

### BAB III

#### DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang penyajian data dan pembahasan dari data yang diperoleh untuk kemudian dapat diambil kesimpulan. Diungkapkan tentang bagaimana tanggapan guru terhadap layanan *online* CPNS Tahun 2009 di *website* pemda Kabupaten Sleman. Pemahaman tersebut memberikan penjelasan bahwa bagaimana tanggapan guru terhadap layanan *online* CPNS Tahun 2009 di *website* pemda Kabupaten Sleman. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif, dimana data diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap 50 responden yang dianggap mampu mewakili jumlah guru yang diterima melalui layanan *online* CPNS Tahun 2009 di *website* pemda Kabupaten Sleman sebanyak 199 orang.

Analisa data dilakukan dengan menggunakan prosentase dan tidak melakukan uji hipotesis, karena penelitian ini bersifat deskriptif. Maka peneliti berupaya mengumpulkan dan menggambarkan hasil data yang diperoleh. Penelitian ini bermaksud untuk melaporkan keadaan yang sesungguhnya ada. Analisa data penelitian ini diperoleh dari angket kuesioner kemudian dilakukan prosentase yang disajikan dalam bentuk tabel frekuensi.

## A. PENYAJIAN DATA

### A.1 Karakteristik Responden

Untuk kemudahan, peneliti menggunakan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, waktu mengakses internet, tempat mengakses internet. Sebagai proses analisis, maka peneliti menggunakan pengelompokan data yang diperoleh dan menyajikan dalam bentuk tabel.

#### 1. Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan karakteristik responden yang digunakan sebagai sampel penelitian berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 3.1

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	
	Orang	Persentase (%)
Pria	32	64
Wanita	18	36
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan tabel diatas, karakteristik responden yang digunakan sebagai sampel penelitian berdasarkan jenis kelamin diperoleh hasil bahwa responden terbanyak adalah pria sebanyak 32 orang atau sebesar 64% dari jumlah sampel yang digunakan.

Responden yang paling sedikit adalah wanita yaitu sebanyak 18 orang atau sebesar 36%.

## 2. Usia

Berikut ini merupakan karakteristik responden yang digunakan sebagai sampel penelitian berdasarkan usia.

Tabel 3.2

Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah	
	Orang	Persentase (%)
18-25 Tahun	4	8
26-33 Tahun	36	72
34-41 Tahun	8	16
42 Tahun keatas	2	4
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan tabel diatas, karakteristik responden yang digunakan sebagai sampel penelitian berdasarkan usia diperoleh hasil bahwa responden terbanyak adalah berusia 26 – 33 tahun, sebanyak 36 orang atau sebesar 72 % dari jumlah sampel yang digunakan. Responden yang paling sedikit adalah berusia 42 tahun keatas yaitu sebanyak 2.orang atau sebesar 4 % Responden lainnya adalah berusia 18 – 25 tahun sebanyak 4 orang atau sebesar 8% dan responden berusia 34 – 41 tahun sebanyak 8 orang atau sebesar 16% dari jumlah responden.

### 3. Tingkat Pendidikan

Berikut ini merupakan karakteristik responden yang digunakan sebagai sampel penelitian berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel 3.3

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	
	Orang	Persentase (%)
SMA/Sederajat	0	0
D2/D3	15	30
S1	35	70
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan tabel diatas, karakteristik responden yang digunakan sebagai sampel penelitian berdasarkan tingkat pendidikan diperoleh hasil bahwa responden terbanyak adalah berpendidikan S1, sebanyak 35 orang atau sebesar 70% dari jumlah sampel yang digunakan. Responden yang paling sedikit adalah berpendidikan SMA/Sederajat yaitu sebanyak 0 orang atau tidak ada. Responden lainnya adalah berpendidikan D2/D3 sebanyak 15 orang atau sebesar 30% dari jumlah responden.

## A.2 Deskripsi Tanggapan Responden

Deskripsi tanggapan responden atas pernyataan mengenai *website* layanan *online* CPNS Pemerintah Daerah Sleman terdapat lima jawaban yaitu: sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju yang dijelaskan pada beberapa tabel di bawah ini.

### ❖ *Content*

- a. Apakah informasi mengenai persyaratan penerimaan CPNS dalam *website* layanan *online* sudah lengkap?

