

# BAB I

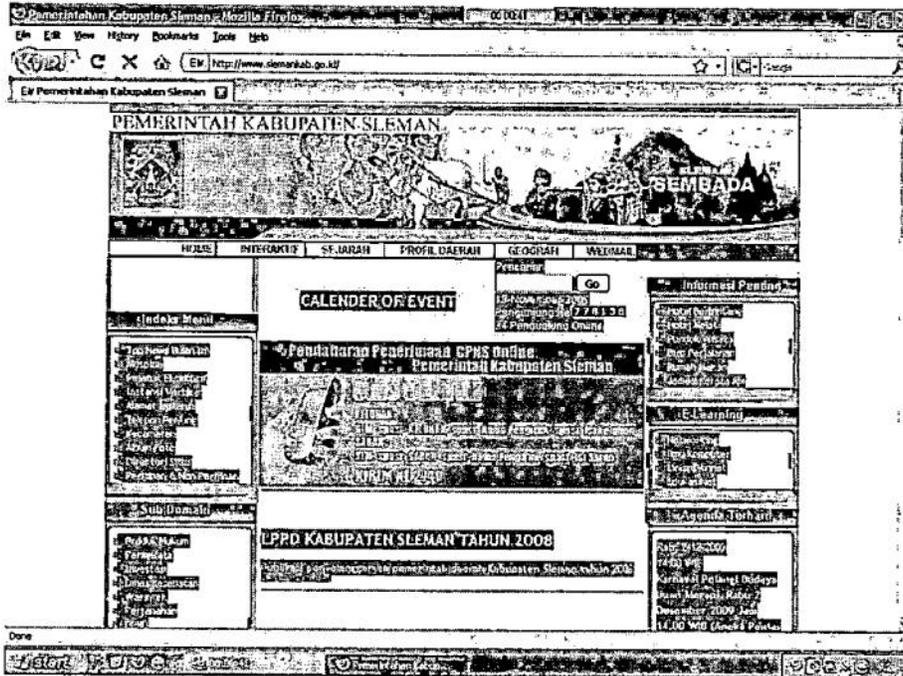
## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*Website* kabupaten Sleman dapat diakses melalui [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id). Dalam situs tersebut banyak sekali informasi mengenai kabupaten Sleman. Dalam situs pemerintah daerah kabupaten Sleman, sudah terdapat selayang pandang yang merupakan salah satu syarat wajib dalam situs pemerintah daerah. Hal yang termasuk dalam selayang pandang ini adalah sejarah, motto, lambang, arti lambang, lokasi dan visi misi dari daerah yang bersangkutan. ([www.slemankab.go.id/12/Maret/2009](http://www.slemankab.go.id/12/Maret/2009)).

*Website* Pemda Sleman telah mendapatkan penghargaan *Award* sebagai *website* terbaik dalam kategori Kabupaten atau Kota pada tahun 2004 dan tahun 2008 ([www.wartaekonomi.co.id/28/Mei/2009](http://www.wartaekonomi.co.id/28/Mei/2009)). Kriteria penilaian situs *website* meliputi dua hal yaitu, desain penampilan situs dan isi *website* ([repository.gunadarma.ac.id:800/27/Oktober/2009](http://repository.gunadarma.ac.id:800/27/Oktober/2009)). Dari segi desain tampilan, nama domain *web* Sleman mudah diingat dan merupakan domain yang aktif, layanan informasi pemerintah cukup lengkap, tampilan keseluruhan sudah cukup menarik dan menunjukkan ciri khas dari Sleman.

Di bawah ini adalah tampilan *homepage* situs *website* pemda Kabupaten Sleman "www.slemankab.go.id".

