

# **EFEKTIVITAS PROGRAM PUSAT LAYANAN INTERNET KECAMATAN**

**DESA BANJARWANGI**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**Oleh**

**Samsul Maarip**

**NIM 6661083065**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

**2015**

## **ABSTRACT**

***Samsul Maarip. NIM: 6661083065. 2015. Thesis. The Effectiveness of the District Internet Service Center in The Village of Banjarwangi Pulosari Subdistrict Pandeglang District. Public Administration Departement. Faculty of Social and Political Sciences. Sultan Ageng Tirtayasa University. Supervisor I, Yeni Widyastuti, S.Sos, M.Si., Supervisor II, Juliannes Cadith, S.Sos, M.Si.***

*Keywords : Effectiveness , Service,*

*This research is motivated by the problems concerning the management system District Internet Service Center in the village of Banjarwangi, not in accordance with the prevailing 's regulations and the lack of supervision dilakuka, The aim of the research is to find out how the effectiveness of district Internet Service Center in the Village Banjarwangi. The ground of the research is based on tangkilisan about the effectiveness which consists of four indicators, they are achievement of targets, ability to adapt, work satisfaction, and responsibility. The method which been applied is descriptive quantitative. The population of the research is 1671 people, A sample of 94 people by using the formula of Taro Yamane with a standard error of 10% and using techniques proportional random sampling area as a sampling technique. The research instrument was a questionnaire, To analyze the data, one sample t-test hypotesis test was applied. Based on results of the research, it is showed that the effectiveness of program sub-district Internet Service Center The village still Banjarwangi less effective. Result of the calculation indicated that  $t\text{-statistic} < t\text{-Tabel} = (-33,976 < 1, 661)$  then  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected in the calculation reached number 43,2978% of highest prediction 65%, means less effective. This is because the development of the internet service center program districts in the banjarwangi village not fully cooperate with the local community, there is no coordination with the local government, there is no supervision and no socialization and training. Suggestions of researchers is the need to involve all levels of society in the development of internet service center program, coordinating with the local government, increasing the intensity of training and socialization and improve supervision.*

## ABSTRAK

**Samsul Ma'arip. NIM: 6661083065. 2015. Skripsi. Efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Pembimbing I, Yeni Widyastuti, S.Sos, M.Si., Pembimbing II, Juliannes Cadith, S.Sos, M.Si.**

Kata Kunci: Efektivitas, Layanan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan mengenai system pengelolaan Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi, tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku dan kurangnya pengawasan yang dilakuka. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas yang dikemukakan oleh Tangkilisan yang terdiri dari empat indikator yaitu, pencapaian target, kemampuan beradaptasi, kepuasan kerja dan tanggung jawab. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah 1 671 orang, Sampel sebanyak 94 orang dengan menggunakan rumus Taro Yamane dengan taraf kesalahan 10% dan menggunakan teknik *proportional area random sampling* sebagai teknik sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner. Untuk menganalisis data menggunakan uji hipotesis t-test satu sampel. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Program Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi masih kurang efektif. Hasil perhitungan menyatakan bahwa angka t-hitung < t-tabel = (-33,976 < 1, 661) maka Ho diterima dan Ha ditolak dan dalam perhitungan mencapai angka 43, 2978% dari prediksi paling tinggi 65%, artinya kurang efektif. Hal ini karena pembangunan program PLIK di Desa Banjarwangi tidak sepenuhnya melibatkan masyarakat, tidak adanya koordinasi dengan pemerintah daerah, kurangnya pengawasan dan kurangnya sosialisasi dan pelatihan. Saran dari peneliti adalah perlunya melibatkan semua lapisan masyarakat dalam pembanguana PLIK, melakukan koordinasi dengan pemerintah daerah setempat, meningkatkan intensitas pelatihan dan sosialisasi dan meningkatkan pengawasan.

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Samsul Maarip  
NIM : 6661083065  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PUSAT LAYANAN INTERNET  
KECAMATAN DESA BANJARWANGI.**

Serang, 3 Februari 2015

Skripsi, Ini Telah Disetujui untuk Diujikan

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Yeni Widyastuti, S.Sos, M.Si.  
NIP. 197602102005012003

Juliannes Cadith, S.Sos, M.Si  
NIP. 197207132009121001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa



Dr. Agus Sjafari, S.SoS, M.Si  
NIP. 197108242005011002

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Samsul Maarip  
NIM : 6661083065  
Tempat tanggal lahir : Pandeglang, 15 Juni 1990  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul EFEKTIVITAS PUSAT LAYANAN INTERNET KECAMATAN DESA BANJARWANGI) adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiata, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, 15 April 2015

Samsul Maarip

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Samsul Maarip  
NIM : 6661083065  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PUSAT LAYANAN INTERNET  
KECAMATAN DESA BANJARWANGI**

Skripsi ini telah Diuji di Hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang ,  
tanggal 15 April 2015 dan dinyatakan LULUS .

Serang, April 2015

Ketua Penguji

(Listyaningsih, M.Si )  
NIP. 197603292003122001

Anggota :

(Yeni Widyastuti, M.Si )  
NIP. 197602102005012003

Anggota :

(Anis Fuad, M.Si )  
NIP. 198009082006041002

Mengetahui,

Dekan FISIP  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Dr. AGUS SJAFARI, S.Sos, M.Si  
NIP. 197108242005011002

Ketua Prodi Administrasi Negara  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

RAHMAWATI, S.Sos, M.Si  
NIP. 197905252005012001

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah... segala puji hanya milik Allah SWT, hanya kata itulah yang terindah dan pantas peneliti panjatkan kehadirat-Nya, atas segala karunia dan keberkahannya yang telah dilimpahkan kepada peneliti. sehingga penyusunan penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu, Sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhamad SAW, keluarga dan para sahabatnya, serta kita selaku umatnya yang senantiasa istiqomah berada di jalan kebenaran.

Hasil penelitian yang dinamakan skripsi ini, diajukan untuk memenuhi salah satu tugas syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, dengan judul **“Efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan (Studi Kasus di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang)”**.

Hasil penelitian ini tentunya tak lepas dari bantuan banyak pihak, yang selalu mendukung penelitian secara moril maupun materil. Maka dengan ketulusan hati, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang disebutkan di bawah ini :

1. Prof. Dr. Sholeh Hidayat, M.Pd, Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Dr. Agus Sjafari, S.Sos, M.Si. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

3. Kandung Sapto Nugroho, S.Sos, M.Si, Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Mia Dwianna, Widyaningtyas, M.Ikom, Wakil Dekan II Bidang Keuangan dan Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayas.
5. Gandung Ismanto, S.Sos. MM. Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
6. Rahmawati, M.Si. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
7. Ipah Ema Jumiati, M.Si, Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
8. Yeni Widyastuti, S.Sos, M.Si. Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. serta sebagai Dosen Pembimbing I yang selalu sabar dalam membimbing penelitian skripsi ini dan berkenan untuk memberikan masukan serta motivasi kepada peneliti ketika menghadapi kebuntuan saat mengerjakan penelitian ini.

9. Juliannes Cadith, S.Sos, M,Si Dosen Pembimbing II skripsi yang selalu memberikan saran dan kritiknya serta sangat teliti dalam memeriksa setiap detil kealpaan dan penyusunan penelitian ini.
10. Seluruh Dosen dan Staf jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. yang membekali dengan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
11. Nana Mulyana, SE. Kepala Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari yang telah memberikan ijin penelitian di Desa Banjarwangi.
12. Suhari, Sekertaris Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diminta informasi yang dibutuhkan ketika penelitian berlangsung.
13. Kedua orang tuaku dan yang selalu sabar menghadapi setiap kesalahan yang telah dilakukan dan memberikan semangat dengan senyumannya, yang selalu tersenyum walopun dalam keadaan sesulit apapun untuk membesarkan hati anak-anaknya.
14. Adik kandung yang selalu memberikan motivasi dan semangatnya.
15. Sahabat-sahabatku: Saifullah, Riesky, Rachmat Kurniawan, Syahrul, Rizal, Saiful Bahri, Aji, Srida, serta yang lainnya yang telah menjadi teman seperjuangan.
16. Abduh Faturahman, SE. yang telah membantu dan menemani proses peyebaran kuesioner di Desa Banjarwangi, sehingga semua kuesioner dapat terisi dan terselesaikan.

17. Eldha F Amirullah, S.Sos, M.Si., Yaya Sunarya, S.Sos. Fahreza, S.Sos. dan Bahri Permana, S.Sos, yang selalu memperingatkan saya untuk menyelesaikan penelitian ini.
18. Lia Nurapriliani yang telah menjadi sumber semangat tambahan ketika rasa malas dan jenuh menghinggapi dalam proses penyelesaian skripsi.
19. Semua pihak yang telah membantu peneliti hingga selesainya skripsi ini

Peneliti menyadari bahwa karya ini lebih dari kesempurnaan, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat konstruktif, sehingga peneliti dapat membuat karya yang lebih baik dimasa yang akan datang. Akhir kata peneliti berharap semoga penelitian ini bermanfaat untuk kita semua amiiin.

Serang, April 2015

Peneliti

# DAFTAR ISI

*Halaman*

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PERSEMBAHAN**

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b> .....	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	21
1.3 Batasan Masalah .....	21
1.4 Rumusan Masalah .....	22
1.5 Tujuan Penelitian .....	22

1.6 Manfaat Penelitian.....	22
1.7 Sistematika Penulisan.....	23
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PEMELITIAN .....</b>	
2.1 Deskripsi Teori .....	26
2.1.1 Pengertian Efektivitas .....	26
2.1.2 Pelayanan Publik.....	31
2.1.3 Digital Divide.....	36
2.1.4 Deskripsi Pusat Layanan Internet Kecamatan.....	38
2.2 Penelitian Terdahulu .....	45
2.3 Kerangka Berpikir.....	46
2.4 Hipotesis Penelitian.....	59
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	
3.1 Metode Penelitian.....	51
3.2 Instrumen Penelitian.....	52
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	56
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	60
3.4.1 Uji Validitas .....	62
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	64
3.4.3 Uji t-test.....	64
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian .....	65

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	67
4.1.1 Deskripsi Wilayah Desa Banjarwangi.....	67
4.2 Deskripsi Data .....	70
4.2.1 Identitas Responden.....	70
4.3 Pengujian Persyaratan Statistik .....	73
4.3.1 Uji Validitas.....	73
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	75
4.4 Analisis data .....	76
4.4.1 Pencapaian Target .....	77
4.4.2 Kemampuan Adaptasi .....	89
4.4.3. Kepuasan Kerja .....	95
4.4.4 Tanggung Jawab.....	101
4.5 Pengujian Hipotesis .....	108
4.6 Interpretasi Hasil Penelitian .....	111
4.7 Pembahasan .....	114

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	122
5.2 Saran .....	123

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

*Halaman*

Table 1.1 Jumlah Pusat Layanan Internet Kecamatan Yang Terpasang di Wilayah Jawa.....	8
Tabel 1.2 Jumlah Pusat Layanan Internet Kecamatan Yang Terdapat di Provinsi Banten .....	10
Tabel 1.3 Daftar Nama-Nama Kecamatan Yang Mendapatkan Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Pandeglang .....	12
Tabel 1.4 Ketentuan Tarif Pengguna PLIK.....	16
Table 1.5 Jumlah Kunjungan Masyarakat ke Warnet PLIK di Desa Banjarwangi.....	19
Tabel 2.1 Tahap Kegiatan Pusat Layanan Internet Kecamatan .....	41
Tabel 3.1 Skor Item Instrumen Penelitian.....	54
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	54
Tabel 3.3 Jumlah Penduduk Desa Banjarwangi.....	57
Tabel 3.4 Perhitungan Sampel .....	60
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	66
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencarian .....	65
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Analisis Butir Validitas Instrumen.....	74
Tabel 4.4 Case Processing Summary .....	75
Tabel 4.5 Reliability Statistics .....	75
Table 4.6 Hasil Skor Penelitian.....	114
Tabel 4.7 Prosentase Hasil Perhitungan Perindikator .....	117

## DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian .....	49
Gambar 4.1 Kurva Penolakan dan Penerimaan Hipotesis .....	111
Gambar 4.2 Kategori Efektivitas .....	113

## DAFTAR DIAGRAM

	<i>Halaman</i>
Diagram 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Diagram 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	71
Diagram 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	72
Diagram 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Keterlibatan Masyarakat Dalam Perencanaan Program Pusat Layanan Internet Kecamatan .....	78
Diagram 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Masyarakat Desa Dalam Mewujudkan Keberhasilan Pusat Layanan Internet Kecamatan .....	79
Diagram 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Program Pusat Layanan Internet Kecamatan Membantu Masyarakat Desa Yang Tidak Terjangkau Akses Internet .....	81
Diagram 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Biaya Yang Dikeluarkan Masyarakat Untuk Membayar Atas Penggunaan Pusat Layanan Internet Kecamatan .....	82
Diagram 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Pusat Layanan Internet Kecamatan Membantu Percepatan Pertumbuhan Perekonomian Masyarakat Desa .....	84
Diagram 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Pemanfaatan Pusat Layanan Internet Kecamatan Oleh Masyarakat Desa Secara Optimal .....	85
Diagram 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Pengelolaan Pusat Layanan Internet Kecamatan Sudah Berjalan Dengan Baik ..	86
Diagram 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pusat Layanan Internet Kecamatan Yang Ada Sudah Memadai dan Sesuai Dengan Harapan Masyarakat Desa .....	88
Diagram 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Pusat Layanan Internet Kecamatan Mempengaruhi Pola Pikir Masyarakat Desa Menjadi Modern .....	90

Diagram 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Pusat Layanan Internet Kecamatan Membantu Masyarakat Desa Banjarwangi Dalam Meningkatkan Wawasan dan Sumber Pengetahuan ...	91
Diagram 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Keterlibat Masyarakat Desa Dalam Sosialisasi Yang di Selenggarakan Oleh Dinas Terkait (Dinas Komunikasi dan Informatika) .....	93
Diagram 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Keterlibatan Masyarakat Desa Dalam Pelatihan Penggunaan Pusat Layanan Internet Kecamatan Dari Dinas Terkait .....	95
Diagram 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Lokasi Pusat Layanan Internet Kecamatan Yang Tersedia Saat Ini Strategis dan Mudah Dijangkau Oleh Semua Warga Desa Banjarwangi ....	96
Diagram 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Jumlah Unit Komputer dan Sarana Pendukung Lainnya Sudah Mencukupi Kebutuhan Masyarakat Desa Dalam Mengakses Informasi ..	98
Diagram 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Pengelola Pusat Layanan Internet Kecamatan Memberikan Pelayanan Yang Baik Kepada Masyarakat Desa .....	99
Diagram 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Pusat Layanan Internet Kecamatan Sudah Sesuai Dengan Kenyamanan Yang Diinginkan Masyarakat Desa .....	100
Diagram 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pandeglang Melakukan Pengawasan Terhadap Pelaksanaan Pusat Layanan Internet Kecamatan .....	102
Diagram 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Pengawasan Terhadap Pusat Layanan Internet Kecamatan Juga Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan dan Aparatur Desa .....	104
Diagram 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Pengelola Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi Sudah Melakukan Pemeliharaan Dengan Baik .....	105
Diagram 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Pengelola Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi Merespon Dengan Cepat Bila Ada Kerusakan .....	107

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	1	Surat Ijin Penelitian dan Disposisi .....
Lampiran	2	Kuesioner .....
Lampiran	3	Data Hasil Kueioner .....
Lampiran	4	Tabel Uji Validitas .....
Lampiran	5	Tabel Uji Reliabilitas.....
Lampiran	6	Tabel Nilai-Nilai r Product Moment .....
Lampiran	7	Daftar Riwayat Hidup .....
Lampiran	8	Foto-Foto .....
Lampiran	9	Catatan Bimbingan Peneliti.....

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan yang pesat pada bidang teknologi informasi dan komunikasi telah menuntun kita kepada perubahan dan membawa manfaat yang cukup besar bagi kehidupan sehari-hari. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi telah melingkupi segala bidang, hal ini tidak bisa dipungkiri, karena aspek-aspek otomatisasi yang canggih mampu membuat segala pekerjaan menjadi lebih praktis.

Dewasa ini teknologi informasi dan komunikasi mempunyai peranan penting dalam mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi diyakini mampu meningkatkan kualitas hidup manusia serta mendorong pertumbuhan ekonomi, pendidikan, sosial dan budaya. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia sangatlah cepat. Namun perkembangannya belum menyeluruh karena hanya berkembang di wilayah perkotaan saja, sedangkan di daerah-daerah terpencil masih banyak yang belum tersentuh oleh teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini disebabkan rendahnya pemerataan pembangunan akses komunikasi dan informasi khususnya untuk daerah tertinggal atau terpencil. Dalam pengumuman pers tanggal 2 Maret 2009, ITU (*International*

*Telecommunication Union*) menyatakan Indonesia menduduki urutan ke 108 dari 154 negara, dalam hal indeks pertumbuhan ICT (*Information and Communication Technologies*) indeks pertumbuhan ini menggambarkan posisi Indonesia dalam hal kesenjangan Digital.

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, dijelaskan bahwa Telekomunikasi diselenggarakan berdasarkan atas azas manfaat, adil dan merata, kepastian hukum, keamanan, kemitraan, etika dan kepercayaan pada diri sendiri (Pasal 2). Telekomunikasi diselenggarakan dengan tujuan untuk mendukung persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintah, serta meningkatkan hubungan antara bangsa (Pasal 3). Serta telekomunikasi dikuasai oleh negara dan pembinaanya dilakukan oleh pemerintah. Telekomunikasi diselenggarakan berdasarkan asas manfaat adil dan makmur (Pasal 4 Ayat1).

Penjelasan pasal-pasal tersebut dapat diartikan bahwa telekomunikasi dikuasai oleh negara, dan penyelenggaraan telekomunikasi dilaksanakan atas azas manfaat adil dan dilakukan secara merata, demi terwujudnya persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, serta dapat mendukung perekonomian.

Dengan demikian negara mempunyai kewajiban mengelola pelaksanaan pembangunan telekomunikasi secara optimal, dengan tetap

memperhatikan konsep pembangunan yang berkelanjutan dan tentunya pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pencapaian kesejahteraan hidup. Serta pemerintah juga berkewajiban melakukan pembinaan, untuk meningkatkan penyelenggaraan telekomunikasi yang meliputi, penetapan kebijakan, pengaturan, pengawasan dan pengendalian secara menyeluruh dan terpadu dengan memperhatikan pemikiran dan pandangan yang berkembang dalam masyarakat serta perkembangan global.

Dalam pelaksanaan pembangunan telekomunikasi, pemerintah mengambil langkah strategis dengan melakukan deregulasi, yang memberikan kesempatan pada swasta untuk turut serta memberikan pelayanan dibidang telekomunikasi. Seperti tertuang dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi Pasal 16 dijelaskan bahwa: “Setiap penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi, wajib memberikan kontribusi dalam pelayanan universal. (2) Kontribusi pelayanan universal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berbentuk penyediaan sarana dan prasarana telekomunikasi dan atau kompensasi lain. (3) Ketentuan kontribusi pelayanan universal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah”. Hal serupa juga dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi Pasal 1 ayat (13) yang menyatakan bahwa: “kewajiban pelayanan universal adalah, kewajiban yang dibebankan kepada penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau jasa

telekomunikasi untuk memenuhi aksesibilitas bagi wilayah atau sebagian masyarakat yang belum terjangkau oleh penyelenggaraan jaringan dan atau jasa telekomunikasi”.

Penjelasan butir-butir tersebut dapat diartikan bahwa, Kewajiban Pelayanan Universal (*Universal Service Obligation*) merupakan kewajiban penyediaan jaringan telekomunikasi, oleh penyelenggara jaringan telekomunikasi agar kebutuhan masyarakat terutama masyarakat di daerah terpencil dan atau belum berkembang, untuk mendapatkan akses teknologi informasi dan komunikasi dapat dipenuhi.

Penetapan Kewajiban Pelayanan Universal (*Universal Service Obligation*) yang dilakukan pemerintah diarahkan terutama untuk wilayah yang secara geografis terpencil dan secara ekonomi belum berkembang, serta membutuhkan biaya pembangunan tinggi, termasuk daerah perintisan, pedalaman, pinggiran, terpencil dan atau daerah secara ekonomi yang kurang menguntungkan. Kewajiban membangun fasilitas telekomunikasi untuk pelayanan universal dibebankan kepada penyelenggara jaringan telekomunikasi tetapi yang telah mendapat ijin dari pemerintah.

Sedangkan keputusan menteri yang mengatur penyelenggaraan telekomunikasi *Universal* yaitu, Keputusan Menteri Nomor 34 Tahun 2004. Dalam Keputusan Menteri tersebut disebutkan tentang adanya Kewajiban Pelayanan Universal (*Universal Service Obligation*), yaitu kewajiban yang dibebankan kepada penyelenggara jaringan

telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi untuk memenuhi aksesibilitas bagi wilayah pelayanan *Universal*.

Selanjutnya pada tahun 2009 Pemerintah/Kemkominfo membuat sebuah kebijakan dalam bentuk Peraturan Menteri, Nomor : 48/Per/M.Kominfo/11/2009 yang direvisi menjadi Peraturan Menteri Nomor : 19/Per/M.Kominfo/12/2010 tentang penyediaan jasa akses internet pada Wilayah Pelayanan Universal Telekomunikasi Internet Kecamatan, Dalam bentuk antara lain : Fasilitas yang telah dan akan terus dibangun menuju terwujudnya akses dan layanan internet di 41.218 kecamatan, pada tahun 2010. Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) adalah pusat sarana dan prasarana penyediaan layanan jasa akses internet di ibukota kecamatan yang didanai melalui dana kontribusi. Kebijakan ini dibuat sebagai wujud dalam mengembangkan amanat *International Telecommunication Union (ITU)* dan *World Summit Information Society (WSIS)*, Serta Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Bahwa penyelenggaraan telekomunikasi diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, adil dan merata.

Program Pusat Layanan Internet Kecamatan merupakan bagian dari progress Program Kewajiban Pelayanan Universal (*Universal Service Obligation*), Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tahun 2009 melalui Balai Penyediaan dan Pengelolaan Pembiayaan Telekomunikasi dan Informatika (BP3TI), yang bertujuan untuk mendukung perluasan layanan akses internet bagi masyarakat luas dan sebagai percepatan

peningkatan keterjangkauan pemerataan layanan sekaligus guna mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk peningkatan kecerdasan warga dan kesejahteraan masyarakat.

Selain itu Program Pusat Layanan Internet Kecamatan diharapkan mampu mendorong Percepatan Pelaksanaan Prioritas Pembangunan Nasional, sebagaimana yang telah di instruksikan Persiden pada Tahun 2010 lalu. Melalui Program Pusat Layanan Internet Kecamatan, diharapkan masyarakat yang ada di daerah terpencil atau daerah yang masih tertinggal, dapat menikmati kemudahan dalam mengakses dan menggunakan teknologi informasi yang sehat, murah dan terjangkau. Sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat, serta dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, pendidikan, sosial dan budaya.

Lewat sarana Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada, diharapkan masyarakat dapat mencari segala informasi yang dibutuhkan, dan dapat pula digunakan oleh masyarakat desa untuk meningkatkan kesejahteraan perekonomian, melalui korespondensi dengan orang lain atau perusahaan diberbagai penjuru dunia. baik informasi terkini maupun informasi terlama bisa didapat dan dikirim dengan cepat. Selama ini masalah yang dihadapi masyarakat desa disebabkan kurangnya informasi yang baru dan tepat. Untuk para pelaku usaha sendiri, program Pusat Layanan Internet Kecamatan ini dapat digunakan untuk menyampaikan dan mempromosikan produk-produk yang dimilikinya keseluruhan

nusantara, bahkan keberbagai plosok dunia (Dunia Internasional), dengan biaya promosi yang murah. Selain itu para pelaku usaha juga dapat mencari informasi mengenai harga pasar barang yang dimilikinya, sehingga dapat mengantisipasi berbagai kemungkinan. Di dalam dunia pendidikan pun program Pusat Layanan Internet Kecamatan ini diharapkan mampu mewujudkan pendidikan yang bermutu dan berkualitas. Di sektor pertanian sendiri program Pusat Layanan Internet Kecamatan ini diharapkan dapat digunakan para petani untuk mengembangkan pertanian, baik dicabang penanaman, peternakan dan perikanan.

