

DAMPAK PROGRAM *BROADBAND LEARNING CENTER* (BLC) DI KELURAHAN DUKUH MENANGGAL, KECAMATAN GAYUNGAN, KOTA SURABAYA

Mega Mulyasari

14040674134 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) megamulyasari64@gmail.com

Hj. Weni Rosdiana, S.Sos., M.AP.

197909232009122003 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) muhammadfarid@unesa.ac.id

Abstrak

Saat ini, era globalisasi dan pesatnya kemajuan teknologi menuntut Pemerintah untuk berinovasi dengan mengintegrasikan pelaksanaan pemerintahan dengan teknologi informasi dan komunikasi atau dikenal dengan *E-government*. Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu pemerintahan yang berhasil menjalankan pemerintahan berbasis elektronik, salah satu keberhasilan Kota Surabaya dalam bidang *E-government* adalah program *Broadband Learning Center* (BLC). Program BLC merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelatihan komputer gratis bagi warga Surabaya yang bertujuan agar masyarakat Kota Surabaya melek teknologi informasi (IT) serta sebagai salah satu upaya mewujudkan visi Kota Surabaya yaitu menuju *Surabaya Multi Media City* (SMMC). Program BLC telah dilaksanakan sejak tahun 2012 hingga saat ini dan memiliki lokasi sebanyak 35 lokasi salah satunya di Kelurahan Dukuh Menanggal, Surabaya. Pelaksanaan pelatihan di BLC Kelurahan Dukuh Menanggal tidak terlepas dari munculnya kendala. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu mendeskripsikan bagaimana dampak program *Broadband Learning Center* (BLC) Di Kelurahan Dukuh Menanggal, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun fokus yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dampak terhadap beberapa unit-unit pedampak antara lain dampak terhadap individual, dampak organisasional, dampak masyarakat, dampak lembaga dan sistem sosial, teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program *Broadband Learning Center* (BLC) di Kelurahan Dukuh Menanggal, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya memberikan dampak terhadap unit-unit sosial yang meliputi dampak individu dengan semakin meningkatnya tingkat melek teknologi informasi dan komunikasi masyarakat Kelurahan Dukuh Menanggal, dampak organisasional dengan tercapainya visi kota Surabaya menuju *Surabaya Multi Media City*, dampak terhadap masyarakat berupa meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta terpenuhinya akses internet kelurahan Dukuh Menanggal, dan untuk dampak terhadap lembaga dan sistem sosial lebih memberikan dampak terhadap system pendidikan dengan semakin meningkatnya kemampuan teknologi informasi dan komunikasi masyarakat.

Kata Kunci: Dampak, Program, Teknologi Informasi

Abstract

Nowadays, globalization era and rapidly developed technology prosecute government to innovate integrated government implementation with communication and information technology which is called E-government. Government of Surabaya city is one of government which is successful to implement government based on electronic, one of their successful in E-government is *Broadband Learning Center* (BLC) Program. BLC Program is provider tools and infrastructure free computer training for citizens in Surabaya which has purpose to give knowledge about information technology, this is also one of effort to create a goal for Surabaya city that is *Surabaya Multi Media City* (SMMC). BLC Program has done since 2012 until today and has 35 locations, one of them in Dukuh Menanggal Urban Village, Surabaya. The implementation of the training in BLC Dukuh Manunggal Urban Village doesn't omitted from problems. Based on this, it is important to describe how the impact *Broadband Learning Center* (BLC) in Dukuh Menanggal Urban Village, Gayungan Sub-District, Surabaya City. This research uses descriptive method with qualitative approach. The technique of collecting data in this research are interview, observation, and documentation. As for, the focus which is used in this research is the impact through some units impacted points, they are the impact of individual, the impact of organizational, the impact of citizens, the impact of institutions, and the social impact. The analyzing data for this research are collecting data, reduction data, presentation of data, making conclusion or verifying data. The result of this research shows that *Broadband Learning Center* (BLC) Program in Dukuh Menanggal Urban Village, Surabaya City gives some impacts for some social units, include on, the impact of individual, more increasing literate people in information and technology, the impact of organizational, reaching the goal of Surabaya city, that is *Surabaya Multi Media City*, the impact of citizens that is more increasing the belief from citizens for government and fulfilled of internet access in Dukuh

Menanggal Urban Village, and for the impact of institution and social impact are more giving the impact for education system with more increasing communication and information skill through citizens.