Tabel 3.4

Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Informasi Persyaratan  
Penerimaan CPNS

Kriteria Jawaban	Jumlah	
	Dalam orang	Dalam persentase (%)
Sangat Tidak Lengkap	0	0
Tidak Lengkap	0	0
Netral	7	14
Lengkap	36	72
Sangat Lengkap	7	14
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan Tabel 3.4 di atas menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden untuk pertanyaan mengenai informasi

persyaratan penerimaan CPNS adalah lengkap sebesar 72% (36 orang), sangat lengkap sebesar 14% (7 orang), netral sebesar 14% (7 orang), dan tidak ada responden yang menjawab tidak lengkap (0%) dan sangat tidak lengkap (0%). Berdasarkan hasil pada Tabel 3.4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban lengkap sehingga hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap informasi mengenai persyaratan penerimaan CPNS sudah baik.

Hal ini senada dengan pendapat Gold Schmidt (2002) dalam Indrajit, (2005: 53-57) yaitu salah satu ciri-ciri kinerja yang baik dari *website* layanan CPNS *online* adalah isi informasi dari *website* tersebut sesuai dengan keinginan pengakses (publik) serta informasi tersebut mampu menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi dari *user*, sehingga dapat disimpulkan tanggapan responden adalah baik. Dalam kolom persyaratan dijelaskan mengenai persyaratan umum dan persyaratan khusus untuk mendaftar sebagai CPNS di Pemkab Sleman. Informasi yang tersedia dalam kolom tersebut sudah lengkap.

b. Apakah informasi mengenai alur proses CPNS *online* dalam *website* sudah jelas?

Tabel 3.5

Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Alur Proses

Layanan *Online* CPNS

Kriteria Jawaban	Jumlah	
	Dalam orang	Dalam persentase (%)
Sangat Tidak Jelas	0	0
Tidak Jelas	1	2
Netral	10	20
Jelas	34	68
Sangat Jelas	5	10
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan Tabel 3.5 di atas menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden untuk pertanyaan mengenai alur proses layanan *online* CPNS adalah jelas sebesar 68% (34 orang), sangat jelas sebesar 10% (5 orang), netral sebesar 20% (10 orang), tidak jelas sebesar 2% (1 orang) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak jelas (0%). Berdasarkan hasil pada Tabel 3.5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban jelas sehingga hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap informasi mengenai alur proses layanan *online* CPNS sudah baik.

Hal ini senada dengan pendapat Indrajit, dkk (2005: 53-57) yaitu *content* dari *website* layanan CPNS *online* adalah isi informasi dari *website* tersebut sesuai dengan keinginan pengakses (publik) serta informasi tersebut mampu menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi dari *user*.

- c. Apakah informasi mengenai tahapan pendaftaran CPNS secara *online* sudah jelas?

Tabel 3.6

Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Tahapan Pendaftaran CPNS Online

Kriteria Jawaban	Jumlah	
	Dalam orang	Dalam persentase (%)
Sangat Tidak Jelas	0	0
Tidak Jelas	1	2
Netral	12	24
Jelas	32	64
Sangat Jelas	5	10
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan Tabel 3.6 di atas menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden untuk pertanyaan mengenai tahapan pendaftaran CPNS *online* adalah jelas sebesar 64% (32 orang), sangat jelas sebesar 10% (5 orang), netral sebesar 24% (12 orang), tidak jelas



sebesar 2% (1 orang) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak jelas (0%). Berdasarkan hasil pada Tabel 3.6 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban jelas sehingga hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap informasi mengenai tahapan pendaftaran CPNS *online* sudah baik.

Hal ini senada dengan pendapat Indrajit, dkk (2005: 53-57) yaitu *content* dari *website* layanan CPNS *online* adalah isi informasi dari *website* tersebut sesuai dengan keinginan pengakses (publik) serta informasi tersebut mampu menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi dari *user*.

- d. Apakah informasi mengenai petunjuk pengisian penerimaan CPNS Pemerintah Kabupaten Sleman sudah jelas?

Tabel 3.7

Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Petunjuk

Pengisian Penerimaan CPNS

Kriteria Jawaban	Jumlah	
	Dalam orang	Dalam persentase (%)
Sangat Tidak Jelas	0	0
Tidak Jelas	1	2
Netral	9	18
Jelas	38	76
Sangat Jelas	2	4
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan Tabel 3.7 di atas menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden untuk pertanyaan mengenai petunjuk pengisian penerimaan CPNS adalah jelas sebesar 76% (38 orang), sangat jelas sebesar 4% (2 orang), netral sebesar 18% (9 orang), tidak jelas sebesar 2% (1 orang) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak jelas (0%). Berdasarkan hasil pada Tabel 3.5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban jelas sehingga hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap informasi mengenai alur proses layanan *online* CPNS sudah baik.

