

PENYEDIAAN DAN PEMANFAATAN LAYANAN KONSULTASI BELAJAR SISWA SECARA *ONLINE* DALAM SISTEM PEMBELAJARAN SISWA DI KOTA YOGYAKARTA

Sisca Rizki Aprilia
Sisca.rizki.a@mail.ugm.ac.id

Rini Rachmawati
r_rachmawati@geo.ugm.ac.id

Abstract

Department of Education of Yogyakarta provides online educational services called the Online Student Consultation (KBS Online) in support of a vision of the city of Yogyakarta as the education city. This public service is intended for students of junior and senior high school in the city of Yogyakarta. The study, entitled "Provision and Use of Online Student Learning Advisory Service (KBS) in the Children Learning System in Yogyakarta" has the objective to identify the provision and use of KBS online services and development needs in the city of Yogyakarta.

The method used is descriptive qualitative analysis using primary data and the sampling technique is quota sampling.

Results of the study describes the provision of services online that KBS is a service-based information and communication technology to support student learning independently. Service users stated that this service is beneficial in helping the process of self-learning. Development needs of service providers and service users are holding back kind of services through the medium of radio as well as technical improvement consulting services.

***Keywords:** information and communication technologies (ICTs), services, and KBS Online.*

Abstrak

Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta menyediakan layanan Konsultasi Belajar Siswa secara *Online* dalam mendukung salah satu visi Kota Yogyakarta sebagai kota pendidikan yang ditujukan bagi pelajar SMP dan SMA di Kota Yogyakarta. Penelitian berjudul **“Penyediaan dan Pemanfaatan Layanan Konsultasi Belajar Siswa (KBS) *Online* dalam Sistem Pembelajaran Anak di Kota Yogyakarta”** ini memiliki tujuan mengidentifikasi penyediaan dan pemanfaatan layanan KBS *Online* serta kebutuhan pengembangan layanan tersebut di Kota Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan analisis data primer dan teknik pengambilan sampel yaitu kuota sampling.

Hasil dari penelitian mendeskripsikan penyediaan layanan KBS *online* yang merupakan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung pembelajaran siswa secara mandiri. Pengguna layanan menyatakan bahwa layanan ini bermanfaat dalam membantu proses belajar mandiri. Kebutuhan pengembangan layanan dari pihak penyedia layanan dan pengguna layanan yaitu mengadakan kembali jenis layanan melalui media radio serta perbaikan teknis pelayanan konsultasi.

Kata Kunci: teknologi informasi dan komunikasi (TIK), layanan, dan KBS *Online*.

PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat akan IPTEK semakin lama semakin tinggi. Saat ini, pengetahuan telah menjadi faktor penting penentu standar hidup manusia. Pertumbuhan penduduk yang terus meningkat memiliki pengaruh terhadap perkembangan suatu wilayah. Salah satu faktor pendorong pertumbuhan wilayah yaitu teknologi. Pengembangan ICT (*Information Communication Technology*) di suatu wilayah tentunya mampu mendorong pertumbuhan wilayah karena dengan adanya teknologi mampu meningkatkan produktivitas manusia dalam melakukan kegiatannya.

Pembangunan suatu wilayah yang dipengaruhi faktor teknologi umumnya terjadi di kawasan perkotaan. Pemerintah menerapkan *cyber city* dalam manajemen perkotaan sebagai konsep kota masa depan yang berbasis teknologi. *Cyber city* ini merupakan salah satu usaha pemerintah untuk meningkatkan kualitas masyarakat serta memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal teknologi informasi. Ke depannya, manusia akan semakin bergantung pada IPTEK dalam aktivitasnya. *Cyber city* ini dapat membantu masyarakat mempermudah aktivitasnya dengan adanya layanan internet secara lebih luas dan tidak terbatas.