Key Words: The Impact, Program, Information Technology

PENDAHULUAN

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu tugas utama serta fungsi penting pemerintah dalam rangka menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan pemerintahan baik pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah dikarenakan pelayanan menyangkut aspek yang luas. Pemerintah pada hakikatnya adalah sebagai penyedia pelayanan, adanya pemerintah dalam suatu negara maupun di kehidupan masyarakat tidaklah untuk melayani dirinya sendiri namun harus terfokus pada pemberian pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat agar setiap anggota masyarakat memiliki kesempatan untuk memperbaiki kualitas kehidupannya serta dapat mengembangkan kemampuannya untuk mencapai tujuan bersama.

Fungsi pelayanan, pemberdayaan serta pembangunan pada akhirnya mendorong pemerintah secara berkelanjutan melakukan langkah guna meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakatnya. Terlebih, era globalisasi menjadi tantangan terbesar bagi pemerintah saat ini dikarenakan telah memberikan perubahan terhadap pola pikir masyarakat menjadi lebih kritis terhadap penyelenggaraan pemerintahan serta pesatnya perkembangan teknologi informasi dan *cyber* telah mengubah pola dan tata hubungan antar masyarakat maupun antara masyarakat dengan pemerintah.

Pesatnya kemajuan teknologi informasi belakangan ini telah banyak diterapkan dalam aktivitas pemerintahan, baik dalam konteks pembangunan berbasis teknologi informasi. Di Indonesia pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menjalankan pemerintahan atau disebut dengan *electronic government (e-gov)* telah mendapat perhatian dan dukungan Pemerintah melalui Instruksi Presiden R.I Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Dukungan pemerintah dalam hal pengembangan *e-government* pada akhirnya memacu setiap unsur pemerintahan baik pemerintah pusat maupun daerah untuk mulai menjalankan pemerintahan berbasis teknologi informasi. Salah satu Pemerintah Daerah di Indonesia yang menjalankan pemerintahan berbasis teknologi informasi adalah Pemerintah Kota Surabaya. Melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, Kota Surabaya terus mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik di berbagai bidang. Salah satu

inovasi program yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya adalah program *Broadband Learning Center (BLC)*.

Program *Broadband Learning Center (BLC)* merupakan salah satu program bina lingkungan PT. Telkom yang disahkan pada tahun 2006, namun pada tahun 2012 program BLC dihibahkan kepada Pemerintah Kota Surabaya sebagai bentuk kerjasama dan dukungan PT. Telkom dalam mewujudkan salah satu bentuk pelayanan publik di bidang pendidikan.

Program BLC merupakan fasilitas pembelajaran IT yang dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat Surabaya secara gratis agar melek IT serta sebagai salah satu upaya percepatan menuju *Surabaya Multi Media City (SMMC)*. *Surabaya Multi Media City* merupakan program pengembangan kota Surabaya dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang terintegrasi dengan teknologi informasi dan komunikasi. (blc.surabaya.go.id)

Kota Surabaya sebagai kota terbesar kedua di Indonesia tentu memiliki masyarakat yang maju termasuk dalam hal penggunaan internet. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2012:18-29), masyarakat Kota Surabaya termasuk kategori sudah cukup melek teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan pengguna internet terbanyak setelah Kota Jakarta yang mencapai 31,6% namun hanya didominasi pengguna berusia muda pada rentang usia 12-34 tahun. Melihat kondisi tersebut, maka kemampuan TIK masyarakat Kota Surabaya perlu ditingkatkan agar dapat mewujudkan visi Kota Surabaya salah satunya melalui program BLC.

