpaduan system penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan sistem informasi *on line* antar instasi pemerintah, baik pusat dan daerah untuk mengakses seluruh data dan informasi terutama yang terutama berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam sektor pemerintahan, perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi mendorong aparatur pemerintah untuk mengantisipasi paradigma baru dengan upaya peningkatan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terwujudnya pemerintahan yang baik (*good govermance*) .

Hal terpenting yang harus dicermati adalah sektor pemerintahan merupakan pendorong serta fasilitator dalam keberhasilan berbagai kegiatan pembangunan. Karena itu, keberhasilan pembangunan harus didukung oleh kecepatan arus data dan informasi antar instasi agar terjadi keterpaduan system antara pemerintahan dengan pihak pengguna lainnya. Upaya percepatan penerapan *e-government,* masih menemui kendala karena saat ini belum semua daerah menyelenggarakannya. Apalagi masih ada anggapan *e-government* hanya membuat *web site*  saja, namun sosialisasinya tidak terlaksana dengan optimal. Namun, berdasarkan Inpres, pembangunan sistem informasi pemerintahan terpadu ini akan terealisasi sampai tahun 2005. Kendati demikian, yang terpenting adalah menghapus opini salah yang menganggap penerapan *e-government*  ini sebagai sebuah proyek. Padahal *e-government* merupakan sebuah sistem yang akan memadukan subsistem yang tersebar di seluruh daerah dan departemen.

Telah diketahui bahwa teknologi, informasi dan komunikasi memiliki peranan yang sangat penting sebagai sarana penghubung antar negara-negara, yang dapat menciptakan kerja sama yang baik dengan cara tukar menukar informasi dan berkomunikasi dengan menggunakan teknologi saat ini. Kemajuan dibidang IT, menuntut kesadaran manusia dan negaranya untuk hidup lebih efektif, dimana manusia harus hidup dengan cukup informasi karena informasi dan komunikasi merupakan bagian yang hakiki dari kehidupan manusia.

Melihat perkembangan dan kemajuan di bidang teknologi, informasi dan komunikasi saat ini, banyak pengamat mengatakan bahwa negara-negara maju sekarang ini sedang memasuki zaman informasi yang disebabkan oleh revolusi komunikasi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh seorang pengamat, Alwia D. (1988 : 21) bahwa :

Informasi merupakan sektor ekonomi informasi dengan ciri utama dari tumbuhnya masyarakat informasi adalah terjadinya perkembangan teknologi yang semakin canggih, terutama teknologi dibidang komunikasi dengan segala perangkat kerasnya dan perangkat lunaknya.

Dengan adanya manfaat teknologi informasi dan komunikasi, maka sudah sepatutnya Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika khususnya dibidang KOMINFO sebagai pusat Informasi dan Komunikasi dapat memberikan pelayanan tersebut secara maksimal kepada masyarakatnya, karena Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika sangat memiliki peran yang sangat penting dalam memperbaiki paradigma masyarakat mengenai informasi yang bernilai positif atau menguntungkan bagi pribadi maupun kelompok.

**B. Kerangka Fikir**

Kemajuan teknologi saat ini adalah suatu hal yang tidak bisa kita hindari dalam kehidupan kita sehari-hari, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan setiap inovasi yang diciptakan dapat memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia serta memberikan banyak kemudahan bagi manusia. Khusus dalam bidang teknologi masyarakat sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi yang telah dihasilkan dalam dekade terakhir ini.

Teknologi Informasi merupakan suatu bidang ilmu yang mempelajari tentang perangkat-perangkat informasi baik itu perangkat keras maupun perangkat lunaknya yang berfungsi untuk mengelolah suatu data/informasi dan menghasilkan data/informasi serta menyampaikan informasi tersebut ke perangkat informasi lainnya. Dalam kehidupan sehari-hari tentunya kita mengandalkan interaksi social baik secara langsung maupun menggunakan media perantara seperti media elektronik semisal handphone, email, blog, radio atau alat komunikasi lainnya dan media cetak semisal surat kabar, majalah, spanduk, baliho dan panflet. Dengan adanya media-media komunikasi tersebut, dapat memperlancar tugas manusia dalam hal berinteraksi dan mempermudah mengacces suatu informasi yang diinginkan dengan cepat dan akurat.

Untuk memahami masalah informasi dan komunikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu khususnya dibidang KOMINFO dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Palu, kiranya dapat memperbaiki pola pikir masyarakat mengenai informasi yang bernilai positif atau menguntungkan bagi pribadi maupun kelompok. Adapun paradigma Laswell (2001) yang menyatakan komunikasi meliputi lima unsur yakni :

1. Komunikasi
2. Pesan
3. Media
4. Komunikan
5. Efek

Jadi, berdasarkan paradigma Laswell dapat disimpulkan bahwa Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.

Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu, bertugas memberikan pelayanan teknologi, informasi dan komunikasi pada tahun 2008-2012 dengan melalui pelayanan media elektronik yaitu dengan pelayanan Web. Pemda, pelayanan pelatihan mengenai aplikasi, pelayanan media center dan pelayanan mobil center kepada masyarakat Kota Palu.

Adapun kerangka pikirnya sebagai berikut :

**DINAS PERHUBUNGAN,**

**KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**KOTA PALU**

**PELAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI PADA TAHUN 2008-2012**

**MELALUI**

**MEDIA CETAK**

**MEDIA ELEKTRONIK**

**PELAYANAN**

**MOBIL CENTER**

**PELAYANAN**

**PELATIHAN MENGENAI APLIKASI**

**PELAYANAN**

**MEDIA CENTER**

**PELAYANAN**

**WEB. PEMDA**

1. **MASYARAKAT**
2. **MAHASISWA**
3. **PELAJAR**
4. **PEGAWAI**
5. **GURU**
6. **GURU**
7. **MAHASISWA**
8. **PEGAWAI**
9. **MASYARAKAT**
10. **PELAJAR**
11. **MASYARAKAT**
12. **MAHASISWA**
13. **PELAJAR**
14. **PEGAWAI**

**MASYARAKAT**

**KOTA PALU**

***Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir***

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

1. **Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang mana peneliti akan mengumpulkan data-data yang bersifat kualitatif atau penggambaran tentang pelaksanaan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu khususnya dibidang KOMINFO. Pendekatan kualitatif ini didasarkan atas pertimbangan bahwa pendekatan ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan informan maupun dalam kegiatan observasi secara langsung yang berkaitan dengan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi kepada masyarakat yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yaitu penelitian yang mendeskripsikan secara kualitatif tentang proses pelayanan teknologi informasi dan komunikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu khususnya dibidang KOMINFO dan faktor-faktor yang dapat mendukung dan menghambat proses pelayanan TIK tersebut bagi masyarakat Kota Palu.