Seperti yang telah dikatakan sebelumnya bahwa teknologi mampu meningkatkan produktivitas dari suatu kegiatan manusia, salah satunya yaitu produktivitas dalam menimba ilmu. Dalam sektor pendidikan, penggunaan teknologi memberikan pengaruh dalam hal pergeseran dalam proses pembelajaran. Terdapat 5 pergeseran akibat teknologi dalam proses pembelajaran, yaitu dari pelatihan ke penampilan, dari ruang kelas ke dimana dan kapan saja, dari kertas ke *on line* atau saluran, dari fasilitas fisik ke fasilitas jaringan kerja, dan dari waktu siklus ke

waktu nyata. Kegiatan atau interaksi antara peserta didik dan pendidik dilakukan tidak hanya tatap muka, tetapi dapat juga dilakukan melalui media komunikasi seperti telepon, komputer, internet, *e-mail*, dan sebagainya (Rosenberg (2001) dalam Umboh, 2012). Pembelajaran melalui media komunikasi tersebut dapat dikatakan sebagai *e-learning*. Menurut Kirkpatrick (2001) dalam Umboh, 2012, *e-learning* memberikan kesempatan yang lebih besar bagi siswa untuk mengembangkan potensinya dan mendorong proses demokratisasi pengajaran dan proses pembelajaran.

Kota Yogyakarta dikenal sebagai Kota Pelajar. Dalam sektor pendidikan, Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta memberikan layanan pembelajaran secara *online* yang dinamakan KBS *Online*. Layanan KBS *Online* ini merupakan program baru dari layanan pendidikan yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikhususkan untuk pelajar di tingkat SMP hingga SMA di lingkup Kota Yogyakarta, sehingga belum diketahui kebutuhan pengembangan layanan tersebut kedepannya. Kebutuhan pengembangan layanan tersebut dapat dilihat dari hasil pelaksanaan pelayanan yang selama ini telah dilakukan untuk mengatasi dan mencegah hambatan yang akan terjadi dan tentunya membutuhkan dukungan penuh dari pemerintah maupun dari masyarakat di Kota Yogyakarta agar pemanfaatan layanan KBS *Online* dapat berguna secara optimal pada sektor pendidikan ini.

Tujuan penelitian ini adalah (1) mengidentifikasi penyediaan layanan KBS *Online* di Kota Yogyakarta, (2) mengidentifikasi pemanfaatan layanan KBS *Online* di Kota Yogyakarta, dan (3) mengidentifikasi kebutuhan pengembangan layanan KBS *Online* dari pihak penyedia dan pemanfaat layanan tersebut di Kota Yogyakarta.

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu beberapa hal yang berkaitan dengan teori dan pengertian mengenai TIK atau *ICT*, pelayanan, *internet* dan *online*, serta *KBS online*.

Menurut Knox dan Marston (2004) dalam Rachmawati (2012) menyebutkan bahwa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berkaitan dengan berbagai hal yang dioperasikan oleh media komputer untuk menyalurkan informasi dan komunikasi yang juga memiliki kaitan dengan aktivitas. Selain itu, Wardiana (2001) dalam Rachmawati (2007) menjelaskan bahwa teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk mengakses layanan dan informasi baik yang bersifat pribadi sekalipun, seperti informasi mengenai hobi, kesehatan, rekreasi dan keagamaan. Selain itu juga dapat digunakan untuk mengakses layanan dan informasi yang bersifat profesi seperti ilmu pengetahuan, perdagangan, teknologi dan berita bisnis.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Gronroos (1990) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005) memberikan definisi pelayanan, yaitu:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” Gronroos(1990:27).