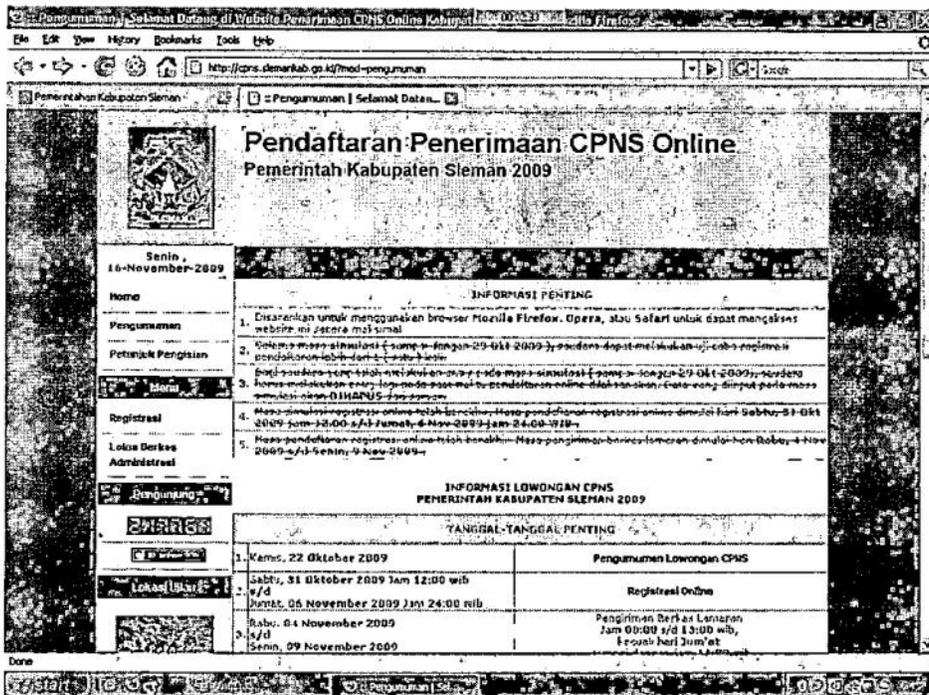


(www.slemankab.go.id/08/Juni/2009)

Salah satu isi *website* Sleman yang banyak diminati pada tahun 2009 yang lalu adalah *directory* tentang Pendaftaran dan Penerimaan CPNS di Kabupaten Sleman. Informasi yang tersedia dalam *directory* ini antara lain: informasi tentang waktu pengumuman pendaftaran sampai waktu ujian tulis, pengumuman tata tertib dan tempat ujian, informasi tentang persyaratan, tahapan pendaftaran, alokasi formasi pengadaan CPNS pelamar umum, petunjuk penulisan identitas pelamar, contoh surat pernyataan dan surat lamaran, dan alur proses CPNS *online* Sleman. Banyak pengunjung yang mengakses *directory* ini untuk mencari informasi tentang pendaftaran dan

penerimaan CPNS. Selain itu mereka juga melakukan registrasi *online* melalui *website* untuk mendaftar sebagai CPNS. Diantara semua formasi penerimaan CPNS yang dibuka oleh Pemda Sleman melalui layanan online yang paling banyak adalah formasi untuk bidang guru yaitu sebanyak dua ratus orang. Sedangkan total CPNS yang dibutuhkan untuk semua formasi adalah tiga ratus enam puluh tujuh orang. Pengunjung yang paling banyak diantaranya adalah mereka yang akan mendaftar sebagai guru, ini dikarenakan jumlah yang dibutuhkan untuk bidang pendidikan lebih banyak yaitu dua ratus orang akan tetapi karena ada satu yang dinyatakan gagal sehingga jumlah yang diterima hanya seratus sembilan puluh sembilan orang.

Berikut tampilan homepage *website* layanan *online* CPNS Pemda Sleman, yang disajikan dalam bentuk gambar di bawah ini.



Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Kenyataan telah menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting dalam berbagai transaksi internasional, termasuk dalam penyediaan jasa layanan oleh pemerintah daerah di Indonesia, sehingga dalam proses penyediaan jasa layanan oleh pemerintah daerah perlu perubahan paradigma manajemen pemerintahan (reposisi peranan) dari yang bersifat internal dan kepentingan birokrasi, menjadi untuk kepentingan eksternal atau masyarakat. Jika dahulu di dalam sebuah Pemerintahan lebih berpusat pada sisi birokrasi (*supply side*), maka saat ini bergeser ke arah masyarakat (*demand side*), sehingga tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya menjadi semakin tinggi. Terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel, merupakan tuntutan bagi setiap pemerintah daerah. Untuk mendukung hal tersebut, maka setiap aparatur harus mulai diarahkan untuk mengubah *mindset*, kapasitas dan kompetensi pengelolaan pemerintahan, penguasaan teknologi dan budayanya. Perubahan paradigma aparatur pemerintahan tersebut dimaksudkan untuk mempercepat proses transformasi pemerintah daerah menjadi pemerintahan yang kompetitif. Selain itu, pemerintah juga perlu melakukan penyempurnaan sistem pelayanan publik yang menyangkut perbaikan metode dan prosedur dalam pemberian pelayanan pada setiap unit organisasi pemerintahan yang melayani

masyarakat secara langsung dengan menerapkan prinsip pelayanan yang baik (Lusiani, dkk: 2009:19-20).

Demi terwujudnya pelayanan prima tersebut, maka pihak pemerintah daerah membangun layanan yang berbasis *online* melalui *website* yang berupa *e-government*. Pembangunan *e-government* di Pemerintah Kabupaten Sleman selama ini sebagian besar masih terfokus pada pengembangan untuk kebutuhan pelayanan informasi pada kalangan yang terfokus pada birokrasi internal, karena alasan kesiapan sumber daya manusia merupakan alasan yang utama. Saat ini setelah beberapa sistem kebutuhan informasi internal sudah dapat beroperasi dengan lancar, maka Pemkab Sleman akan mulai lebih fokus pada sistem pelayanan informasi yang berfokus pada pelayanan kepada publik, walaupun tetap dilakukan secara bertahap.

*E-government* yang merupakan sarana bagi pemerintah daerah untuk bisa lebih dapat berkomunikasi dengan berbagai pihak, termasuk masyarakatnya. Pemerintah daerah Kabupaten Sleman juga telah menerapkan sistem *e-government*. *E-government* adalah bagaimana pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi, terutama internet (*website*), untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai publiknya (Indrajit, 2005:65).