Program Pusat Layanan Internet Kecamatan berlangsung selama 48 (Empat puluh delapan) Bulan atau 4 (Empat) Tahun, dihitung setelah dilakukannya Uji Fungsi oleh pelaksana program (PT. SIMS) dan pihak pemberi pekerjaan (Dinas Kominfo setempat). Waktu operasi Pusat Layanan Internet Kecamatan minimal 8 (Delapan) Jam dalam satu hari, adapun rentang waktu operasinya adalah dari jam 08:00 WIB hingga jam 24:00 WIB, Pusat Layanan Internet Kecamatan tetap membuka layanan pada hari libur (sabtu/atau minggu), Hari Libur Nasional dan Hari Besar Keagamaan yang merupakan Hari Libur Nasional. Untuk pengoprasian dan pemeliharaan fasilitas Pusat Layanan Internet Kecamatan, penyedia wajib bekerja sama dengan masyarakat dan atau Usaha Kecil Menengah (UKM). Program Pusat Layanan Internet Kecamatan ini diselenggarakan dengan prinsip *The lowest subsidy, affordability, dan sustainability. The lowest subsidy* mengisyaratkan adanya efisiensi biaya dengan memberikan

subsidi seminimal mungkin. Meski subsidi sangat minimal tidak berarti layanan Pusat Layanan Internet Kecamatan menjadi tidak terjangkau karena adanya prinsip *Affordability*. Yakni, tarif layanan disesuaikan dengan kemampuan daya beli (*willingness to pay*), dan kemauan masyarakat untuk mengeluarkan sejumlah biaya (*Ability to pay*). Dan untuk memastikan kehadiran Pusat Layanan Internet Kecamatan memberikan *multiplier effect* bagi sosial dan perekonomian masyarakat, maka Pusat Layanan Internet Kecamatan memegang prinsip *sustainability*.

Adapun jumlah Pusat Layanan Internet Kecamatan yang terpasang di wilayah Jawa dapat dilihat pada tabel dibawah:

**Tabel 1.1**

**Jumlah PLIK yang Terpasang di Wilayah Jawa.**

No.	Provinsi	Kabupaten	Jumlah
1	Banten	5	201
2	Jawa Barat	16	297
3	Jawa Tengah	30	478
4	DIY	4	113
5	Jawa Timur	29	538
	Total	81	1627

(Sumber: PT.Gapura Nirwana Agung, 2014).

Berdasarkan data pada tabel 1.1 di atas, jumlah Pusat Layanan Internet Kecamatan yang terpasang sebanyak 1.627 yang tersebar di 5 Provinsi, jumlah tersebut masih kurang dan tidak sesuai dengan target yang ditetapkan oleh Kemkominfo, yang menargetkan Jumlah Pusat Layanan Internet Kecamatan di wilayah Jawa pada tahun 2009 sebanyak

1.783 Pusat Layanan Internet Kecamatan. Berarti dengan berkecapaian yang ada Pusat Layanan Internet di wilayah Jawa mencapai 91%.

Provinsi Banten merupakan salah satu provinsi yang tergolong masih baru. Dalam implementasi Program Pusat Layanan Internet Kecamatan sendiri Provinsi Banten ditargetkan memiliki 206 Pusat Layanan Internet Kecamatan. Namun kenyataan yang ada jumlah Pusat Layanan Internet Kecamatan yang terpasang hanya 201 Pusat Layanan Internet Kecamatan. Untuk meningkatkan optimalisasi implementasi program Pusat Layanan Internet Kecamatan tersebut, pemerintah bekerja sama dengan pihak ketiga untuk melakukan pendampingan. Pendampingan ini bertujuan untuk meningkatkan optimalisasi pemberdayaan layanan jasa akses telekomunikasi dan informatika KPU/USO. Pihak ketiga yang melakukan pendampingan Program Pusat Layanan Internet Kecamatan di Provinsi Banten ialah PT. Gapura Nirwana Agung. Berdasarkan hasil kajian PT Gapura Nirwana Agung selaku pendamping dalam proses optimalisasi program Pusat Layanan Internet Kecamatan, Jumlah Pusat Layanan Internet Kecamatan yang terpasang hanya 201 Pusat Layanan Internet Kecamatan. Adapun jumlah Pusat Layanan Internet Kecamatan yang terdapat di Provinsi Banten dapat dilihat pada tabel dibawah:

**Tabel 1.2**

**Jumlah PLIK yang Terpasang di Provinsi Banten.**

<b>No.</b>	<b>Kabupaten/Kota</b>	<b>Jumlah PLIK</b>
1	Cilegon	8
2	Pandeglang	41
3	Lebak	39
4	Serang	54
5	Tangerang	59
Jumlah		201

*(Sumber: PT. Gapura Nirwana Agung 2014)*

Dari tabel 1.2 di atas, dapat dilihat bahwa Kabupaten Tangerang merupakan salah satu daerah yang paling banyak menerima bantuan Pusat Layanan Internet Kecamatan terbanyak yaitu mencapai 59 Pusat Layanan Internet Kecamatan. Kemudian secara berturut-turut diikuti oleh Kabupaten Serang sebanyak 54, Kabupaten Pandeglang sebanyak 41 dan Kabupaten Lebak sebanyak 39, sedangkan daerah yang paling sedikit menerima bantuan tersebut ialah Kota Cilegon sebanyak 8 Pusat Layanan Internet Kecamatan.

Jika dibandingkan dengan beberapa daerah yang memperoleh Program Pusat Layanan Internet Kecamatan, Kabupaten Pandeglang menempati urutan ketiga setelah Kabupaten Tangerang dan Kabupaten Serang. Namun jika melihat dan mengacu pada Peraturan Menteri Nomor :19/Per/M.Kominfo/12/2010 tentang Penyediaan Jasa Akses Internet pada Wilayah Pelayanan Universal Telekomunikasi Internet Kecamatan, dijelaskan pada Pasal 1 ayat (9) Bahwa Wilayah Pelayanan Telekomunikasi Universal (WPTU) internet kecamatan adalah lokasi

penyedia jasa akses internet pada kecamatan di daerah tertinggal, terpencil, daerah perintisan, daerah perbatasan, dan daerah yang tidak layak secara ekonomis, serta wilayah yang belum terjangkau akses dan layanan telekomunikasi. Kondisi dilapangan menunjukkan implementasi Program Pusat Layanan Internet Kecamatan ini masih belum sesuai dengan peraturan tersebut. Hal ini dapat dilihat dengan pemberian program Pusat Layanan Internet Kecamatan lebih banyak diberikan kepada daerah-daerah maju seperti Kabupaten Tangerang dan Kabupaten Serang yang kondisinya sudah maju baik secara sosial maupun ekonominya. Sedangkan untuk Kabupaten Lebak dan Pandeglang yang tergolong masih terbelakang program PLIK ini justru masih sangat kurang (peneliti 2014).

Kabupaten Pandeglang merupakan daerah yang memiliki luas wilayah yang sangat luas yaitu, 247.689,91 Ha atau 2.747 Km<sup>2</sup> dan terbagi menjadi 35 kecamatan yang terdiri dari 322 desa dan 13 kelurahan. Dengan luas wilayah yang luas itu maka berpengaruh terhadap pemerataan pembangunan teknologi informasi, sehingga banyak sekali daerah yang belum tersentuh teknologi informasi dan komunikasi. Pada tahun 2010 dari 35 kecamatan yang ada di Kabupaten Pandeglang, 32 diantaranya mendapatkan bantuan Pusat Layanan Internet Kecamatan, diantaranya yaitu:

**Tabel 1.3**

**Daftar nama-nama kecamatan yang mendapatkan  
Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Pandeglang.**

No	Kecamatan	Paket PLIK	Alamat	Status
1	Pandeglang	1	Jl. Lapang Sukareja No. 16 Rt/Rw 05/11 Ds. Kadu Pandak	On line
2	Cadasari	-	-	-
3	Karang Tanjung	2	1. Jl. Raya Pandeglang - Serang KM 04 Kp. Kalahang RT 02/01 2. Jl. Raya Serang KM 2 Kp. Kadumerak RT 02/01 No,10 Ds. Kadu Merak	1. Off line 2. On line
4	Karoncong	2	1. Jl. Raya Cadasari-Petir Kp. Sukajaya Rt/Rw 01/01 Ds. Sukajaya 2. Jl. Raya Rego Km. 04 Kp. Cikentrung Rt/Rw 01/01 Ds. Cikentrung	1. On line 2. On line
5	Majasari	-	-	-
6	Kaduhejo	1	Jl. Raya Labuan Km. 6 Kp. Kaduhejo Rt/Rw 02/04 Ds. Sukasari	On line
7	Banjar	1	Kp. Babakan Gorobog Rt/Rw. 05/02 Ds. Kadu Bale	On line
8	Mekarjaya	-	-	-
9	Cimanuk	2	1. Jl. Raya Labuan KM 9 Cihideung 2. Jl. Kadukacang KM 0.5 Kp. Rocek Timur	1. On line 2. On line
10	Cipeucang	2	1. Kp. Cijahe Rt/Rw 01/02 Ds. Palanyar 2. Jl. Raya Labuan kp. Cikadueun Rt/Rw 12/06 Ds. Kadu Dampit	1. On line 2. On line
11	Mandalawangi	1	Kp. Taman Jaya Rt/Rw 01/03 Ds. Kurung Kambing	On line
12	Pulosari	2	1. Kp. Sanghiang Rt/Rw 01/04 Ds. Banjarwangi 2. Kp. Kadu Pager Rt/Rw 02/02 Ds. Koranji	1. On line 2. On line
13	Menes	2	1. Jl. Perintis Kemerdekaan No.11 Kp. Kadubangkong RT.02/06 Ds. Purwaraja 2. Kp. Cidengung Rt 01 Rw 05 Ds. Menes Kec. Menes	1. On line 2. On line

14	Jiput	1	Jl. Raya Jiput KM.2 Pasar Jiput	On line
15	Cikedal	1	Jl. Labuan-Cikedal Kp. Bojong CanarRt/Rw 01/01, Ds. Dahu	On line
16	Carita	2	1. Jl. Raya Carita - Labuan KM 7 Kp. Pematang 2. Kp. Caringin lor Rt/Rw 01/01 Ds. Pejamben	1. On line 2. On line
17	Labuan	1	Jl. Jend. Sudirman No. 106 Labuan	On line
18	Sukaesmi	1	Kp. Pamagarsari RT 03/02	On line
19	Patia	1	Kp. Angsana RT/RW 06/02 Ds. Rahayu	On line
20	Pagelaran	1	Kp. Ciputri RT 02/06 Ds. Pagelaran	On line
21	Cisata	2	1. Kp. Noong RT /Rw 03/04 Ds. Kondang Jaya 2. Jl. KH. Umarjaya Kp. Cisero Rt/Rw 06/01 Ds. Kubangkondang	1. On line 2. On line
22	Saketi	2	1. Jl. Raya Labuan KM 18 Kp. Pasar Sodong Rt. 05 Rw. 03 Ds. Sindanghayu 2. Jl. Raya Pandeglang-Labuan Km. 19 Saketi Pasir Rt. 02 Rw. 01 Ds. Saketi	1. On line 2. On line
23	Bojong	2	1. Kp. Dahu RT 01/01 2. Pasar Bojong Kp. Hegarmanah Rt/Rw 11/04 Ds. Citumenggung	1. Off line 2. On line
24	Picung	2	1. Kp. Cibagolo Rt/Rw 01/05 Ds. Cililitan 2. Kp. kadu Pandak RT/RW 01/01 Ds. Kadu Pandak	1. On line 2. On line
25	Sindangresmi	2	1. kp. Pasirdurung Rt/Rw 01/02 Ds. Pasirdurung 2. kp. Sindang Resmi Rt/Rw 01/02 Ds. Sindangresmi	1. On line 2. On line
26	Angsana	1	Jl. Panimbang Kp. Kelapa Dua RT 03/04	
27	Munjul	2	1. Kp. Bojong Maung RT 07/03 Ds. Munjul 2. kp Sampangjaha RT 04/01 Ds. Gunungbatu	1. On line 2. On line
28	Sobang	1	Jl. Raya Pasar Sobang RT 03/03 No. 2	On line
29	Panimbang	2	1. Kp. Ciseukeut RT 01/01 2. kp Soge Ciliman RT 03/09 ds Panimbangjaya	1. On line 2. On line
30	Cigelis	1	Kp. Geyon Rt/Rw 01/02 Ds. Karya Buana	On line

31	Cikesik	2	1. Kp. Cikeusik RT 02/01 Ds. Cikeusik 2. kp Cikaludan ds curugciung RT 03/01	1.On line 2.Off line
32	Cibitung	1	Jl. Raya Gadog KM.2	Off line
33	Cibaliung	1	kp. Sukajadi RT 02/07 Ds. Sukajadi	On line
34	Cimanggu	1	Kp. Cimanggu RT 03/03 Ds. Cimanggu	On line
35	Sumur	1	Kp. Dayeuh Mangseh RT/RW 02/03 Ds. Kertajaya	On line

(Sumber : Maintenance PLIK Kabupaten Pandeglang 2014).

Berdasarkan tabel 1.3 di atas, dapat dilihat bahwa dari 35 kecamatan yang ada di Kabupaten Pandeglang, 3 diantaranya tidak mendapatkan bantuan Pusat Layanan Internet Kecamatan yaitu; Kecamatan Cadasari, Kecamatan Majasari dan Kecamatan Mekarjaya. Sedangkan 32 kecamatan yang lainnya mendapatkan bantuan Pusat Layanan Internet Kecamatan dengan jumlah keseluruhan 47 paket Pusat Layanan Internet Kecamatan. Namun dari 47 paket Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada di Kabupaten Pandeglang 4 diantaranya belum beroperasi dan 1 dinyatakan hilang atau tidak ditemukan keberadaannya, sedangkan 42 lainnya sudah beroperasi, Diantaranya yaitu Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada di Kecamatan Pulosari, kecamatan yang dibentuk pada tanggal 12 Maret 2007 lalu mendapatkan bantuan Pusat Layanan Internet Kecamatan sebanyak 2 paket Pusat Layanan Internet Kecamatan. Dimana penempatannya ditempatkan di desa yang berbeda yaitu Desa Banjarwangi, dan Desa Koranji. Setiap paket terdiri dari: (1) 5 *Personal computer* multimedia beserta *Operating System*

(OS); (2) 1 (satu) server berisikan aplikasi *push and store conten, billing system* dan pencatatan identitas pengguna); dan (3) Modem, *printer Multifungsi, peripheral jaringan, keamanan jaringan, meubeler* untuk computer, Catut daya, *backup* catut daya, Daftar Tarif dan rambu petunjuk lokasi serta rambu papan nama.

Dalam penyelenggaraan dan pemeliharanya Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi dikelola oleh seorang warga yang mampu atau bersedia, menyiapkan tempat untuk penempatan Pusat Layanan Internet Kecamatan yaitu, bapak Enjat. PLIK di Desa Banjarwangi yang dikelola Bapak Enjat mulai beroperasi pada tahun 2010, dengan hadirnya program Pusat Layanan Internet Kecamatan diharapkan masyarakat yang ada di Desa Banjarwangi dapat menikmati kemudahan dalam mengakses informasi dan menggunakan teknologi informasi yang sehat, murah dan terjangkau. Sehingga masyarakat Desa Banjarwangi dapat dengan mudah mengakses informasi-informasi penting baik kesehatan, pendidikan, pertanian, ekonomi dan pariwisata dan lain-lain. Kehadiran Pusat Layanan Internet Kecamatan ini juga diharapkan dapat mempercepat terwujudnya akses informasi sehingga memperkecil kesenjangan digital yang ada selama ini.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara pendahuluan yang peneliti lakukan, peneliti melihat bahwa pada pelaksanaan Program Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi masih mengalami banyak permasalahan.

*Pertama*, Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada tidak terpelihara dengan baik, hal ini dapat dilihat dari tidak terawat dan rusaknya sebagian fasilitas yang ada, system pengelolaan Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku, hal itu dapat dilihat dari pengenaan tarif yang tidak sesuai peraturan, proses pembukuan yang belum optimal, tidak terpasangnya logo Kemkominfo, dan jarak penempatan warnet yang belum memadai. Pada tarif yang dikenakan, peneliti menemukan masih adanya tarif yang lebih mahal dari ketentuan tarif yang diberlakukan di Desa Banjarwangi. Tarif yang dikenakan yaitu sebesar Rp 4.000,00 (empat ribu rupiah). Dalam *Standard Operating Procedure (SOP)* dipaparkan secara jelas bahwa tarif yang dikenakan bagi masyarakat pengguna Pusat Layanan Internet Kecamatan yaitu sebesar Rp 2.000,00 (dua ribu rupiah) untuk tahun pertama dan turun setiap tahun berikutnya sebesar 10% dari harga semula yang kemudian dibulatkan pada harga genap. Tarif tersebut secara jelas dapat dilihat pada tabel 1.4 berikut:

**Tabel 1.4**

**Ketentuan Tarif Pengguna PLIK.**

<b>Tahun Pertama</b>	<b>Tahun Kedua</b>	<b>Tahun Ketiga</b>	<b>Tahun Keempat</b>
2009	2010	2011	2012
Rp 2.000,-	Rp 1.800,-	Rp 1.600,-	Rp 1.400,-

(Sumber: Buku Pedoman Standar Pelayanan dan Operasi untuk MITRA).

Kemudian pada masalah pembukuan, peneliti masih menemukan kurangnya proses pembukuan yang optimal. hal ini dapat terlihat dari tidak adanya catatan laporan rutin yang harus disampaikan secara berkala kepada Balai Penyedia dan Pengelolaan Pembiayaan Telekomunikasi Informatika (BP3TI). Laporan tersebut antara lain: jumlah pengunjung Pusat Layanan Internet Kecamatan, Kondisi sarana prasarana dan laporan keuangan. Oleh karena itu, kurangnya kemampuan petugas dalam pembukuan ini menjadikan Pusat Layanan Internet Kecamatan, di Kecamatan Pulosari kurang berkembang. Selain itu, warnet yang sudah ada tidak terdapat plang nama dan logo KEMKOMINFO sehingga dengan tidak adanya plang nama dan logo KEMKOMINFO tersebut menyebabkan masyarakat tidak mengetahui bahwa warnet tersebut ialah milik pemerintah. Konsekuensinya, tidak sedikit masyarakat yang membayar tarif warnet ini sama halnya dengan tarif warnet lainnya sehingga harganya mahal. Kemudian dalam penempatan warnet, masih ditemui warnet yang jaraknya berdekatan dan di tempatkan di daerah yang masih bisa terakses informasi. Padahal di dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 19/PER/M.KOMINFO/12/2010 tentang Penyediaan Jasa Akses Internet pada Wilayah Pelayanan Universal Telekomunikasi Internet Kecamatan. Dijelaskan pada Pasal 1 ayat (9) bahwa Wilayah Pelayanan Universal Telekomunikasi (WPUT) internet kecamatan adalah lokasi penyediaan jasa akses internet pada kecamatan di daerah tertinggal, daerah terpencil, daerah perintisan, daerah perbatasan, dan daerah tidak layak

secara otonomis, serta daerah yang belum terjangkau akses dan layanan telekomunikasi.

Dalam peraturan di atas dipaparkan secara jelas bahwa Pusat Layanan Internet Kecamatan harus di tempatkan di daerah peloksok atau yang tidak terakses informasi. Pada penelitian ini peneliti masih melihat penempatan warnet tersebut tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sehingga masyarakat yang ada di daerah peloksok masih belum dapat menikmati fasilitas ini.

*Kedua*, kurangnya pengawasan dari Dinas/ Lembaga terkait (*Maintenance* PLIK). dalam konteks permasalahan ini, kurangnya pengawasan adalah ditimbulkan oleh kurangnya kordinasi antar pelaksana program. dimana dalam pelaksanaannya program Pusat Layanan Internet Kecamatan ini tidak melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*), misalnya Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, Aparatur Kecamatan, dan Aparatur Desa. sehingga masalah pengawasan ini tidak ada Dinas/Lembaga yang secara legal memiliki legitimasi untuk mengawasinya. dengan demikian, muncul permasalahan-permasalahan misalnya: kurangnya perawatan sarana prasarana Pusat Layanan Internet Kecamatan, tarif yang dikenakan tidak sesuai, dan belum optimalnya manajemen pengelolaan Pusat Layanan Internet Kecamatan tersebut.

*Ketiga* kurangnya keberhasilan Pusat Layanan Internet Kecamatan ini pun tidak terlepas dari kurangnya sosialisasi dan pemberdayaan yang dilakukan kepada masyarakat Desa Banjarwangi. Dalam usaha pemberdayaan dan sosialisasi Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada di desa Banjarwangi, dilakukan pada tahun 2012, sedangkan Program Pusat Layanan Internet Kecamatan Ini mulai beroperasi pada tahun 2010. Kegiatan pemberdayaan ini diharapkan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat Desa Banjarwangi dalam menggunakan dan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Akan tetapi kegiatan pemberdayaan ini tidak dilaksanakan secara konsisten dan kontinyu dan hanya berjalan pada tahun 2012 saja. Sehingga banyak warga Masyarakat Desa yang belum paham akan manfaat dan cara menggunakan Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada. hal ini tentunya berpengaruh terhadap tingkat Partisipasin masyarakat dalam penggunaan Pusat Layanan Internet Kecamatan. Hal ini dapat terlihat dari kurangnya jumlah pengunjung ke warnet ini. jumlah kunjungan masyarakat ke Pusat Layanan Internet Kecamatan secara jelas dapat dilihat pada tabel 1.5 berikut:

**Tabe 1.5**  
**Jumlah Kunjungan Masyarakat**  
**ke Warnet PLIK di Desa Banjarwangi.**

No	Bulan	Jumlah Pengunjung PLIK
1	Agustus	135
2	September	172
3	Oktober	203
4	November	178
5	Desember	234
6	Januari	154
7	Februari	298
8	Maret	188
9	April	184
10	Mei	210
11	Juni	200
12	Juli	311
<b>Rata-Rata</b>		<b>206</b>

*(Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2013-2014)*

Berdasarkan tabel di atas, jumlah pengguna jasa Layanan Internet Kecamatan sangatlah rendah, Dimana dalam 1 tahun terakhir jumlah pengguna jasa Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi rata-rata sebanyak 206 orang atau dalam sehari rata-rata jumlah kunjungan pengguna internet paling banyak 7 orang. Jumlah kunjungan paling banyak ialah pada bulan Juli yaitu sebanyak 311 orang. Sedangkan jumlah kunjungan paling sedikit ialah pada bulan Agustus yaitu sebanyak 135 orang. Tingginya jumlah pengunjung atau pengguna jasa Pusat Layanan Internet Kecamatan pada bulan Februari dikarenakan adanya kerjasama antara pihak pengelola Pusat Layanan Internet Kecamatan dengan SMP N

2 Pulosari. Dimana SMPN 2 Pulosari mewajibkan semua siswa-siswa kelas 1 untuk mempunyai akun E mail. Sedangkan naiknya jumlah pengguna atau pengguna jasa internet pada bulan Juli, dikarenakan bulan Juli bertepatan dengan bulan Ramadhan, sehingga ada sebagian orang yang menghabiskan waktu berpuasanya dengan berkunjung ke Pusat Layanan Internet Kecamatan.

Beranjak dari segala permasalahan di atas maka perlu adanya peningkatan dalam pengelolaan program Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari, agar program ini dapat berhasil dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Oleh karena itu peneliti termotivasi untuk meneliti dan menganalisis permasalahan yang terjadi dengan penelitian yang berjudul: **“Efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan Desa Banjarwangi”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang ada sebagai berikut:

- a. Sistem pengelolaan Pusat Layanan Internet Kecamatan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- b. Tidak adanya pengawasan yang dilakukan oleh dinas terkait dalam pengelolaan Pusat Layanan Internet Kecamatan.