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005) juga menyebutkan indikator-indikator yang dapat digunakan untuk menilai ukuran kinerja pelayanan. Indikator-indikator yang digunakan adalah sebagai berikut ini:

Tabel 1.2. Indikator Pelayanan Publik

Pakar	Indikator	
	Berorientasi Hasil	Berorientasi Proses
McDonald & Lawton (1977)	<i>Efficiency, Effectiveness</i>	
Salim & Woodward (1992)	<i>Economy, efficiency, effectiveness, equity</i>	
Lenvinne (1990)		Responsivitas, tanggungjawab, akuntabilitas
Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990)	<i>Tangibles</i>	<i>Reability, responsiveness, assurance, empathy</i>
Keputusan MENPAN No 63/2003: Standar Pelayanan Publik	Waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan	Prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan
Keputusan MENPAN No 63/2003: Asas Pelayanan Publik		Transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban
Keputusan MENPAN No 63/2003: prinsip Pelayanan Publik	Ketepatan waktu, akurasi	Kesederhanaan, kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggungjawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan akses, Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Kenyamanan

Gibson, Ivancevich & Donnely (1990)	Kepuasan, efisiensi, produksi	Perkembangan, keadaptasian, kelangsungan hidup
-------------------------------------	-------------------------------	--

Sumber: Buku Manajemen Pelayanan karya Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005)

Internet merupakan layanan yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dan menggunakan sumberdaya informasi di seluruh dunia. Pengguna internet dapat berkomunikasi dengan pengguna lainnya dengan mengirim dan menerima *elektronik mail* atau *email* atau dengan membentuk hubungan dengan komputer lain. Menurut Steven G. Jones yang dikutip oleh Annette N. Markham dalam buku *Qualitative Research Practice* yang ditulis oleh Seale (2004) menyebutkan bahwa komunikasi melalui komputer bukan hanya sebagai alat, tetapi sekaligus teknologi, media dan mesin yang menghubungkan hubungan sosial tidak hanya struktur hubungan sosial.

Online adalah suatu keadaan terhubung ke dalam suatu jaringan atau sistem (Wikipedia, 2012). Menurut Ramadhiny (2012), *online* dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang sedang menggunakan jaringan, terhubung dalam jaringan, satu perangkat dengan perangkat lainnya yang terhubung sehingga bisa saling berkomunikasi. *Online* adalah terhubung, terkoneksi, aktif dan siap untuk operasi, dapat berkomunikasi dengan atau dikontrol oleh komputer. Usman (2011) mengatakan bahwa *online* sebagai suatu keadaan dimana sebuah *device* (komputer) terhubung dengan *device* lain, biasanya melalui modem.

Konsultasi Belajar Siswa secara *Online* atau biasa disingkat dengan KBS *Online* merupakan layanan pembelajaran yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta semenjak tahun 2009. KBS *online* adalah sebuah inovasi pembelajaran kepada masyarakat terutama untuk siswa smp dan sma di wilayah kota yogyakarta.

Layanan ini diberikan secara *online* melalui *website* <http://kbs.jogjakota.go.id>.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara semi terstruktur menggunakan kuesioner. Informasi yang diperoleh dari penyedia layanan didapatkan dari hasil *indepth interview*. Sedangkan informasi yang diperoleh dari pengguna layanan didapatkan dari pengisian kuesioner secara *online*. hal ini dilakukan karena layanan KBS *Online* merupakan layanan *online* sehingga peneliti tidak mengetahui identitas pengguna layanan selain melalui alamat *e-mail* yang dipublikasikan oleh pengguna layanan. Menurut Jogiyanto (2008), metode pengambilan data dapat dilakukan melalui media komputer dengan dikirimkan melalui internet atau intranet yang disebut *computer delivered survey*.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampel nonprobabilitas. Teknik sampel nonprobabilitas adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan tidak sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *sampling* nonprobabilitas yang digunakan yaitu *quota sampling* atau sampel kuota dan *purposive sampling* atau sampel purposif/tujuan. Sampel kuota adalah teknik untuk menentukan sampel secara bebas dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Azwar (1997) menyatakan bahwa tujuan dari sampel kuota yaitu mengambil sampel sebanyak jumlah tertentu yang dianggap dapat mencerminkan ciri populasi. Maksud dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu dalam penelitian ini adalah populasi dari pengguna layanan KBS *online* yang meliputi pihak