Melalui *website* masyarakat diberi kesempatan untuk berhubungan secara langsung dengan para wakil-wakil pemerintah dan pemimpin pemerintah di Kabupaten Sleman melalui *e-mail*, forum-forum diskusi, *polling* pendapat dan secara *online*. Setidaknya hal ini mencerminkan bahwa

upaya pemerintah kabupaten Sleman dalam memanfaatkan teknologi informasi telah mendapat pengakuan secara nasional. Maka dari itu para pembuat *website* pemerintah harus benar-benar memperhatikan aspek penting agar teknologi tersebut dapat secara efektif menunjang fungsi dan peranan *e-governmnet*, salah satunya yaitu isi dari *website*. Isi atau *content* merupakan "jantung" dari *website*. Isi dari sebuah *website* harus sesuai dengan target, visi, misi, dan tujuan. Isi sebuah *website* itu harus mampu menarik minat calon pengunjung, menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengunjung (Indrajit, 2005:53).

Akan tetapi, ada beberapa pengunjung yang mengeluh tentang *directory* CPNS. Mereka mengatakan bahwa informasi yang disediakan tidak lengkap dan lamban, susah untuk registrasi secara *online*. Salah satu pengunjung mengatakan bahwa pengumuman mengenai pendaftaran CPNS di Kabupaten Sleman belum ada di dalam *web* Sleman (Okstaria, iyoplano@yahoo.com/15/November/2009). Hal yang sama juga dikatakkan oleh Mahendra, "lhaa ikki piee iki, mo daftar aja wuangeeel masuknya, oleh ndaftar ora jhe.." (Mahendra, mahendra@gmail.com/15/November/2009). juga pendapat positif dari beberapa pengunjung seperti Sylvania dan Totok. Mereka mengatakan bahwa *web* Sleman semakin oke untuk *online* dan *website* Sleman semakin bagus. Dengan adanya perbedaan tanggapan dari para pengunjung, peneliti ingin mengetahui bagaimana tanggapan pengunjung (guru) *website* terhadap layanan *online* CPNS di *website* pemda Sleman. Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian tentang: **"Tanggapan Guru Terhadap Layanan Online CPNS Tahun 2009 di Website Pemda Sleman"**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka peneliti mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut: **"Bagaimana Tanggapan Guru Terhadap Layanan Online CPNS Tahun 2009 di Website Pemda Sleman"**

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran bagaimana tanggapan guru sebagai publik tentang layanan *online* CPNS di *website* Pemda Sleman.

## **D. Manfaat Penelitian**

- **Praktis**

Untuk Kominfo Pemerintah Daerah Sleman diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi agar pengelolaan *website* Sleman menjadi lebih efektif dan lebih maju.

## **E. Kerangka Teori**

Kerangka teori yang akan dibahas dalam penelitian ini meliputi: layanan *online*, internet, *website*, *e-government*, tanggapan juga dibahas hal-hal yang terkait seperti: tujuan *e-government*, penerapan *e-government* dan

macam-macam tanggapan. Hal tersebut akan dibahas satu per satu sebagai berikut:

### 1. Layanan *Online*

Istilah *online* adalah tersambung melalui modem atau jaringan ke komputer lain. Hubungan *online* biasanya dilakukan dengan sambungan kabel atau tanpa kabel. Dengan *online* berarti kita dapat mengakses sumberdaya yang jauh yang tersedia di dalam komputer, terutama informasi. Kata akses berarti bisa menghubungi *database*, jaringan atau layanan *online* tertentu. Dengan kemampuan mengakses sistem informasi modern, seseorang dapat meningkatkan kemampuan profesionalnya.

*Online* artinya tersambung melalui modem atau jaringan ke komputer lain. Sedang *online* berarti menyediakan bagi pengguna: akses *database*, layanan *online* dan jaringan, dan *electronic bulletin board system* (BBS).

Layanan komputer *online* adalah layanan informasi komersial yang dengan tarif tertentu menyediakan kepada pelanggannya berbagai jenis layanan komputer yang terhubung melalui sambungan telepon, diantaranya adalah untuk mengecek suatu informasi dalam suatu *database*, memesan tiket penerbangan, atau mengirim pesan melalui *e-mail* atau mendaftar lowongan pekerjaan secara *online*. Layanan *online* merupakan sebuah komunikasi secara *online* antara penyedia informasi dengan pengguna atau penerima informasi melalui *website* internet.