- c. Kurangnya Sosialisasi dan Pemberdayaan yang dilakukan kepada masyarakat Desa.

### **1.3 Batasan Masalah**

Setelah mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi, dalam pelaksanaan Program Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi, untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, peneliti melakukan pembatasan terhadap masalah yang akan peneliti kaji lebih mendalam yaitu mengenai, “Efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan Desa Banjarwangi

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

Berapa besar tingkat Efektivitas Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat Efektivitas pelaksanaan program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program Pusat Layanan Internet Kecamatan Desa Banjarwangi.

## **1.6 Manfaat Penelitian.**

Manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian Efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### **a. Secara teoritis**

Dalam penelitian ini diharapkan peneliti mampu mengaplikasikan materi-materi pengajaran mengenai kebijakan publik serta dapat memberikan sumbang pemikiran guna melakukan pengembangan teori-teori kebijakan publik.

### **b. Secara Praktis**

Manfaat praktis penelitian tentang Efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi, Kecamatan Pulosari. Memberikan umpan balik kepada pihak yang terkait dalam pelaksanaan dan pengelolaan Pusat Layanan Internet Kecamatan.

Serta bahan referensi bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara khususnya dan pembaca pada umumnya.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab I dipaparkan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan dan perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Latar belakang masalah merupakan deskripsi ruang lingkup serta kedudukan masalah yang akan diteliti yang dipaparkan secara deduktif. Identifikasi masalah merupakan masalah awal yang muncul dari proses observasi awal dan wawancara pendahuluan. Batasan dan perumusan masalah menetapkan masalah yang paling urgen yang sesuai dengan judul penelitian serta mendefinisikan masalah yang telah ditetapkan dalam bentuk definisi konsep dan definisi operasional.

### **BAB II DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

Pada Bab II dipaparkan mengenai deskripsi teori, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian. Deskripsi teori merupakan pendapat para ahli yang akan digunakan sebagai pisau analisa dan memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti. Kerangka berpikir merupakan alur pikiran peneliti berdasarkan pada *grand theory* (teori utama) yang digunakan yang memuat input, output, proses, output dan outcome dari penelitian yang

dilakukan. Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap permasalahan yang akan diteliti dan akan diuji kebenarannya.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab III dipaparkan mengenai metode penelitian, instrumen penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengolahan dan analisis data, dan tempat dan waktu penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Pada Bab IV dipaparkan deskripsi objek penelitian, kondisi perkembangan Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi, pengujian persyaratan statistik yang meliputi: (uji validitas dan reliabilitas instrumen), deskripsi data (identitas responden dan analisis data), pengujian hipotesis, interpretasi hasil penelitian dan pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Pada Bab V yaitu berisi penutup, dimana pada bab terakhir ini peneliti memaparkan kesimpulan dan saran sebagai hasil akhir dari proses penelitian yang dilakukan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Memuat daftar referensi (literatur lainnya) yang digunakan

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

#### **2.1 Deskripsi Teori**

Deskripsi teori dalam sebuah penelitian merupakan sebuah uraian tentang teori (dan bukan sekedar pendapat pakar atau penulis buku) dan hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti, deskripsi teori paling tidak berisi tentang penjelasan terhadap variabel-variabel yang diteliti melalui pendefinisian dan uraian yang lengkap dan mendalam dari berbagai referensi, sehingga ruang lingkup, kedudukan dan prediksi terhadap hubungan antara variabel yang akan diteliti menjadi lebih jelas dan terarah. Oleh karena itu peneliti akan menjelaskan beberapa teori yang digunakan sebagai acuan dalam mengkaji penelitian. Dalam penelitian ini teori yang digunakan peneliti diantaranya:

##### **2.1.1 Pengertian Efektivitas**

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Pada dasarnya efektivitas sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi dengan melihat sejauhmana organisasi mampu mencapai tujuannya. Menurut The Liang Gie dalam Halim (2004 :166) berpendapat bahwa efektivitas

adalah suatu keadaan yang terjadi sebagai akibat yang dikehendaki kalau seseorang melakukan sesuatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendakinya, maka itu dikatakan efektif bila menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagai yang dikehendaki.

Selanjutnya menurut Steers dalam Halim (2004: 166) Efektivitas harus dinilai atas tujuan yang biasa dilaksanakan dan bukan atas konsep tujuan yang maksimum. Jadi efektivitas menurut ukuran seberapa jauh organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai. Sedangkan menurut Stephan P. Robbins (1994 : 85) efektivitas organisasi dapat pula didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi atas tujuan jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan konsistensi strategis, minat pengevaluasian, dan tingkat kehidupan organisasi.

Menurut Mahmudi (2005 :92), menjelaskan bahwa efektivitas terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil sesungguhnya dicapai. Efektifitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program , atau kegiatan.

Efektivitas menurut Gibson et al. (1996:25) adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati atau usaha bersama.

Bagaimana organisasi dapat mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya yang terdapat dalam organisasi tersebut. Adapun Kriteria indikator pada efektivitas menurut Gibson et al, yaitu:

1. **Produksi**  
Menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu *output* yang sesuai dengan permintaan lingkungan. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan *output* yang dikonsumsi oleh pelanggan organisasi.
2. **Efisiensi**  
Sebagai angka perbandingan (rasio) antara *output* dengan *input*, perbandingan antara keuntungan dan biaya atau dengan *output* dengan waktu merupakan bentuk dari ukuran ini.
3. **Kepuasan**  
Kepuasan dan semangat kerja adalah istilah yang serupa, yang menunjukkan sampai sejauh mana organisasi memenuhi kebutuhan para karyawan/masyarakat.
4. **Adaptasi**  
Sampai seberapa jauh organisasi dapat menanggapi perubahan intern dan ekstern. Kriteria ini berhubungan dengan kemampuan manajemen untuk menduga adanya perubahan dalam lingkungan maupun dalam organisasi itu sendiri.
5. **Perkembangan**  
Usaha pengembangan yang biasa adalah program penelitian atau sosialisasi bagi tenaga manajemen/masyarakat dan non manajemen. Tetapi sekarang ini pengembangan organisasi telah bertambah banyak macamnya dan meliputi sejumlah pendekatan psikologi dan sosiologi.

Sedangkan menurut Miler dalam Tangkilisan ( 2005:138), menjelaskan bahwa arti efektivitas dan efisiensi adalah efektivitas dimaksud sebagai tingkat seberapa jauh suatu sosial mencapai tujuannya. Efektifitas harus di bedakan dengan efisiensi. Efisiensi

mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian suatu tujuan.

Efektivitas menurut Georgopoulos dan Tannebaum dalam Tangkilisan (2005:139) efektivitas organisasi adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi merupakan system sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya. Secara umum ada pandangan bahwa efektivitas dimaksudkan atau dapat didefinisikan dalam batas-batas tingkat pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan Hall dalam Tangkilisan (2005:139) mengartikan bahwa dengan tingkat sejauh mana organisasi merealisasikan tujuannya.

Menurut Gibson et al dalam Tangkilisan (2005:141) menyatakan bahwa efektivitas organisasi dapat diukur sebagai berikut:

1. Kejelasan tujuan yang hendak di capai
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap
4. Perencanaan yang matang
5. Penyusunan program yang tepat
6. Tersediannya sarana dan prasarana
7. System pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Adapun kriteria atau indikator pada efektivitas menurut Hessel Nogi Tangkilisan ( 2005:140-141)

1. Pencapaian target, maksud pencapaian target disini diartikan sejauh mana target dapat ditetapkan organisasi dapat terealisasikan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
2. Kemampuan adaptasi (fleksibilitas), keberhasilan suatu organisasi dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari dalam organisasi dan dari luar organisasi.
3. Kepuasan kerja suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi yang mampu memberikan kenyamanan dan motivasi bagi peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan untuk mencapai efektivitas organisasi. elemen yang menjadi focus analisis ini adalah lamanya penyelesaian pekerjaan yang dilakukan karyawan dan system insentif yang diberlakukan bagi anggota organisasi yang berprestasi atau telah melakukan pekerjaan yang melebihi beban kerja yang ada.
4. Tanggung jawab, organisasi dapat melaksanakan mandat yang telah diembannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya dan bias menghadapi serta menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pekerjaannya.

Menurut Sharma dalam Tangkilisan (2005:140) mengungkapkan kriteria atau ukuran efektivitas organisasi yang menyangkut faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi, meliputi antara lain :

1. Produktivitas organisasi atau *output*
2. Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi.

3. Tidak adanya ketegangan di dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi.

Keefektifan organisasi dapat pula didefinisikan sebagai tingkatan pencapaian organisasi atas tujuan jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan konstituensi strategis, minat pengevaluasi, dan tingkat kehidupan organisasi, Stephen P. Robbins (1994:85). Demikian, dari beberapa definisi mengenai efektivitas di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektifitas merupakan gambaran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya yang ada secara optimal.

### **2.1.2 Pelayanan Publik**

Istilah *public* dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai orang banyak, sekalian orang atau umum, Poerwadarminta (1984;138). sedangkan dalam istilah sehari-hari di Indonesia, kata *public* lebih dipahami sebagai “negara” atau umum. Hal ini dapat dilihat dalam menterjemahkan istilah-istilah, misalnya *public goods* sebagai barang-barang umum, *public transportation* sebagai kendaraan umum atau *public administration* sebagai administrasi negara. Dengan demikian, definisi publik merujuk

pada hal-hal yang berkaitan dengan barang-barang atau kepentingan umum.

Berkaitan dengan istilah publik, penulis berpandangan bahwa istilah publik memiliki pengertian atau makna yang sangat beragam. Artinya sangat tergantung dari sudut pandang kita dalam menggunakan istilah tersebut. Sama halnya dengan yang dikemukakan Hessel Nogi Tangkilisan yang berpendapat bahwa istilah publik diaplikasikan sebagai berikut:

1. Arti kata *public* sebagai umum, misalnya *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public switched network* (jaringan telepon umum), *public utility* (perusahaan umum).
2. Arti kata publik sebagai masyarakat, misalnya *publik relation* (hubungan masyarakat), *publik service* (pelayanan masyarakat), *public opinion* (pendapat masyarakat), *public interest* (kepenting masyarakat) dan lain-lain.
3. Arti kata *public* sebagai negara, misalnya *public authorities* (otoritas negara), *public building* (gedung negara), *public finance* (keuangan negara) *public revenue* (penerimaan negara), *public sector* (sektor negara) dan lain-lain.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, dapat kita lihat bahwa Istilah *public* memiliki pengertian dan dimensi yang sangat beragam. Artinya, sangat tergantung pada konteks dalam penggunaan istilah tersebut. Dalam hal ini *public* diartikan sebagai masyarakat sebagai penerima pelayanan Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi.

Sementara itu istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani, Sedangkan pengertian pelayanan dalam kamus besar bahasa Indonesia yaitu sebagai suatu hal atau cara atau hasil melayani, sedangkan melayani adalah menyuguhi. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 36 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, di jelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan-peraturan perundang undangan.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparasi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi, dan efektivitas.

4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain lain
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberian dan penerima pelayanan publik. Sinambela, (2006:6).

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjuk untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pelayanan publik memiliki tiga unsur, yaitu Unsur *Pertama*, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah. Unsur *kedua*, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Unsur *ketiga*, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah memiliki posisi kuat sebagai *regulator* dan sebagai pemegang monopoli layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi. Hal ini tidak jauh beda dengan pernyataan yang

dikemukakan oleh Sinambela dalam bukunya menyatakan pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sinambela, (2006:3).

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijakan Nomor. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah dan lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrative, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanyalah dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung

dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

6. Ekonomi, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan dan pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. (UU No.81 Tahun 1993).

Produk suatu organisasi dapat berupa pelayanan dan produk fisik. Produk birokrasi publik sebagai suatu organisasi publik adalah pelayanan publik, yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik, untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud disini adalah masyarakat Desa Banjarwangi yang mengakses atau menggunakan Pusat Layanan Internet Kecamatan.

### **2.1.3 Kesenjangan Digital (*Digital Divide*)**

*Digital divide* atau kesenjangan digital secara sederhana dijelaskan sebagai ketidak samaan dalam hal akses pada computer dan internet antara kelompokan yang didasarkan pada satu atau lebih identifikasi sosial dan kultur. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, istilah senjang berarti dalam keadaan yang tidak simetris

atau tidak sama bagian atau beralihan sekali. Sedangkan kesenjangan adalah perihal senjang atau ketidak seimbangan atau ketidak simetrisan.

Sedangkan menurut Hayslett-Keck dalam Indrajit (2005 : 84) , dijelaskan bahwa *digital divide* yaitu keadaan dimana terjadinya gap antara mereka yang mengakses internet melalui infrastruktur teknologi informasi dengan mereka yang sama sekali tidak terjangkau oleh teknologi tersebut. Kesenjangan digital biasanya terjadi antara orang-orang dikota dan orang-orang dipedesaan, antara orang-orang berpendidikan dan tidak berpendidikan dan antara kelompok sosial ekomomi.

Menurut *Organisation For Economic Co-Operation And Development* (OECD) 2001, mendefinisikan kesenjangan digital adalah kesenjangan diantara individu, rumah tangga, bisnis, dan area geografis pada level perbedaan sosial ekonomi yang berhubungan dengan kesempatan untuk mengakses informasi dan TI serta penggunaan internet untuk berbagai aktivitas sehari-hari. Sedangkan Dewan dkk (2005:1), menyatakan bahwa kesenjangan digital adalah ketidak mampuan individu dalam merasakan manfaat dari teknologi informasi karena kurangnya akseibilitas dan kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi tersebut.

Dari pengertian penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa *Digital divide* atau kesenjangan digital adalah kesenjangan teknologi, seperti perbedaan kesempatan dalam mengakses internet, tidak mampu memanfaatkan informasi memiliki dan tidak memiliki sarana untuk mengakses internet. Menurut Arief rahman dan Muhammad Quaddus, ada 4 faktor yang menjadi penyebab terjadinya kesenjangan digital:

- 1) Kesenjangan aksesibilitas : Perbedaan antara individu dalam hal pengaksesan teknologi informasi.
- 2) Kesenjangan kapabilitas : Perbedaan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi informasi.
- 3) Kesenjangan ekonomi : Perbedaan tingkat ekonomi yang berkaitan dengan kemampuan untuk menyediakan berbagai teknologi informasi.
- 4) Kesenjangan inovasi : Perbedaan keinginan individu untuk mencoba berbagai teknologi informasi baru yang belum dicoba sebelumnya.

#### **2.1.4 Deskripsi Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK)**

Pusat Layanan Internet Kecamatan atau yang biasanya lebih dikenal dengan istilah PLIK merupakan suatu program unggulan Kementrian Komunikasi dan Informasi dalam upaya percepatan pemerataan akses telekomunikasi dan informasi untuk daerah tertinggal, terpencil, perbatasan dan tidak layak secara ekonomi. Program Pusat Layanan Internet Kecamatan adalah tindak lanjut terhadap pengembangan program Desa Dering dan Desa Pintar.

Program yang telah dicanangkan pada tahun 2009 tepatnya bulan November, ini ditandai dengan terbitnya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor : 48/PER/M.KOMINFO/11/2009 tentang penyediaan jasa akses internet pada Wilayah Pelayanan Universal Telekomunikasi internet kecamatan yang kini telah direvisi menjadi peraturan menteri Nomor : 19/Per/M.Kominfo/12/2010 tentang penyediaan jasa akses internet pada Wilayah Pelayanan Universal Telekomunikasi Internet Kecamatan, merupakan bagian dari progress Program Kewajiban Pelayanan Universal (*Universal Service Obligation*).

Pada perinsipnya penyediaan pusat layanan jasa akses internet kecamatan KPU/USO adalah tersedianya penyediaan layanan internet kecamatan (PLIK), dalam bentuk kios di seluruh kecamatan yang ada di Indonesia (kecuali DKI Jakarta) sejumlah 5.748 SSL yang bertujuan untuk mendukung perluasan layanan akses internet bagi masyarakat luas dan sebagai percepatan peningkatan keterjangkauan pemerataan layanan sekaligus guna mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk peningkatan kecerdasan warga dan kesejahteraan masyarakat.

Pusat Layanan Internet Kecamatan menurut Peraturan Menteri Nomor : 48/Per/M.Kominfo/11/2009 yang direvisi menjadi Peraturan Menteri Nomor : 19/Per/M.Kominfo/12/2010 tentang

penyediaan jasa akses internet pada Wilayah Pelayanan Universal Telekomunikasi Internet Kecamatan menyatakan bahwa Pusat Layanan Internet Kecamatan adalah pusat sarana dan prasarana penyediaan layanan jasa akses internet di ibukota kecamatan yang didanai melalui dana kontribusi. Pusat layanan internet kecamatan terbagi menjadi dua diantaranya yaitu:

1. Pusat Layanan Internet Kecamatan yang bersifat Tetap adalah Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ditempatkan secara tetap di WPUT (Wilayah Pelayanan Universal Telekomunikasi) Internet Kecamatan
2. Pusat Layanan Internet Kecamatan yang bersifat bergerak adalah pusat layanan internet yang memiliki kemampuan berpindah tempat (mobile) untuk menjangkau masyarakat yang belum terjangkau oleh layanan Pusat Layanan Internet Kecamatan yang bersifat tetap di WPUT Internet Kecamatan, disebut Mobile-Pusat Layanan Internet Kecamatan.

Pelaksanaan kegiatan Pusat Layanan Jasa Akses Internet Kecamatan KPU/USO dilakukan dengan 3 (tiga) tahap yaitu:  
*Pertama* Tahap Penyediaan Layanan Internet Kecamatan. *Dua* Tahap Penyediaan Sistem informasi Manajemen dan Monitoring Layanan Internet Kecamatan (SIMM-LIK). *Ketiga* Tahap penyediaan akses internet SIMM-LIK seperti yang ditunjukkan pada table berikut.

**Tabel 2.1**

**Tahap Kegiatan Pusat Layanan Internet Kecamatan.**

<b>No</b>	<b>Sub Kegiatan</b>	<b>Penyediaan Barang/Jasa</b>	<b>Jumlah Paket Pekerja</b>
1	Penyediaan Layanan Internet Kecamatan (PLIK)	Internet Service Provider (ISP)	11 Paket Pekerjaan
2	Penyediaan Sistem Informasi Manajemen dan Monitoring	IT System Integrator	1 Paket Pekerjaan
3	Penyediaan Akses Internet SIMM-LIK	Internet Service Provider (ISP) Network Acces	1 Paket Pekerjaan
Total			13 Paket

(Sumber: Maintenance PLIK Kecamatan Pulosari, 2014)

*Pertama:* Pelaksanaan Penyediaan Pusat Layanan Internet Kecamatan, Program tersebut menyediakan layanan akses internet di kecamatan melalui penyediaan 5.748 Pusat Layanan Internet Kecamatan, yang terdiri 1 unit server Pusat Layanan Internet Kecamatan dan 5 unit Personal Computer (PC) client dalam setiap Pusat Layanan Internet kecamatan, yang akan disediakan oleh *Internet Service Profider (ISP)* yang ditunjuk sebagai pemenang lelang yang diselenggarakan oleh balai penyedia dan pengelola pembiayaan telekomunikasi dan informatika (BPPPTI).

*Kedua* Penyediaan Sistem Informasi Manajemen dan Monitoring (SIMM-LIK), SIMMPLIK merupakan tindak lanjut fase 2 setelah penyediaan layanan akses internet di wilayah

pelayanan universal telekomunikasi internet kecamatan atau lebih dikenal dengan Pusat Layanan Internet kecamatan. SIMMPLIK sebagai pusat manajemen dan monitoring yang di oprasikan oleh BPPPTI sebagai unit pelaksanaan teknis kegiatan dan bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan yang berhubungan dengan Pusat Layanan Internet Kecamatan. SIMMPLIK adalah sebuah pintu gerbang (*gateway*) informasi untuk perdesaan yang yang disebut sebagai Sistem Informasi Manajemen Dan Monitoring Pusat Layanan Internet Kecamatan yang di oprasikan oleh balai penyedia dan pengelola pembiayaan telekomunikasi dan informatika (BPPPTI) setiap Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada wajib terhubung dengan SIMMPLIK untuk mendapat layanan internet kecamatan berupa koneksi internet dan konten-konten yang disediakan oleh SIMMPLIK.

*Ketiga* Penyediaan Akses Internet SIMM-LIK. Sebagai salah satu sub kegiatan dari penyediaan pusat layanan jasa akses internet kecamatan KPU/USO adalah penyediaan koneksi internet bulk (internasional dan lokal) ke sistem Informasi manajemen dan monitoring layanan internet kecamatan (SIMM-LIK) sebagai pusat pengendali seluruh layanan internet kecamatan yang terletak di sisi BPPPTI untuk memberikan Layanan Online pada setiap layanan internet kecamatan.

Adapun standar Operasi dan Pelayanan Pusat layanan internet kecamatan yaitu:

#### 1. Standar Operasi Pusat Layanan Internet Kecamatan

- 1) Program Pusat Layanan Internet Kecamatan berlangsung selama 48 (empat puluh delapan) bulan atau 4 tahun, dihitung setelah dilakukan uji fungsi oleh pelaksana Program dan pihak pemberi pekerjaan (Dinas Kominfo setempat).
- 2) Satu tahun dihitung 365 (tiga ratus enam puluh lima) hari.
- 3) Waktu oprasi minimal 8 (delapan) jam dalam satu hari.
- 4) Rentang waktu oprasi adalah dari pukul 08.00 WIB hingga 24.00WIB
- 5) Pengelola wajib membuka sekurang-kurangnya 8 (delapan) jam dalam satu hari.
- 6) Pengelola berhak untuk mengatur jam oprasi demi memenuhi syarat 8 jam dalam satu hari.
- 7) Pusat Layanan Internet Kecamatan tetap membuka layanan pada hari libur (Sabtu dan Minggu), hari libur nasional dan hari besar keagamaan.

#### 2. Standar Pelayanan

- 1) Lokasi Pusat Layanan Internet Kecamatan dikenali dengan papan nama yang telah dipasang di muka bangunan yang ditentukan dan rambu petunjuk di lokasi strategis sekitar.
- 2) Pusat Layanan Internet Kecamatan menyediakan layanan internet yang tersedia melalui media computer dalam ruang yang telah diatur dalam ketentuan bangunan dan instalasi. Dengan kata lain, Pusat Layanan Internet Kecamatan adalah tempat usaha yang oleh masyarakat awam disebut warung internet (Warnet)
- 3) Pusat Layanan Internet Kecamatan memberikan koneksi internet (*Bandwidth*) dengan kualitas pelayanan ( Quality of service – Qos) sebesar 256 *kilobytes persecond*- Kbps Unduh *Download* dan dan 128 Kbps Unggah (upload)

- 4) Pusat Layanan Internet Kecamatan menyediakan 5 (lima) unit computer untuk dipakai pelanggan dalam mengakses internet.
- 5) Pusat Layanan Internet Kecamatan menyediakan jasa cetak dan duplikasi dokumen dan pindai print, copy dan scan)
- 6) Layanan Pusat Layanan Internet Kecamatan menggunakan meja dan kursi yang telah disediakan oleh pihak pelaksana program.
- 7) Pengelola memberikan informasi tarif dan layanan yang disediakan.
- 8) Pengelola berhak menyediakan layanan tambahan yang relevan dengan interaksi dan kebutuhan pelanggan Pusat Layanan Internet Kecamatan.
- 9) Layanan tambahan yang disediakan pengelola tidak boleh bertentangan dengan undang-undang yang berlaku di Negara kesatuan Republik Indonesia.