Hal ini senada dengan pendapat Indrajit, dkk (2005: 53-57) yaitu *content* dari *website* layanan CPNS *online* adalah isi informasi dari *website* tersebut sesuai dengan keinginan pengakses (publik) serta informasi tersebut mampu menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi dari *user*.

- e. Apakah informasi mengenai contoh penulisan surat lamaran yang ada dalam *website* layanan *online* CPNS sudah jelas?

Tabel 3.8

Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Informasi Contoh Penulisan Surat Lamaran pada *Website* Layanan *Online* CPNS

Kriteria Jawaban	Jumlah	
	Dalam orang	Dalam persentase (%)
Sangat Tidak Jelas	0	0
Tidak Jelas	0	2
Netral	8	16
Jelas	32	64
Sangat Jelas	10	20
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan Tabel 3.8 di atas menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden untuk pertanyaan mengenai informasi contoh penulisan surat lamaran pada *website* layanan *online* CPNS adalah jelas sebesar 64% (32 orang), sangat jelas sebesar 20% (10 orang), netral sebesar 16% (8 orang), serta tidak ada responden yang menjawab tidak jelas dan sangat tidak jelas (0%). Berdasarkan hasil pada Tabel 3.8 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban jelas sehingga hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap informasi mengenai Contoh

Penulisan Surat Lamaran pada *Website Layanan Online CPNS* sudah baik.

Hal ini senada dengan pendapat Indrajit, dkk (2005: 53-57) yaitu *content* dari *website* layanan CPNS *online* adalah isi informasi dari *website* tersebut sesuai dengan keinginan pengakses (publik) serta informasi tersebut mampu menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi dari *user*.

Dari hasil analisis diatas dapat dikatakan bahwa dari aspek *content*, *website* Pemkab Sleman sudah cukup baik. Karena isi informasi yang tersedia dalam *website* sudah cukup lengkap dan jelas, misal 1) Informasi untuk pendaftaran dan penerimaan CPNS secara *online*. Didalamnya terdapat informasi mengenai persyaratan pendaftaran CPNS, ada persyaratan umum dan khusus. 2) Alur proses CPNS, dijelaskan tentang alur-alur yang harus dilewati pada saat akan mendaftar CPNS di Pemkab Sleman. 3) Tahapan pendaftaran CPNS, dijelaskan tentang bagaimana cara untuk melakukan pendaftaran CPNS secara *online* di *website* Pemkab Sleman seperti cara melakukan registrasi *online* dan pengiriman berkas lamaran. 4) Informasi mengenai petunjuk pengisian penerimaan CPNS secara *online* di *website*, yaitu contoh penulisan pada saat kita mengisi formulir pendaftaran CPNS di Pemkab Sleman. 5) Informasi mengenai contoh penulisan surat lamaran. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa isi informasi pada *website* layanan *online* CPNS

menurut sebagian besar atau mayoritas responden memang berkualitas. Artinya bahwa isi informasi yang ada di *website* layanan *online* CPNS memang memprioritaskan kebutuhan dan keinginan sebagian besar responden serta sudah sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh responden, sehingga responden sudah merasa puas dengan informasi yang sudah disediakan. Selain itu salah satu tujuan dari *e-government* adalah menyediakan informasi kepada masyarakat.

Hal ini senada dengan pendapat Gold Schmidt (2002) dalam Indrajit, (2005: 53-57) yaitu salah satu ciri-ciri kinerja yang baik dari *website* layanan *online* adalah isi informasi dari *website* tersebut sesuai dengan keinginan pengakses (publik). Karena tanggapan baik atau kurang baik yang muncul dari publik tentang *website* layanan *online* CPNS dapat dipengaruhi oleh kualitas isi informasi yang disediakan di *website* layanan *online*, sehingga sesuai hasil di atas, maka tanggapan responden tentang kualitas isi informasi yang disediakan di *website* layanan *online* adalah baik.

Jadi, para calon pendaftar CPNS yang ingin melakukan pendaftaran tidak harus datang langsung ke Pemkab Sleman untuk melihat informasi mengenai pendaftaran dan penerimaan CPNS, karena semua informasi yang dibutuhkan sudah tersedia di *website* layanan *online*. Publik dapat mengakses layanan *online* tersebut

melalui alamat *website* yang berbentuk *hypertext* di internet yaitu [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id).