Menurut Pavlik & Dennis (1996: 148) mendefinisikan komunikasi *online* sebagai berikut:

*“Online communications refers to that occurs between users at two or more computers connected over a local or wide area network. (Komunikasi online mengacu pada suatu hubungan yang terjadi antara penerima informasi (users) pada dua atau lebih komputer yang saling terhubung melalui sebuah jaringan luas)”*

Perkembangan komunikasi *online* melalui internet sangat cepat. Hal tersebut ditandai dengan munculnya layanan *online* komersial melalui internet. Layanan *online* tersebut merupakan jaringan telekomunikasi publik yang memiliki kapasitas besar serta kecepatan yang luar biasa cepat dalam mengirimkan informasi kepada penggunanya melalui sebuah *website* di internet, serta berkembang menjadi sebuah media komunikasi yang paling efektif (Pavlik & Dennis, 1996:149).

Ada beberapa ahli yang berpendapat bahwa istilah *online* sama dengan internet. Tetapi pada kenyataannya istilah *online* memiliki arti yang lebih luas. *Online* mengacu kepada sebuah keterhubungan suatu jaringan secara langsung melalui media, perubahan secara elektronik dari informasi, data, dan komunikasi. Keterhubungan tersebut berasal dari sebuah jaringan yang luas seperti internet, yang merupakan bagian dari komunikasi *online*. Dengan kata lain internet dan *website* merupakan bagian dari komunikasi *online*. Bagaimanapun juga, internet dan *website* merupakan bagian yang sangat penting dari komunikasi *online*, karena berada pada media *online* serta lebih banyak tersedia untuk publik (Pavlik & McIntosh, 2004: 181).

Publik dapat mengakses layanan *online* tersebut melalui alamat *website* yang berbentuk *hypertext* di internet. Internet (*Inter-Network*) adalah sebutan untuk sekumpulan jaringan komputer yang menghubungkan situs akademik, pemerintahan, komersial, organisasi, maupun perorangan. Dewasa ini, *www* atau yang sering disebut sebagai "*website*" saja adalah merupakan aplikasi internet yang paling populer. Demikian populernya hingga banyak orang yang keliru mengidentikkan web dengan internet. Secara teknis, web adalah sebuah sistem dimana informasi dalam bentuk teks, gambar, suara, dan lain-lain yang tersimpan dalam sebuah *internet webserver* dipresentasikan dalam bentuk *hypertext*.

Informasi di web dalam bentuk teks umumnya ditulis dalam format HTML (*Hypertext Markup Language*). Informasi lainnya disajikan dalam bentuk grafis (dalam format GIF, JPG, PNG), suara (dalam format AU, WAV), dan objek multimedia lainnya (seperti MIDI, *Shockwave*, *Quicktime Movie*, *3D World*). Web dapat diakses oleh perangkat lunak *web client* yang secara populer disebut sebagai *browser*. *Browser* membaca halaman-halaman web yang tersimpan dalam *webserver* melalui protokol yang disebut HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*). Dewasa ini, tersedia beragam perangkat lunak *browser*. Beberapa di antaranya cukup populer dan digunakan secara meluas, contohnya seperti *Microsoft Internet Explorer*, *Netscape Navigator*, maupun *Opera*, namun

ada juga beberapa produk browser yang kurang dikenal dan hanya digunakan di lingkungan yang terbatas (Anwar, 2008:143).

Melalui layanan *online* komputer, kita juga dapat memperoleh akses ke jaringan yang lebih luas yaitu internet. Internet adalah suatu jaringan internasional dari jaringan-jaringan komputer lokal dan regional yang menghubungkan jutaan komputer di seluruh dunia. Internet merupakan salah satu media yang digunakan untuk mengakses layanan *online* (Anwar: 2008: 147).

Van Riel *et al* dalam (Anwar, 2008:147) menjelaskan bahwa internet diidentifikasi sebagai jalur yang menjanjikan bagi layanan pendukung, sebagai pertukaran komunikasi dan informasi yang sangat penting untuk semua layanan pendukung. Informasi yang didapat hampir tidak terbatas dan memiliki tingkat efisiensi yang tinggi secara substansial mengurangi kebutuhan interaksi yang tinggi. Keuntungan potensial dengan menyediakan informasi secara *online* adalah dokumentasi dapat disesuaikan, mengandung informasi yang lebih kaya dibandingkan cetakan, dapat memuat gambar yang lebih baik dan adanya video interaktif. Dokumentasi *online* dapat diperbarui dan kualitasnya dapat diperbaiki melalui *feedback* (kritik dan saran) dari masyarakat. Melalui layanan *online*, pemerintah dapat berhubungan dan membuat kesepakatan dengan masyarakat langsung, mengurangi biaya perantara yang mahal serta membangun *learning relationship* dengan masyarakat.

Internet merupakan jalan tol informasi, setiap orang dapat menggunakan dan memanfaatkan secara bebas tanpa hambatan. Sejak awal internet memang sudah dimaksudkan sebagai jalur komunikasi bebas hambatan. Internet juga dapat digunakan dan difungsikan sebagai sarana pendidikan, penelitian, penyebaran informasi, bisnis, kegiatan politik, hiburan dan penerbitan *online*. Selain itu, internet juga telah merubah paradigma komunikasi interpersonal atau tatap muka dan terbatas, menjadi komunikasi dengan menggunakan media massa cetak dan elektronik yang sifatnya massal dan khalayaknya tak terbatas dan sekarang dengan system internet menjadi media interpersonal tapi khalayaknya tidak terbatas (Ishadi, 1999:165).