pemerintah sebagai penyedia dan masyarakat sebagai pengguna. Dalam hal ini, masyarakat yang dimaksud adalah pengguna layanan KBS *Online*. Sampel *purposive* atau sampel tujuan adalah sampel yang diambil dari populasi yang dituju. Dalam hal ini populasi yang dimaksud adalah pengguna layanan KBS *Online*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kota Yogyakarta telah menyediakan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi di bidang pendidikan bagi siswa-siswi SMP dan SMA di Kota Yogyakarta yang bernama Konsultasi Belajar Siswa secara *online*. Layanan ini diadakan dalam rangka mendukung salah satu visi Kota Yogyakarta sebagai Kota Pendidikan dan mendukung program pemerintah provinsi dalam mewujudkan *Jogja Cyber Province*. Layanan konsultasi belajar siswa secara *online* dapat diakses melalui *website* kbs.jogjakota.go.id. Selain secara *online* melalui *internet*, layanan konsultasi ini juga dapat diakses melalui media telepon, sms, *e-mail*, *fax*, radio, dan konsultasi secara langsung dengan mendatangi kantor konsultasi yang berada di Komplek Taman Pintar Yogyakarta. Dalam pelaksanaan pelayanan konsultasi belajar siswa ini terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi pelayanan ke depannya. Sebelumnya, jenis layanan ini memang terdapat 7 jenis layanan, namun saat ini hanya terdapat 3 jenis layanan yaitu melalui *internet*, *e-mail* dan datang langsung ke kantor pelayanan konsultasi. Hal ini terjadi karena pada tahun 2011 layanan melalui radio dengan nama stasiun Radio Anak Jogja sudah tidak berfungsi lagi dikarenakan kontrak kerjasama dengan pihak Taman Pintar sudah habis dan radio tersebut telah pindah ke Kabupaten Gunungkidul sehingga sudah di luar kekuasaan Kota Yogyakarta.

Selain itu, frekuensi jaringan radio juga bermasalah dengan frekuensi radio lainnya, yaitu Radio Retjo Buntung. Sehingga siaran Radio Anak Jogja ini dihentikan dan sampai saat ini belum berfungsi kembali. Penyediaan layanan konsultasi belajar siswa selanjutnya diidentifikasi berdasarkan beberapa indikator manajemen pelayanan yaitu kesesuaian fasilitas operasional, latar belakang petugas, jam pelayanan, waktu pelayanan, responsivitas pemberi layanan, mata pelajaran yang dilayani, akurasi data layanan serta keramahan petugas pengelola konsultasi. Berikut ini merupakan uraian dari indikator-indikator tersebut.

Kelengkapan fasilitas operasional yang disediakan dapat berpengaruh terhadap proses pelayanan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003: Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Fasilitas operasional yang digunakan dalam proses pemberian layanan KBS *Online* ini adalah 2 unit komputer, 1 unit telepon, 1 unit alat fax, jaringan internet, 1 unit rak buku beserta buku-buku yang diperlukan, dan 2 ruangan ber-AC untuk ruang tamu dan ruang komputer. Dalam sekali jadwal terdapat beberapa guru yang bertugas, sedangkan jumlah komputer hanya 2 unit. Menurut guru petugas konsultasi, hal ini dapat diatasi dengan cara bergantian dalam menggunakan komputer dan beberapa guru membawa laptop pribadi.

Layanan Konsultasi ini digagas oleh Dinas Pendidikan yang bekerjasama dengan Bagian Teknologi Informasi dan Telematika (TIT) dan Dinas Bangunan Gedung dan Arsip Daerah. Pengaturan petugas konsultasi layanan diatur oleh Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta. Petugas pengelola konsultasi ini merupakan guru-guru berkualitas yang dipilih berdasarkan data portofolio kualitas guru di Kota Yogyakarta baik guru SMP maupun guru SMA.