Program BLC hingga saat ini telah memiliki 35 lokasi di setiap titik di Surabaya yang ditempatkan pada ruang publik seperti taman, rusun, kecamatan dan kelurahan, salah satunya BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal. BLC Kelurahan Dukuh Menanggal termasuk salah satu lokasi awal dimulainya pelaksanaan program BLC di Kota Surabaya. Berdasarkan data rekapitulasi peserta perlokasi tahun 2016 milik Dinkominfo, BLC Kelurahan Dukuh Menanggal setelah hampir 5 (lima) tahun berjalan telah memiliki jumlah peserta sebanyak 1769 orang.

Pelaksanaan program *Broadband Learning Center (BLC)* di Kelurahan Dukuh Menanggal terletak di salah satu ruang publik yaitu pada kantor Kelurahan Dukuh Menanggal. Pelaksanaan pelatihan dan pemberian materi pada BLC Kelurahan Dukuh Menanggal dilakukan oleh 2 (dua) instruktur yang disediakan oleh Dinas Komunikasi

dan Informatika yang memberikan materi berupa internet, *office* dan desain.

Sarana dan prasarana yang terdapat di BLC Kelurahan Dukuh Menanggal sesuai dengan *Memorandum of Understanding* (MoU) antara PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk dengan Pemerintah Kota Surabaya berupa PC (*personal computer*) sebanyak 10 unit, meja dan kursi, LCD, AC serta akses internet dengan kapasitas kecepatan 3 (tiga) Mbps.

Berdasarkan pernyataan diatas, diketahui bahwa kapasitas kecepatan akses internet yang disediakan oleh Dinkominfo sebesar 3 Mbps pada tiap lokasi, dan pada tiap-tiap lokasi terdapat 10 unit PC. Jika dilakukan perbandingan antara jumlah PC dengan kapasitas akses internet yang tersedia, dapat dikatakan tidak sebanding. Terlebih ketika 10 unit PC secara bersamaan menggunakan akses internet seperti ketika pelatihan materi yang membutuhkan akses internet, maka akan berakibat pada kurang maksimalnya pelatihan karena lambatnya akses internet. Selain permasalahan rendahnya kapasitas akses internet yang tersedia, terdapat permasalahan lainnya dalam pelaksanaan program BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal yakni masih rendahnya konsistensi kehadiran masyarakat untuk mengikuti pelatihan sesuai jadwal. Hal tersebut dikarenakan masyarakat Kelurahan Dukuh Menanggal berada pada usia produktif yang sebagian besar memiliki pekerjaan, sehingga kurang memiliki waktu untuk mengikuti pelatihan.

Berdasarkan uraian di atas, dirasa perlu untuk melakukan penelitian mengenai dampak program *Broadband Learning Center* (BLC) khususnya di Kelurahan Dukuh Menanggal. BLC Kelurahan Dukuh Menanggal dipilih karena dalam pelaksanaan program BLC, terdapat kendala yang menghambat kelangsungan pelatihan TIK yaitu kapasitas akses internet yang lambat sehingga berdampak pada kurang maksimalnya pemberian materi khususnya materi yang membutuhkan akses internet. Selain itu, terdapat kondisi dimana kehadiran peserta untuk mengikuti pelatihan tidak menentu sehingga materi tidak dapat tersampaikan secara menyeluruh. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti menggunakan teori unit-unit sosial pedampak Menurut Finsterbusch dan Motz (Wibawa, 1994: 54-60) untuk menganalisis permasalahan yang ada serta untuk mengetahui dampak program BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal.

Unit-unit sosial pedampak merupakan evaluasi terhadap beberapa unit sosial yang secara umum menjadi kelompok sasaran suatu kebijakan, sehingga dapat sesuai dengan program BLC yang memang diperuntukkan bagi masyarakat, individu maupun kelompok atau organisasi. Atas dasar pertimbangan tersebut, maka

peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Dampak Program *Broadband Learning Center* (BLC) Di Kelurahan Dukuh Menanggal, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya**”. Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu bagaimana dampak program *Broadband Learning Center* (BLC) Di Kelurahan Dukuh Menanggal, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya?. Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mendeskripsikan dampak program *Broadband Learning Center* (BLC) Di Kelurahan Dukuh Menanggal, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif yang bertujuan untuk mendiskripsikan Dampak Program *Broadband Learning Center* (BLC) Di Kelurahan Dukuh Menanggal, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya. Dengan menggunakan teori unit-unit pedampak sosial menurut Finsterbusch dan Motz dalam Wibawa,(1994:54-60). Adapun subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (*E-Gov*) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Staf Sub. Bagian Umum Kepegawaian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Staf Seksi Teknologi dan Informasi (*E-Gov*) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Koordinator Program BLC Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Instruktur BLC Kelurahan Dukuh Menanggal, Masyarakat yang mengikuti program BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal.