Internet juga dapat memberikan fasilitas komunikasi bebas biaya dan dapat terlibat aktif sebagai penyedia informasi bagi komunitas global dengan menghadirkan situs *web (website)* di internet. *Web* merupakan layanan penyedia informasi di internet berbasis grafis. Menurut katalog *on line (wiki)* definisi *website* adalah suatu kumpulan halaman *web*, gambar, video atau segala asset digital yang diletakkan pada satu atau lebih *web server*. Sebuah *web* bisa berupa hasil kerja dari perorangan atau individu, atau menunjukkan kepemilikan dari sebuah organisasi, perusahaan, dan biasanya *web* itu menunjukkan beberapa topik khusus atau kepentingan tertentu. Brunner (2000:117) juga mengatakan bahwa *web* merupakan perangkat yang cepat sekali populer, yang digunakan orang untuk mencari informasi di internet. *Web* juga mempunyai

kemampuan untuk menampilkan kata-kata, tipografi, dan gambar dilayar komputer. Gambar dan halaman *web* berisi teks yang di tata secara manis agar lebih menarik.

Penggunaan *web* sebagai media komunikasi dan informasi dalam pengembangan *e-government* telah memberikan dampak yang besar. Banyak sekali fungsi *web* dibanding dengan media massa lainnya, antara lain (Brunner, 2000:117):

- a. Membuat pengumuman atau pemberitahuan kepada publik
- b. Memberikan pelayanan kepada publik
- c. Menerima masukan dari pengunjung atau publik
- d. Membagi dan mendistribusi foto dan *file*
- e. Berkomunikasi langsung dengan publik yang berada dimanapun

Gold Schmidt 2002 (Indrajit, 2005:53-57) mengatakan bahwa ada lima aspek yang digunakan sebagai alat ukur kinerja dan efektifitas *website-egovernment* sebagai perwujudan layanan *online* kepada publik, antara lain:

a. *Audience*

Ada dua tipe *audience* dari sebuah *website e-government*, yaitu *seekers* dan *recruits*. *Seekers* merupakan orang-orang yang "berkunjung" ke *website* dengan alasan atau tujuan masing-masing yang bermuara pada pemenuhan terhadap kebutuhan akan informasi atau pelayanan tertentu. Sedangkan *recruits* adalah kumpulan dari orang-orang yang menjadi target komunikasi dari

pemerintah.

b. *Content*

Membangun dan mengembangkan isi *website* yang akan dikomunikasikan kepada target yang telah ditentukan. Misalnya: isu-isu hangat dimasyarakat, *press release*, informasi anggota legislatif, dan *link* untuk alamat *web*.

c. *Interactivity*

Terjadinya komunikasi dua arah untuk transaksi pertukaran data dari dua belah pihak secara bergantian antara pemerintah dengan *audience* untuk mencapai *good governance*. Contoh fasilitas *websitee-government: mailing list, electronic mail, online surveys, bulleting boards, chat rooms, dan news letter*).

d. *Usability*

Kemudahan dalam mengakses situs *websiteE-Government*. Elemen-elemen yang harus dimiliki sebuah *websiteE-Government* agar mudah diakses adalah isi *website* memiliki arsitektur yang jelas dan mudah dibaca, isinya harus *up to date*, waktu menampilkan satu halaman penuh *website* harus cepat (tidak lebih dari 10 detik), tampilan *website* harus menarik, dan dapat dinikmati semua orang.

e. *Innovation*

Ide-ide kreatif dari para pembuat *website* sehingga dapat meningkatkan jumlah pengguna *website*. Misalnya: penggunaan

video camera yang dapat memudahkan konstituen untuk *tele conference* dengan wakilnya di legislatif, jajak pendapat secara *on line* untuk mempermudah masyarakat dalam berpartisipasi.

## 2. *E-Government*

Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 dalam Wijaya dan Surendro (2006:1) menyatakan bahwa *e-government* dipahami sebagai upaya terstruktur untuk mengembangkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang efektif dan efisien. *E-government* dapat pula dipahami sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dan aplikasinya oleh pemerintah sehingga terjadi proses manajemen pemerintahan yang efisien. Tujuan *e-government* adalah menyediakan informasi kepada warga, pelayanan yang lebih baik dan pemberdayaan masyarakat melalui ketersediaan akses terhadap teknologi komunikasi dan informasi (*ICT*) serta partisipasi dalam pengambilan keputusan kebijakan publik.