Jam pelayanan konsultasi belajar siswa ini dikarenakan merupakan layanan

yang bersifat *online* sehingga dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Namun, karena petugas pengelola layanan merupakan guru yang memiliki tugas pokok mengajar di sekolah, sehingga petugas pengelola dapat merespon konsultasi pada hari Senin sampai Sabtu pukul 19.00 hingga 21.00. selain di waktu tersebut, petugas pengelola sering menyempatkan diri untuk merespon konsultasi yang diajukan pengguna layanan di waktu senggang setelah tugas pokok mereka selesai.

Responsivitas dan waktu yang digunakan untuk menjawab setiap pertanyaan pada setiap mata pelajaran berbeda-beda tergantung pada isi materi pertanyaan dan jumlah pertanyaan yang diajukan dalam sekali bertanya. Untuk mata pelajaran yang menggunakan hitungan seperti matematika dan fisika membutuhkan waktu penyelesaian lebih lama karena proses pengetikkan rumus-rumus yang digunakan pun tidak secepat pengetikkan biasa dan membutuhkan gambar-gambar berupa grafik ataupun kurva sebagai ilustrasi untuk memperjelas jawaban. Dalam mengatasi hal ini, guru Matematika dan Fisika menggunakan *software* khusus untuk mengolah data dalam pembuatan grafik maupun kurva yaitu Geogebra yang dapat diunduh secara gratis dari internet.

Mata pelajaran yang dilayani bagi siswa tingkat SMP yaitu Matematika, Bahasa Inggris dan IPA. sedangkan bagi siswa SMA yaitu Matematika, Bahasa Inggris, dan Fisika.

Akurasi data layanan yang dimaksud pada penelitian ini adalah kualitas informasi yang diberikan kepada pengguna layanan oleh petugas pengelola konsultasi. Petugas pengelola konsultasi merupakan guru terbaik di Kota Yogyakarta yang dilihat dari portofolio kualitas guru Kota Yogyakarta sehingga dalam pelaksanaan melayani konsultasi belajar siswa dinilai ahli dan

mampu menangani setiap pertanyaan yang diajukan oleh siswa-siswi. Setiap mata pelajaran diampu oleh 2 atau lebih guru yang bertugas, sehingga ketika terdapat pertanyaan dari siswa yang membutuhkan analisis mendalam, guru-guru tersebut dapat saling berdiskusi untuk menyelesaikan soal tersebut. Selain itu, di kantor konsultasi belajar siswa ini terdapat fasilitas beberapa buku yang dapat digunakan sebagai referensi dan juga fasilitas *wi-fi* sehingga guru-guru juga dapat mencari referensi melalui *internet*.

Keramahan petugas pengelola konsultasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap petugas pengelola konsultasi dalam menanggapi banyaknya pertanyaan yang diajukan oleh pengguna layanan. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sering ditemukan kesamaan dengan pertanyaan yang diajukan sebelumnya. Dalam hal ini, guru petugas konsultasi tidak melewati atau menghapus begitu saja pertanyaan tersebut tetapi menjawabnya dengan jawaban yang sama atau memberi arahan untuk membaca pertanyaan lain yang memiliki tipe yang sama yang sudah diajukan sebelumnya.

Selanjutnya, pemanfaatan layanan konsultasi belajar siswa oleh pengguna layanan di Kota Yogyakarta juga diidentifikasi berdasarkan indikator pelayanan public pada Buku Manajemen Pelayanan karya Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005). Indikator yang digunakan yaitu intensitas penggunaan layanan, biaya akses layanan, kecepatan akses layanan, media akses layanan, waktu atau kondisi layanan, kejelasan informasi serta ditambah dengan indikator lainnya yaitu tujuan mengakses layanan. Berikut ini penjelasan dari setiap indikator yang digunakan.