Teknik pengambilan data melalui, observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan publik pada dasarnya merupakan serangkaian tindakan atau keputusan yang dibuat dan dilakukan oleh pemerintah mengenai permasalahan tertentu yang bertujuan untuk memecahkan masalah yang sedang terjadi di masyarakat. Seperti halnya Pemerintah Kota Surabaya melalui program *Broadband Learning Center* (BLC) berupaya memberikan suatu program yang bertujuan untuk merubah kondisi yang terjadi di masyarakat yang menjadi latar belakang dari program BLC ini. Pelaksanaan program BLC ini dilatarbelakangi oleh adanya kondisi dimana masih rendahnya tingkat

penggunaan internet di Kota Surabaya, dan rata-rata usia pengguna internet didominasi oleh usia produktif.

Sejauh ini, program BLC di Kota Surabaya telah memiliki 35 lokasi yang tersebar di setiap titik di Surabaya. Termasuk salah satunya di Kelurahan Dukuh Menanggal, pelaksanaan BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal terbilang cukup lama hal tersebut dikarenakan BLC Kelurahan Dukuh Menanggal termasuk salah satu lokasi awal dibukannya program BLC di Kota Surabaya. Hingga saat ini, pelaksanaan program BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal telah berjalan hampir 5 (lima) tahun. Pelaksanaan program yang terbilang cukup lama, tentu diharapkan dapat memberikan hasil baik bagi Pemerintah Kota Surabaya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya serta masyarakat khususnya di Kelurahan Dukuh Menanggal selaku sasaran program. Untuk mengetahui dampak program BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal maka peneliti menggunakan teori Menurut Finsterbusch dan Motz dalam Wibawa (1994: 54-60) terdapat beberapa unit yang terkena dampak suatu kebijakan, unit-unit yang terkena dampak tersebut antara lain dampak individual, dampak organisasional, dampak masyarakat, serta dampak lembaga dan sistem sosial. Adapun penjelasan mengenai dampak yang dirasakan oleh tiap-tiap unit adalah sebagai berikut :

1. Dampak Individual

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa program BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal, Surabaya ini memberikan dampak individual terhadap masyarakat. Terlihat bahwa respon positif dari beberapa peserta mulai dari siswa SD, ibu-ibu pedagang, hingga PNS yang merasakan perubahan kondisi setelah mengikuti program BLC. Dimana yang pada awalnya kurang mengerti bagaimana mengoperasikan IT menjadi paham IT. Selain pelatihan yang diberikan tidak membebankan masyarakat dari segi finansial, penempatan lokasi untuk pelatihan juga tidak mengganggu kegiatan masyarakat sekitar, karena berada di salah satu ruangan milik kantor kelurahan. Selain itu adanya program BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal juga melengkapi fasilitas bagi pelajar yang tidak mendapat mata pelajaran TIK di sekolah mereka

2. Dampak Organisasional

Pelaksanaan program BLC juga memberikan dampak terhadap organisasi. Sesuai dengan pernyataan di atas, menunjukkan bahwa program BLC memberikan dampak secara langsung maupun tidak langsung. Dampak langsung dari program ini yaitu dapat terwujudnya visi Kota Surabaya untuk menuju *Surabaya Multi Media City*. Selain itu tujuan untuk membuat masyarakat Kota Surabaya melek IT pun tercapai namun juga memberikan

dampak terhadap segi pembiayaan untuk pelaksanaan program ini.