❖ **Interactivity**

- f. Apakah terdapat kolom surat warga di dalam *website* layanan *online* CPNS Pemerintah Kabupaten Sleman?

Tabel 3.9

Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Ada Tidaknya Kolom Surat Warga Dalam *Website* Layanan *Online* CPNS

Kriteria Jawaban	Jumlah	
	Dalam orang	Dalam persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2
Netral	10	20
Setuju	30	60
Sangat Setuju	9	18
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan Tabel 3.9 di atas menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden untuk pertanyaan mengenai informasi ada tidaknya kolom surat warga dalam *website* layanan *online* CPNS adalah setuju sebesar 60% (30 orang), sangat setuju sebesar 18% (9 orang), netral sebesar 20% (10 orang), tidak setuju sebesar 2% (1 orang) serta tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju

(0%). Berdasarkan hasil pada Tabel 3.9 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban jelas sehingga hal tersebut dapat berarti bahwa bahwa tanggapan responden terhadap informasi mengenai adanya surat warga dapat membantu *user* untuk menyampaikan aspirasinya sebagai bentuk komunikasi antara pemerintah dengan khalayak.

Hal ini senada dengan pendapat Indrajit, dkk (2005: 53-57) yaitu *interactivity* dari *website* layanan CPNS *online* harus mampu membantu pemerintah dalam menjalin relasi yang “intim” dengan konstituennya di dunia maya. Aspek *interactivity* disini juga bisa berpengaruh terhadap psikologi publik dalam hal proses terjadinya timbal balik antara pemerintah dengan rakyat yang bermuara pada terselenggaranya *good governance*.

g. Apakah anda pernah membuka kolom surat warga tersebut?

Tabel 3.10

Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Frekuensi Membuka Kolom Surat Warga Dalam *Website Layanan Online CPNS*

Kriteria Jawaban	Jumlah	
	Dalam orang	Dalam persentase (%)
Tidak Pernah	0	0
Jarang	1	2
Netral	4	8
Sering	25	50
Selalu	20	40
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan tabel 3.10 di atas, maka mayoritas jawaban responden mengenai frekuensi membuka kolom surat warga dalam *website layanan online CPNS* yaitu sering sebesar 50% (25 orang), selalu sebesar 40% (20 orang), netral sebesar 8% (4 orang), jarang sebesar 2% (1 orang) dan tidak ada jawaban tidak pernah dari responden (0%). Hal tersebut berarti khalayak sering membuka surat warga untuk berpartisipasi dalam mensukseskan demokrasi yang ada di negara Indonesia.

Hal ini sesuai dengan pendapat Indrajit, dkk (2005, 55-57) yang menyatakan bahwa meningkatnya partisipasi masyarakat di dunia



maya pada kegiatan politik dan pemerintahan akan mampu meningkatkan proses demokratisasi yang sudah ada.

h. Apakah anda pernah berpartisipasi dengan mengirimkan keluhan dalam kolom tersebut?

Tabel 3.11

Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Frekuensi Pengiriman Pesan Keluhan Melalui Surat Warga Dalam *Website* Layanan *Online* CPNS

Kriteria Jawaban	Jumlah	
	Dalam orang	Dalam persentase (%)
Tidak Pernah	0	0
Jarang	0	0
Netral	3	6
Sering	28	56
Selalu	19	38
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan Tabel 3.11 di atas menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden menilai bahwa pengiriman pesan keluhan melalui *website* layanan *online* CPNS terhadap Pemerintah daerah Kabupaten Sleman adalah sering sebesar 56% (28 orang), selalu sebesar 38% (19 orang), netral sebesar 6% (3 orang), serta tidak ada jawaban tidak pernah dan jarang dari responden (0%). Berdasarkan

hasil pada Tabel 3.11 tersebut dapat diketahui bahwa jumlah persentase terbesar adalah jawaban sering, maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap pengiriman pesan keluhan melalui surat warga dalam *website* layanan *online* CPNS termasuk dalam kategori baik.

Hal ini merupakan salah satu wujud kepedulian khalayak terhadap proses penyelenggaraan pemerintah yang sedang berlangsung, agar nantinya diharapkan mampu menyelenggarakan pemerintahan yang transparan, akuntabel dan bersih sehingga tercipta *good governance*.