1. **Kehadiran Peneliti**

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan sebagai instrument aktif dalam upaya mengumpulkan data-data di lapangan. Sedangkan instrument pengumpulan data yang lain selain manusia adalah berbagai bentuk alat-alat bantu dan berupa dokumen-dokumen lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang keabsahan hasil penelitian, namun berfungsi sebagai instrument pendukung. Oleh karena itu, kehadiran peneliti secara langsung di lapangan sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memahami kasus yang diteliti, sehingga keterlibatan peneliti secara langsung dan aktif dengan informan atau sumber data lainnya di sini mutlak diperlukan.

1. **Definisi Operasional**

Guna memperoleh batasan tentang fokus penelitian dan masalah-masalah yang dikaji dalam penelitian ini, maka dapat dioperasionalkan sebagai berikut : Pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu khusunya dibidang KOMINFO, yang dimaksud dalam penelitian ini yakni pemberian pelayanan Informasi berbasis IT (*Information Technologi*) yaitu :

* Melalui Media Elektronik (Internet) :

Media Elekronik adalah suatu media penyebaran berita atau informasi yang dapat diterima secara cepat dan akurat dengan menggunakan perangkat elektronik seperti internet dan melalui media elektronik ini, semua lapisan masyarakat dapat menerima informasi dengan baik dan dapat berkomunikasi dengan baik antar masyarakat dan pemerintah dan sebaliknya. Internet adalah suatu media elektronik yang berbasis melalui jaringan-jaringan transmisi komputer pada area geografi yang luas yang berfungsi sebagai alat komunikasi antar sosial maupun bangsa dengan melalui program Yahoo Messenger, MSN Messenger dan lainnya dan dapat memberikan informasi atau data yang kita inginkan dengan cepat dan akurat, dengan melalui Blog atau Web yang berisi informasi interaktif dalam berbagai bidang, seperti dalam bidang organisasi, pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Misalnya, penyampaian informasi mengenai bencana alam, lowongan pekerjaan, informasi kesekolah-sekolah gratis dan informasi mengenai beasiswa.

Dengan adanya fasilitas pelayanan internet, memudahkan seseorang untuk mencari informasi yang mereka inginkan. Dikarenakan media internet adalah suatu saranan penyampaian pesan/informasi yang bersifat elektronik.

1. **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Ibu Kota Sulawesi Tengah yakni di Kota Palu, tepatnya di Jalan Raden Ajeng Klamartini Nomor 35. Dalam hal penentuan lokasi penelitian, penelit beralasan memili lokasi penelitian ini dikarenakan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika ini, sudah dilengkapi media center sebagai pusat pelayanan *public* berbasis IT.

1. **Sumber Data**
2. Subyek Penelitian

Pada penelitian kali ini yang menjadi subyek penelitian adalah para pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu khususnya dibidang KOMINFO yang terbagi atas 1 Kabid (Kepada Bidang) Komunikasi dan Informatika, 3 Kasi (Kepala Seksi) Komunikasi dan Informatika Kota Palu, dan 6 masyarakat Kota Palu.

1. Fokus Penelitian

Berkaitan dengan judul penelitian mengenai Eksistensi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika dalam memberikan pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Kepada Masyarakat Kota Palu, maka fokus penelitian adalah “Proses Pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Kepada Masyarakat Kota Palu khususnya dibidang KOMINFO.”

1. Obyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah adanya sarana dan prasarana dalam pelayanan TIK kepada masyarakat. Dalam pelayanan TIK kepada masyarakat, Media center sebagai salah satu pusat pelayanan publik, yang dapat digunakan oleh semua elemen masyarakat yang ada di Kota Palu, baik itu masyarakat sosial, guru, para pelajar serta mahasiswa turut serta mengggunakan pelayanan berbasis IT ini untuk mengetahui informasi seputar *life style,* bahan mengajar, informasi disekitaran Kota Palu pada khususnya serta informasi di luar Kota Palu pada umumnya dan dengan adanya media center, pelajar dan mahasiswa dapat menggunakan fasilitas ini (media center) sebagai salah satu referensi mereka dalam hal mencari tugas sekolah/perkuliahan, sebab pelayanan berbasis IT ini (media center) bersifat *free* bagi semua lapisan masyarakat yang ingin menggunakan fasilitas yang diberikan oleh Dinas Perhubungan, KOmunikasi dan Informatika khusunya dibidang KOMINFO Kota Palu ini .

1. **Prosedur Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini :

1. Observasi, yakni penulis melakukan pengamatan secara langsung di lapangan mengenai pelayanan TIK kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu khususnya dibidang KOMINFO dengan melalui fasilitas media center. Sebagaimana yang dikemukakan Moleong (2002:36) antara lain :

*Pertama*, teknik observasi atau pengamatan ini didasarkan atas pengalaman langsung, *Kedua*, Teknik pengamatan juga memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, *Ketiga*, pengamatan memungkinkan peneliti mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan preposisional maupun pengetahuan yang langsung diperoleh dari data. *Keempat*, pengamatan merupakan jalan terbaik untuk mengecek keabsahan atau kepercayaan data. *Kelima*, teknik pengamatan atau observasi memungkinkan peneliti mampu memahami situasi-situasi yang rumit. *Keenam*, dalam kasus-kasus tertentu yang tidak memungkinkan untuk digunakan teknik komunikasi, maka teknik pengamatan sangat bermanfaat.

1. Wawancara, yakni penulis melakukan wawancara atau tanya jawab kepada para pegawai dan masyarakat untuk mengatahui pelaksanaan pelayanan TIK yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu khususnya dibidang KOMINFO.
2. Dokumentasi, kegiatan ini dimaksudkan untuk memperoleh data tertulis mengenai rencana pelaksanaan pelayanan TIK kepada masyarakat Kota Palu khususnya dibidang KOMINFO.
3. **Analisis Data**

Analisis data dilaksanakan dengan metode deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai gambaran proses pelayanan TIK yang telah dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu khususnya dibidang KOMINFO.