3. Dampak Masyarakat

Unit ketiga yang terkena dampak program BLC adalah masyarakat, pembangunan dan pelaksanaan program BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal memberikan dampak positif terhadap masyarakat. Pelaksanaan program BLC mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebagai salah satu bentuk pelayanan publik, program BLC dirasa melengkapi berbagai bentuk pelayanan yang ada. Melalui program BLC, masyarakat diberikan sebuah sarana dan fasilitas pelatihan komputer gratis untuk meningkatkan kemampuan TIK mereka.

4. Dampak Lembaga dan Sistem Sosial

Pelaksanaan program BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal juga memberikan dampak terhadap lembaga dan sistem sosial yaitu berdampak pada lembaga pendidikan serta sistem sosial di Kelurahan Dukuh Menanggal. Secara institusi pendidikan, pembangunan dan pelaksanaan program BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal memberikan dampak positif. Sesuai dengan latar belakang program BLC yaitu mencerdaskan dan mendorong tumbuhnya inovasi di bidang pendidikan maka program ini kenyataannya memang memberikan perubahan besar terutama bagi bidang pendidikan. Namun program ini kurang memberikan dampak terhadap sistem ekonomi masyarakat Kelurahan Dukuh Menanggal, karena memang pada kenyataannya masyarakat di Kelurahan Dukuh Menanggal masih memiliki pola pikir berdagang secara tradisional.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang dampak program *Broadband Learning Center* (BLC) di Kelurahan Dukuh Menanggal, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya diketahui bahwa pelaksanaan program BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal memberikan dampak terhadap beberapa unit, yaitu :

Unit pertama yang terkena dampak suatu kebijakan adalah individu. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa program BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal, Surabaya ini memberikan dampak individual terhadap masyarakat. Terlihat bahwa respon positif dari beberapa peserta mulai dari siswa SD, ibu-ibu pedagang, hingga PNS yang merasakan perubahan kondisi setelah mengikuti program BLC. Dimana yang pada awalnya kurang mengerti bagaimana mengoperasikan IT menjadi paham IT. Selain pelatihan yang diberikan tidak membebankan masyarakat dari segi finansial, penempatan

lokasi untuk pelatihan juga tidak mengganggu kegiatan masyarakat sekitar, karena berada di salah satu ruangan milik kantor kelurahan. Selain itu adanya program BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal juga melengkapi fasilitas bagi pelajar yang tidak mendapat mata pelajaran TIK di sekolah mereka.

Pelaksanaan program BLC juga memberikan dampak terhadap organisasi. Sesuai dengan pernyataan di atas, menunjukkan bahwa program BLC memberikan dampak secara langsung maupun tidak langsung. Dampak langsung dari program ini yaitu dapat terwujudnya visi Kota Surabaya untuk menuju *Surabaya Multi Media City*. Selain itu tujuan untuk membuat masyarakat Kota Surabaya melek IT pun tercapai namun juga memberikan dampak terhadap segi pembiayaan untuk pelaksanaan program ini.

Unit ketiga yang terkena dampak program BLC adalah masyarakat, pembangunan dan pelaksanaan program BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal memberikan dampak positif terhadap masyarakat. Pelaksanaan program BLC mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebagai salah satu bentuk pelayanan publik, program BLC dirasa melengkapi berbagai bentuk pelayanan yang ada. Melalui program BLC, masyarakat diberikan sebuah sarana dan fasilitas pelatihan komputer gratis untuk meningkatkan kemampuan TIK mereka.

Pelaksanaan program BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal memberikan yang besar terhadap lembaga dan sistem sosial yaitu berdampak pada lembaga pendidikan serta sistem sosial di Kelurahan Dukuh Menanggal. Secara institusi pendidikan, pembangunan dan pelaksanaan program BLC di Kelurahan Dukuh Menanggal memberikan dampak positif. Sesuai dengan latar belakang program BLC yaitu mencerdaskan dan mendorong tumbuhnya inovasi di bidang pendidikan maka program ini kenyataannya memang memberikan perubahan besar terutama bagi bidang pendidikan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian di atas, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai saran masukan dan bahan pertimbangan guna melakukan perbaikan pelaksanaan terkait program *Broadband Learning Center* (BLC) di Kota Surabaya khususnya dalam rangka mencapai tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik. Adapun saran-saran tersebut sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu program yang sudah cukup lama dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya, program BLC diharapkan dapat memberikan dampak terhadap seluruh unit. Pada kenyataannya tidak seluruh kelompok sasaran merasakan dampak