Sedangkan prinsip Dasar Kewajiban Pelayanan Universal

(*universal Service Obligation*) yaitu sebagai berikut:

1. Subsidi Terendah (*The lowest subsidy*)  
Bahwa program KPU/USO mengutamakan efisiensi biaya dengan memberikan subsidi seminimal mungkin
2. Keterjangkauan (*Affordability*)  
Kesediaan Untuk Membayar: kemampuan daya beli masyarakat terhadap layanan telekomunikasi yang digelar melalui program KPU/USO  
Kemampuan untuk membayar : kemauan masyarakat untuk mengeluarkan sejumlah biaya dalam menggunakan layanan ini.
3. Ketersinambungan (*Sustainabilty*)  
Ketersinambungan layanan yaitu bahwa layanan telekomunikasi KPU/USO diharapkan tidak berhenti pada satu periode tertentu namun harus dapat berlanjut atau berkesinambungan sehingga dapat mendorong adanya multiplier effect terhadap ekonomi wilayah umumnya dan perkembangan telekomunikasi khususnya.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan di cantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca diantaranya :

1. Emilia Nur Arifin tahun 2013, judul Efektivitas Pelaksanaan Musrenbang Tahun 2012 di Kecamatan Citangkil Kota Cilegon. Penelitian dengan metode deskriptif kuantitatif, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelaksanaan Musrenbang tahun 2012 di Kecamatan Citangkil Kota Cilegon telah mencapai angka 78,47% sehingga dapat dikatakan baik, walaupun belum maksimal. Perlu adanya sosialisasi kembali untuk meningkatkan kesadaran masyarakat seperti mengenai teknis dan tata cara pelaksanaan Musrenbang, memperhatikan komposisi peserta Musrenbang, dan memberikan sanksi kepada anggota peserta Musrenbang dan fasilitator yang masih tidak menjalankan tugasnya sesuai yang sudah ditetapkan.
2. Diriana Falaria pada tahun 2012, judul Efektivitas Penerapan Penerimaan Peserta Didik Baru *Online* di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta (Studi Kasus Pada Penerapan PPDB *Online* di SMU dan SMK Negeri di Sudin Dikmen Kota Administrasi Jakarta Barat). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dalam penelitian ini dijelaskan bahwa efektivitas penerapan PPDB *online* di Dinas Pendidikan

Provinsi DKI Jakarta telah berjalan dengan efektif. Perlu adanya penambahan jaringan agar tidak terjadi tumpang tindih data yang bisa menyebabkan situs tersebut mengalami gangguan serta harus ada perbaikan infrastruktur.

3. Dicky Zulhifly tahun 2010, dengan judul Efektivitas Pelayanan Pegawai Medis pada Ruang Rawat Inap Kelas 3 Periode Juni sampai dengan Desember 2009 di RSUD Serang. Menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dalam penelitian ini dijelaskan bahwa Efektivitas Pelayanan Pegawai Medis pada Ruang Rawat Inap Kelas 3 Periode Juni sampai dengan Desember 2009 di RSUD Serang sudah cukup baik meskipun belum optimal. Untuk optimalisasi pelayanan di RSUD sebaiknya diberikan *reward* bagi pegawai yang memenuhi kriteria terbaik. Sehingga memacu pegawai untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanannya.

### **2.3 Kerangka Berpikir**

Dalam undang-undang No 36 tahun 1999 Pasal 3 tentang telekomunikasi, dijelaskan bahwa telekomunikasi diselenggarakan dengan tujuan untuk mendukung persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintahan, serta meningkatkan hubungan antar bangsa. Dari penjelasan pasal di atas dapat disimpulkan

bahwa teknologi informasi dan komunikasi mempunyai peranan penting dalam mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi diyakini mampu meningkatkan kualitas hidup manusia serta mendorong pertumbuhan ekonomi, pendidikan, sosial dan budaya.

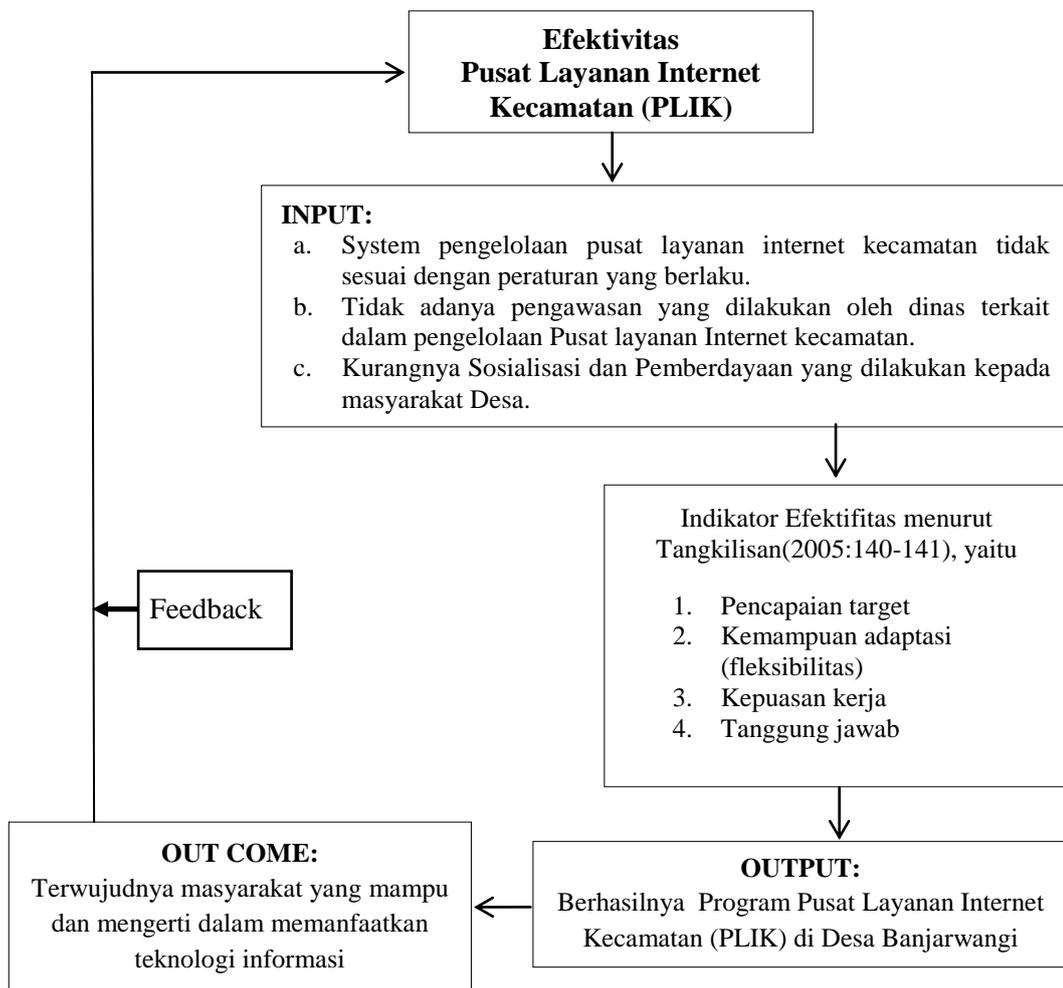
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten Pandeglang sangatlah cepat. Namun perkembangannya belum menyeluruh karena hanya berkembang di daerah-daerah perkotaan saja. Oleh karena itu Program Pusat Layanan Internet Kecamatan diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, melalui pengembangan dan pembangunan infrastruktur telekomunikasi dan informatika khususnya untuk daerah tertinggal, terpencil, perbatasan dan daerah secara ekonomi kurang beruntung.

Penelitian ini diawali dengan melihat permasalahan yang terdapat pada latar belakang masalah, yaitu: (1) Pelaksanaannya belum sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; (2) Kurangnya pengawasan dari Dinas/Lembaga terkait; dan (3) Rendahnya partisipasi masyarakat dalam mensukseskan program Pusat Layanan Internet Kecamatan tersebut. Oleh karena itu untuk mengukur apakah program Pusat Layanan Internet Kecamatan berjalan secara efektif maka ditentukan dengan mengetahui bagaimana tingkat efektivitas pengelolaan program Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi, dengan menggunakan kriteria efektivitas

menurut Tangkilisan (2005:140-141) yang membagi menjadi empat indikator yaitu:

1. Pencapaian target, maksud pencapaian target disini diartikan sejauh mana target dapat ditetapkan organisasi dapat terealisasi dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
2. Kemampuan adaptasi ( fleksibilitas ), keberhasilan suatu organisasi dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari dalam organisasi dan dari luar organisasi.
3. Kepuasan kerja suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi yang mampu memberikan kenyamanan dan motivasi bagi peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan untuk mencapai efektivitas organisasi. elemen yang menjadi fokus analisis ini adalah lamanya penyelesaian pekerjaan yang dilakukan karyawan dan system insentif yang diberlakukan bagi anggota organisasi yang berprestasi atau telah melakukan pekerjaan yang melebihi beban kerja yang ada.
4. Tanggung jawab, organisasi dapat melaksanakan mandat yang telah diembannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya dan bias menghadapi serta menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pekerjaannya.

Setelah peneliti menganalisis permasalahan dengan menggunakan teori efektivitas menurut Tangkilisan tersebut diharapkan dapat diketahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari program Pusat Layanan Internet Kecamatan ini. Selain itu, analisis terhadap permasalahan ini juga diharapkan akan memberi kontribusi terhadap keberhasilan Program Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi yang pada akhirnya akan terwujudnya masyarakat yang mampu dan mengerti dalam memanfaatkan teknologi informasi. Untuk lebih jelasnya kerangka berpikir dalam penelitian ini secara skematis dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:



**Gambar 2.1**  
Kerangka Berpikir Penelitian  
(Sumber: Peneliti, 2014)

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti dan akan dibuktikan kebenarannya. Definisi hipotesis dikemukakan oleh Trelease dan Good dan Scates dalam Nazir. Menurut

Release hipotesis adalah sebagai “suatu keterangan sementara dari suatu fakta yang dapat diamati. Sedangkan menurut Good dan Scates menyatakan bahwa hipotesis adalah sebuah taksiran atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati ataupun kondisi-kondisi yang diamati, dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah-langkah penelitian selanjutnya. Nazir, (2005:151). Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

**“ Efektivitas Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi mencapai angka Maxsimal 65%. ”**

Dari penjabaran di atas maka dapat disimpulkamn bahwa:

**$H_0 : \mu_0 \leq 65\%$**

Hal ini berarti hipotesis deskriptif atau hipotesis nol dari penelitian ini adalah Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi adalah tidak berhasil jika lebih rendah atau sama dengan 65%.

**$H_a : \mu_0 > 65\%$**

Hal ini berarti hipotesis alternatif dari penelitian ini adalah Program Pusat Layanan Internet Kecamatan(PLIK) di Desa Banjarwangi adalah berhasil jika lebih tinggi dari 65%.

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode ialah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Sedangkan metodologi ialah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan suatu metode. Jadi mendefinisikan metode penelitian ialah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan yang terdapat dalam penelitian. Usman dan Purnomo Setiady, (2006: 42).

Untuk menemukan jawaban atas masalah-masalah, tujuan, dan manfaat yang dirumuskan pada bab sebelumnya, maka metode yang digunakan dalam penelitian yang berjudul "Efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan (Studi Kasus di Desa Banjarwangi)" ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif. Dimana peneliti hanya menggambarkan dan mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel ataupun lebih (*Independent*) tanpa membuat perbandingan atau hubungan antara variabel satu dengan yang lainnya.

Menurut Sugiyono (2006:8), Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu,

pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya, Irawan (2005:49). Sedangkan menurut Sugiyono (2005:11), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variable atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variable satu dengan variabel yang lain. Kemudian menurut Bungin dalam bukunya (2009: 171) penelitian kuantitatif deskriptif yaitu penelitian kuantitatif yang bertujuan hanya menggambarkan keadaan gejala sosial apa adanya, tanpa melihat hubungan-hubungan yang ada.

### **3.2 Instrumen Penelitian**

Instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, Sugiyono (2005:119). Sedangkan menurut Bungin pengertian dasar dari instrumen penelitian adalah: *Pertama*, instrumen penelitian menempati posisi teramat penting dalam hal bagaimana dan apa yang harus dilakukan untuk memperoleh data di lapangan. *Kedua*, instrumen penelitian adalah bagian paling rumit dari keseluruhan proses penelitian. Kesalahan bagian ini, dapat dipastikan suatu penelitian akan gagal atau berubah dari konsep semula. *Ketiga*, bahwa pada dasarnya instrumen penelitian kuantitatif

memiliki dua fungsi yaitu sebagai substitusi dan sebagai suplemen. Pada beberapa instrumen, umpamanya angket, instrumen penelitian menjadi wakil peneliti satu-satunya di lapangan atau wakil satu-satunya orang yang membuat instrumen penelitian tersebut. Oleh karena itu, kehadiran instrumen penelitian di depan responden (khususnya untuk instrumen angket) adalah benar-benar berperan sebagai pengganti (substitusi) dan bukan suplemen penelitian. Sebagai suplemen, instrument penelitian hanyalah pelengkap dari sekian banyak alat-alat bantu penelitian yang diperlukan oleh peneliti pada pengumpulan data yang menggunakan instrumen penelitian (Bungin, 2009:94).

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner, dengan jumlah variabel sebanyak satu variabel, dan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2005:107). Dengan skala *likert*, maka variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument dalam bentuk pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen memiliki tingkatan nilai dari sangat positif sampai negative. Dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban dari setiap item instrumen diberi skor sebagai berikut:

**Tabel 3.1**

**Skor Item Instrumen Penelitian.**

Jawaban	Skor
Sangat setuju	4
Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

(Sumber : Sugiyono 2004:12)

Dengan demikian, untuk mengembangkan instrumen maka berikut ini akan dipaparkan tentang instrumen dan kisi-kisi penelitian sebagai berikut:

**Tabel 3.2**

**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	NO. ITEM INSTRUMEN
<b>Efektivitas Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Koranji</b>	Pencapaian target	1. Keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan dan pelaksanaan program PLIK 2. Kesesuaian antara rencana program dengan realisasi 3. Optimalisasi pemanfaatan dan pengelolaan fasilitas PLIK	<b>1, 2,</b>  <b>3,4, 5,</b>  <b>6,7, 8,</b>
	Kemampuan adaptasi	1. Budaya /kebiasaan	<b>9,10</b>

	(Fleksibilitas)	masyarakat dalam menggunakan internet 2. Sosialisai dan pelatihan	<b>11, 12,</b>
	Kepuasan kerja	1. Terpenuhinya sarana pendukung PLIK 2. Kenyamanan sarana PLIK	<b>13, 14</b>  <b>15, 16</b>
	Tanggung jawab	1. Pengawasan PLIK 2. Pemeliharaan sarana PLIK	<b>17, 18</b>  <b>19, 20</b>

(Sumber ; Penelitian 2014)

Menurut Bungin (2009:123) pada penelitian kuantitatif dikenal beberapa metode pengumpulan data, antara lain metode angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Oleh karena itu dalam penelitian ini selain kuesioner, metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti ialah melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

#### 1. Wawancara

Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman (Guidance) wawancara (Bungin,2009:126). Wawancara yang peneliti lakukan dalam penelitian ini ialah

wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur ialah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya (Sugiyono, 2006: 160)

## 2. *Observasi*

Observasi menurut Hadi (1986) dalam sugiyono mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun, dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi yang peneliti lakukan dalam penelitian ini ialah observasi nonpartisipan, dimana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen (Sugiyono, 2006:166).

## 3. Dokumentasi

Metode dokumenter adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, kenangan-kenangan, laporan dan sebagainya (Bungin,2009: 144).

### **3.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi menurut Sugiyono adalah wilayah generalisasi yang atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2006:90). Sedangkan menurut Bungin populasi berasal dari kata bahasa Inggris *population*, yang berarti jumlah penduduk. Dalam metode penelitian, kata populasi amat populer digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok yang menjadi sasaran penelitian. Oleh karenanya, populasi penelitian merupakan keseluruhan (*Universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian (Bungin, 2009:99).

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Banjarwangi yang berusia 13 Tahun ke atas atau masyarakat yang sudah layak atau mampu menggunakan jasa Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi yang terdiri dari 4 RW.

**Tabel.3.3**

**Jumlah Penduduk Desa Banjarwangi :**

No	RW/DUSUN	Jumlah penduduk	L	P	Usia L 13-40	Usia P 13-40
1	RW 01	745	384	361	185	174
2	RW 02	1 034	505	529	236	216
3	RW 03	845	426	419	190	183
4	RW 04	1030	533	497	262	225
	<b>Jumlah</b>	<b>3 654</b>	<b>1 848</b>	<b>1 806</b>	<b>873</b>	<b>798</b>

(Sumber: Hasil penelitian, dari data yang diolah 2014).

Setelah menentukan populasi, maka peneliti menentukan sampel penelitian. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2006:91). Kemudian menurut Silalahi dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Sosial (2010:245) sampel adalah suatu subset atau tiap bagian dari populasi berdasarkan apakah itu representatif atau tidak. Sampel merupakan bagian tertentu yang dipilih dari populasi.

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, maka digunakan teknik pengambilan sampel atau teknik sampling. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu: *Probability sampling dan nonprobability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampling. Sedangkan *nonprobability* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2006 :95). Adapun teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu *Probability sampling* dimana setiap unsur atau anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampling.

Untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian yang berjudul Efektivitas Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (Studi Kasus di Desa Banjarwangi) maka digunakan rumus *Taro Yamane* dengan jumlah

populasi (N) sebanyak 1. 671 jiwa dan menetapkan taraf kesalahan (d) sebesar 10 %.

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

**Keterangan:**

n = Jumlah sampel  
N = Jumlah populasi  
d<sup>2</sup> = Presisi yang ditetapkan  
Diketahui :  
N = 2. 427  
D = 10% (0,1)  
Ditanyakan = n

$$\begin{aligned} \text{Jawab } n &= \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \\ &= \frac{1.671}{1.671 \cdot (0,1)^2 + 1} \\ &= \frac{1.671}{16.71 + 1} \\ &= \frac{1.671}{17.71} \\ &= 94,35 \text{ (dibulatkan menjadi 94)} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas dengan menggunakan rumus *Taro Yamane*, dengan jumlah populasi sebanyak 1.671 jiwa dan presisi yang ditetapkan sebanyak 10% maka diperoleh sampel sebanyak 94 jiwa.

Adapun teknik sampling yang digunakan untuk mengambil sample dari jumlah populasi ini adalah tehnik *proportional area random sampling*, dimana dari tiap-tiap populasi akan diwakili sesuai dengan proporsinya masing-masing dalam penelitian, sehingga jumlah sampel yang akan di ambil akan menghasilkan sampel yang representatif.

**Tabel 3.4**

**Perhitungan Sampel.**

No	Desa	Jumlah penduduk (U13-40)	Perhitungan	Hasil	Hasil akhir
1	RW 01	359	$\frac{359}{1.671} \times 100\% = 21,48\% \times 94$	20,19	20,19
2	RW 02	452	$\frac{452}{1.671} \times 100\% = 27,04\% \times 94$	25,42	25,42
3	RW 03	373	$\frac{373}{1.671} \times 100\% = 22,32\% \times 94$	20,98	21,98
4	RW 04	487	$\frac{487}{1.671} \times 100\% = 29,14\% \times 94$	27,39	27,39
	Jumlah	$\sum 1.671$		93,98	$\sum 94$

(Sumber pengolahan data 2014)

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, peneliti mengambil sampel sebanyak 94 Sampel yang tersebar di 4 RW (Rukun Warga) yang terbagi menjadi 19 RT (Rukun Tetangga) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari. Adapun cara penentuan atau pengambilan sampel tersebut, peneliti menentukan secara *random* (acak) dengan cara dikocok seperti undian.

### 3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Pada penelitian kuantitatif, pengolahan data secara umum dilaksanakan dengan melalui tahap memeriksa (*Editing*), proses pemberian identitas (*coding*), dan proses pembeberan (*Tabulating*) (Bungin, 2009: 164)

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2006:169).

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian mengenai Efektivitas Program Pusat Layanan Internet Kecamatan Studi Kasus di Desa Banjarwangi adalah statistik deskriptif dikarenakan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan hanya menggambarkan keadaan gejala sosial apa adanya, tanpa melihat hubungan hubungan yang ada (Bungin, 2009:171). Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2006:169).

Adapun teknik pengolahan data dalam penelitian ini ditempuh melalui tahap memeriksa (*Editing*), proses pemberian identitas (*coding*) dan proses pembeberan (*tabulating*)

1. *Editing*, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah peneliti setelah menghimpun data dilapangan, dimana dimulai dengan sumber identitas pada instrumentan yang telah terjawab, kemudian memeriksa satu persatu lembaran instrument pengumpulan data, lalu memeriksa poin-poin serta jawaban yang tersedai (Bungin,2009:165).
2. *Coding*, yaitu mengklasifikasi data data yang telah melalui tahap editing tersebut melalui tahap *coding*, dimana data yang telah di edit tersebut diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat dianalisis. Pengkodean ini menggunakan dua cara yaitu, *pengkodean frekuensi* yang digunakan apabila jawaban pada poin tertentu memiliki bobot atau arti frekuensi tertentu dan *pengkodean lambang* yang digunakan pada poin yang tidak memiliki bobot tertentu (Bungin,2009:166).
3. *Tabulating*, yaitu bagian terakhir dari bagian pengolahan data dimana data data dimasukan pada table table tertentu dan mengatur angka angka serta menghitungnya (Bungin,2009:168).

Setelah data terkumpul dan diolah dengan tahap-tahap seperti yang disebutkan diatas, maka data dianalisis dengan menggunakan analisis stastistik sederhana, dimana data mengenai efektivitas program Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi yang diperoleh dari kuesioner yang bersifat kuantitatif tersebut diuji melalui analisis data.

### **3.4.1 Uji Validitas**

Validitas ialah mengukur apa yang ingin diukur (Usman dan Purnomo, 2008:287). Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur (Singarimbun dan

Sofian, 1989:124). Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu Valid. Valid berarti instrmen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Kevalidan instrumen berarti bahwa suatu instrumen benar-benar mampu mengukur variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antar konsep dan hasil pengukuran. Pada penelitian ini, pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *pearson product moment* dengan bantuan piranti lunak *Statistic product and service solutions* (SPSS) versi 19.0 *for windows*. Berikut rumus dari korelasi *product moment* (Singarimbun, 1989:137)

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)\sum Y}{\sqrt{[(n \sum X^2 - (\sum X)^2) [(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)]]}$$

#### Keterangan

- r = Koefisien korelasi product momen
- X = Skor item per pertanyaan
- Y = Skor Total
- X<sup>2</sup> = Kuadrat dari skor peritem
- Y<sup>2</sup> = Kuadrat dari skor Total
- XY = Skor item per pertanyaan dikalikan skor total
- n = jumlah sampel.

### 3.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata bahasa Inggris *rely*, yang berarti percaya, dan *reliable*, yang berarti dapat dipercaya (Purwanto, 2007: 161). Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama (Singarimbun, 1989 : 140).

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach Alfa* dengan bantuan *SPSS versi 19,0*. Variabel dikatakan reliabel jika nilai alfabanya lebih dari 0,30 (Purwanto, 2007: 181).

### 3.4.3 Uji t-test

Adapun teknik analisis data yang akan dilakukan adalah menggunakan statistik deskriptif, dimana statistik ini merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Karena pengujian menggunakan teknik *one sampel* dengan rumus (Sugiyono 2005 : 207) sebagai berikut:

$$t = \frac{\bar{X} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan.

- t = Nilai t yang dihitung, selanjutnya di sebut t hitung
- x = Nilai rata-rata x
- $\mu_0$  = Nilai yang dihipotesiskan
- S = Simpangan baku sampel
- N = Jumlah anggota sampel.