- i. Keluhan yang anda berikan kepada Pemerintah Kabupaten Sleman mengenai layanan *online* CPNS sudah ditanggapi dengan baik melalui *website* oleh pihak Pemkab Sleman, bagaimana tanggapan anda?

Tabel 3.12

Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Respon yang baik dari pemerintah atas pesan yang dikirim oleh pengunjung

Kriteria Jawaban	Jumlah	
	Dalam orang	Dalam persentase (%)
Sangat Tidak Baik	4	8
Tidak Baik	10	20
Netral	13	26
Baik	20	40

Sangat Baik	3	6
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan Tabel 3.12 di atas menunjukkan sebanyak 40% (20 orang) responden menilai bahwa respon yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Sleman melalui *website* layanan *online* sudah baik. Kemudian sebanyak 6% (3 orang) responden yang lain menilai bahwa respon *online* CPNS yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Sleman melalui *website* tersebut sudah sangat baik. Dan netral sebesar 26% (13 orang), serta tidak baik sebesar 20% (10 orang) dan sangat tidak baik sebesar 4% (8 orang). Berdasarkan hasil pada Tabel 3.12 tersebut mayoritas responden menyatakan bahwa respon *online* CPNS yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Sleman melalui *website* sudah baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa sebagian responden telah merasa puas dengan respon informasi yang diberikan melalui *website* Pemerintah Daerah Sleman.

Dari tabel diatas diperoleh mayoritas responden menyatakan bahwa pesan dan keluhan yang mereka kirimkan melalui kolom surat warga direspon dengan baik oleh pihak Pemkab Sleman. Yaitu dengan mendapatkan balasan atas pesan dan keluhan yang telah mereka kirim. Namun tidak semuanya diberikan respon karena jumlah kritik dan saran yang terlalu banyak. Bukan hanya warga atau masyarakat Sleman saja yang mengirimkan pesan dan keluhan,

tapi juga masyarakat dari daerah lain. Maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap pesan dan keluhan yang Anda berikan kepada Pemerintah Kabupaten Sleman mengenai layanan *online* CPNS sudah ditanggapi dengan baik melalui *website* oleh pihak Pemda Sleman termasuk kurang baik.

- j. Berapa lama anda mendapatkan respon atas pesan yang anda kirim melalui kolom tersebut?

Tabel 3.13

Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Waktu Merespon pesan yang dikirim

Kriteria Jawaban	Jumlah	
	Dalam orang	Dalam persentase (%)
2 minggu	0	0
1 minggu	1	2
4-6 hari	4	8
2-4 hari	25	50
1-2 hari	20	40
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan Tabel 3.13 di atas menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden menilai bahwa waktu merespond terhadap pesan yang dikirim oleh pengunjung dari Pemda Sleman di *website* layanan *online* CPNS Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman adalah 2-4 hari

sebesar 50% (25 orang), 1-2 hari sebesar 40% (20 orang), 4-6 hari sebesar 8% (4 orang), 1 minggu sebesar 2% (1 orang) dan tidak ada jawaban 2 minggu dari responden (0%). Berdasarkan hasil pada Tabel 3.15 tersebut dapat diketahui bahwa jumlah persentase jawaban terbanyak adalah 2-4 hari setelah dikirim, maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap waktu merespond terhadap pesan yang dikirim Pemerintah Kabupaten Sleman kepada masyarakat melalui *website* layanan *online* termasuk dalam kategori baik. Responden menilai bahwa pemerintah telah memberikan pelayanannya dengan cepat. Dan dapat dikatakan bahwa pelayanan pemerintah secara *online* dalam merespon pesan masyarakat selama 2-4 hari sudah cukup memuaskan bagi masyarakat.

❖ *Usability*

- k. Apakah pada saat anda membuka *website* layanan *online* CPNS membutuhkan waktu lebih dari 10 detik untuk menampilkan satu halaman penuh *website*?

Tabel 3.14

Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Website Beroperasi Dengan Cepat

Kriteria Jawaban	Jumlah	
	Dalam orang	Dalam persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	2
Netral	3	6
Setuju	28	56
Sangat Setuju	19	38
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan Tabel 3.14 di atas menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden menilai bahwa *website* layanan *online* CPNS Pemerintah Kabupaten Sleman beroperasi dengan cepat yaitu jawaban responden yang menyatakan cepat sebesar 56% (28 orang) dan sangat cepat sebesar 38% (19 orang), netral sebesar 6% (3 orang), dan tidak ada jawaban lambat dan sangat lambat dari responden (0%). Berdasarkan hasil pada Tabel 3.14 tersebut dapat

diketahui bahwa jumlah persentase jawaban terbanyak adalah cepat. Para pengunjung tinggal membuka *website* Sleman dengan alamat <http://cpns.slemankab.go.id>, kemudian tekan enter, maka halaman *homepage* layanan *online* akan tampil dengan halaman penuh dalam waktu kurang dari 10 detik, sehingga hal ini dapat disimpulkan *website* layanan CPNS *online* Pemda Sleman beroperasi dengan cepat.