Data yang diperoleh dalam suatu penelitian harus mempunyai tingkat kepercayaan yang diasumsikan memiliki nilai ilmiah. Demikian pula halnya dengan penelitian ini yang mengkaji tentang pelaksanaan pelayanan TIK yang datanya diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Pada langkah ini, keauntentikkan suatu data sangat ditekankan. Adapun langkah yang ditempuh ialah dengan **trianggulasi** yakni : peneliti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data (wawancara mendalam tak berstruktur, pengamatan, dan dokumentasi) dari berbagai sumber (orang, waktu dan tempat) yang berbeda.

1. **Pengecekan Keabsahan Temuan**

Pada dasarnya dalam penelitian kualitatif belum ada teknik yang baku dalam menganalisa data, atau dalam analisa data kualitatif, tekniknya sudah jelas dan pasti, sedangkan dalam analisa data kualitatif, teknik seperti itu belum tersedia, oleh sebab itu ketajaman melihat data oleh peneliti serta kekayaan pengalaman dan pengetahuan harus dimiliki oleh peneliti .

Dalam menguji keabsahan data, peneliti menggunakan kriteria keabsahan dan keajegan suatu penelitian yang terdiri dari empat (4) hal sebagai berikut :

1. Keabsahan Konstruk (*Construct validity*)

Keabsahan bentuk batasan berkaitan dengan suatu kepastiaan bahwa yang berukur benar- benar merupakan variabel yang ingin di ukur. Keabsahan ini juga dapat dicapai dengan proses pengumpulan data yang tepat. Salah satu caranya adalah dengan proses triangulasi, yaitu tekhnik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau Sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam penelitian ini digunakan 4 macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan untuk mencapai keabsahan data, yaitu :

1. Triangulasi data : Mengguanakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memeiliki sudut pandang yang berbeda.
2. Triangulasi Pengamat : Adanya pengamat di luar peneliti yang turut memeriksa hasil pengumpulan data. Dalam penelitian ini, dosen pembimbing studi kasus bertindak Sebagai pengamat (*expert judgement*) yang memberikan masukan terhadap hasil pengumpulan data.
3. Triangulasi Teori : Penggunaan berbagai teori yang berlaianan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sudah memasuki syarat. Pada penelitian ini, berbagai teori telah dijelaskan pada bab II untuk dipergunakan dan menguji terkumpulnya data tersebut.
4. Triangulasi metode : Penggunaan berbagai metode untuk meneliti suatu hal, seperti metode wawancara dan metode observasi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan metode wawancara yang ditunjang dengan metode observasi pada saat wawancra dilakukan.
5. Keabsahan Internal (*Internal validity*)

Keabsahan internal merupakan konsep yang mengacu pada seberapa jauh kesimpulan hasil penelitian menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Keabsahan ini dapat dicapai melalui proses analisis dan interpretasi yang tepat. Aktivitas dalam melakukan penelitian kualitatif akan selalu berubah dan tentunya akan mempengaruhi hasil dari penelitian tersebut. Walaupun telah dilakukan uji keabsahan internal, tetap ada kemungkinan munculnya kesimpulan lain yang berbeda.

1. Keabsahan Eksternal (*Eksternal validity*)

Keabsahan ekternal mengacu pada seberapa jauh hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada kasus lain. Walaupun dalam penelitian kualitatif memeiliki sifat tidak ada kesimpulan yang pasti, penelitiaan kualitatif tetapi dapat dikatakan memiliki keabsahan ekternal terhadap kasus-kasus lain selama kasus tersebut memiliki konteks yang sama.

1. Keajegan (*Reabilitas*)

Keajegan merupakan konsep yang mengacu pada seberapa jauh penelitian berikutnya akan mencapai hasil yang sama apabila mengulang penelitian yang sama, sekali lagi. Dalam penelitian ini, keajegan mengacu pada kemungkinan peneliti selanjutnya memeperoleh hasil yang sama apabila penelitian dilakukan sekali lagi dengan subjek yang sama. Hal ini menujukan bahwa konsep keajegan penelitian kualitatif selain menekankan pada desain penelitian, juga pada cara pengumpulan data dan pengolahan data.

1. **Tahap-tahap Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian. Data hasil penelitian sangat ditentukan oleh instrumennya. Menurut Sugiyono (2002: 97), instrumen penelitian harus memenuhi dua syarat, yaitu: (1) *Valid*, artinya instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang diukur; dan (2) *Reliabel*, artinya instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Adapun kisi-kisi instrumen yang digunakan dalam menjaring data penelitian yaitu: (1) Wawancara dimaksudkan untuk mendapatkan data dari responden yang berkompeten dan yang mengerti tentang seluk beluk sarana dan prasarana laboratorium komputer; (2) Dokumentasi adalah untuk menjaring data berupa kondisi ruang laboratorium, peralatan laboratorium, perabot dan perangkat komputer laboratorium dan (3) Observasi digunakan untuk memperoleh data *real* (nyata) dilapangan.

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. **Hasil Penelitian**
2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu dahulunya adalah Dinas Perhubungan. Sesuai dengan penyelenggaraan perubahan kebijakan Pemerintah dalam pembagian urusan Pemerintahan dibidang “Perhubungan” diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2007 dan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 yang mengatur Struktur Organisasi Perangkat Pemerintahan Daerah. Dalam perubahan struktur yang dimaksud yakni Dinas Perhubungan Kota Palu diubah menjadi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu.

Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika ini berlokasi di Jalan R.A. Kartini No. 35 Palu, Sulawesi Tengah. Tepatnya berada dijantug pusat Kota Palu yang mana dijantung pusat Kota Palu ini, dinaungi oleh beberapa instansi kepemerintahan Provinsi Sulawesi Tengah.

Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu adalah perangkat daerah yang berkedudukan dibawah naungan kepemerintahan dan bertanggungjawab langsung yakni kepada Walikota yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas beserta para stafnya yang menduduki jabatan/bidang tertentu dan dalam melaksanakan tugas mereka untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya.

1. Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika
2. Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan
3. Kepala Bidang mempunyai tugas untuk melaksanakan sebagian tugas pokok sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah Kota Palu yakni Walikota dan dibawah Peraturan Pemerintah (PP) dan Peraturan Daerah (PERDA) yang berlaku, untuk merumuskan kebijaksanaan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan tugas-tugas di bawah naungan instansinya.
4. Untuk menyelenggarakan tugas kepemeritahan sebagaimana yang dikemukakan oleh Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika Kota Palu, Kepala Bidang mempunyai fungsi :
5. Perumusan kebijakan teknis diseksi pengembangan komunikasi dan sandi, aplikasi informatika, dan postelekomunikasi .
6. Perencanaan dan programdiseksi pengembangan komunikasi dan sandi, aplikasi informatika, dan pos telekomunikasi .
7. Pembinaan teknis administrasi pengembangan komunikasi dan sandi, aplikasi informatika, dan pos telekomunikasi .
8. Seksi Pengembangan Komunikasi dan Sandi
9. Seksi Pengembangan Komunikasi dan Sandi mempunyai tugas dalam pengembangan komunikasi, informasi dan penyediaan berita *public* melalui media masa bagi masyarakat Kota Palu.
10. Dalam pelaksanaan tugas diseksi Pengembangan Komunikasi dan Sandi Kota Palu, mengacuh pada Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi *public*.
11. Seksi Aplikasi dan Informatika
12. Seksi Aplikasi dan Informatika mempunyai tugas dalam memberikan informasi bagi masyarakat Kota Palu pada khususnya dan masyarakat di luar Kota Palu pada umunya melalui Website Pemerintah Daerah Sulawesi Tengah dan menyediakan Media Center sebagai sarana umum bagi masyarakat Kota Palu dalam mengakses jaringan internet secara *free*.
13. Dalam pelaksanaan tugas di seksi aplikasi informatika Kota Palu mengacuh pada Peraturan Pemerintah, PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi, dan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.
14. Seksi Pos dan Telekomunikasi
15. Seksi Pos dan Telekomunikasi mempunyai tugas dalam pendataan dan penertiban jasa titipan, warung telekomunikasi (wartel), warung internet (warnet), penertiban rekomendasi untuk izin usaha jasa titipan sebagai kantor agen, izin pengembangan menara telekomunikasi (*tower*), izin usaha dalam jasa telekomunikasi antara lain warung telekomunikasi (wartel) dan warung internet (warnet) serta melakukan pengendalian dan pengawasan dalam pengembangan menara telekomunikasi (*tower*).
16. Dalam pelaksanaan tugas di seksi pos dan telekomunikasi Kota Palu mengacuh pada Peraturan Pemerintah, PP Nomor 23 Tahun 2009 ayat 4 tentang penertiban izin jasa titipan, PP Nomor 05 Tahun 2006 ayat 1 tentang penertiban izin warung internet, dan Peraturan Daerah, Perda Nomor 08 Tahun 2011 tentang retribusi pengendalian menara telekomunikasi.
17. Susunan Struktur Organisasi

Susunan Struktur Organisasi Bidang Komunikasi dan Informatika, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu sebagai berikut :

1. Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika
2. Kepala Seksi Pengembangan Komunikasi dan Sandi
3. Kepala Seksi Aplikasi dan Informatika
4. Kepala Seksi Pos dan Telekomunikasi
5. Data Pegawai

Data Pegawai Bidang Komunikasi dan Informatika Kota Palu tertanggal 04 Juni 2012 berjumlah 17 orang, hal ini berdasarkan :

1. Menurut Kepangkatan
2. Golongan IV/b : 1 orang. L = 1, P = -
3. Golongan IV/a : - L = - P = -
4. Golongan III/d : 2 orang. L = 2, P = -
5. Golongan III/c : 1 orang. L = - P = 1
6. Golongan III/b :- L = - P = -
7. Golongan III/a :3 orang. L = 2, P = 1
8. Golongan II/d :- L = - P = -
9. Golongan II/c :4 orang. L = 2, P = 2
10. Golongan II/b :3 orang. L = 3, P = -
11. Golongan II/a : - L = - P = -
12. PHL : 3 orang. L = 2, P = 1
13. Menurut Jenis Kelamin
    * Laki – laki :12 orang.
    * Perempuan :5 orang.
14. Pelayanan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika pada tahun 2008-2012 dengan melalui pelayanan media elektronik yaitu :
15. Pelayanan Web. Pemda

Pelayanan melalui fasilitas Web. Pemda ini, adalah bentuk pelayanan berbasis IT (*Information Teknology*) yakni pelayanan dalam bentuk *Link* Web. Pemda. Pelayanan Web. Pemda ini diperuntukan bagi semua lapisan masyarakat tanpa terkecuali sebab Web. Pemda ini dapat diakses oleh pelajar, mahasiswa, dan masyarakat luas, baik masyarakat yag ada disekitar Kota Palu pada khusunya dan masyarakat di luar Kota Palu pada umumnya. Informasi yang disampaikan melalui Web. Pemda Kota Palu ini berisi berita/informasi akan pariwisata Kota Palu, tradisi Kota Palu, makanan khas Kota Palu, souvenir khas Kota Palu, kasus korupsi yang melibatkan pemerintah daerah, bencana alam, lowongan pekerjaan, sekolah-sekolah gratis dan informasi beasiswa yang diperuntukan bagi para pelajar/mahasiswa yang berada di Kota Palu maupun yang berada di luar Kota Palu, dan pelayanan Web. Pemda ini dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

1. Pelayanan Pelatihan Mengenai Aplikasi

Pelayanan melalui pelatihan mengenai aplikasi adalah pelatihan yang diperuntukan bagi guru, mahasiswa dan pegawai. Pelayanan pelatihan mengenai aplikasi yang diperuntukan oleh guru adalah pelatihan mengenai aplikasi yang dapat membantu guru dalam proses belajar mengajar di sekolah. Pelayanan pelatihan mengenai aplikasi yang diperuntukan bagi mahasiswa adalah pelayanan mengenai aplikasi yang dapat membantu mereka dalam perkuliahan, pelayanan ini hanya diperuntukan kepada mahasiswa jurusan teknik informatika. Sedangkan pelayanan pelatihan mengenai aplikasi yang diperuntukan oleh pegawai yakni pelayanan mengenai aplikasi yang dapat memudahkan proses pendataan serta aplikasi pengelolaan data, pengiriman data dan manajeman data.