### 3.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian yang berjudul Efektivitas Program Layanan Internet Kecamatan (Studi Kasus di Desa Banjarwangi, Kecamatan Pulosari, Kabupaten Pandeglang). Dilakukan di Desa Banjarwangi yang terdiri dari 4 RW, yaitu RW 01 yang terdiri 4 RT, RW 02 terdiri dari 6 RT, RW 03 terdiri dari 4 RT, dan RW 04 yang terdiri dari 5 RT. adapun waktu pelaksanaan penelitian dapat dilihat pada tabel 3.5 beriku:

**Tabel 3.5**

**Jadwal dan Waktu Penelitian**

No																		
		2013	2014												2015			
		D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	
1	Observasi Awal	√																
2	Pengajuan Judul Skripsi	√																
3	Perizinan dan Observasi	√	√		√													
4	Pengumpulan Data					√	√											
5	Bimbingan Skripsi			√	√	√			√		√	√				√		
6	Penyusunan Proposal																	
7	Seminar Proposal						√											
8	Revisi Proposal								√									
9	Penyusunan Kuesioner					√			√	√								
10	Penyebaran Kuesioner											√						
11	Pengolahan dan Analisis Data												√		√			
12	Sidang Skripsi																	
13	Revisi Skripsi																	

(Sumber: Peneliti, 2014)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Deskripsi Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Deskripsi Wilayah Desa Banjarwangi**

Desa Banjarwangi merupakan salah satu desa dari sembilan desa yang ada di Kecamatan Pulosari, yaitu Desa Koranji, Desa Banjarnegara, Desa Kaduhejo, Desa Sanghiangdengdek, Desa Cilentung, Desa Sukasari, Desa Sukaraja dan Desa Karyawangi. Secara orbitrasi jarak dari pusat pemerintahan kecamatan hanya 1 Km, sedangkan jarak dari ibukota Kabupaten Pandeglang 20, 30 Km, dan jarak dari ibukota Provinsi Banten yaitu 40, 30 Km.

Luas wilayah Desa Banjarwangi adalah 401,30 Ha, dengan penggunaan lahannya adalah untuk pemukiman 70, 60 Ha, pesawahan 104,00 Ha, perkebunan 210,00 Ha, dan prasarana umum 13,20 Ha. Adapun batas wilayah Desa Banjarwangi, yaitu:

- 1) Sebelah utara berbatasan dengan hutan lindung
- 2) Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Karyawangi
- 3) Sebelah timur berbatasan dengan Desa Cilentung dan Desa Pandat
- 4) Sebelah barat berbatasan dengan Desa Sukasari.

Desa Banjarwangi merupakan daerah dataran tinggi, dengan ketinggian 548 Meter diatas permukaan laut, meskipun daerah dataran tinggi namun iklim yang ada di Desa Banjarwangi merupakan iklim tropis. Hal itu disebabkan karena Desa Banjarwangi berbatasan dengan hutan lindung yang sangat luas dengan luas 450,00 Ha.

Berdasarkan profil Desa Banjarwangi, jumlah penduduk yang ada di Desa Banjarwangi menurut jenis kelamin adalah sebagai berikut :

**Tabel. 4.1**

**Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.**

No	JENIS KELAMIN	JUMLAH PENDUDUK
1	Laki-Laki	1848
2	Perempuan	1806
	Total	

*(Sumber : Profil Desa Banjarwangi).*

Dari tabel di atas, dapat dilihat jumlah penduduk laki-laki berjumlah 1848 orang dan perempuan 1806. Mayoritas penduduk Desa Banjarwangi beragama islam. Kemudian jumlah penduduk menurut usia , disini dibagi menjadi 2 (dua) kelompok yaitu kelompok pendidikan dan kelompok tenaga kerja, yaitu : antara 4 sampai 6 tahun sebanyak 134 orang, 7 sampai 12 tahun sebanyak 263 orang, dan 13 sampai 15 tahun sebanyak 136 orang. Sedangkan

kelompok tenaga kerja yaitu : 20 sampai 26 tahun sebanyak 219 orang, dan 27 sampai 40 sebanyak 367 orang.

Sedangkan jumlah penduduk menurut mata pencaharian Desa Banjarwangi, yaitu :

**Tabel.4.2**

**Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian.**

No	Mata Pencaharian	JUMLAH PENDUDUK
1	PNS	17
2	Wiraswasta	71
3	Petani	391
4	Buruh Tani	455
5	Jasa	23

*(Sumber: Profil Desa Banjarwangi).*

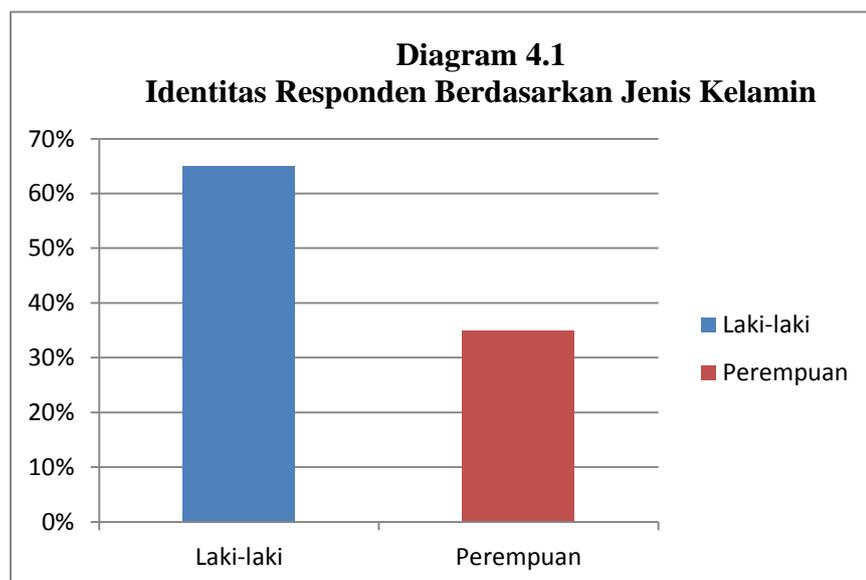
Dari tabel 4.2 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah penduduk Desa Banjarwangi berdasarkan mata pencaharian yaitu, PNS sebanyak 17 orang, wiraswasta/pedagang sebanyak 71 orang, Tani sebanyak 391 orang, buruh tani sebanyak 455, dan jasa sebanyak 23 orang. Masyarakat Desa Banjarwangi sebagian besar bekerja atau menggantungkan hidupnya pada bidang pertanian dan perkebunan, hal ini didukung oleh faktor alam pegunungan dan pesawahan yang subur.

## 4.2 Deskripsi Data

### 4.2.1 Identitas Responden

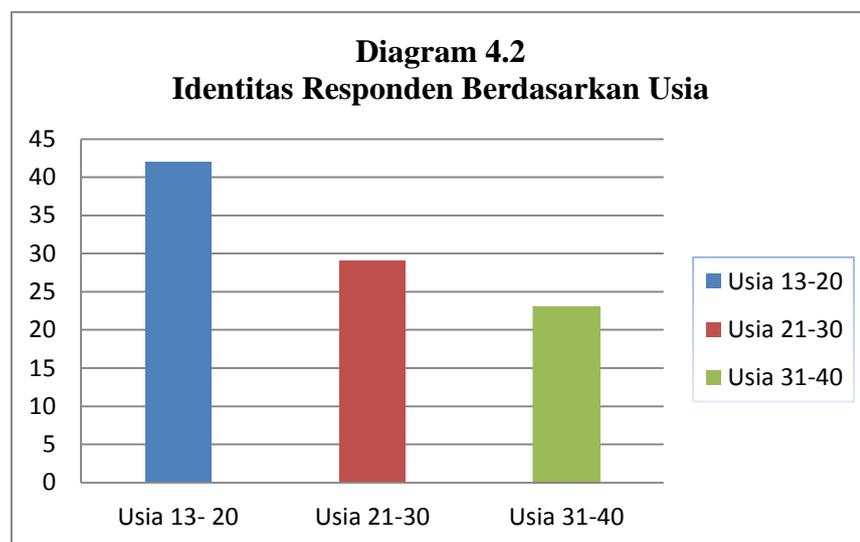
Responden dalam penelitian ini adalah warga masyarakat Desa Banjarwangi yang berusia 13 Tahun ke atas atau masyarakat yang sudah layak atau mampu menggunakan jasa Pusat Layanan Internet Kecamatan. Untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus *Taro Yamane* dengan berdasarkan tingkat kesalahan 10 % maka jumlah sampel diperoleh sebanyak 94 orang.

Dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan, peneliti mengajukan kuesioner kepada para responden. Pada pengisian kuesioner, responden diharuskan mengisi identitas diri yang meliputi jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir. dalam diagram di bawah ini dapat dilihat identitas responden :



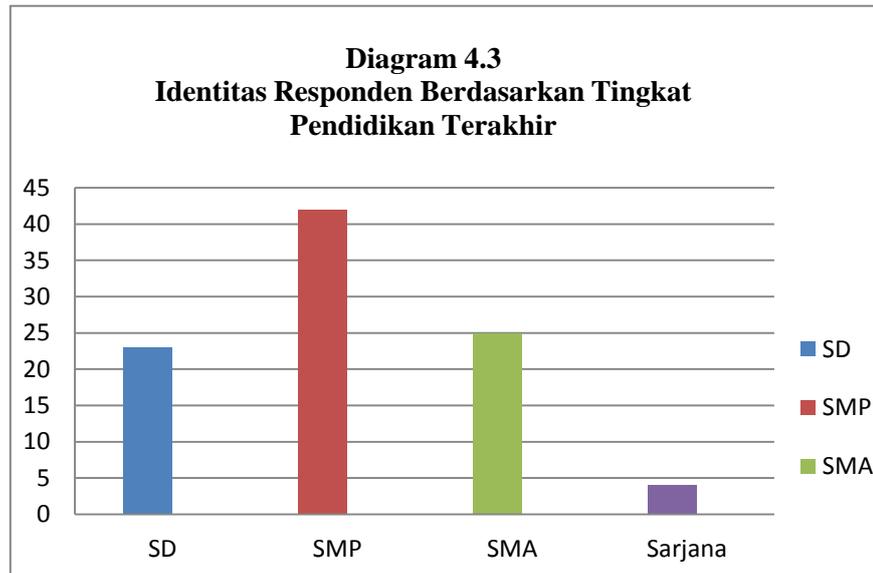
(Sumber : Hasil Penelitian Lapangan 2014).

Berdasarkan Diagram 4.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah sampel sebanyak 94 yang terdiri dari 61 responden laki-laki atau sebanyak 64,98% dan 33 responden perempuan atau 35,10%. Jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden perempuan.



(Sumber : Penelitian lapangan 2014).

Berdasarkan Diagram 4.2 di atas, terlihat bahwa responden berusia 13-20 tahun yaitu sebanyak 42 orang (44,68%) yang merupakan responden terbanyak, responden terbanyak kedua berusia 21-30 tahun yaitu sebanyak 29 orang (30,85%) dan responden yang berusia 31-40 tahun berjumlah 23 orang (24,46%). Responden terbanyak yaitu mereka yang berusia 13-20 tahun. Karena usia responden dalam kategori usia ini lebih banyak/ sering mengakses atau menggunakan internet guna keperluan sekolah, seperti mengerjakan tugas dan mencari pekerjaan dan sebagainya.



(Sumber : Hasil Penelitian Lapangan 2014).

Berdasarkan Diagram 4.3 di atas, dapat kita ketahui bahwa responden yang terbanyak yaitu berpendidikan terakhir SMP, sebanyak 42 orang (44,68%), setelah itu responden yang terbanyak kedua yaitu masyarakat yang pendidikan terakhirnya SMA sebanyak 25 orang (26,59%), responden yang berpendidikan terakhirnya SD sebanyak 23 orang (24,46%) dan sedangkan responden yang paling sedikit yaitu responden yang tingkat pendidikan terakhirnya Strata 1 (sarjana) sebanyak 4 orang (4,25%). Tingkat pendidikan responden berdasarkan hasil penelitian sudah cukup baik, hal tersebut tentunya berpengaruh pada pola pikir dan cara pandang responden dalam menjawab kuesioner yang peneliti ajukan.

### 4.3 Pengujian Persyaratan Statistik

#### 4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, kevalidan instrument menggambarkan bahwa suatu instrument benar-benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antara konsep dan hasil pengukuran.

Pengujian validitas tiap butir pertanyaan digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Uji validitas ini menggunakan rumus *person product moment*, dengan bantuan *SPSS Statistics* versi 19.0 rumus *person product moment* :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)\sum Y}{\sqrt{[(n \sum X^2 - (\sum X)^2)] [(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)]}}$$

Keterangan

- R = Koefisien korelasi product momen
- X = Skor item per pertanyaan
- Y = Skor Total
- X<sup>2</sup> = Kuadrat dari skor peritem
- Y<sup>2</sup> = Kuadrat dari skor Total
- XY = Skor item per pertanyaan dikalikan skor total
- n = jumlah sampel

Dari rumus *pearson product moment* di atas, didapatkan hasil instrument untuk butir pertanyaan nomor 1, yaitu 0,278 dan

seterusnya. Bila koefisiensi korelasi sama dengan 0,203 (merupakan  $r_{\text{tabel}}$  dengan  $n= 94$  dan taraf signifikasi 5% dapat dilihat pada table nilai-nilai  $r$  *product moment*) atau lebih, maka instrument dinyatakan valid. Sebaliknya, bila koefisiensi korelasi lebih kecil dari  $r_{\text{tabel}}$  (0,203), maka instrument dinyatakan tidak valid, dalam uji validitas ini, terdapat 20 item instrument dinyatakan valid karena  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ .

**Tabel 4.3**  
**Tabel Hasil Perhitungan**  
**Analisis Butir Validitas Instrumen**

No	r-hitung	r-tabel	Keputusan
1	0,278	0,203	Valid
2	0,503	0,203	Valid
3	0,292	0,203	Valid
4	0,397	0,203	Valid
5	0,302	0,203	Valid
6	0,323	0,203	Valid
7	0,311	0,203	Valid
8	0,313	0,203	Valid
9	0,425	0,203	Valid
10	0,285	0,203	Valid
11	0,350	0,203	Valid
12	0,533	0,203	Valid
13	0,441	0,203	Valid
14	0,548	0,203	Valid
15	0,271	0,203	Valid
16	0,309	0,203	Valid
17	0,425	0,203	Valid
18	0,299	0,203	Valid
19	0,309	0,203	Valid
20	0,377	0,203	Valid

(Sumber: Penelitian, Output SPSS 19 yang diolah 2014).

### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Peneliti melakukan uji reliabilitas instrument guna menjaga kehandalan dari sebuah instrument atau alat ukur. Instrument yang dilakukan uji reliabilitas adalah instrument yang dinyatakan valid, sedangkan instrument yang dinyatakan tidak valid maka tidak bias dilakukan uji reliabilitas, pengujian reabilitas menggunakan rumus *Alpha cronbach* dengan bantuan *SPSS statistics 19,0*. Untuk mengetahui uji reliabilitas ini kita mengacu pada Purwanto yang menggunakan pedoman *reliability instrument*, yaitu sebesar 0,30. Variabel dikatakan reliable jika nilai alphanya lebih dari 0,30 (Purwanto, 2007: 181). Berikut ini adalah nilai Alpha hasil perhitungan menggunakan *SPSS versi 19,0*.

**Tabel 4.4**  
**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	94	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	94	100.0

(Sumber: data yang diolah SPSS versi 19,0).

**Tabel 4.5**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.661	.660	20

(Sumber: data yang diolah SPSS versi 19,0).

Pada hasil uji reliabilitas instrument di atas, banyaknya item pertanyaan adalah sebanyak 20. Dari hasil yang telah didapat dari instrument di atas, yaitu sebesar 0,661. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,30. Jadi dapat disimpulkan bahwa instrument tersebut dinyatakan reliable karena sudah valid dan reliable berdasarkan uji instrument, maka instrument dapat digunakan untuk mengukur dalam rangka pengumpulan data efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang.

#### **4.4 Analisis Data**

Jenis dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, maka data yang diperoleh tidak hanya berbentuk kalimat (pernyataan) dari hasil wawancara dan pernyataan dari hasil penyebaran kuesioner, melainkan ditampilkan dari hasil penelitian yang berbentuk angka yang kemudian diolah. Pada penelitian ini peneliti melakukan analisis data menggunakan teori Hessel Nogi Tangkilisan, dalam teori tersebut, Tangkilisan mengemukakan 4 indikator yang akan diuraikan dalam kuesioner. Diantaranya yaitu : Pencapaian target, kemampuan beradaptasi, kepuasan kerja dan tanggung jawab. Sedangkan skala yang dipakai dalam kuesioner adalah skala *Likert*, dengan mengajukan 4 pilihan jawaban yang memiliki bobot nilai berbeda. Adapun pilihan jawabannya yaitu Sangat setuju (bernilai 4), setuju (bernilai 3),

tidak setuju (bernilai 2) dan sangat tidak setuju (bernilai 1). Maka semakin tinggi nilai yang diperoleh dari kuesioner maka semakin baik pula keefektifan Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi.

Untuk menjelaskan lebih dalam, maka peneliti menjelaskan di bawah ini mengenai pemaparan efektivitas PLIK, terkait dengan keempat indikator dari teori yang telah dirumuskan sesuai dengan apa yang ditemukan di lapangan.

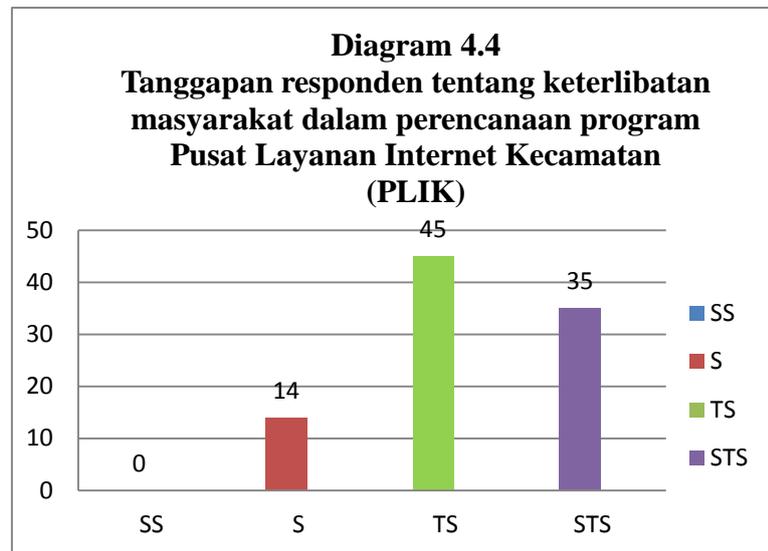
#### **4.4.1 Pencapaian Target**

Menurut Tangkilisan, pencapaian target diartikan dengan sejauhmana target dapat ditetapkan organisasi dapat terealisasikan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Berikut ini item pertanyaan dalam indikator pencapaian target yang dijabarkan peneliti kedalam diagram batang yang disertai dengan pemaparan, dan kesimpulan dari hasil penyebaran kuesioner kepada 94 responden.

##### **4.4.1.1 Keterlibatan Masyarakat Dalam Proses Perencanaan dan Pelaksanaan PLIK.**

Pertanyaan ke-1 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Masyarakat Desa Banjarwangi terlibat dalam

perencanaan program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK).



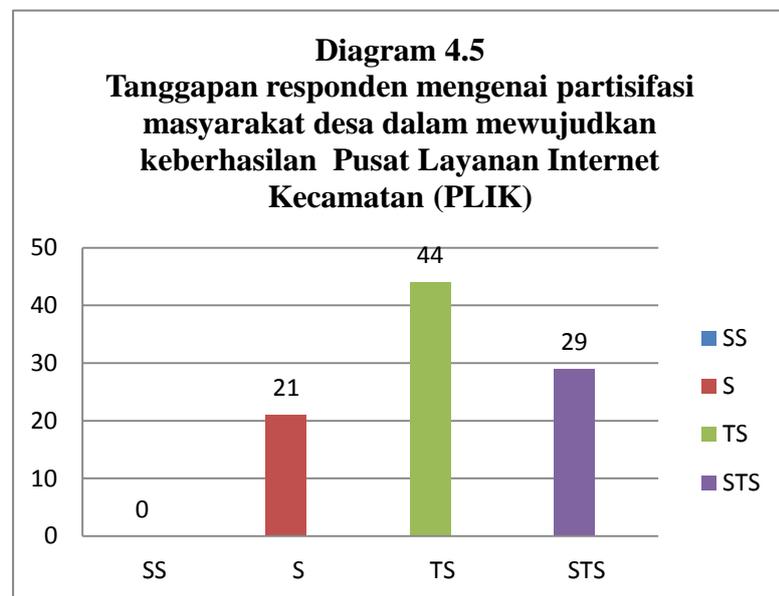
(Sumber : Penelitian, Hasil Pengolahan Data Lapangan 2014).

Berdasarkan diagram 4.4 di atas, dapat kita lihat jawaban responden mengenai, keterlibatan masyarakat desa dalam perencanaan program Pusat Layanan Internt Kecamatan didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju tidak ada atau (0%), setuju sebanyak 14 orang atau (14,84%), tidak setuju sebanyak 45 orang atau (47,87%) dan sangat tidak setuju sebanyak 35 orang atau (37,23%).

Mayoritas responden menjawab tidak setuju sebanyak 45 orang atau 47,87%, dan sebanyak 35 orang atau 37,23% menjawab sangat tidak setuju, sedangkan yang menjawab setuju hanya sebanyak 14 orang atau 14,84%.

Berdasarkan hasil tersebut, mayoritas masyarakat berpendapat bahwa tidak semua masyarakat dilibatkan atau terlibat dalam proses perencanaan pembangunan program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari. Sehingga ini berpengaruh terhadap pada perkembangan program Pusat Layanan Internet Kecamatan.

Pertanyaan ke-2 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Masyarakat desa berpartisipasi aktif dalam mewujudkan keberhasilan program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi.



(Sumber : Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

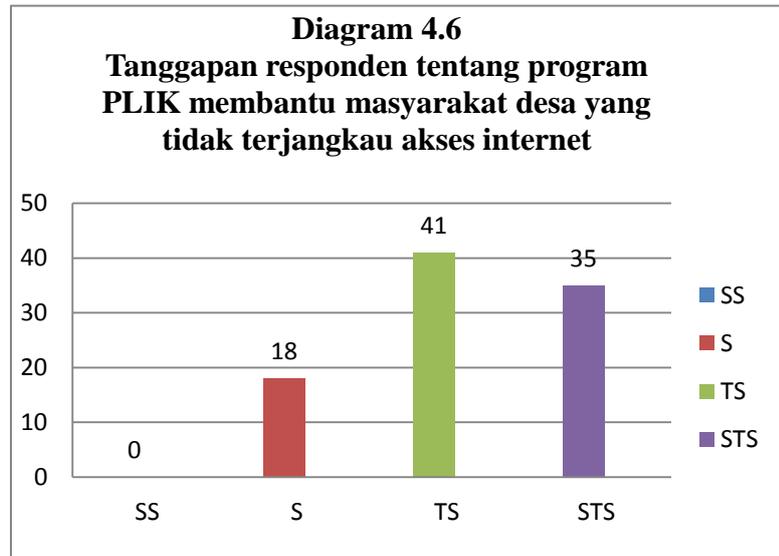
Berdasarkan diagram 4.5 di atas, didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju tidak ada

atau (0%), setuju 21 orang atau (22,34%), tidak setuju sebanyak 44 orang atau (46,81%) dan sangat tidak setuju sebanyak 29 orang atau (30,85%).

Berdasarkan hasil tersebut, didapatkan jawaban responden mengenai partisipasi masyarakat dalam mewujudkan keberhasilan program Pusat Layan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi, mayoritas responden menjawab tidak setuju sebanyak 44 orang atau 46,81% dan 29 orang atau 30,85% menjawab sangat tidak setuju, ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak pernah terlibat dalam mewujudkan keberhasilan program Pusat Layanan Internet Kecamatan. Hal ini disebabkan karena tidak dilibatkannya masyarakat dalam proses perencanaan program Pusat Layanan Internet Kecamatan, serta rendahnya pengetahuan masyarakat khususnya mengenai teknologi informasi dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan.

#### **4.4.1.2 Kesesuaian Antara Rencana Program Dengan Realisasi.**

Pertanyaan ke-3 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Pusat Layanan Internet Kecamatan membantu masyarakat desa yang tidak terjangkau akses internet.