Hasil yang tercantum pada tabel 3.13 tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Pavlik & Dennis, (1996:149) yaitu 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.

l. Menurut anda, dilihat dari pilihan warna apakah tampilan *homepage website* Sleman sudah tepat?

Tabel 3.15

Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Pilihan Warna *Homepage*

Kriteria Jawaban	Jumlah	
	Dalam orang	Dalam persentase (%)
Sangat Tidak Tepat	0	0
Tidak Tepat	1	2
Netral	10	20
Tepat	36	72
Sangat Tepat	3	6
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan Tabel 3.8 di atas menunjukkan, mayoritas jawaban responden menilai bahwa warna tampilan *website* layanan *online* CPNS Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman sudah tepat sebesar 72% (36 orang). Kemudian sebesar 6% (3 orang) responden menilai bahwa warna tampilan *website* layanan *online* CPNS Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman sangat tepat. Sebesar 20% (10 orang) responden memilih jawaban netral. Sebesar 2% (1 orang) responden menilai bahwa warna tampilan *website* layanan *online* CPNS Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman, dan tidak ada jawaban sangat tidak tepat dari responden (0%). Berdasarkan hasil



pada Tabel 3.9 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban tepat, maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap pilihan warna tampilan pada *website* layanan *online* CPNS Pemerintah Kabupaten Sleman tepat. Karena pilihan warna yang digunakan tidak terlalu mencolok dan menarik.

m. Penggunaan Bahasa Indonesia yang mudah dipahami dalam *Website Layanan Online* CPNS.

Tabel 3.16

Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Penggunaan Bahasa Indonesia yang Mudah Dipahami dalam *Website Layanan Online* CPNS

Kriteria Jawaban	Jumlah	
	Dalam orang	Dalam persentase (%)
Sangat Sulit Dipahami	0	0
Sulit Dipahami	1	2
Netral	7	14
Mudah Dipahami	33	66
Sangat Mudah Dipahami	9	18
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan Tabel 3.16 di atas menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden menilai bahwa penggunaan bahasa pada *website* layanan *online* CPNS Pemerintah Daerah Sleman mudah dipahami sebesar 66% (33 orang) dan sebesar 18% (9 orang) responden menilai bahwa bahasa yang digunakan dalam *website* layanan *online* CPNS Pemerintah Daerah Sleman sangat mudah dipahami. Sebanyak 14% (7 orang) responden menyatakan netral dan sisanya jawaban sulit dipahami sebesar 1% (2 orang) serta tidak ada jawaban sangat sulit dipahami dari responden (0%). Berdasarkan hasil pada Tabel 3.16 tersebut dapat diketahui bahwa jumlah persentase jawaban terbesar adalah mudah dipahami. Bahasa atau kata-kata yang digunakan dalam *directory* CPNS singkat namun jelas, jadi para pengunjung dapat memahaminya dengan mudah. Maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap *website* layanan *online* CPNS Pemerintah Kabupaten Sleman menggunakan bahasa yang mudah dipahami termasuk baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Gold Schmidt selain *website* mudah diakses, tetapi isi *website* juga memiliki arsitektur yang jelas, penggunaan bahasa yang dapat dipahami dan mudah dibaca.

n. Informasi yang disajikan dalam website layanan *online* CPNS sangat *up to date*, bagaimana tanggapan anda?