Penerapan *e-government* menggunakan *website* demi mengoptimalkan pelayanan kepada publik sangatlah penting, karena membantu dalam membentuk atau membangun masyarakat jaringan (*network society*). Setidaknya ada tiga faktor penting yang menyebabkan penerapan *e-government* dalam membangun masyarakat jaringan, yaitu (Kurniawan: 2006: 3):

- a. Elektronisasi komunikasi antara sektor publik dan masyarakat menawarkan bentuk baru partisipasi dan interaksi keduanya. Waktu yang dibutuhkan menjadi lebih singkat, disamping tingkat kenyamanan pelayanan juga semakin tinggi. Disamping itu bentuk transaksi baru ini akan menyebabkan tingginya tingkat pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah.
- b. *Cyberspace* dalam pelayanan publik memungkinkan penghapusan struktur birokrasi dan proses klasik pelayanan yang berbelit-belit. Tujuan realistis yang hendak dicapai melalui *cyberspace* adalah efisiensi pelayanan dan penghematan finansial. Disamping itu, informasi *online* dalam pelayanan publik dapat meningkatkan derajat pengetahuan masyarakat mengenai proses dan persyaratan sebuah pelayanan publik.
- c. *E-government* menyajikan juga informasi-informasi lokal setempat. Penggunaan internet dalam sektor publik akan memungkinkan kemampuan kompetisi masyarakat lokal dengan perkembangan internasional dan global.

Sedangkan definisi *e-government* menurut World Bank dalam Lusiani (2009:1) adalah:

*"Government-owned or operated systems of information and communications technologies (ICTs) that transform relations with citizens, the private sector and/or other government agencies so as to promote citizen empowerment, improve service delivery, strengthen accountability, increase transparency, or improve government efficiency"*.

“Sistem teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dimiliki atau dioperasikan oleh pemerintah yang mengubah hubungan dengan masyarakat, sektor privat dan atau agen pemerintah lain sedemikian hingga meningkatkan pemberdayaan masyarakat, meningkatkan pelayanan, memperkuat akuntabilitas, meningkatkan transparansi, atau meningkatkan efisiensi pemerintah”.

Pengertian secara umum *electronic government* menurut Lusiani (2009:2) adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju *good governance*”. Hasil yang nantinya diharapkan dari pembangunan *e-government* adalah terwujudnya *good governance*, melalui terselenggaranya komunikasi secara dua arah, antara (Lusiani, 2009:2):

- a. Pemerintah dengan Pemerintah, dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan sistem administrasi pemerintahan.
- b. Pemerintah dengan Dunia Usaha, dalam rangka menumbuhkan partisipasi dunia usaha.
- c. Pemerintah dengan Masyarakat, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sementara itu, tujuan dari pembangunan *e-government* yaitu: 1) meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi (IT) dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, 2) terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu

menjawab tuntutan perubahan secara efektif, 3) perbaikan organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan, sedangkan sasaran pembangunan *e-government* yaitu : 1) pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau, 2) pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan dan memperkuat kemampuan perekonomian menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional, 3) pembentukan mekanisme komunikasi antar lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, 4) pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah (Lusiani, 2009: 2).

### **3. Tanggapan**

Tanggapan secara garis besar dan umum dapat didefinisikan sebagai gambaran pengamatan yang tinggal di bawah kesadaran kita sesudah mengamati. Hubungan antara tanggapan seseorang terhadap suatu obyek dengan motif seseorang merupakan suatu dorongan, keinginan, hasrat atau tenaga penggerak dalam diri manusia yang menyebabkan ia berbuat sesuatu. Tanggapan tersebut tidak terlepas dari konsep psikologi yang meliputi pengamatan seseorang, sikap seseorang, motif atau keinginan, kepercayaan dan sebagainya. Setelah melakukan

pengamatan, kemudian terdapat kesan dari pengamatan tersebut serta timbul rangsangan dalam diri untuk kemudian diwujudkan melalui sikap.

Tanggapan biasa didefinisikan sebagai bayangan yang menjadi kesan yang dihasilkan dari pengamatan. Kesan tersebut menjadi isi kesadaran yang dapat dikembangkan dalam hubungannya dengan konteks pengalaman waktu sekarang serta antisipasi keadaan untuk masa yang akan datang. Dengan uraian ini, maka dikemukakan ada tiga macam tanggapan, yaitu (Soemanto, 2006: 25-26):

- a. Tanggapan masa lampau yang sering disebut sebagai tanggapan ingatan.
- b. Tanggapan masa sekarang yang sering disebut sebagai tanggapan imajinatif.
- c. Tanggapan masa mendatang yang dapat disebut sebagai tanggapan antisipatif.

Menanggapi dapat diartikan sebagai mereaksi stimuli dengan membangun kesan pribadi yang berorientasi kepada pengamatan masa lalu, pengamatan masa sekarang dan harapan masa yang akan datang. Menurut Johan F. Hebart dalam Soemanto (2006: 25-26) mengemukakan tanggapan merupakan unsur dasar dari jiwa manusia. Tanggapan dipandang sebagai kekuatan psikologis yang dapat menolong atau merusak keseimbangan. Tanggapan diperoleh dari pengindraan dan pengamatan. Tanggapan-tanggapan ada yang berada dalam kesadaran dan kebanyakan berada di bawah kesadaran. Diantara kedua kesadaran

terdapat pemisah yang disebut ambang kesadaran. Tanggapan ke alam kesadaran, dan yang semula memang berada di ambang kesadaran itu selalu ada dan muncul secara mekanis.