1. Pelayanan Media Center

Pelayanan melalui fasilitas media center ini adalah pelayanan yang diperuntukan bagi masyarakat, mahasiswa, pelajar, pegawai, dan guru. Media center sebagai pusat pelayan *public*, dapat memberikan informasi kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali dengan mensearch *engine* seperti google, yahoo atau bahkan membuka *link* Web. Pemda Kota Palu yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat yang ingin mengetahui informasi lebih mendalam di media center ini, sebab media center bersifat *free* bagi siapa saja yang ingin menggunakan layanan ini.

1. Pelayanan Mobil Center

Pelayanan melalui fasilitas mobil center ini adalah pelayanan yang diperuntukan bagi masyarakat dan pelajar. Melalui pelayanan mobil center ini masyarakat pedesaan dan sekolah-sekolah terpencil yang berada di Kota Palu, dapat merasakan fasilitas internet dan melalui mobil center ini, pemerintah melatih masyarakat terpencil untuk menggunakan fasilitas internet, dan melatih akan tatacara mengoperasikan lactop.

1. **Pembahasan Hasil Penelitian**

Untuk menyikapi perkembangan IT diera modern saat ini, persiapan dalam menyampaikan informasi maupun komunikasi yang baik hendaknya diikuti dengan penyampaian informasi dan komunikasi yang baik pula agar memungkinkan hasil yang lebih efektif. Keefektifan suatu informasi dan komunikasi dalam hal proses pelayanan TIK kepada masyarakat dapat pula dilihat dari partisipasi masyarakat itu sendiri, dalam hal ini yakni partisipasi masyarakat untuk menggunakan pelayanan dari KOMINFO Kota Palu, bentuk pelayanan tersebut yakni berupa pelayanan melalui media center, mobil center, Web. Pemda dan pelayanan melalui pelatihan bagi masyarakat, pemerintah, tenaga pendidik dan mahasiswa.

Media center sebagai pusat pelayanan internet *free* bagi masyarakat sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat. Media center ini dapat digunakan oleh masyarakat 15 jam disekitar Kota Palu. Pelajar dan mahasiswa pun dapat menggunakan *acces* internet di media center ini dengan memberi batas kepada pelajar saja, yakni mulai pukul 14.00 -20.00. Dengan melalui fasilitas media center inilah, para pelajar dapat memanfaatkan media center sebagai pusat pembelajaran atau pun mencari tugas sekolah mereka, sebab masih banyak sekolah-sekolah yang belum mempunyai lab. Multimedia. Walaupun dalam Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 pada Bab VII Pasal 42 ayat 2 (Undang-Undang, 2005 : 19 ) yang mewajibkan “Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi dan ruang / tempat lainnya yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.” Dari uraian di atas tersebut, dapat kita simpulkan bahwa setiap satuan pendidikan terutama di sekolah – sekolah harus memiliki laboratorium untuk mendukung pelajaran yang membutuhkan praktek langsung seperti TIK. Padahal fakta dilapangan tidak semua sekolah-sekolah mempunyai lab. Multimedia. Adapun mahasiswa yang memanfaatkan media center untuk mencari tugas kuliah mereka atau bahan skripsi mereka melalui fasilitas internet *free.* Disinilah dapat diambil gambaran bahwa proses pelayanan TIK kepada masyarakat berlangsung efektif.

Salah satu kunci keberhasilan dalam melaksanakan program kerja yakni perencanaan yang matang. Oleh karena itu, sebelum menyampaikan suatu informasi harus memiliki perencanaan yang matang, misalnya mempersiapkan alat/media, program kerja, dan mengimplementasikan metode yang sudah direncanakan.

Proses pelayanan informasi dan komunikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika khusunya dibidang KOMINFO berlangsung efektif. Hal tersebut didukung oleh perencanaan yang sudah terprogram, yang mana pelaksanaannya dibawahi oleh para pegawai yang bekerja sesuai dengan jabatan mereka masing-masing, metode pelaksanaannya sudah sesuai dengan alat/media yang digunakan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini yakni adanya alat/media elekronik dan diharapkan dapat memberi manfaat, serta alat/media elektronik yang digunakan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat luas dalam keadaan baik. Misalnya saja, media elektronik (internet) yang memiliki *bandwith* (kecepatan koneksi internet) baik yang dapat memudahkan mengacces informasi yang diinginkan dengan cepat, akurat dan dapat berkomunikasi dengan lancar melalui fasilitas webcam.

Dengan menilik proses pelayanan tersebut, terdapat hambatan dan pedukung yang mempengaruhi jalannya proses pelayanan informasi dan komunikasi. Dalam hal pendukung proses pelayanan tersebut dapat dilihat dari alat/media yang digunakan memiliki kondisi yang baik serta didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten dibidang masing-masing dan dapat memahami tugas, fungsi dan kewajiban yang mereka masing-masing. Adapun sedikit hambatan yakni mengenai faktor pemahaman dan pengusaan alat teknologi seperti perangkat keras (komputer dan mesin penunjang lainnya) yang apabila tedapat kerusakan pada perangkat keras tersebut harus membutuhkan tenaga teknisi yang ahli dibidangnya. Oleh karena itu, sangatlah dibutuhkan para pegawai teknisi yang handal dan profesional dalam hal pemahaman perangkat keras (komputer dan mesin penunjang lainnya), sehingga kedepannya bidang KOMINFO ini dapat berdiri sendiri menjadi instansi kepemerintahan yang dapat memberikan pelayanan dengan baik tanpa ada kendala atau hambatan didalamnya.