Tabel 3.17

Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Infomasi  
 Pada *Website* Layanan *Online* CPNS yang *Update*

Kriteria Jawaban	Jumlah	
	Dalam orang	Dalam persentase (%)
Sangat Tidak <i>Up to date</i>	0	0
Tidak <i>Up to date</i>	0	0
Netral	15	30
<i>Up to date</i>	31	62
Sangat <i>Up to date</i>	4	8
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan Tabel 3.17 di atas menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden menilai bahwa informasi yang ada pada *website* layanan *online* CPNS Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman *up to date* adalah sebesar 62% (31 orang) dan sangat *up to date* sebesar 8% (4 orang), netral sebesar 30% (15 orang), dan sisanya tidak ada jawaban tidak *up to date* serta sangat tidak *up to date* dari responden (0%). Berdasarkan hasil pada Tabel 3.17 tersebut dapat diketahui bahwa jumlah persentase jawaban terbanyak adalah *up to*

*date*. Informasi yang disajikan dalam *directory* CPNS selalu berganti, karena pendaftaran dan penerimaan CPNS ini selalu diadakan setiap tahun jadi informasi yang disajikan juga selalu *up to date*. Maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap informasi layanan *online* CPNS pada *website* Pemerintah Kabupaten Sleman selalu disajikan *up to date* termasuk baik.

Hal ini sesuai dengan pendapat dari Gold Schmidt (2002) dalam Indrajit, (2005:53-57) salah satu alat ukur kinerja dan efektifitas *website-egovernment* sebagai perwujudan layanan *online* kepada publik yaitu mengembangkan isi *website* yang akan dikomunikasikan kepada target yang telah ditentukan. yang menyajikan informasi tentang isu-isu hangat dimasyarakat, sehingga hal tersebut dapat dikatakan informasi yang disajikan di *website* selalu *up to date*.

o. Apakah di dalam *website* terdapat *polling online*?

Tabel 3.18

Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Ada Tidaknya *Polling Online*  
Pada *Website* Layanan *Online* CPNS

Kriteria Jawaban	Jumlah	
	Dalam orang	Dalam persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Netral	10	20
Setuju	21	42
Sangat Setuju	19	38
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan Tabel 3.18 di atas menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden untuk pertanyaan mengenai ada tidaknya *polling online* adalah setuju sebesar 42% (21 orang) dan sangat setuju sebesar 38% (19 orang), netral sebesar 20% (10 orang), serta tidak ada jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju dari responden (0%). Berdasarkan hasil pada Tabel 3.20 tersebut dapat diketahui bahwa jumlah persentase jawaban yang terbanyak adalah setuju, maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap adanya *polling online* yang disediakan pihak Pemerintah

Kabupaten Sleman melalui *website* layanan online CPNS termasuk baik.

p. Apakah anda pernah ikut berpartisipasi dalam jajak pendapat (*polling online*) diatas?

Tabel 3.19

Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Fekkuensi Partisipasi *User*  
Dalam *Polling Online* Melalui *Website* Layanan *Online* CPNS

Kriteria Jawaban	Jumlah	
	Dalam orang	Dalam persentase (%)
Tidak Pernah	0	0
Jarang	4	8
Netral	12	24
Sering	31	62
Selalu	3	6
Total	50	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010, dalam lampiran 2

Berdasarkan Tabel 3.19 di atas menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden menilai bahwa partisipasi *polling online* yang mereka berikan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman mengenai layanan *online* CPNS adalah sering dilakukan oleh masyarakat (*user*) yaitu yang menjawab sering sebesar 62% (31 orang), selalu sebesar 6% (3 orang), netral sebesar 24% (12 orang), jarang sebesar 8% (4 orang) serta tidak ada jawaban tidak pernah 0%.

Berdasarkan hasil pada Tabel 3.19 tersebut dapat diketahui bahwa jumlah persentase jawaban terbanyak adalah sering. Hal tersebut berarti bahwa masyarakat (*user*) selalu berpartisipasi aktif dan secara terus menerus menggunakan *polling online* untuk memberikan masukan kepada pemerintah, baik berupa kritik atau saran agar tercipta *good governance*. Maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap partisipasi *polling online* mengenai layanan *online* CPNS sudah baik. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Gold Schmidt (2002) dalam Indrajit, (2005:53-57) yang menyatakan bahwa *website* layanan *online* harus memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah untuk transaksi pertukaran data dari dua belah pihak secara bergantian antara pemerintah dengan *audience* untuk mencapai *good governance*.

## B. Pembahasan

Dari hasil penyajian data menunjukkan bahwa tanggapan para responden mengenai berbagai aspek teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan serta ditampilkan dalam *website* layanan *online* CPNS Pemkab Sleman, pada dasarnya memberikan tanggapan yang positif. Hal tersebut berarti bahwa dengan adanya *e-government* yang telah dibuat oleh Pemkab Sleman mampu memberikan lebih banyak manfaat. Pada dasarnya, tujuan dari *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.