Tanggapan yang lemah adalah secara statis alam, sedangkan tanggapan yang kuat adalah lebih besar kecenderungannya untuk muncul kembali ke alam kesadaran. Kemunculan tanggapan ke alam kesadaran itu menunggu adanya perangsang yang relevan atau dapat bersatu dengan tanggapan yang bersangkutan. Hal ini terjadi dengan menggunakan tanggapan ingatan ataupun antisipasi tanggapan yang akan datang. Tanggapan yang muncul ke alam kesadaran dapat mendapat dukungan atau mungkin juga rintangan dari tanggapan lain. Dukungan terhadap tanggapan akan menimbulkan rasa senang, sedangkan rintangan terhadap tanggapan akan menimbulkan rasa tidak senang. Kecenderungan untuk mempertahankan rasa tidak senang dan menghilangkan rasa tidak senang memancing bekerjanya kekuatan kehendak atau kemauan. Kemauan ini sebagai penggerak tingkah laku atau tindakan manusia (Soemanto, 2006:26).

## F. Definisi Konsep

Kerangka konsep merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak dari kejadian-kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu (Singarimbun & Effendi, 1995:3). Konsep merupakan abstraksi dari realitas yang tersusun dengan mengklasifikasi fenomena-fenomena (antara lain berupa obyek, kejadian, atribut atau proses) yang memiliki kesamaan karakteristik (Indriantoro & Supomo, 2002:58). Konsep yang digunakan sebagai variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah tanggapan guru terhadap layanan *online* CPNS di *website* Pemerintah Kabupaten Sleman.

Peneliti mengacu pada pendapat Gold Schmidt 2002 (Indrajit, 2005:53-57) untuk mengukur tanggapan tersebut, khususnya tanggapan guru terhadap layanan *online* CPNS tahun 2009 di *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman, yang terdiri dari lima aspek yaitu:

- ❖ Tanggapan adalah gambaran yang menjadi kesan yang dihasilkan dari pengamatan. Variabelnya meliputi:
  1. *Content*, adalah “jantung” dari sebuah *website* atau isi yang akan dikomunikasikan dalam sebuah *website*. Isi dari sebuah *website* harus sesuai dengan target yang sudah ditentukan.
  2. *Interactivity*, adalah terjadinya proses timbal balik antara pemerintah dengan masyarakatnya.
  3. *Usability*, adalah kemudahan dalam mengakses situs *website e-government*.

4. *Innovation*, adalah ide-ide kreatif pembuat *website*.

Akan tetapi ada satu aspek yang tidak digunakan yaitu *audience*, karena fokus penelitian ini adalah tentang tanggapan guru terhadap layanan *online* CPNS di *website* Pemkab Sleman. Berdasarkan penjelasan konsep mengenai tanggapan di atas, maka yang dimaksud dengan tanggapan guru terhadap layanan *online* CPNS di *website* Pemerintah Kabupaten Sleman adalah tanggapan guru terhadap pelayanan tentang informasi CPNS berbasis elektronik yang meliputi *content*, *interactivity*, *usability*, *innovation*.

#### **G. Definisi Operasional**

Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan variabel, sehingga memungkinkan peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran variabel yang lebih baik (Indriantoro & Supomo, 2002:69). Definisi operasional sangat diperlukan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan identifikasi dan pengukuran terhadap variabel penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tanggapan guru tentang layanan *online* CPNS di *website* Pemda Sleman.

Adapun elemen dari tanggapan guru tentang layanan *online* di *website* Pemda Sleman diukur melalui tanggapan. Tanggapan adalah gambaran yang menjadi kesan yang dihasilkan dari pengamatan. Elemen-elemen variabel dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Tanggapan terhadap *content website*, antara lain:
  - a. Informasi mengenai persyaratan penerimaan CPNS dalam *website*
  - b. Informasi mengenai alur proses CPNS *online*
  - c. Informasi mengenai tahapan pendaftaran
  - d. Informasi mengenai petunjuk pengisian penerimaan CPNS Pemkab Sleman
  - e. Informasi mengenai contoh penulisan surat lamaran
2. Tanggapan terhadap *interactivity website*, antara lain
  - a. Terdapat kotak surat warga
  - b. Membuka kotak surat warga
  - c. Mengirim pesan dalam kotak surat warga
  - d. Respon yang baik dari pemerintah atas pesan yang dikirim. Pemerintah memberikan respon dengan memberikan balasan atas pesan yang dikirim oleh pengunjung.
  - e. Waktu merespon pesan yang dikirim. Pemerintah akan memberikan respon dalam waktu 1-2 hari.
3. Tanggapan terhadap *usability* pada *website*, antara lain:
  - a. *Website* beroperasi dengan cepat. Dalam teori disebutkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menampilkan satu halaman penuh *website* haruslah cepat (tidak lebih dari 10 detik).
  - b. Pilihan warna *homepage website* tepat. Kombinasi warna yang digunakan tidak menusuk mata.