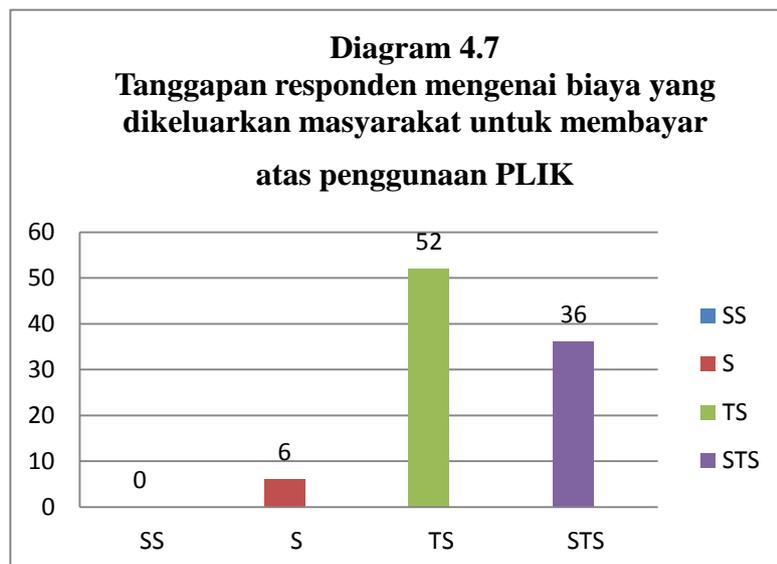
(Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

Berdasarkan diagram 4.6 di atas, didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju tidak ada atau (0%), setuju sebanyak 18 orang atau (19,15%), tidak setuju sebanyak 41 orang atau (43,62%), dan sangat tidak setuju sebanyak 35 orang atau (37,23%).

Dari data di atas menunjukkan mayoritas responden menjawab tidak setuju sebanyak 41 orang atau (43,62%), sangat tidak setuju sebanyak 35 orang atau (37,23%), Responden yang berangapan tidak setuju berpendapat bahwa, Progra Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada di Desa Banjarwangi kurang membantu dalam menjangkau akses informasi, hal ini disebabkan karena mereka tidak mengetahui manfaat dan kegunaan Pusat Layanan Internet Kecamatan. Sedangkan 18 orang atau (19,15%) menjawab

setuju, mereka berpendapat bahwa dengan adanya program Pusat Layanan Internet Kecamatan mereka merasa terbantu dalam mengakses informasi. Baik dibidang pendidikan, perekonomian, pertanian dan peternakan.

Pertanyaan ke-4 pada kuesioner adalah sebagai berikut: biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk membayar atas penggunaan Pusat Layanan Internet Kecamatan perjamnya sesuai dengan ketentuan yang ditentukan yaitu sebesar Rp. 2000/jamnya.

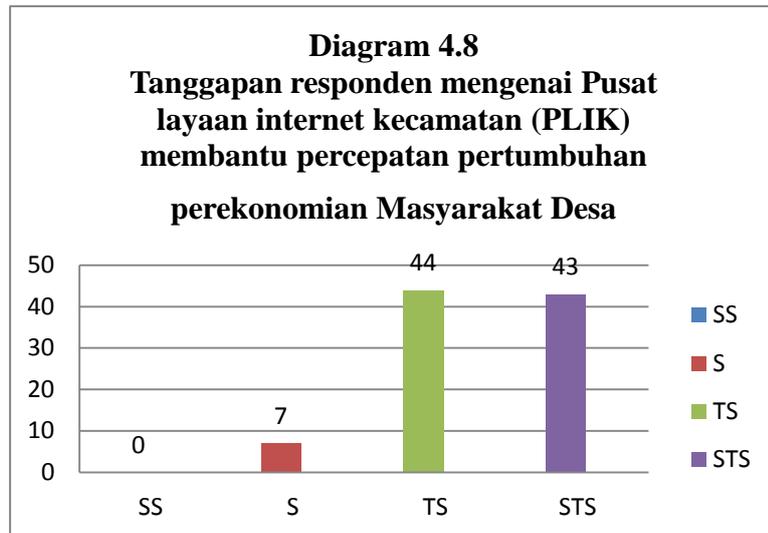


(Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

Berdasarkan diagram 4.7 di atas didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju tidak ada atau (0%), setuju sebanyak 6 orang atau (6,383%), tidak setuju sebanyak 52 orang atau (55,32%), dan sangat tidak setuju sebanyak 36 orang atau (38,3%).

Berdasarkan data di atas, maka dapat diketahui jawaban dari 94 responden mengenai biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk membayar atas penggunaan Pusat Layanan Internet Kecamatan perjamnya sesuai dengan ketentuan yang ditentukan yaitu sebesar Rp. 2000/jamnya. Mayoritas responden menjawab tidak setuju sebanyak 52 orang atau (55,32%) dan sangat tidak setuju sebanyak 36 orang (38,3%), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa biaya yang dikeluarkan masyarakat atas penggunaan program Pusat Layanan Internet Kecamatan lebih besar dari ketentuan yang telah ditentukan pemerintah yaitu Rp. 2 000. Prinsip dasar Kewajiban Pelayanan Universal salah satunya yaitu *the lowest subsidy* (subsidi terendah), Bahwa sesungguhnya Pusat Layanan Internet Kecamatan mengutamakan efisiensi biaya dengan memberikan subsidi seminimal mungkin, Ketidak sesuaian antara tarif yang diterapkan dengan tarif yang telah ditentukan pemerintah ini terjadi dikarenakan, rendahnya pengawasan yang dilakukan.

Pertanyaan ke-5 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Pusat Layanan Internet Kecamatan membantu percepatan pertumbuhan perekonomian Masyarakat Desa.



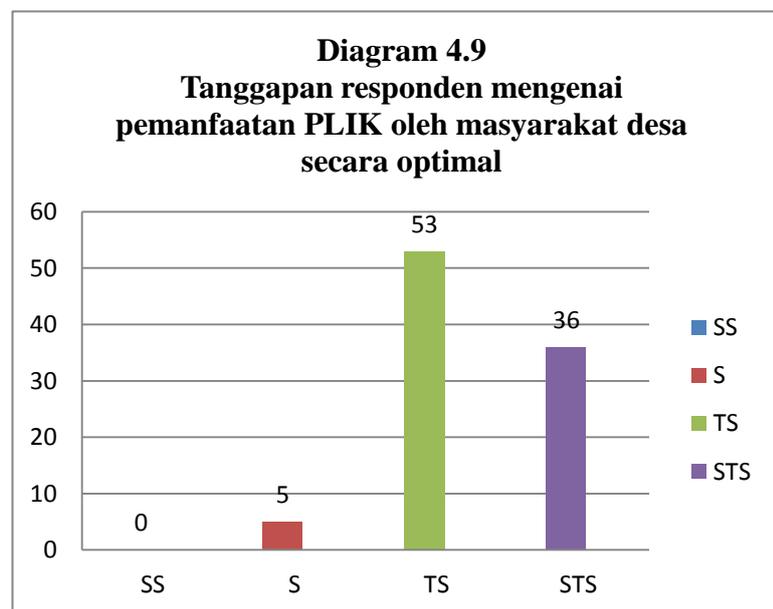
(Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

Berdasarkan diagram 4.8 di atas, didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju tidak ada atau (0%), setuju sebanyak 7 orang atau (7,447%), tidak setuju sebanyak 44 orang atau (46,81%), dan sangat tidak setuju sebanyak 43 orang atau (45,74%).

Berdasarkan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai program Pusat Layanan Internet Kecamatan membantu pertumbuhan perekonomian masyarakat desa, mayoritas responden menjawab tidak setuju sebanyak 44 orang atau (46,81%) dan 43 orang atau (45,74%) menjawab sangat tidak setuju, ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa program Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada belum benar-benar dimanfaatkan oleh warga masyarakat guna meningkatkan pertumbuhan

perekonomian. Hal ini disebabkan karena Pusat Layanan Internet Kecamatan belum diimplementasikan dengan baik.

Pertanyaan ke-6 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Masyarakat Desa telah memanfaatkan Pusat Layanan Internet Kecamatan secara optimal.



(Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

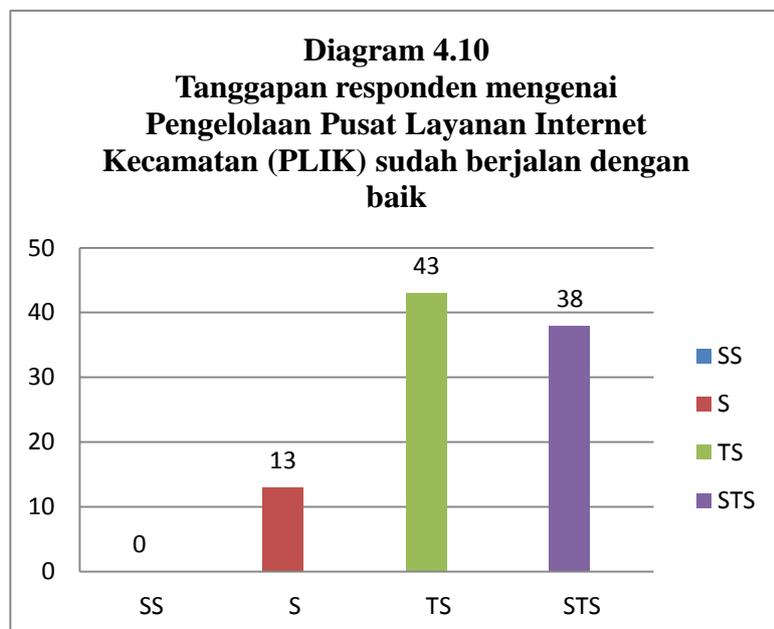
Berdasarkan diagram 4.9 di atas, didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju tidak ada atau (0%), setuju sebanyak 5 orang atau (6,383%), tidak setuju sebanyak 53 orang atau (56,38%), dan sangat tidak setuju sebanyak 36 orang atau (38,3%).

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab bahwa program Pusat Layanan Internet Kecamatan belum benar-benar

dimanfaatkan secara optimal, hal ini disebabkan oleh beberapa hal diantaranya yaitu rendahnya pengetahuan warga masyarakat akan manfaat Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada serta kurangnya kemampuan dalam mengoperasikan atau menggunakan Pusat Layanan Internet Kecamatan.

#### 4.4.1.3 Optimalisasi Pemanfaatan dan Pengelolaan Fasilitas PLIK.

Pertanyaan ke-7 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Pengelolaan Pusat Layanan Internet Kecamatan sudah berjalan dengan baik.

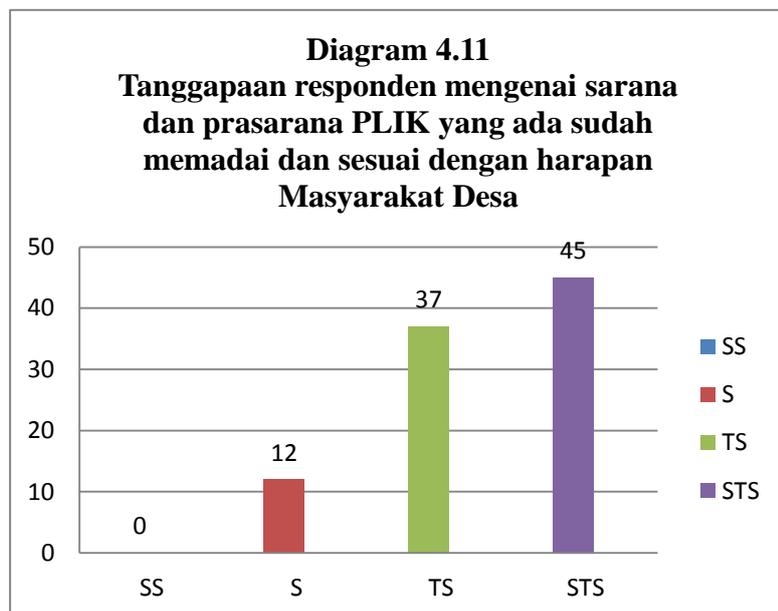


(Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

Berdasarkan diagram 4.10 di atas didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju tidak ada atau (0%), setuju sebanyak 13 orang atau (13,38%), tidak setuju sebanyak 43 orang atau (45,74%), dan sangat tidak setuju sebanyak 38 orang atau (40,43%).

Berdasarkan data di atas mayoritas responden menjawab bahwa pengelolaan Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada di Desa Banjarwangi belum berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan bahwa dengan banyaknya responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 43 orang atau (45,74%) dan sangat tidak setuju sebanyak 38 orang atau (40,43%). Responden yang berpendapat tidak setuju beranggapan bahwa program Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada saat ini masih banyak kekurangan dan permasalahan yang ada, baik dalam perencanaan penempatan yang tidak melibatkan masyarakat dan pada pengelolaan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Misalnya, tidak sesuainya antara tarif yang diberlakukan dengan ketentuan, tidak terpasangnya pelang Pusat Layanan Internet Kecamatan, tidak adanya pembukuan yang dilakukan guna laporan rutin bulanan.

Pertanyaan ke-8 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Sarana dan prasarana Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada sudah memadai dan sesuai dengan harapan Masyarakat Desa.



(Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

Berdasarkan diagram 4.11 di atas didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju tidak ada atau (0%), setuju sebanyak 12 orang atau (12,77%), tidak setuju sebanyak 37 orang atau (39,36%), dan sangat tidak setuju sebanyak 45 orang atau (47,87%).

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai sarana dan prasarana Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada sudah

memadai dan sesuai dengan harapan Masyarakat Desa. Mayoritas responden menjawab, bahwa 45 orang atau (47,87%) menjawab sangat tidak setuju dan 37 orang atau (39,36%) menjawab tidak setuju, mereka beranggapan bahwa sarana dan prasarana Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada masih kurang dan belum sesuai dengan harapan mereka. Misalnya saja dalam hal pengelolaan prasarana yang ada, banyaknya prasarana yang tidak dapat digunakan, seperti printer dan mesin scanner.

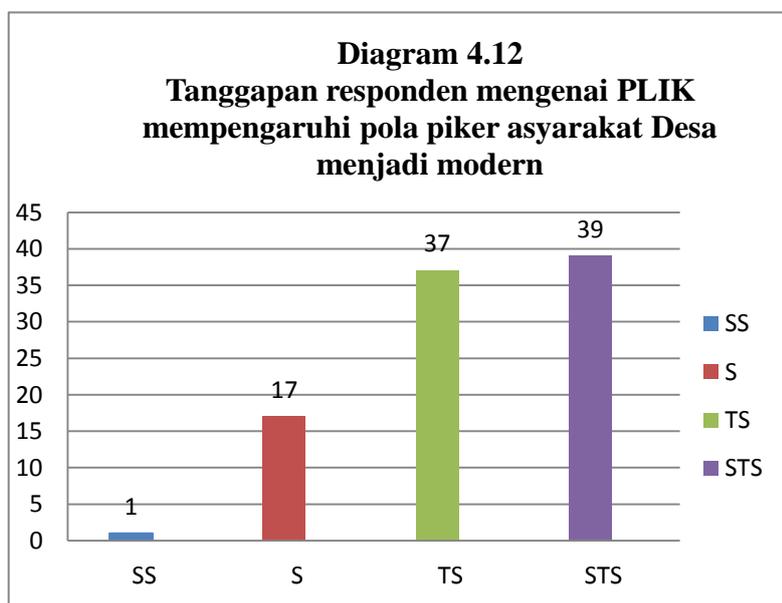
#### **4.4.2 Kemampuan Adaptasi (Fleksibilitas)**

Komponen strategi kedua dari Hessel Nogi Thangklisan adalah Kemampuan adaptasi ( fleksibilitas ), berkaitan dengan keberhasilan suatu organisasi dapat dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi.

Berikut ini item pertanyaan dalam indikator kemampuan adaptasi (fleksibilitas) yang dijadikan peneliti ke dalam diagram batang yang disertai dengan pemaparan dan kesimpulan dari hasil penyebaran kuesioner kepada 94 orang masyarakat desa yang menerima manfaat program PLIK di Desa Banjarwangi.

#### 4.4.2.1 Budaya /Kebiasaan Masyarakat

Pertanyaan ke-9 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Program Pusat Layanan Internet Kecamatan mempengaruhi pola pikir Masyarakat Desa Menjadi Modern.



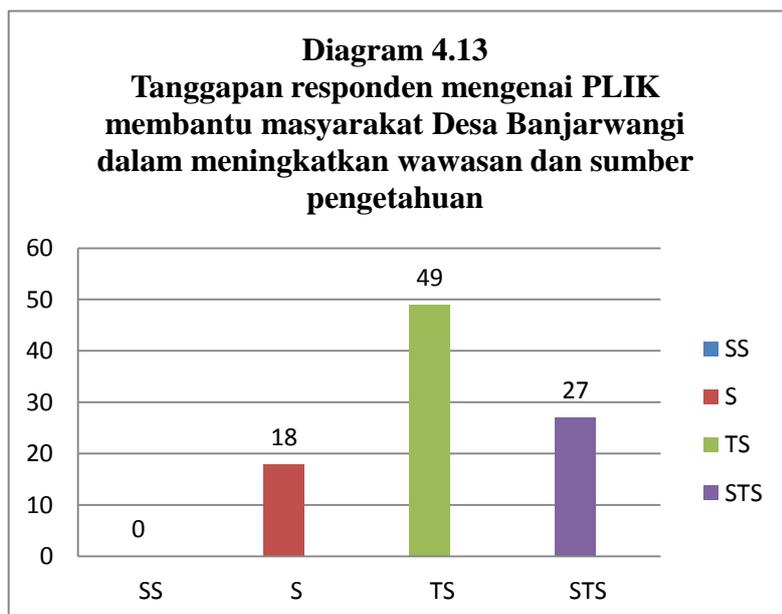
(Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

Berdasarkan diagram 4.12 di atas didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju 1 orang atau (1,064%), setuju sebanyak 17 orang atau (18,09%), tidak setuju sebanyak 37 orang atau (39,36%), dan sangat tidak setuju sebanyak 39 orang atau (41,49%).

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat tidak setuju sebanyak 39 orang atau ( 41,39%) dan tidak setuju

sebanyak 37 orang atau (39,36%), hal ini menunjukkan bahwa dari 94 responden mayoritas responden berpendapat bahwa program Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada di Desa Banjarwangi belum berpengaruh atau tidak berkontribusi dalam merubah pola pikir masyarakat menjadi modern. Hal itu dapat dilihat dari rendahnya pemanfaatan Pusat Layanan Internet Kecamatan baik dibidang perekonomian, pertanian maupun peternakan.

Pertanyaan ke-10 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Program Pusat Layanan Internet Kecamatan membantu masyarakat Desa Banjarwangi dalam meningkatkan wawasan dan sumber pengetahuan



(Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

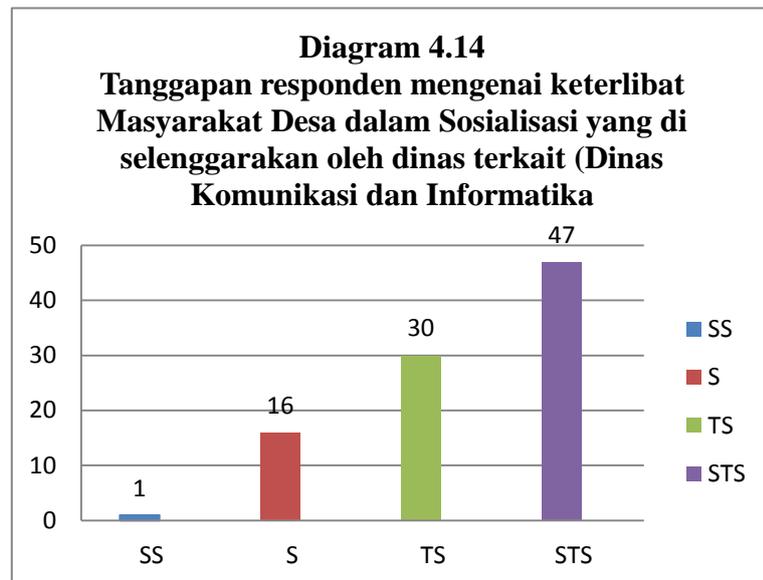
Berdasarkan diagram 4.13 di atas, didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju tidak ada atau (0%), setuju sebanyak 18 orang atau (19,15%), tidak setuju sebanyak 49 orang atau (52,13%), dan sangat tidak setuju sebanyak 27 orang atau (28,27%).

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan dari 94 responden mayoritas responden menjawab tidak setuju sebanyak 49 orang atau (52,13%), responden yang menyatakan tidak setuju karena mereka berpendapat bahwa program Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada di Desa Banjarwangi, tidak mampu membantu masyarakat Desa Banjarwangi dalam meningkatkan wawasan dan sumber pengetahuan, hal itu dikarenakan program Pusat Layanan Internet Kecamatan belum dikelola dengan baik, serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan, sehingga sebagian masyarakat banyak yang tidak tahu mengenai manfaat dan kegunaan Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada.

#### **4.4.2.2 Sosialisasi dan Pelatihan**

Pertanyaan ke-11 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Masyarakat Desa Banjarwangi pernah terlibat

dalam Sosialisasi yang di selenggarakan oleh dinas terkait (Dinas Komunikasi dan Informatika).



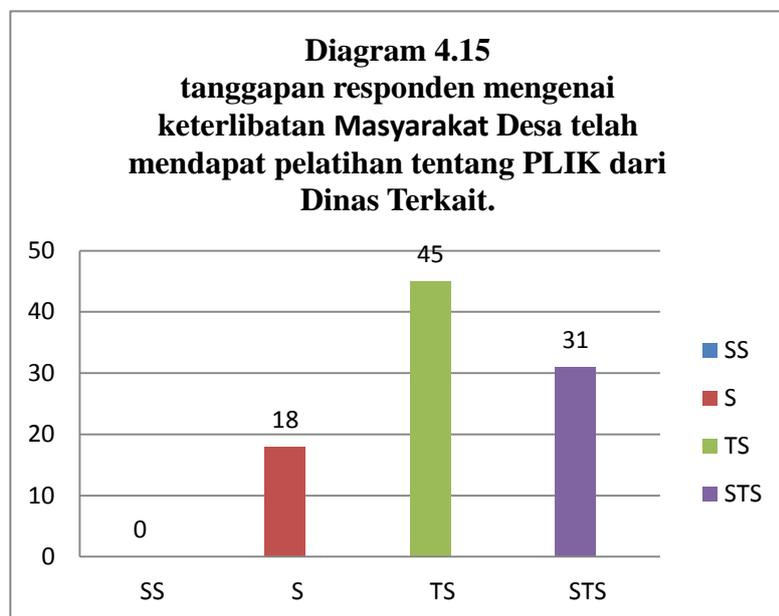
(Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

Berdasarkan diagram 4.14 di atas, didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju 1 orang atau (1,064%), setuju sebanyak 16 orang atau (17,02%), tidak setuju sebanyak 30 orang atau (31,91%), dan sangat tidak setuju sebanyak 47 orang atau (50%).

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dari 94 responden mayoritas berpendapa bahwa sangat tidak setuju jika Masyarakat Desa Banjarwangi pernah terlibat dalam Sosialisasi yang di selenggarakan oleh dinas terkait (Dinas Komunikasi dan Informatika). Hal ini sesuai dengan pengakuan pengelola Pusat Layanan Internet

Kecamatan, bahwasanya program yang mulai turun pada tahun 2009 ini, pemerintah baru mengadakan sosialisasi pada tahun 2012. Sehingga wajar jika program Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada di Desa Banjarwangi kurang berkembang.

Pertanyaan ke-12 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Masyarakat Desa telah mendapat pelatihan mengenai penggunaan Pusat Layanan Internet Kecamatan dari Dinas Terkait (Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika).



(Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

Berdasarkan diagram 4.15 di atas didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju tidak ada atau (0%), setuju sebanyak 18 orang atau (19,15%), tidak setuju sebanyak 45 orang atau (47,87%), dan sangat tidak setuju sebanyak 31 orang atau (32,98%).

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dari 94 responden mayoritas menjawab tidak setuju jika Masyarakat Desa telah mendapat pelatihan tentang Pusat Layanan Internet Kecamatan dari Dinas Terkait (Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika). Hal ini juga diakui oleh Pihak Dinas terkait, bahwa dalam pengadaan program Pusat Layanan Internet Kecamatan ini, pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pandeglang tidak begitu dilibatkan. Hal ini sangat berpengaruh terhadap rendahnya penggunaan atau pengunjung ke Pusat Layanan Internet Kecamatan, serta ditambah lagi mayoritas masyarakat Desa Banjarwangi belum mampu mengoprasikan atau rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai teknologi informasi.