Selain itu hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa layanan *online* CPNS yang disediakan oleh Pemkab Sleman dalam *website* sudah baik dan bisa dikatakan sukses. Hal tersebut dapat dilihat dari empat aspek yang dikemukakan oleh Gold Schmidt yaitu, *content*, *interactivity*, *usability*, dan *innovation* (Indrajit, 2005:53-57)

Dilihat dari aspek *content*, yaitu “jantung” dari sebuah *website* atau isi yang akan dikomunikasikan dalam sebuah *website*. Isi dari sebuah *website* harus sesuai dengan target yang sudah ditentukan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa isi informasi yang disediakan dalam *website* Pemkab Sleman sudah lengkap dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh responden. Beberapa informasi yang disediakan dalam *website* layanan *online* CPNS tahun 2009 antara lain: informasi mengenai persyaratan penerimaan



CPNS, informasi mengenai alur proses penerimaan CPNS, tahapan pendaftaran CPNS, informasi mengenai petunjuk pengisian penerimaan CPNS, informasi mengenai contoh penulisan surat lamaran. Masyarakat lebih menginginkan cara-cara yang instant untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satunya kebutuhan masyarakat akan informasi yang dapat langsung diakses melalui internet dan dapat diperoleh dengan cara yang cepat serta mudah. Masyarakat yang tadinya harus mendatangi instansi terkait untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkannya dalam hal ini informasi mengenai penerimaan dan pendaftaran CPNS di Pemkab Sleman. Sekarang dengan adanya *website*, masyarakat akan lebih mudah mendapatkan informasi dan mendaftar CPNS secara *online*.

Dilihat dari aspek *interactivity*, yaitu terjadinya proses timbal balik antara pemerintah dengan masyarakatnya. Salah satu bentuknya adalah kolom surat warga. Masyarakat dapat berpartisipasi dengan cara mengirimkan pesan dan keluhan kepada pihak Pemkab Sleman melalui *website*, kemudian pihak Pemkab akan memberikan respon dengan memberikan balasan atas pesan keluhan yang telah kita kirim. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian responden telah memanfaatkan *website* sebagai media untuk berkomunikasi secara interaktif pada link-link yang tersedia, sebagai contoh disini adalah kolom surat warga. Hal ini terbukti bahwa responden mengetahui tentang adanya kolom surat warga ini, bahkan mereka juga telah ikut berpartisipasi dengan mengirim pesan melalui kolom tersebut. Pihak Pemkab juga telah memberikan respon yang baik terhadap pesan serta

keluhan yang telah dikirim, meskipun pihak Pemkab tidak langsung membalas pesan yang dikirim saat itu juga karena harus menunggu beberapa hari. Akan tetapi responden menilai bahwa pemerintah Sleman telah memberikan pelayanannya dengan cepat dan dapat dikatakan bahwa pelayanan pemerintah melalui website secara *online* dalam merespon pesan masyarakat sudah cukup memuaskan bagi masyarakat.

Dilihat dari aspek *usability*, yaitu kemudahan dalam mengakses situs *website e-government*. Elemen-elemen yang terdapat dalam aspek ini antara lain kecepatan beroperasinya *website*, tampilan, penggunaan bahasa, dan penyajian informasinya yang selalu *up to date*. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari aspek *usability* sudah baik. Dapat dilihat dari kecepatan dalam membuka satu halaman penuh *website* yang tidak lebih dari 10 detik. Pilihan warna *homepage* pada *website* sangat menarik, tidak menggunakan warna-warna yang terlalu mencolok dan menusuk mata. Bahasa yang digunakan dalam penyajian informasi adalah bahasa Indonesia yang baik dan mudah dipahami. Responden menyatakan bahwa mereka memahami pilihan kata-kata yang disajikan. Informasi yang disajikan juga selalu *up to date* yaitu selalu diperbaharui setiap hari. Sehingga dapat dikatakan bahwa dari aspek *usability* sudah baik dan memuaskan.

Dilihat dari aspek *innovation*, yaitu ide-ide kreatif pembuat *website* sehingga dapat meningkatkan jumlah pengguna *website*. Hal ini dapat dilihat dengan adanya *polling online* di dalam *website* Pemkab Sleman. Disini masyarakat memiliki kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam

memberikan penilaiannya terhadap kualitas *website*, sehingga Pemkab dapat memperbaiki kekurangan agar bisa menjadi lebih baik untuk kedepannya.