- c. Penggunaan bahasa indonesia yang mudah dipahami. Isi *website* harus mudah dibaca dan tidak bertele-tele.
  - d. Informasi yang tersedia di *website* layanan *online* sangat *up to date*. Isi informasi yang ada didalam *website* diperbaharui dua hari sekali.
4. Tanggapan terhadap *innovation website*, antara lain:
- a. Adanya *polling online* di dalam *website*
  - b. Partisipasi *user* dalam *polling online*

Seluruh aspek/indikator dari variabel dalam penelitian tersebut diukur dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau ketidaksetujuan-nya terhadap subyek, obyek atau kejadian tertentu. Skala Likert yang menggunakan penilaian setuju dan tidak setuju (Indriantoro & Supomo, 2002:104).

- Jawaban sangat setuju diberi bobot 4
- Jawaban setuju diberi bobot 3
- Jawaban kurang setuju diberi bobot 2
- Jawaban tidak setuju diberi bobot 1

## H. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif menurut Hadari (2007:67) adalah sebuah prosedur pemecahan masalah dengan menggambarkan keadaan obyek atau subyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Metode penelitian yang sistematis sangat diperlukan untuk mencapai tujuan dan mempermudah penelitian, yaitu dengan menentukan terlebih dahulu jenis penelitian, obyek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel dan teknik pengumpulan data.

### **1. Jenis penelitian**

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif kuantitatif, karena peneliti akan mendeskripsikan obyek penelitian untuk memecahkan masalah tanpa melihat hubungan-hubungan yang ada. Hal ini dilakukan dengan cara penghitungan persentase yang berupa angka, maka jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif.

### **2. Obyek dan subyek penelitian**

Obyek penelitian ini adalah guru yang diterima melalui penerimaan dan pendaftaran CPNS secara *online* di *website* Pemda Sleman.

### **3. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005: 55). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah guru yang diterima melalui pendaftaran *online* sebanyak 199 orang. Jumlah tersebut termasuk jumlah subyek yang besar, sehingga pengambilan jumlah sampel didasarkan pada: (1) kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana serta (2) sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap obyek. Apabila kurang dari 100, lebih baik diambil semua. Jika jumlah subyeknya

lebih dari 100 dapat diambil antara 10%-15%, atau 20%-25%. Maka peneliti menetapkan jumlah sampel sebesar 25% dari jumlah populasi yaitu 50 orang (Arikunto, 2006: 107).

#### 4. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian yang diamati (Rakhmat,1995:78). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling*. *Sample random sampling* adalah pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam sampel karena anggota sampel dianggap homogen sebanyak 50 orang responden.

Pengambilan sampel dilakukan dengan sistem undian yaitu peneliti membuat daftar nomor guru dari nomor 1 sampai 199 pada lembaran kertas kecil-kecil yang digulung sebagai kerangka sampel. Selanjutnya, pemilihan sampel dilakukan dengan memilih secara acak gulungan kertas kecil tersebut sebanyak 50 gulungan. Kemudian membuat daftar nama-nama guru yang dipilih menjadi sampel berdasarkan 50 gulungan kertas yang telah dipilih secara acak tersebut. Kemudian, peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 50 kuesioner.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Agar data dapat terkumpul dari informan secara menyeluruh dan akurat, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

##### a. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survei* yaitu metode pengumpulan data primer dengan

memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dan alat pengumpulan datanya yaitu kuisioner (Indriantoro dan Supomo, 2002: 152). Kuisioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut (Umar, 2002: 88). Kuisioner tersebut dimaksudkan untuk memperoleh data yang nantinya akan digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian. Jenis kuisioner ini adalah kuisioner tertutup. Hal tersebut berarti bahwa pertanyaan yang akan diajukan sudah dibatasi dengan jawaban yang sudah tersedia agar jawaban dari responden tidak meluas. Kuisioner diberikan secara langsung kepada responden.

**b. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik (Lexy J. Moleong: 2007:219). Teknik ini digunakan untuk memperoleh data sekunder yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu (terlampir dalam lampiran 3):

- 1) Dokumen Bagan Struktur Organisasi Kantor Komunikasi dan Informatika Pemda Sleman
- 2) Dokumen mengenai informasi Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kantor Komunikasi dan Informatika Pemda Sleman

- 3) Dokumen mengenai Tujuan dan Sasaran Dibentuknya Situs Pemerintah Daerah Sleman
- 4) Dokumen mengenai isi *website* Pemda Sleman dan isi *website* layanan *online* CPNS tahun 2009

## 6. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif. Statistik deskriptif merupakan statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Penyajian data dalam statistik deskriptif yang secara umum digunakan adalah tabel distribusi frekuensi, karena lebih efisien dan cukup komunikatif.

Rumus yang digunakan untuk mencari distribusi frekuensi, yaitu:

(Burhan, 2009:172)

$$n = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

N = Jumlah keseluruhan

F = Frekuensi individu