dari adanya program ini salah satunya kurang optimalnya dampak program BLC ini terhadap lembaga yang dalam hal ini adalah lembaga ekonomi. Merespon pada kekurangan tersebut, seharusnya perlu dilakukannya upaya secara terus menerus untuk meningkatkan kesadaran masyarakat serta merubah pola pikir masyarakat bahwa program BLC memang bertujuan agar masyarakat Kota Surabaya melek IT, ketika masyarakat Kota Surabaya telah melek IT diharapkan dapat menerapkan materi yang didapatkan selama pelatihan khususnya bagi masyarakat yang memiliki sebuah usaha sehingga dapat memaksimalkan dampak ekonomi.

2. Dari segi pelaksanaan, masih adanya kendala yang muncul seperti kehadiran peserta yang cenderung tidak menentu, kecepatan akses internet yang kurang maksimal. Merespon pada hal tersebut seharusnya perlu adanya perbaikan penyediaan sarana dan prasarana terutama penyediaan akses internet yang perlu ditingkatkan kapasitasnya agar proses pelatihan TIK dapat berlangsung secara maksimal. Diharapkan dengan dilakukannya perbaikan sarana dan prasarana pelatihan, partisipasi masyarakat untuk mengikuti pelatihan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi dan Narbuko. 2009. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta Bandung
- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta
- Badrujaman, Aip. 2009. *Diktat teori dan praktel evaluasi program bimbingan dan konseling*. Jakarta
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press. Hal 14-16

<https://surabayakota.bps.go.id/>

https://dinkominfo.surabaya.go.id/dki.php?hal=detail_berita&id_berita=146 diakses pada 08 Januari 2013

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Karding, Abdul Kadir. 2008. *Evaluasi Pelaksanaan Program Bantuan Operasional Sekolah. (BOS) SMP. Negeri di Kota Semarang.* Semarang

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset

Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif, buku sumber tentang metode-metode baru.* Jakarta: Universitas Indonesia Press

Naskah Perjanjian Hibah Daerah Antara PT. Telekomunikasi Indonesia dengan Pemerintah Kota Surabaya Berupa Penyediaan Sarana Fasilitas Publik Berbasis Teknologi Informasi

Puspitasari, Tri. 2014. *Dampak Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan (Pnpm Mp) Di Desa Sidokumpul Kecamatan Bangilan Kabupaten Tuban (Studi pada Pembangunan Gedung Taman Kanak-Kanak PKK 01 Sidokumpul).* Skripsi. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya

Sanjaya, Wina. 2011. *Penelitian Tindakan Kelas.* Jakarta: Kencana Predana Media Group. Cet ke-3

Setyodarmodjo, Soenarko. 2005. *Public Policy: Pengertian Pokok untuk Memahami dan Analisis Kebijaksanaan Pemerintah.* Surabaya: Airlangga University Press

Soekanto, Soerjono. 2007. *Sosiologi Suatu Pengantar.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Jakarta

Sudjana, Djuju. 2006. *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R & D.* Bandung: Alfabeta

Syaukani, Affan Gaffar, Ryaas Rasyid. M. 2000. *Otonomi Daerah Negara Kesatuan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Syaodih, Nana. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Ulfa, Eka Maria. 2016. *Pelaksanaan Program Broadband Learning Center (BLC) Oleh Dinas Kominfo Pemkot Surabaya Untuk Mewujudkan Surabaya Cyber City.*(Online).(etd.repository.ugm.ac.id/downloadfile/.../S2-2015-350431-title.pdf, diakses pada Desember 2016)

Wahab, Solichin Abdul. 2012. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik.* Jakarta: PT. Bumi Aksara

Wibawa, Samudera dkk. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Widodo, Joko. 2012. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik.* Malang: Bayu Media Publishing

Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik Teori dan Proses.* Jakarta: PT. Buku Kita