Dalam pelaksanaan tugas dibidang komunikasi dan informatika ini, para stafnya dapat bertatap muka langsung dengan masyarakat dan menggunakan media / alat untuk pelayanan informasi dan komunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 28 – 29 Mei 2012 dengan seksi pengembangan komunikasi dan sandi yakni Bapak Syafruddin, ST, dengan beberapa pertanyaan sebagai berikut : Apasaja program yang dilaksanakan oleh seksi pengembangan komunikasi dan sandi ini ? Program yang dilaksanakan dalam seksi pengembangan komunikasi dan sandi ini adalah : Untuk program saat ini masih mengacu pada pengembangan komunikasi, informasi dan penyediaan media masa bagi masyarakat.Selanjutnya metode apasaja yang digunakan oleh seksi pengembangan komunikasi dan sandi ini dalam hal memberikan pelayanan TIK kepada masyarakat ? Metode yang digunakan oleh seksi pengembangan komunikasi dan sandi ini dalam hal memberikan pelayanan TIK kepada masyarakat adalah melalui pemberian pelayanan secara langsung kepada masyarakat dengan menggunakan media internet. Dan media / alat apakah yang digunakan pada seksi pengembangan komunikasi dan sandi ini dalam melaksanakan kegiatannya dan bagaimana dengan kondisi media / alat yang digunakan ? Media / alat yang digunakan pada seksi pengembangan komunikasi dan sandi ini dalam melaksanakan kegiatannya adalah menggunakan media internet dengan penyediaan *bandwith* (kecepatan koneksi internet) dan kondisi peralatan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seksi pos dan telekomunikasi yakni Ibu Nugraha Saridewi, S.Sos M.Si, dengan beberapa pertanyaan sebagai berikut : Apasaja program yang dilaksanakan oleh seksi pos dan telekomunikasi ini ? Program yang dilaksanakan oleh seksi pos dan telekomunikasi iniadalah :pendataan dan penertiban jasa titipan, warung telekomunikasi (wartel), warung internet (warnet), penertiban rekomendasi untuk izin usaha jasa titipan sebagai kantor agen, izin pengembangan menara telekomunikasi (*tower*), izin usaha dalam jasa telekomunikasi antara lain warung telekomunikasi (wartel) dan warung internet (warnet) serta melakukan pengendalian dan pengawasan dalam pengembangan menara telekomunikasi (*tower*). Selanjutnya metode apasaja yang digunakan oleh seksi pos dan telekomunikasi ini dalam hal memberikan pelayanan TIK kepada masyarakat ? Metode yang digunakan oleh seksi pos dan telekomunikasi ini dalam hal memberikan pelayanan TIK kepada masyarakat adalah dengan metode pendekatan dan komunikasi sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada. Dan media / alat apakah yang digunakan pada seksi pos dan telekomunikasi ini dalam melaksanakan kegiatannya dan bagaimana dengan kondisi media / alat yang digunakan ? Media / alat yang digunakan pada seksi pos dan telekomunikasi ini dalam melaksanakan kegiatannya adalah menggunakan media internet dengan penyediaan server web dan server hosting yang berfungsi sebagai penyimpan file website yang dapat diakses oleh masyarakat luas melalui media internet dan kondisi alat baik sebab server web tersebut dapat diperbaharui setiap saat sesuai dengan kebijakan pemerintah dalam hal penyampaian informasi daerah kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seksi aplikasi dan informatika yang diwakili oleh staf Bapak Silang Abu Lebu, S.Sos , yakni Bapak Doddy Tisna Amijaya, SH , dengan beberapa pertanyaan sebagai berikut : Apasaja program yang dilaksanakan oleh seksi aplikasi dan informatika ini ? Program yang dilaksanakan oleh seksi aplikasi dan informatika ini adalah : pembuatan website pemda, menagadakan pelatihan bagi masyarakat, pemerintah, guru, dan mahasiswa serta pendayagunaan media center dan mobil center bagi semua lapisan masyarakat di Kota Palu tanpa terkecuali. Selanjutnya metode apasaja yang digunakan oleh seksi aplikasi dan informatika ini dalam hal memberikan pelayanan TIK kepada masyarakat ? Metode yang digunakan oleh seksi aplikasi dan informatika ini dalam hal memberikan pelayanan TIK kepada masyarakat adalah dengan metode sistem informasi 1 arah dan 2 arah yang maksudnya 1 arah dengan bertatap muka langsung kepada masyarakat yang ingin mengetahui informasi lebih jelas dan relevan. Sedangkan metode 2 arah yakni menggunakan media internet sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat. Dan media / alat apakah yang digunakan pada seksi aplikasi dan informatika ini dalam melaksanakan kegiatannya dan bagaimana dengan kondisi media / alat yang digunakan ? Media / alat yang digunakan pada seksi aplikasi dan informatika ini dalam melaksanakan kegiatannya adalah menggunakan media internet dengan penyediaan server web dan server hosting yang berfungsi sebagai penyimpanan file website yang dapat diakses oleh masyarakat luas melalui media internet dan kondisi alat baik sebab server web tersebut dapat diperbaharui setiap saat sesuai dengan kebijakan pemerintah dalam hal penyampaian informasi daerah kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 04 – 08 Juni 2012 dengan Masyarakat di Kota Palu yakni dengan Saudara Mohammad Syafi’in, dengan beberapa pertanyaan sebagai berikut : Apakah Bapak/Ibu/Saudara(i) sering menggunakan layanan komunikasi dan informasi dari Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu ? Ya, dua atau tiga kali di setiap minggu saya menggunakan akses internet *free* di Media Center di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu. Selanjutnya jenis pelayanan apa yang sering Bapak/Ibu/Saudara(i) gunakan ? Jenis pelayanan yang saya gunakan yakni internet, browsing, chatting dan mencari informasi yang berhubungan tugas perkuliahan saya. Selanjutnya apakah banyak manfaat yang Bapak/Ibu/Saudara(i) terima dari layanan tersebut ? Ya, sangat bermanfaat karena layanan yang tersedia di Media Center di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu bersifat gratis, dapat digunakan sampai malam hari, dan terbuka bagi setiap masyarakat yang berkepentingan dengan layanan informasi dan komunikasi. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara(i) jenis layanan yang digunakan sudah cukup memuaskan atau perlu ditingkatkan lagi ? Menurut saya, perlu ditingkatkan lagi karena akses internet yang ada relative stabil, namun kecepatan koneksi terkadang tidak cukup cepat, terutama ketika banyak masyarakat yang datang dan menggunakan layanan di Media Center di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika. Untuk itu, kiranya perlu penambahan kapasitas kuota *bandwith* yang ada, agar masing-masing pengguna dapat merasakan yang lebih besar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Masyarakat di Kota Palu yakni dengan Ibu Marlia Ponulele, S.Pd, dengan beberapa pertanyaan sebagai berikut : Apakah Bapak/Ibu/Saudara(i) sering menggunakan layanan komunikasi dan informasi dari Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu ? Ya, satu atau dua kali dalam seminggu menggunakan akses internet *free* di Media Center di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu. Selanjutnya jenis pelayanan apa yang sering Bapak/Ibu/Saudara(i) gunakan ? Jenis pelayanan yang saya gunakan yakni internet, browsing, untuk mencari informasi bahan tambahan untuk saya mengajar disekolah. Selanjutnya apakah banyak manfaat yang Bapak/Ibu/Saudara(i) terima dari layanan tersebut ? Ya, sangat bermanfaat karena layanan yang tersedia di Media Center di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu bersifat gratis, dapat digunakan sampai malam hari, dan terbuka bagi setiap masyarakat di Kota Palu. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara(i) jenis layanan yang digunakan sudah cukup memuaskan atau perlu ditingkatkan lagi ? Menurut saya, sudah cukup memuaskan, karena tidak semua masyarakat memiliki lactop dan modem jadi dengan adanya media center ini, membantu masyarakat yang kurang mampu karena layanan pemerintah ini bersifat gratis bagi masyarakat luas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Masyarakat di Kota Palu yakni dengan Saudara Mohammad Gafur, dengan beberapa pertanyaan sebagai berikut : Apakah Bapak/Ibu/Saudara(i) sering menggunakan layanan komunikasi dan informasi dari Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu ? Ya, layanan yang saya terima dengan mengikuti pelatihan manajemen jaringan komputer yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika bertempat di Media Center Kota Palu. Selanjutnya jenis pelayanan apa yang sering Bapak/Ibu/Saudara(i) gunakan ? Jenis layanan yang digunakan dalam pelatihan adalah layanan manajemen jaringan berbasis Linux. Selanjutnya apakah banyak manfaat yang Bapak/Ibu/Saudara(i) terima dari layanan tersebut ? Ya, manfaat dari pelatihan ini memberikan wawasan baru dan alternatif baru berbasis *open source*  dalam manajemen jaringan, seperti pengaturan TCP/IP dan proxy server. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara(i) jenis layanan yang digunakan sudah cukup memuaskan atau perlu ditingkatkan lagi ? Menurut saya, layanan pelatihan yang diadakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu sudah cukup memuaskan dan sangat membantu dalam meluaskan cakrawala pergertian di bidang ilmu komputer.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Masyarakat di Kota Palu yakni dengan Bapak Moh. Asgar Labalado, SP, dengan beberapa pertanyaan sebagai berikut : Apakah Bapak/Ibu/Saudara(i) sering menggunakan layanan komunikasi dan informasi dari Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu ? Ya, layanan yang saya terima yakni mengikuti pelatihan pemanfaatan manajemen data satuan kerja yang dilaksanakan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu bertempat di media center Palu. Selanjutnya jenis pelayanan apa yang sering Bapak/Ibu/Saudara(i) gunakan ? Jenis layanan yang digunakan dalam pelatihan adalah layanan manajemen data berbasis teknologi informatika dan komunikasi. Selanjutnya apakah banyak manfaat yang Bapak/Ibu/Saudara(i) terima dari layanan tersebut ? Ya, manfaat dari pelatihan ini sangat membantu, karena proses input data tidak lagi dilakukan secara manual. Dengan teknologi komputer dan aplikasi yang tersedia, memudahkan proses pendataan dan mudah dicetak serta memudahkan data didistribusikan ke satuan pemerintah lainnya yang membutuhkan data tersebut. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara(i) jenis layanan yang digunakan sudah cukup memuaskan atau perlu ditingkatkan lagi ? Menurut saya, layanan pelatihan yang diadakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu sudah cukup memuaskan, karena melibatkan peserta dari Provinsi, Kabupaten dan Kota di Sulawesi Tengah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Masyarakat di Kota Palu yakni dengan Saudari Anita Lidyawati, S.Pd, dengan beberapa pertanyaan sebagai berikut : Apakah Bapak/Ibu/Saudara(i) sering menggunakan layanan komunikasi dan informasi dari Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu ? Ya, pernah mengikuti palatihan pemanfaatan media pembelajaran yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika bertempat diMedia Center Kota Palu. Selanjutnya jenis pelayanan apa yang sering Bapak/Ibu/Saudara(i) gunakan ? Jenis layanan yang digunakan dalam pelatihan adalah media pembelajaran bahasa inggris berbasis aplikasi *desktop* . Selanjutnya apakah banyak manfaat yang Bapak/Ibu/Saudara(i) terima dari layanan tersebut ? Ya, dari pelatihan ini sangat bermanfaat. Sebab sebahagian besar siswa saya merasa sangat terbantu, karena aplikasi tersebut menggunakan pendekatan permainan (game) dalam penyampaian materi pembelajaran bahasa inggris. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara(i) jenis layanan yang digunakan sudah cukup memuaskan atau perlu ditingkatkan lagi ? Menurut saya, layanan pelatihan ini perlu ditingkatkan dengan cara disebarluaskan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu kesemua guru bahasa inggris. Tidak hanya diKota Palu saja, akan tetapi untuk Provinsi Sulawesi Tengah pada umumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Masyarakat di Kota Palu yakni dengan Ibu Siti Herawati, S.KM, M.Kes, dengan beberapa pertanyaan sebagai berikut : Apakah Bapak/Ibu/Saudara(i) sering menggunakan layanan komunikasi dan informasi dari Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu ? Ya, pernah mengikuti palatihan pengelolaan data dan keuangan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu. Selanjutnya jenis pelayanan apa yang sering Bapak/Ibu/Saudara(i) gunakan ? Jenis layanan yang digunakan dalam pelatihan adalah pengelolaan data dan manajemen data bantuan bagi masyarakat difabel (penyandang cacat) dan keuangan Negara. Selanjutnya apakah banyak manfaat yang Bapak/Ibu/Saudara(i) terima dari layanan tersebut ? Ya, pelatihan ini sangat memberikan manfaat dikarenakan masyarakat difabel adalah salah satu kelompok masyarakat kurang mampu yang menjadi perhatian Negara dalam hal ini yakni pemerintah dari tahun ke tahun. Negara menyediakan anggaran bagi penderita difabel ini. Oleh karena itu, dalam rangka mempercepat proses pendataan dan percairan bantuan berikut pertanggungjawabannya, pelatihan yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu ini dirasa sangat membantu. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara(i) jenis layanan yang digunakan sudah cukup memuaskan atau perlu ditingkatkan lagi ? Menurut saya, dalam layanan pelatihan ini sudah sangat memuaskan dan sangat membantu pegawai di bagian administrasi dan keuangan di Dinas Kesehatan Prov. Sulawesi Tengah.