Tujuan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan mengakses layanan KBS *Online* berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner dengan

beberapa responden yang merupakan pengguna layanan, responden menjawab bahwa tujuan mereka mengakses layanan ini yaitu untuk membaca dan mempelajari materi dari arsip pelajaran, untuk mengajukan pertanyaan yang terkait mata pelajaran, dan sekedar mengecek website *KBS Online*. Sedangkan manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan dari hasil wawancara menyatakan bahwa layanan ini membantu proses belajar secara mandiri dan menjadi salah satu referensi dalam media pembelajaran.

Intensitas penggunaan layanan konsultasi berbeda-beda tergantung pada kepentingan masing-masing pengguna layanan. Peneliti menggunakan satuan frekuensi yaitu per bulan dalam penentuan intensitas penggunaan layanan konsultasi ini. Secara umum, pengguna layanan mengakses layanan kurang dari 3 kali dalam sebulan. Hal ini dapat diidentifikasi karena layanan konsultasi ini sempat terhambat selama 2 tahun dan layanan melalui siaran radio pun berhenti sehingga mempengaruhi banyaknya pengguna layanan yang berkonsultasi.

Biaya yang digunakan untuk mengakses layanan konsultasi berbeda-beda tergantung dari media yang digunakan. Informasi yang diperoleh dari responden yang merupakan pengguna layanan, biaya yang digunakan untuk mengakses layanan konsultasi yaitu dari rentang Rp 0,00 hingga Rp 5.000,00. Biaya yang dikeluarkan ini digunakan untuk membayar tagihan sewa *internet* atau pulsa yang digunakan untuk mengakses layanan.

Kecepatan akses layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kecepatan jaringan internet dalam mengakses layanan serta kecepatan mendapatkan respon balik dari operator atau petugas pemberi layanan. Kecepatan jaringan internet dalam mengakses layanan konsultasi belajar *online* ini menurut

jawaban responden yaitu tergantung dari kondisi sinyal setiap jaringan internet yang ada. Sedangkan kecepatan mendapatkan respon balik dari operator atau petugas pemberi layanan berbeda-beda. Informasi dari responden bahwa kecepatan mendapatkan respon balik dari petugas pengelola konsultasi yaitu dalam rentang waktu kurang dari 1 hari hingga 2-3 minggu, bahkan terdapat responden yang menjawab bahwa pertanyaan yang diajukannya belum pernah mendapat respon balik dari petugas pengelola layanan.

Media akses layanan yang dimaksud oleh peneliti yaitu media yang digunakan untuk mengakses layanan serta media layanan yang diakses oleh pengguna layanan. Responden yang merupakan pengguna layanan menjawab bahwa mereka menggunakan media *laptop*, radio, dan *handphone* untuk mengakses layanan konsultasi belajar *online*. Namun, semenjak layanan konsultasi melalui radio sudah tidak aktif lagi, media yang digunakan untuk mengakses layanan hanya media komputer atau *laptop* dan *handphone*. Sedangkan media layanan konsultasi yang diakses oleh pengguna layanan yaitu *internet/website*, *e-mail*, telepon, radio, sms dan konsultasi datang langsung ke kantor KBS di Komplek Taman Pintar.

Waktu atau kondisi akses layanan yang dimaksud oleh peneliti adalah kondisi pengguna layanan ketika mengakses layanan konsultasi. Responden menjawab bahwa kondisi mereka ketika mengakses layanan konsultasi yaitu ketika proses belajar harian atau ada pekerjaan rumah atau mendekati ujian sekolah.

Selanjutnya menjawab tujuan penelitian ketiga mengenai kebutuhan pengembangan layanan dari pihak penyedia layanan dan pengguna layanan. Berikut ini kebutuhan pengembangan layanan konsultasi berdasarkan kedua pihak tersebut.