#### **4.4.3 Kepuasan Kerja**

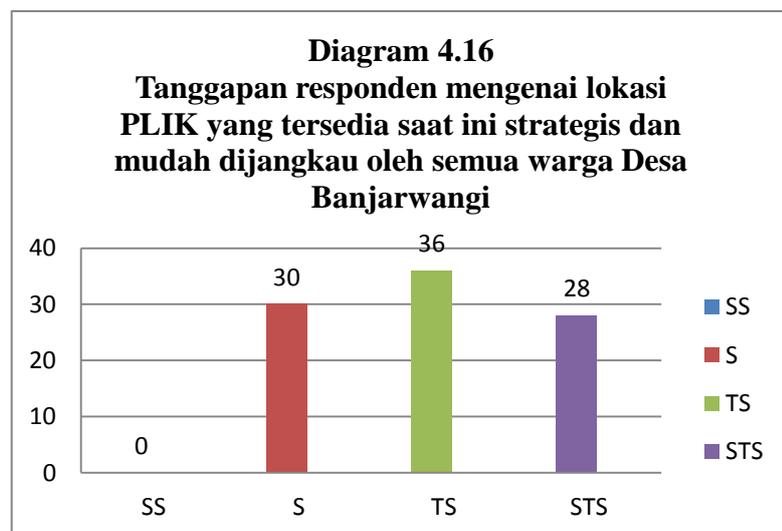
Komponen strategi ketiga dari Hessel Nogi Tangkilisan (2005:314) adalah kepuasan kerja, kepuasan kerja yang dimaksud

disini diartikan sebagai suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi yang mampu memberikan kenyamanan dan motivasi bagi peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan untuk mencapai efektivitas organisasi.

Berikut ini item pertanyaan dalam indikator kepuasan kerja yang dijadikan peneliti ke dalam diagram batang yang disertai dengan pemaparan dan kesimpulan dari hasil penyebaran kuesioner kepada 94 orang masyarakat desa yang menerima manfaat program Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi.

#### 4.4.3.1 Terpenuhinya Sarana Pendukung PLIK

Pertanyaan ke-13 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Lokasi Pusat Layanan Internet Kecamatan yang tersedia saat ini strategis dan mudah dijangkau oleh semua warga Desa Banjarwangi?

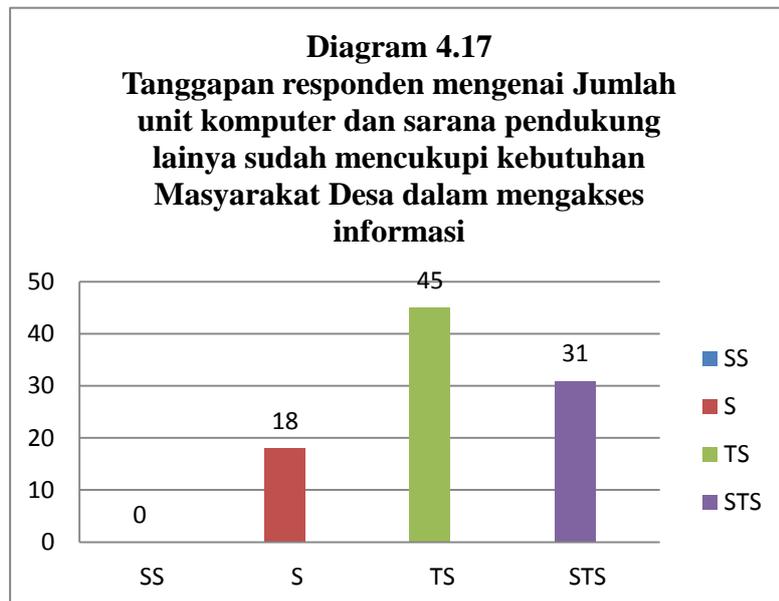


(Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

Berdasarkan diagram 4.16 di atas didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju tidak ada atau (0%), setuju sebanyak 30 orang atau (31,91%), tidak setuju sebanyak 36 orang atau (38,3%), dan sangat tidak setuju sebanyak 28 orang atau (29,79%).

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan, bahwa dari 94 responden, 36 orang atau (38,3%) beranggapan bahwa Lokasi program Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada tidak strategis. Tidak strategisnya penempatan Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi disebabkan karena dalam perencanaan dan penempatan Pusat Layanan Internet Kecamatan tidak melibatkan seluruh masyarakat desa. Dimana hanya orang-orang dekat dengan kepala desasa saja yang dilibatkan dalam pengadaan program Pusat Layanan Internet Kecamatan.

Pertanyaan ke-14 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Jumlah unit komputer dan sarana pendukung lainnya sudah mencukupi kebutuhan Masyarakat Desa dalam mengakses informasi?



(Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

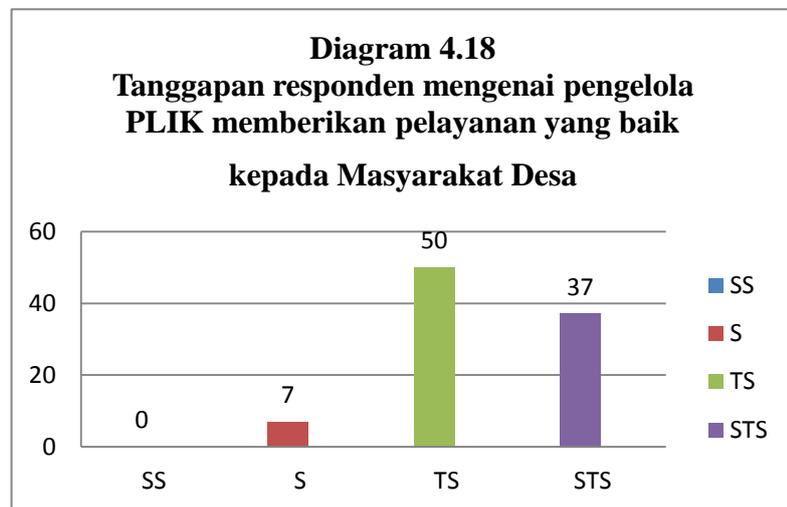
Berdasarkan diagram 4.17 di atas didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju tidak ada atau (0%), setuju sebanyak 18 orang atau (19,15%), tidak setuju sebanyak 45 orang atau (47,87%), dan sangat tidak setuju sebanyak 31 orang atau (32,98%).

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dari 94 responden mayoritas menjawab bahwa tidak setuju jika Jumlah unit komputer dan sarana pendukung lainnya sudah mencukupi kebutuhan Masyarakat Desa dalam mengakses informasi, responden yang menjawab tidak setuju berpendapat bahwa dengan jumlah unit komputer yang ada yaitu sebanyak 5 unit masih kurang serta kecepatan

akses yang masih rendah, yaitu upload 128 Kbps dan download 256 Kbps.

#### 4.4.3.2 Kenyamanan Sarana PLIK

Pertanyaan ke-15 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Pengelola Pusat Layanan Internet Kecamatan memberikan pelayanan yang baik kepada Masyarakat Desa?



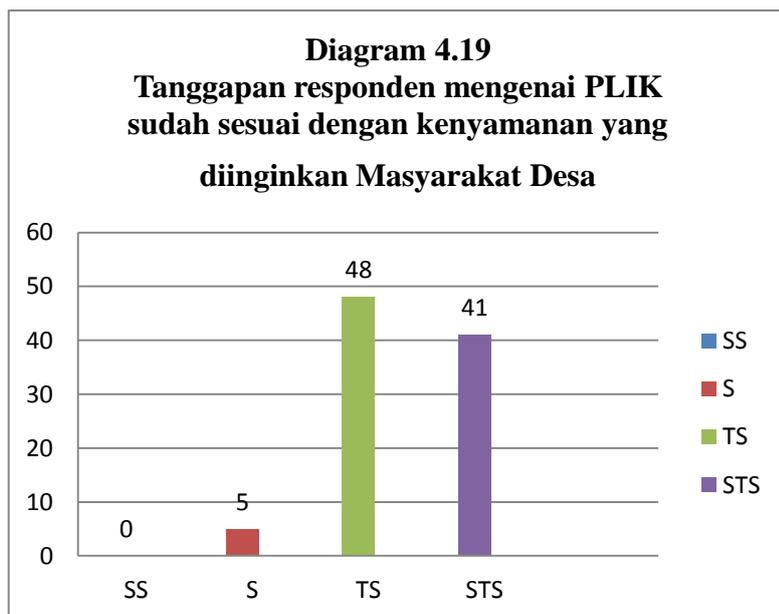
(Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

Berdasarkan diagram 4.18 di atas didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju tidak ada atau (0%), setuju sebanyak 7 orang atau (7,447%), tidak setuju sebanyak 50 orang atau (53,19%), dan sangat tidak setuju sebanyak 37 orang atau (39,36%).

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dari 94 responden mayoritas responden menjawab bahwa tidak setuju jika Pengelola Pusat Layanan Internet Kecamatan memberikan pelayanan yang baik kepada

Masyarakat Desa, mereka berpendapat bahwasanya pegawai atau pengelola Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada tidak dapat memberikan pelayanan yang baik, hal itu dapat dilihat dari waktu oprasional, dimana dalam SOP antara mitra disebutkan bahwasanya Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada harus melakukan pelayanan minimal 8 Jam perharinya, sedangkan Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada di Desa Banjarwangi sering tidak beroperasi.

Pertanyaan ke 16 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Pusat Layanan Internet Kecamatan sudah sesuai dengan kenyamanan yang diinginkan Masyarakat Desa.



(Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

Berdasarkan diagram 4.19 di atas, didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju tidak ada atau (0%), setuju sebanyak 5 orang atau (5,319%), tidak setuju sebanyak 48 orang atau (51,06%), dan sangat tidak setuju sebanyak 41 orang atau (43,62%).

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dari 94 responden mayoritas menjawab bahwa, tidak setuju jika Pusat Layanan Internet Kecamatan sudah sesuai dengan kenyamanan yang diinginkan Masyarakat Desa, mereka beranggapan bahwa pasilitas yang ada belum terkelola dengan baik.

#### **4.4.4 Tanggung Jawab**

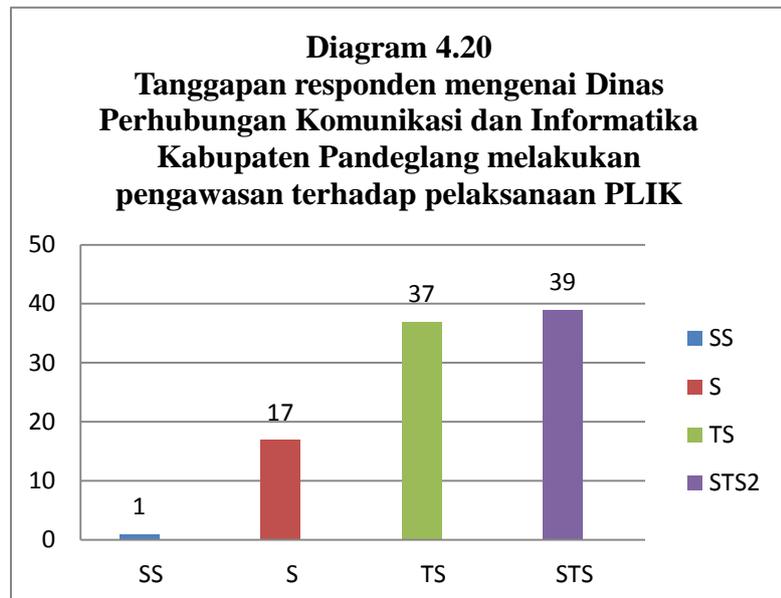
Menurut Hessel Nogi Tangkilisan (2005:314) Tanggung jawab, berkaitan erat dengan bagaimana organisasi dapat melaksanakan mandat yang telah diembannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya dan bias menghadapi serta menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pekerjaannya.

Berikut ini item pertanyaan dalam indikator tanggung jawab yang dijadikan peneliti ke dalam diagram batang yang disertai dengan pemaparan dan kesimpulan dari hasil penyebaran kuesioner

kepada 94 orang masyarakat desa yang menerima manfaat program PLIK di Desa Banjarwangi.

#### 4.4.4.1 Pengawasan Pusat Layanan Internet Kecamatan

Pertanyaan ke 17 pada kuesioner adalah sebagai berikut : Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pandeglang melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Pusat Layanan Internet Kecamatan?

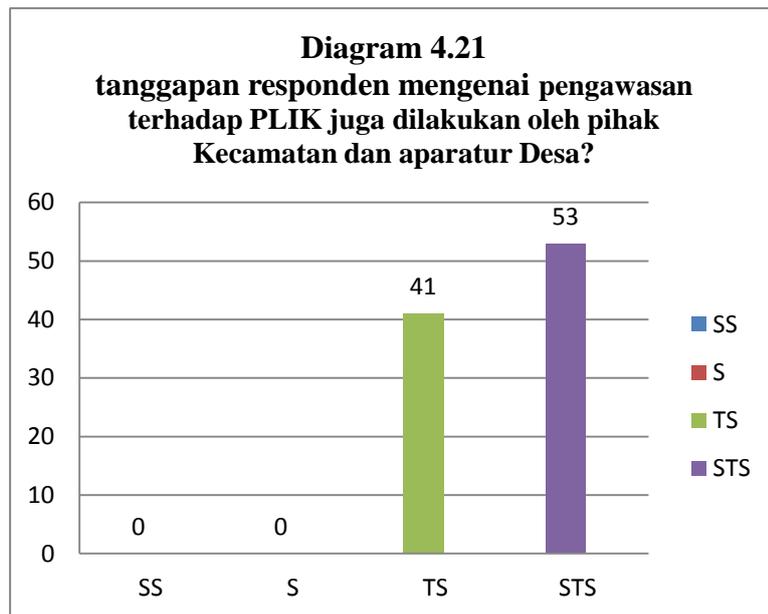


(Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

Berdasarkan diagram 4.20 di atas didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 1 orang atau (1,064%), setuju sebanyak 17 orang atau (18,09%), tidak setuju sebanyak 37 orang atau (39,36%), dan sangat tidak setuju sebanyak 39 orang atau (41,49%).

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dari 94 responden mayoritas menjawab bahwa sangat tidak setuju jika, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pandeglang melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Pusat Layanan Internet Kecamatan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh pihak pengelola Pusat Layanan Internet Kecamatan, dimana dinas terkait tidak melakukan pengawasan ataupun memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Hal itu disebabkan karena pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika beranggapan bahwa mereka kurang begitu dilibatkan dalam pengadaan Program Pusat Layanan Internet Kecamatan.

Pertanyaan ke 18 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Pengawasan terhadap Pusat Layanan Internet Kecamatan juga dilakukan oleh pihak Kecamatan dan aparaturnya Desa



(Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

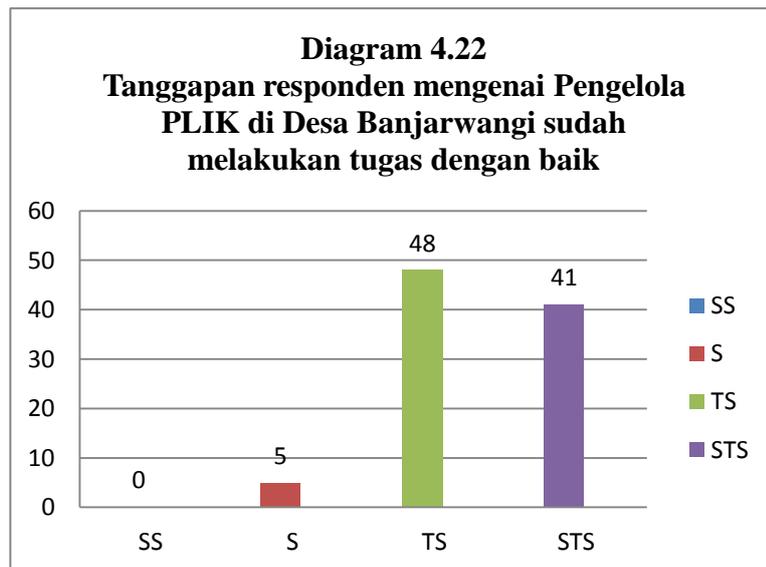
Berdasarkan diagram 4.21 di atas, didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju tidak ada atau (0%), setuju tidak ada atau (0%), tidak setuju sebanyak 41 orang atau (43,62%), dan sangat tidak setuju sebanyak 53 orang atau (56,38%).

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan, bahwa dari 94 responden mayoritas menjawab bahwa sangat tidak setuju jika pengawasan terhadap pelaksanaan Pusat Layanan Internet Kecamatan juga dilakukan oleh pihak Kecamatan dan aparatur Desa. Tidak adanya pengawasan yang dilakukan oleh pihak kecamatan terhadap pelaksanaan program Pusat Layanan Internet Kecamatan, hal itu disebabkan tidak berjalanya koordinasi yang

dilakukan oleh pihak penyedia fasilitas dan pihak kecamatan.

#### 4.4.4.2 Pemeliharaan Sarana Pusat Layanan Internet Kecamatan.

Pertanyaan ke-19 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Pengelola Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi sudah melakukan pemeliharaan dengan baik?



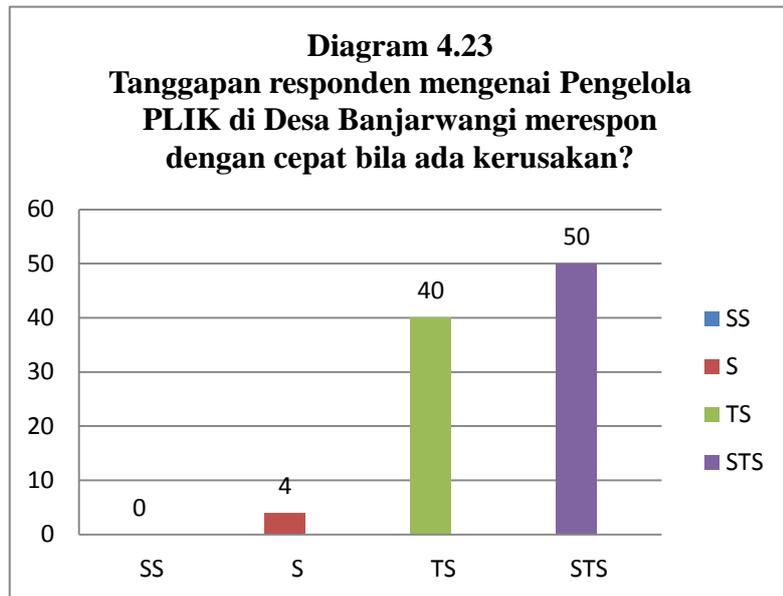
Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014

Berdasarkan diagram 4.22 di atas didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju tidak ada atau (0%), setuju sebanyak 5 orang atau (5,319%), tidak

setuju sebanyak 48 orang atau (51,06%), dan sangat tidak setuju sebanyak 41 orang atau (43,62%).

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dari 94 responden mayoritas menjawab tidak setuju jika Pengelola Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi sudah melakukan pemeliharaan dengan baik, responden yang menjawab tidak setuju berpendapat karena merasa tidak puas terhadap pengelolaan Pusat Layanan Internet Kecamatan. Pengelolaan Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada di Desa Banjarwangi tidak jauh berbeda dengan pengelolaan warnet komersial. Dalam pemeliharaan Pusat Layanan Internet Kecamatan yang dilakukan oleh pengelola, terdapat beberapa fasilitas yang tidak terawat dengan baik dan tidak dapat dipergunakan, seperti sebagian komputer tidak dapat dipergunakan.

Pertanyaan ke-20 pada kuesioner adalah sebagai berikut: Pengelola Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi merespon dengan cepat bila ada kerusakan?



(Sumber: Penelitian, hasil pengolahan data lapangan 2014).

Berdasarkan diagram 4.23 di atas, didapatkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju tidak ada atau (0%), setuju sebanyak 4 orang atau (4,225%), tidak setuju sebanyak 40 orang atau (42,55%), dan sangat tidak setuju sebanyak 50 orang atau (53,19%).

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dari 94 responden mayoritas menjawab bahwa sangat tidak setuju jika Pengelola Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi, merespon dengan cepat bila ada kerusakan, responden berpendapat bahwa petugas atau pengelola Pusat Layanan Internet Kecamatan kurang baik dalam merespon kerusakan yang terjadi, hal itu dapat dilihat dari 5 unit computer yang ada, 2 diantaranya tidak

dapat beroperasi, serta tidak berpungsinya mesin printer yang ada.

#### **4.5 Pengujian Hipotesis**

Dalam penelitian yang berjudul Efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang, peneliti memiliki hipotesis sebagai berikut: “ **Efektivitas Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi mencapai angka Maxsimal 65%.**”

Dari penjabaran di atas maka dapat disimpulkamn bahwa:

$$\mathbf{H_0 : \mu_0 \leq 65\%}$$

Hal ini berarti hipotesis deskriptif atau hipotesis nol dari penelitian ini adalah Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi adalah tidak berhasil jika lebih rendah atau sama dengan 65%.

$$\mathbf{H_a : \mu_0 > 65\%}$$

Hal ini berarti hipotesis alternatif dari penelitian ini adalah Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi adalah berhasil jika lebih tinggi dari 65%.

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikasi dari hipotesis yang diajukan. Berdasarkan metode penelitian, maka pada tahap pengujian hipotesis penelitian ini peneliti menggunakan

rumus t-test satu sampel. Adapun perhitungan pengujian hipotesis tersebut yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan data yang diperoleh, maka skor ideal yang diperoleh dari instrument adalah  $4 \times 20 \times 94 = 7520$  (4= nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada menurut skala Likert, 20 = Jumlah item pertanyaan, dan 94= jumlah responden yang ada). Dan nilai rata-ratanya adalah  $7520 : 94 = 80$  (  $7520 =$  nilai ideal,  $94 =$  jumlah responden). Hipotesis mengenai Efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang adalah mamencapai angka maksimal 65% dari nilai ideal, berarti nilai yang dihipotesiskan adalah  $0,65 \times 80 = 52$ .  $H_0$  untuk memprediksi  $\mu$  lebih rendah atau sama dengan 65% dari skor ideal, sedangkan  $H_a$  untuk memprediksi lebih besar dari 65% dari skor ideal/yang diharapkan. Hipotesis statistiknya dapat dituliskan dengan rumus:

$$H_0 : \mu_0 \leq 65\% \leq 0,65 \times 80 = 52$$

$$H_a : \mu_0 > 65\% > 0,65 \times 80 = 52$$

**Diketahui :**

$$\bar{x} = \frac{3256}{94} = 43,64$$

$$\mu_0 = 52$$

$$s = 4,962$$

**Ditanyakan t ?**

**Jawab :**

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

$$t = \frac{34,64 - 52}{\frac{4,96}{\sqrt{94}}}$$

$$t = \frac{-17,36}{0,511}$$

$$t = -33,97$$

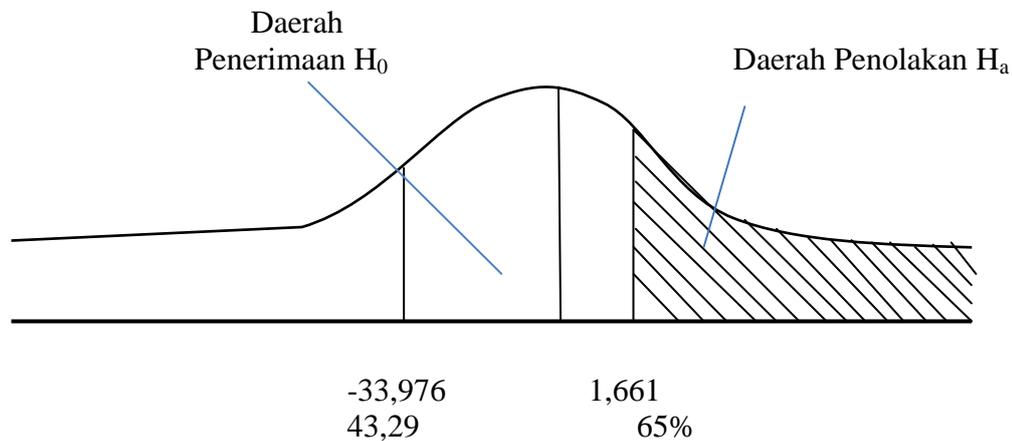
Nilai  $t_{hitung}$  tersebut selanjutnya dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dengan derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $(n - 1) = (94 - 1) = 93$  dan taraf kesalahan  $\alpha = 5\%$  (0,05) untuk uji satu pihak (*one tail test*). Berdasarkan  $dk = 93$  dan taraf kesalahan ( $\alpha$ ) = 5%, ternyata  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $-33,976 < 1,661$ ) dan jatuh pada daerah penerimaan  $H_0$ , maka hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Dari perbandingan jumlah data yang terkumpul dengan skor ideal dari instrument, ditemukan bahwa Efektivitas pusat layanan internet kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang adalah sebagai berikut :

$$\frac{3256}{7520} \times 100\% = 43.2978 = 43\%$$

Jadi, hasil perhitungan terhadap data sampel diperoleh bahwa efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa

Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang adalah sebesar 43%.