Dengan hasil penelitian di atas bahwa Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu khususnya dibidang KOMINFO memiliki program kerja, metode dan media / alat yang relevan dengan program pelaksanaannya, maka dapat diambil gambaran bahwa Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu dapat memberikan pelayanan informasi dan komunikasi kepada masyarakat dengan baik sesuai dengan program kerja yang telah diamanatkan oleh pemerintah kepada mereka masing-masing.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Dengan melihat hasil penelitian yang dibahas pada bab-bab sebelumnya, maka dalam penulisan ini dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan teknologi informasi dan komunikasi pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika khususnya dibidang KOMINFO berlangsung dengan efektif. Hal ini didukung oleh infrastruktur yang baik serta sumber daya manusia yang berkompeten yang mampu memanfaatkan dengan baik media/alat elektronik yang digunakan, fasilitas pelayanan yang digunakan lebih mengarah ke layanan media elektronik dengan melalui fasilitas pelayanan Web. Pemda, pelatihan pelayanan aplikasi, mobil center dan media center bagi semua lapisan masyarakat yang ingin mengetahui informasi yang ada di Kota Palu khususnya dan di luar Kota Palu pada umumnya, dan pelaksanaan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi sebahagian besar menggunakan media / alat elektronik sehingga lebih cepat dan akurat dalam hal penyampaian/penyebaran informasi kepada seluruh lapisan masyarakat yang ingin mengetahui informasi dan ingin menggunakan layanan informasi tersebut.