Dinas Pendidikan dan Bagian Teknologi Informasi dan Telematika (TIT) Kota Yogyakarta memiliki rencana pengembangan layanan agar pemberian layanan dan penggunaan layanan dapat sinergi dan maksimal. Salah satu rencana pengembangan layanannya adalah dengan mengadakan kembali jenis media layanan radio *streaming* yang saat ini dalam kondisi tidak aktif karena terdapat beberapa hambatan teknis. Berikut ini hasil *indepth interview* dengan narasumber yang merupakan Kepala Bidang Pengembangan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.

“Kedepannya akan dikembangkan KBS *online* seperti membangkitkan radio seperti yang dulu terdapat KBS *onair, online kan* seluruh dunia melalui *internet*, kita ingin ini ada layanan semacam layanan *streaming* juga, sementara ini masih angan-angan, tapi kita sudah ada kerjasama dengan beberapa pihak untuk melaksanakan kegiatan seperti ini.” (Informan 5 – Kepala Bidang Pengembangan Dinas Pendidikan)

Selain pengembangan dari segi media layanannya, rencana pengembangan juga akan dilaksanakan dari segi teknis pemberian layanan dari pihak petugas pengelola konsultasi dan penambahan mata pelajaran yang dilayani. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh responden dari hasil *indepth interview* berikut ini.

“Kalau bisa layanan yang diberikan diseluruh mata pelajaran, terutama untuk SMP agar lebih banyak ” (Informan 3 - Pendamping Pengelola Konsultasi dari Subbag. Perangkat keras dan jaringan TI – TIT)

Pengembangan suatu layanan perlu dilihat dari sisi kebutuhan pengguna layanan tersebut sebagai subjek layanan. Informasi

yang didapatkan dari pengguna layanan dapat dijadikan masukan bagi arah pengembangan suatu layanan agar layanan tersebut dapat bermanfaat lebih maksimal.

Salah satu pengguna layanan memberikan saran agar pengembangan layanan konsultasi belajar secara online ini ditambah layanan *chat* atau obrolan langsung secara *online* agar konsultasi lebih interaktif. Selain itu, dalam *website* layanan konsultasi disediakan buku sekolah elektronik untuk menunjang proses belajar siswa dan layanan konsultasi lebih mudah lagi untuk diakses. Berikut ini merupakan hasil wawancara dengan para pengguna layanan mengenai kebutuhan pengembangan layanan konsultasi belajar siswa secara *online*.

“Ditambah fasilitas *chat online* mungkin lebih interaktif, atau ditambah dengan penjelasan yang berbasis multimedia” (Informan 6 – Pengguna Layanan Konsultasi)

“Tolong disediakan buku sekolah elektronik untuk SD sampai SMA segala macam pelajaran” (Informan 7 – Pengguna Layanan Konsultasi)

Selain itu, pengguna layanan juga mengungkapkan bahwa masih banyak siswa dan guru yang belum mengetahui adanya layanan ini sehingga perlu dilakukan sosialisasi ke sekolah dan guru dapat menyampaikannya juga kepada siswa-siswinya. Pengembangan layanan juga perlu dilakukan dalam sistem pengelolaan *website* dan penambahan operator yang mengelola konsultasi agar pertanyaan yang diajukan melalui *online* lebih cepat ditanggapi agar pengguna layanan . Berikut ini merupakan ungkapan yang diungkapkan oleh pengguna layanan dalam proses wawancara.

“Masih banyak guru yang belum tahu, gencarkan sosialisasinya agar siswa tersosialisasi lewat guru, bila menjawab pertanyaan bersegeralah dijawab.” (Informan 11 – Pengguna Layanan Konsultasi)

“Hendaknya pertanyaan yang diajukan segera dijawab dengan menambah personil KBS” (Informan 10 – Pengguna Layanan Konsultasi)

Tidak semua mata pelajaran yang diajarkan di sekolah juga dilayani dalam layanan konsultasi belajar siswa ini. Pengguna layanan yang merupakan siswa SMA jurusan IPS mengeluh karena mata pelajaran yang dilayani dari jurusannya hanya Bahasa Inggris dan Matematika, sedangkan mata pelajaran lainnya tidak dilayani. Pengguna layanan tersebut pun menyarankan untuk menambah mata pelajaran IPS yang dilayani dalam layanan konsultasi belajar siswa seperti Geografi, Sejarah, Akuntansi dan Ekonomi.