**Gambar 4.1**  
Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis  
Uji Pihak Kanan

#### 4.6 Interpretasi Hasil Penelitian.

Interpetasi dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang”, memiliki hal yang sangat utama yaitu,, menjawab rumusan masalah yang telah dibuat oleh peneliti pada awal penelitian adalah “Berapa besar tingkat Efektivitas Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang”.

Penelitian ini dimaksudkan Untuk menjawab rumusan masalah tersebut berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus t-test satu

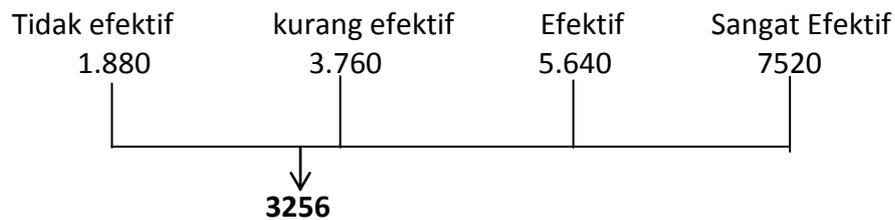
sampel dengan uji satu pihak (*one tail test*) bahwa harga  $t_{hitung}$  lebih kecil (<) dari harga  $t_{tabel}$ , maka hal itu dapat di artikan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan mengenai Efektivitas Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang. Sebelum itu peneliti mencari skor ideal dari penelitian tersebut dengan cara sebagai berikut :  $4 \times 20 \times 94 = 7520$  (4= nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada menurut skala Likert, 20 = Jumlah item pertanyaan, dan 94= jumlah responden yang ada). Dan nilai rata-ratanya adalah  $7520 : 94 = 80$  (  $7520 =$  nilai ideal,  $94 =$  jumlah responden).

Karena prediksi peneliti mengenai Efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang adalah mencapai angka maksimal 65%, maka nilai yang dihipotesiskan adalah  $0,65 \times 80 = 52$ . Kemudian untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan rumus t-test satu sampel dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\overline{X} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Kemudian diketahui dari hasil t-test tersebut adalah -33,976. Langkah selanjutnya adalah penelitian mencoba membandingkan hasil t-hitung dengan t-tabel dengan derajat kebebasan (dk) = 93 dan taraf kesalahan  $\alpha = 5\%$  untuk uji satu pihak yaitu = 1,661. Karena harga t-hitung lebih kecil dari harga t-tabel atau jatuh pada daerah penerimaan  $H_0$

( $-33,976 < 1,661$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka jawaban dari rumusan masalah deskriptif yang menjadi tujuan penelitian mengenai “Berapa besar tingkat Efektivitas Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang” didapatkan hasil bahwa tingkat Efektivitas Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang mencapai angka 43% dari prediksi paling tinggi 65%, artinya kurang efektif.



**Gambar 4.2**  
Kategori Efektivitas

Nilai 3256 termasuk dalam kategori interval tidak efektif dan kurang efektif, maka masuk dalam kategori tidak efektif karena lebih mendekati kategori kurang efektif.

Adapun presentase indikator hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut:

**Tabel. 4.6**

**Hasil Skor Penelitian**

No.	Nilai	Keterangan
1	1%-25,99%	Tidak efektif
2	26%-50,99%	Kurang efektif
3	51%-75,99%	Efektif
4	76%-100%	Sangat efektif

*(Sumber: Pengolahan data 2014).*

Sehingga interpretasi yang tepat untuk menjawab rumusan masalah adalah Efektivitas Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang adalah 43%, artinya efektivitas program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang kurang efektif.

#### **4.7 Pembahasan**

Pada pembahasan ini, terlebih dahulu peneliti akan memaparkan mengenai pengujian hipotesis, dimana dalam pengujian hipotesis tersebut diperoleh bahwa efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang mencapai 43, 2978 atau 43% dari nilai ideal yang diharapkan. Hal tersebut berarti bahwa program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang masih kurang efektif. Pengujian hipotesis berdasarkan uji hipotesis satu pihak yang

menunjukkan penerimaan  $H_0$ . Jadi hipotesis peneliti yang menyatakan bahwa efektivitas program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang masih kurang efektif dan paling tinggi 65% dari yang diharapkan dapat diterima, atau tidak terdapat perbedaan antara yang diduga dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel.

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan teori efektivitas dari Hessel Nogi Tangkilisan (2005), Menurut Hessel Nogi Tangkilisan, ada empat indikator efektivitas, yaitu pencapaian target, kemampuan adaptasi (*fleksibilitas*), kepuasan kerja, dan tanggung jawab.

Selanjutnya, peneliti akan membahas hasil pengujian hipotesis, yaitu kurang efektifnya program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang dikaitkan dengan teori efektivitas dari Hessel Nogi Tangkilisan. Menurut Hessel Nogi Tangkilisan, ada empat indikator efektivitas, yaitu pencapaian target, kemampuan adaptasi, (*fleksibilitas*), kepuasan kerja dan tanggung jawab. Dari hasil penelitian lapangan diperoleh data yang menggambarkan harga tingkat indikator penelitian, untuk melihat harga tingkat indikator terlebih dahulu mengetahui skor ideal dari setiap indikator. Skor ideal indikator diperoleh dari perhitungan,  $4 \times 94 \times 20 = (4 = \text{nilai tertinggi dari setiap pilihan jawaban pertanyaan yang diajukan pada responden, kriteria penilaian skor ini adalah berdasarkan pada skala likert. } 94 = \text{jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini, } 20 = \text{jumlah pertanyaan$

yang diajukan kepada responden. Untuk indikator pencapaian target yang terdiri dari 8 pertanyaan, skor idealnya adalah  $4 \times 94 \times 8 = 3008$  (4 = nilai tertinggi dari setiap pilihan jawaban pertanyaan yang diajukan pada responden, kriteria penilaian skor ini adalah berdasarkan pada skala likert. 94 = jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini, 8 = jumlah pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam bentuk kuesioner). Untuk indikator kemampuan adaptasi yang terdiri dari 4 pertanyaan, skor idealnya adalah  $4 \times 94 \times 4 = 1504$  (4 = nilai tertinggi dari setiap pilihan jawaban pertanyaan yang diajukan pada responden, kriteria penilaian skor ini adalah berdasarkan pada skala likert. 94 = jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini, 4 = jumlah pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam bentuk kuesioner). Untuk indikator kepuasan kerja yang terdiri dari 4 pertanyaan, skor idealnya adalah  $4 \times 94 \times 4 = 1504$  (4 = nilai tertinggi dari setiap pilihan jawaban pertanyaan yang diajukan pada responden, kriteria penilaian skor ini adalah berdasarkan pada skala likert. 94 = jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini, 4 = jumlah pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam bentuk kuesioner). Sedangkan untuk indikator tanggung jawab yang terdiri dari 4 pertanyaan, skor idealnya adalah  $4 \times 94 \times 4 = 1504$  (4 = nilai tertinggi dari setiap pilihan jawaban pertanyaan yang diajukan pada responden, kriteria penilaian skor ini adalah berdasarkan pada skala likert. 94 = jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini, 4 = jumlah pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam bentuk

kuesioner). Adapun hasil perhitungan yang telah dilakukan perindikator dapat dilihat pada tabel di bawah:

**Tabel. 4.7**

**Prosentase Hasil Perhitungan Perindikator.**

Indikator	Skor aktual perindikator	Item pertanyaan perindikator	Rata-rata	Skor ideal tiap indikator	Prosentase
Pencapaian target	1303	8	162.875	3008	$0.4331782 \times 100\%$ = 43.31%
Kemampuan adaptasi	681	4	170.25	1504	$0.4527926 \times 100\%$ = 45.27%
Kepuasan kerja	675	4	168.75	1504	$0.4488032 \times 100\%$ = 44.88%
Tanggung jawab	597	4	149.25	1504	$0.3969415 \times 100\%$ = 39.69%
Keterangan :					
Rata rata = Jumlah skor aktual perindikator : item pertanyaan perindikator					
Skor ideal tiap indikator = nilai tertinggi dari pilihan jawaban x jumlah responden x jumlah item pertanyaan perindikator					
Prosentase = Skor aktual perindikator : skor ideal perindikator x 100%					

(Sumber : hasil pengolahan data 2014).

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai perindikator yaitu: Indikator *pertama*, adalah pencapaian target, yaitu sejauh mana target dapat ditetapkan organisasi dapat terealisasikan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan analisis jawaban responden pada tiap pertanyaan kuesioner yang telah peneliti paparkan sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa dalam pencapaian target program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang masih belum optimal (43%). Karena dalam pengadaan dan

penempatan Program Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa banjarwangi tidak sepenuhnya melibatkan Masyarakat. Seharusnya dalam pengadaan Program Pusat layan Internet Kecamatan ini masyarakat harus benar-benar dilibatkan sepenuhnya, karena masyarakat merupakan sasaran atau pelaku utama dalam pengadaan program ini. Selain itu pengelolaan Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang, dalam pengelola tidak melakukan pengelolaan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam *Standard Operating Procedure* (SOP), misalnya dari penetapan tarif, pemasangan pelang atau logo Kemkominfo dan melakukan pembukuan guna laporan rutin dengan baik.

Indikator *kedua*, yaitu kemampuan adaptasi (*Fleksibilitas*), keberhasilan suatu organisasi dilihat dari sejauhmana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi. Berdasarkan analisis jawaban responden pada tiap pertanyaan kuesioner yang telah peneliti paparkan sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa dalam kemampuan adaptasi (*fleksibilitas*) dalam pengelolaan Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang masih belum optimal (45%). Hal ini dikarenakan kurang maksimalnya sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan oleh pihak yang bersangkutan, sehingga masyarakat kurang memahami mengenai manfaat dan kegunaan Pusat Layanan Internet Kecamatan. Oleh karena itu

perlu dilakukan perbaikan-perbaikan mengenai sosialisasi dan pelatihan secara rutin kepada masyarakat agar masyarakat paham dan mengetahui manfaat dan kegunaan Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada.

Indikator *ketiga* yaitu, kepuasan kerja dimana suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi yang mampu memberikan kenyamanan dan motivasi bagi peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan untuk mencapai efektifitas organisasi. Berdasarkan analisis jawaban responden pada tiap pertanyaan kuesioner yang telah peneliti paparkan sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa kepuasan kerja dalam pengelolaan Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulsari Kabupaten Pandeglang adalah tidak optimal (44%). Dimana masyarakat merasa puas dengan adanya Pusat Layanan Internet Kecamatan yang dibangun, namun masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang di berikan pengelolaan, mereka merasa bahwa pelayanan yang diberikan pengelola masih sangat buruk, misalnya saja waktu pelayanan, mereka merasa bahwa waktu pelayanan yang diberikan sering tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Indikator *keempat*, atau yang terakhir yaitu tanggung jawab, dimana organisasi dapat melakukan mandat yang telah diembannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya dan bisa menghadapi serta menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pekerjaannya. Berdasarkan analisis jawaban responden pada tiap pertanyaan kuesioner yang telah

peneliti paparkan sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa tanggung jawab pengelolaan Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang adalah kurang baik (39%). Hal ini dikarenakan pengelola tidak melakukan pemeliharaan dengan baik terhadap fasilitas yang ada, misalnya saja pengelola tidak merespon dengan cepat bila terjadi kerusakan yang terjadi. Hal ini terjadi karena tidak adanya pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah daerah setempat.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan dari *keempat* indikator yang ada, yaitu pencapaian target, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan tanggung jawab, didapatkan kesimpulan bahwa indikator tanggung jawab merupakan indikator terendah (39%), dimana pengelola tidak melakukan pemeliharaan dengan baik terhadap fasilitas yang ada, misalnya saja pengelola tidak merespon dengan cepat bila terjadi kerusakan yang terjadi. Hal itu terjadi dikarenakan implementasi Program Pusat Layanan Internet Kecamatan, pemerintah (Kemkominfo) hanya memenuhi sisi pembangunan infrastruktur saja dan belum menyentuh sisi lainnya. Misalnya dari sisi pengembangan, pemberdayaan dan pengawasan, pemerintah tidak memberikan pendampingan lanjutan pada Program Pusat Layanan Internet Kecamatan lebih lanjut. Akan tetapi diserahkan sepenuhnya kepada KUD atau perseorangan.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti mempertegas kembali atas jawaban rumusan masalah pertama, yaitu “Berapa besar tingkat Efektivitas

Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang?”. Berdasarkan hasil perhitungan pengujian hipotesis dinyatakan bahwa efektivitas pengelolaan program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwang Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang mencapai angka 43, 2978% dari angka paling tinggi yang dihipotesiskan, yaitu 65%. Artinya, efektivitas pengelolaan Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang belum efektif.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian mengenai Efektivitas Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang, peneliti menggunakan teori Hessel Nogi Tangkilisan, untuk mengukur Efektivitas Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang, yang terdiri dari 4 (empat) indikator yaitu pencapaian target, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja dan tanggung jawab.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan peneliti dan penjabaran dari teori yang ada maka dapat disimpulkan bahwa, Efektivitas Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang belum efektif karena hanya mencapai 43,2978% dari angka paling tinggi yang dihipotesiskan, yaitu 65%.

Dari *keempat* indikator yang ada, yaitu pencapaian target, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan tanggung jawab. Indikator terendah (39%), adalah tanggung jawab, dimana pengelola tidak melakukan pemeliharaan dengan baik terhadap pasilitas yang ada,

misalnya saja pengelola tidak merespon dengan cepat bila terjadi kerusakan yang terjadi. Hal itu terjadi dikarenakan implementasi Program Pusat Layanan Internet Kecamatan, pemerintah (Kemkominfo) hanya memenuhi sisi pembangunan infrastruktur saja dan belum menyentuh sisi lainnya. Misalnya dari sisi pengembangan, pemberdayaan dan pengawasan, pemerintah tidak memberikan pendampingan lanjutan pada Program Pusat Layanan Internet Kecamatan lebih lanjut. Akan tetapi diserahkan sepenuhnya kepada KUD atau perseorangan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan tentang “efektivitas Program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Desa Banjarwangi Kecamatan Pulosari Kabupaten Pandeglang”. Peneliti memberikan saran sebagai masukan dengan harapan agar Pengelolaan pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi menjadi lebih baik.

1. Perlunya dilakukan perbaikan-perbaikan mengenai sosialisasi dan pelatihan secara rutin kepada masyarakat agar masyarakat paham dan mengetahui manfaat dan kegunaan Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada. Caranya yaitu melalui peranan serta Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, serta kerjasama antara mitra Pusat Layanan Internet Kecamatan

yang ada. Sosialisasi dan pelatihan harus dilakukan secara intens minimal 1 bulan 1 kali selama 1 tahun.

2. Perlunya adanya peningkatan pengawasan oleh pihak atau lembaga yang bersangkutan (dinas terkait dan pemerintah setempat) dalam pengelolaan program Pusat Layanan Internet Kecamatan. Dalam hal ini dinas yang dimaksud yaitu Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, dimana Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika ataupun pihak kecamatan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan dan pengelolaan Pusat Layanan Internet Kecamatan.
3. Harus adanya kerjasama antara pihak pengelola dengan aparatur desa, dalam rangka memajukan program tersebut. Kerjasama yang dimaksud yaitu berupa sebuah kebijakan, dimana seorang kepala desa berhak membuat kebijakan, khususnya kebijakan yang mengarah atau mendukung terhadap kemajuan Pusat Layanan Internet Kecamatan, misalnya mewajibkan setiap warga untuk memiliki akun e mail.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin,Said Zainal. 2012. *Kebijakan Publik* .Jakarta : Salemba Humanika.
- Burhan, Bungin, 2009.*Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Dewan, S and Riggins, F. J, 2005 : *The Digital Divide : Current and Future Research Directions*. xxx : Journal of the Association for Information Systems.
- Ghozali, Imam, 2011.*Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gibson, James L, John M Ivancevich and James, H. Donnelly, Jr. 1996. *Organisasi-Prilaku-Struktur-Proses*. Jakarta: Bina Putra Aksara
- Halim, Abdul. 2004, *Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: UUP AMP YKPN
- Indrajit, Ricardus Eko, Rudiant dan Zainudin. 2005. *E-Government in Action*. Yogyakarta: ANDI
- Mahmudi. 2005. *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UUP AMP YKPN
- Purwanto.2007.*Instrumen peneilitian social dan pendidikan*,Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Rahman, Arief dan Quaddus, Muhammed. 2012 : *Qualitative Investigation of Digital Divide in Indonesia (Toward to Comprehensive Framework)*. Geelong : Curtin Graduate School of Business
- Robbin, Stephen P. 1994. 1994. *Teori Organisasi :Struktur, Desain dan Aplikasi*. Jakarta : Arena
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 1989. *Mretode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3S

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2006. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif R & D*. Bandung : Alfabeta

Syafari, Agus dan Sumaryono. 2007. *PEMBANGUNAN MASYARAKAT: Teori dan Implementasi di Era Otonomi Daerah*. Bogor: CDI Press

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia

Usman, Husaini & Purnomo setiady A. 2006. *Metode Penelitian Sosia*. Jakarta: Bumi Aksara.

**Dokumen :**

Profil Desa Banjarwangi.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 36 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Standar Pelayanan dan Oprasi untuk (SOPPLIK V1.0)

Perjanjian Kemitraan Pengelolaan Warung Internet, Antara PT. INSAN Sarana Telematika dan Pemilik Tempat/Lokasi NOMOR : /SP/ISAT/USO-PLIK4/VIII/2011

Prosiding Optimalisasi Pemberdayaan Jasa Akses Telekomunikasi dan Informatika KPU/USO Lintas Perguruan Tinggi Paket 2 Wilayah Jawa 2012.

## LAMPIRAN TABEL

### UJI VALIDITAS

#### Tabel

#### Tabel Hasil Perhitungan

#### Analisis Butir Validitas Instrumen

No	r-hitung	r-tabel	Keputusan
1	0,278	0,203	Valid
2	0,503	0,203	Valid
3	0,292	0,203	Valid
4	0,397	0,203	Valid
5	0,302	0,203	Valid
6	0,323	0,203	Valid
7	0,311	0,203	Valid
8	0,313	0,203	Valid
9	0,425	0,203	Valid
10	0,285	0,203	Valid
11	0,350	0,203	Valid
12	0,533	0,203	Valid
13	0,441	0,203	Valid
14	0,548	0,203	Valid
15	0,271	0,203	Valid
16	0,309	0,203	Valid
17	0,425	0,203	Valid
18	0,299	0,203	Valid
19	0,309	0,203	Valid
20	0,377	0,203	Valid
Jumlah			

## UJI RELIABILITAS

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.661	20

## STATISTIK DESKRIPTIF

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00021	94	34.64	4.962	.512

## Prosentase Hasil Perhitungan Perindikator

Indikator	Skor aktual perindikator	Item pertanyaan perindikator	Rata-rata	Skor ideal tiap indikator	Prosentase
Pencapaian target	1303	8	162.875	3008	$0.4331782 \times 100\%$ = 43.31%
Kemampuan adaptasi	681	4	170.25	1504	$0.4527926 \times 100\%$ = 45.27%
Kepuasan kerja	675	4	168.75	1504	$0.4488032 \times 100\%$ = 44.88%
Tanggung jawab	597	4	149.25	1504	$0.3969415 \times 100\%$ = 39.69%
Keterangan :					
Rata rata = Jumlah skor aktual perindikator : item pertanyaan perindikator					
Skor ideal tiap indikator = nilai tertinggi dari pilihan jawaban x jumlah responden x jumlah item pertanyaan perindikator					
Prosentase = Skor aktual perindikator : skor ideal perindikator x 100%					

### NILAI - NILAI r PRODUCT MOMENT

db	Harga r pada Taraf Signifikansi		db	Harga r pada Taraf Signifikansi	
	95%	99%		95%	99%
1	0,997	1,000	24	0,388	0,496
2	0,950	0,990	25	0,381	0,487
3	0,878	0,959	26	0,374	0,478
4	0,811	0,917	27	0,367	0,470
5	0,754	0,874	28	0,361	0,463
6	0,707	0,834	29	0,355	0,456
7	0,666	0,798	30	0,349	0,449
8	0,632	0,765	35	0,325	0,418
9	0,602	0,735	40	0,304	0,393
10	0,576	0,708	45	0,288	0,372
11	0,553	0,684	50	0,273	0,354
12	0,532	0,661	60	0,250	0,325
13	0,514	0,641	70	0,232	0,302
14	0,497	0,623	80	0,217	0,283
15	0,482	0,606	90	0,205	0,267
16	0,468	0,590	100	0,195	0,254
17	0,456	0,575	125	0,174	0,228
18	0,444	0,561	150	0,159	0,208
19	0,433	0,549	200	0,138	0,181
20	0,423	0,537	300	0,113	0,148
21	0,413	0,526	400	0,098	0,128
22	0,404	0,515	500	0,088	0,115
23	0,396	0,505	1000	0,062	0,081

Sumber: Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Hal 441



Tidak dipasangnya pelang PLIK



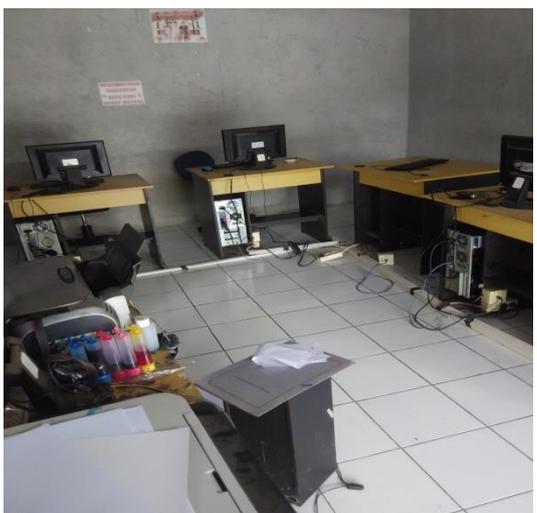
Bagian dalam PLIK



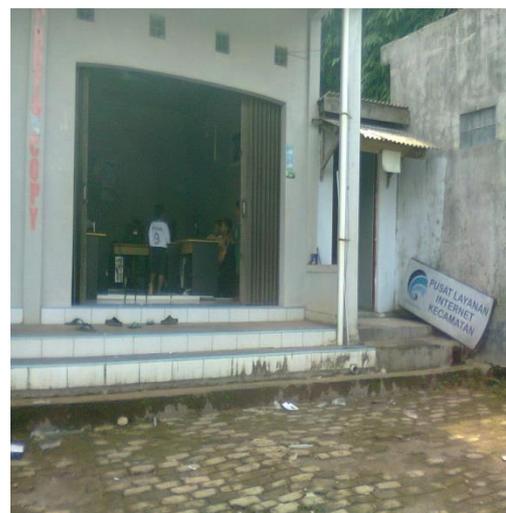
Admin PLIK



Sebagian Komputer tidak dapat digunakan



Bagian dalam PLIK



Tampilan depan PLIK.