1. **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Kiranya bidang KOMINFO dapat berdiri sendiri sebagai salah satu instansi kepemerintahan, agar kedepannya semua bentuk-bentuk pelayanan teknologi informasi dan komunikasi kepada masyarakat lebih dimaksimalkan dengan baik.
2. Kepada Kepala Bidang KOMINFO kiranya agar memaksimalkan dengan baik media center sebagai pusat sarana penyampaian informasi dan komunikasi bagi seluruh lapisan masyarakat yang berada di Kota Palu dan menerima pegawai teknisi yang betul-betul profesional dibidang IT agar apabila terjadi kerusakan dibidang IT yang menyangkut dengan perangkat keras *(hardware)* maupun perangkat lunaknya *(software)* langsung dapat ditangani dengan baik, agar mempermudah dalam pelayanan informasi dan komunikasi kepada masyarakat.
3. Kepada seluruh pegawai di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika khususnya dibidang KOMINFO kiranya agar menjalankan tugasnya dengan baik dan menjalin kerjasama yang baik pula antar sesama staf maupun staf dikalangan instansi kepemerintahan lainnya di Kota Palu, sehingga terciptanya pelayanan yang baik bagi masyarakat yang ada di Kota Palu.

**DAFTAR PUSTAKA**

Alwia . D. 2011. *Pengembangan dan Kemajuan Dibidang Teknologi Informasi dan Komunikasi.* (Online). <Http://wartanegara.ac.id>. (Diakses 05 Feb 2012).

Anwar, Arifin. 1998. *Ilmu Komunikasi.* Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Ardian Febri, Rizki. 2010. *Perkembangan Teknologi Bagi Manusia.* (Online). <Http://gunadarma.ac.id>. (Diakses 05Feb 2012).

Asmani, Ma’mur Jamal. 2011. *Tips Efektifitas Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Dunia Pendidikan.* Jogjakarta : DIVA Press.

Darmawan, Deni. 2011. *Teknologi Pembelajaran*. Bandung : Rosda.

Hadi Sutopo, Ariesto. 2012. *Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Pendidikan.* Yogyakarta : Graha Ilmu.

Indriani Juli, Nadi. 2010. *Pengertian Eksistensi*. (Online). <Http://wordress.com>. (Diakses 13 Feb 2012).

Laswell. 2011. *Perkembangan dan Kemajuan Dibidang Teknologi informasi dan Komunikasi.* (Online). <Http://wartarakyat.ac.id>. (Diakses 05 Feb 2012).

Ma’mur Asmani, Jamal. 2010. *Mengenal Teknologi Informasi dan Komunikas.* (Online). <Http://harisok.blogspot.com>. (Diakses 20 Jul 2011).

Moleong. 2002. *Pengertian Observasi.* (Online). <Http://id.scribd.com>. (Diakses 07 Feb 2012).

Rahman Abdul, Habib. 2010. *Dampak Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi Bagi Kehidupan Masyarakat.* (Online). <Http://vennieshella.blogspot.com>. (Diakses 13 Feb 2012).

Rusman, dkk. 2011. *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi.* Jakarta : Rajawali Pers.

Rogers, Everett. 2011. *Pengertian Teknologi.* (Online). <Http://blog.re.or.id>. (Diakses 05 Feb 2012).

Sannai, Anatta. 2011. *Pengertian Teknologi Informasi dan Komunikasi.* (Online). <Http://blog.trisakti.ac.id>. (Diakses 05 Feb 2012).

Schramm, Willbur. 2010. *Pengertian Komunikasi.* (Online). <Http://id.shvoong.com>. (Diakses 05 Feb 2012).

Satria. 2008. *Pengertian Komunikasi.* (Online). <Http://id.shvoong.com>. (Diakses 23 Jul 2011).

Sinring Abdullah, dkk. 2012. *Pedoman Penulisan Skripsi Program S-I.* Makassar : FIP UNM.

Tazkiyah, Peradaban. 2010. *Pengertian Teknologi.* (Online). <Http://ajidedim.com>. (Diakses 21 Okt 2011).

Uno, Hamzah B dan Lamatenggo, Nina. 2011. *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran.* Jakarta : Bumi Aksara.

Undang-Undang Kementerian Negara Riset dan Teknologi Nomor 6 tahun 2006 tentang  *Manfaat Teknologi Informasi dan Komunikasi.* Jakarta : Bukune.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Public.* Jakarta : Bukune.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2005 pada Bab VII Pasal 42 ayat 2 tentang *Satuan Pendidikan Yang Harus Memiliki Lab. Untuk Menunjang Proses Belajar Mengajar Yang Baik.* Jakarta : Bukune.

Data Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Palu Tahun 2008 – 2012.