Dari saran-saran yang diberikan oleh pengguna layanan, mereka juga berharap agar layanan konsultasi belajar siswa secara *online* ini terus berkembang dan tidak berhenti di tengah jalan seperti yang telah terjadi sebelumnya. Selain itu, pengguna layanan juga berharap agar layanan konsultasi ini lebih mudah diakses dan diminati, serta setiap pertanyaan yang diajukan lebih cepat ditanggapi agar pengguna layanan tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk menunggu pertanyaannya dijawab oleh pengelola konsultasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Kota Yogyakarta telah menyediakan layanan pendidikan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yaitu KBS *Online* dalam rangka mendukung salah satu visi Kota Yogyakarta sebagai Kota Pelajar dan program pemerintah provinsi yaitu *Jogja Cyber Province*.
2. Pemanfaatan layanan KBS *Online* oleh pengguna layanan dilihat dari tujuan serta manfaat yang telah dirasakan setelah mengakses layanan menyatakan bahwa layanan tersebut bermanfaat untuk membantu proses belajar serta menambah referensi untuk belajar mandiri dengan biaya yang dikeluarkan seminim mungkin.
3. Kebutuhan pengembangan layanan KBS *Online* di Kota Yogyakarta:
 - a) Kebutuhan pengembangan layanan KBS *Online* dari pihak penyedia layanan yaitu dengan mengadakan kembali jenis media layanan radio *streaming*, perbaikan teknis pelayanan, menambah mata pelajaran yang dilayani serta meningkatkan sosialisasi agar siswa-siswi di Kota Yogyakarta dapat mengenal layanan KBS *Online* ini.
 - b) Kebutuhan pengembangan layanan KBS *Online* dari pihak pengguna layanan yaitu disediakannya layanan *chat* atau obrolan langsung secara *online* serta buku sekolah elektronik, dipercepat waktu untuk mendapatkan respon atau jawaban konsultasi secara *online*, ditambahkannya mata pelajaran yang dilayani, serta ditingkatkan sosialisasi layanan KBS *Online* ke seluruh sekolah di Kota Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S.(1997). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset
- Djunaedi,A, R. Rachmawati, E. Saputra, R. P Hari, dan S.Wahyudi.(2012). *Pengembangan Model Layanan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Mendukung Jogja Cyber Province, Laporan penelitian* (tidak dipublikasikan). Yogyakarta:Universitas Gadjah Mada.
- Jogiyanto.(2008).*Pedoman Survei Kuesioner: Mengembangkan Kuesioner, Mengatasi Bias dan Meningkatkan Respon*. Yogyakarta:Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM.
- Rachmawati, R.(2007).*ICT Based Services In Bank Sector And Its Benefit For Citizen In Yogyakarta Municipality, Indonesia*. Yogyakarta: Fakultas Geografi UGM.
- Ratminto dan Winarsih.(2005).*Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Umboh, H.(2012).*Peran TIK dalam Modernisasi Pendidikan*.Bulukumba. (Diakses tanggal 2 November 2012, dari <http://www.umboh.net/2012/05/peran-tik-dalam-modernisasi-pendidikan.html>)
- Usman.(2012).*Pengertian Online*.Usman Transtition Blog. Diakses tanggal 17 November 2012, dari <http://blog.binadarma.ac.id/usman/2011/02/27/pengertian-online.html>
- Website KBS Online*
Diakses tanggal 27 Oktober 2012 dari <http://kbs.jogjakota.go.id>

Wikipedia.(2012).*Dalam Jaringan*. Diakses tanggal 16 November 2012, dari http://id.wikipedia.org/wiki/Dalam_jaringan