p-ISSN 2087 - 1511
e-ISSN 2614 - 2511

Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik

VOLUME 10, NO. 2, TAHUN 2019

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS GARUT

EDITORIAL TEAM

Chief Editor

Dini Turipanam Alamanda, S.Tp., M.SM., Faculty Economics, Garut University

Associate Editors

- Rostiena Pasciana, SS.,M.Si., Faculty of Social Science and Political Science, Garut University
- Hasbi Shiddiq Fauzan, S.IP. M.AP., Faculty of Social Science and Political Science, Garut University
- Pupung Pundenswari, S.IP. M.Si., Faculty of Social Science and Political Science, Garut University
- Mila Karmila, S.IP., Faculty of Social Science and Political Science, Garut University
- Riska Nurnafajrin, S.IP., Faculty of Social Science and Political Science, Garut University
- Imas Astri Mustakiah, S.IP., Faculty of Social Science and Political Science, Garut U

DAFTAR ISI

Evaluasi Pelaksanaan Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya di Kabupaten Garut

Aceng Ulumudin, Nurbudiwati Nurbudiwati, Mila Karmila, Resin Rela Amrilah 1-8

PDF

DOI : https://doi.org/10.36624/jpkp.v11i2.93

Citations ?

Abstract views: 216 ; PDF downloads: 629

Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Garut No 50 Tahun 2016 Tentang Tupoksi Dinas Sosial Dalam Pembinaan Sosial (Pembinaan Anak Jalanan) di Kabupaten Garut

Riksa Raesalat, Farida Aliyati 9-14

PDF

DOI : https://doi.org/10.36624/jpkp.v11i2.94

Citations ?

Abstract views: 133 ; PDF downloads: 273

Implementasi Kebijakan Sistem Zonasi Penerimaan Peserta Didik Baru di Kabupaten Garut

Ieke Sartika Iriany, Iis Zilfah Adnan, Yowan Rachmawati 15-20

PDF

DOI : https://doi.org/10.36624/jpkp.v11i2.95

Citations ?

Abstract views: 157 ; PDF downloads: 316

Efektivitas Pelayanan Publik Online Situs Web www.garutkab.go.Id

Yusuf Hermawan, Ade Purnawan, Riska Nurnafajrin, Nita Rika Lestari 21-30

PDF

DOI : https://doi.org/10.36624/jpkp.v11i2.100

Citations ?

Abstract views: 544 ; PDF downloads: 820

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pencapaian Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Kabupaten Garut

Ema Rismayanti, Tistis Nurzayyina Ulfa, Mila Karmila 31-40

PDF

DOI : https://doi.org/10.36624/jpkp.v11i2.101

Citations ?

Abstract views: 107 ; PDF downloads: 144

Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik
Fakultas ISIP, Universitas Garut
ISSN: 2087-1511

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK ONLINE SITUS WEB *WWW.GARUTKAB.GO.ID*

Yusuf Hermawan[1]; Ade Purnawan [2]; Riska Nurnafajrin[3]; Nita Rika Lestari[4]

[1] Fisip Universitas Garut
yusuf.hermawan@fisip.uniga.ac.id

[2,3,4] Administrasi Negara Fisip Universitas Garut

Abstrak

Dinas sebagai pemberi layanan dan penyedia informasi yang mudah, terpercaya, akurat dan bermartabat di bidang pelayanan jasa terhadap masyarakat baik secara administrative maupun non administrative. Yang kemudian di era akhir-akhir ini media interaksi pelayanan public pun sudah dapat dilakukan secara online. Maka pemberian layanan beralih dengan menggunakan Web sebagai media interaksi antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat sebagai media pelayanan online. Situs *www.garutkab.go.id* milik pemerintah Garut yang memfasilitasi pemberian layanan dan penyedia informasi terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Garut, yang kemudian diharapkan memberikan kemudahan, kepercayaan, akurat dan bermartabat. Pada penelitian ini didapat ternyata pelayan public yang difasilitasi menggunakan Web ini belum efektif atau belum berhasil yang diukur dengan teori Sedamaryanti yang menyebutkan ada empat pengukuran efektifitas yaitu pendekatan sumber, pendekatan proses, pendekatan sasaran dan produktivitas. Sebagai hasil penelitian didapat pelayanan online ini belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif baik dari sumber, proses, sasaran dan produktivitas, seperti kesiapan peraturan yang sering berubah-ubah dan keterbatasan sumber daya manusia dari segi kualitas dan kuantitasnya, keamanan data dari situs web sehingga kemampuan informasi belum dikatakan aman, dan kemampuan masyarakat, jangkauan dari layanan publik yang dikembangkan untuk masyarakat juga menjadi terbatas mengakses jaringan internet.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Situs Web.

1. Pendahuluan

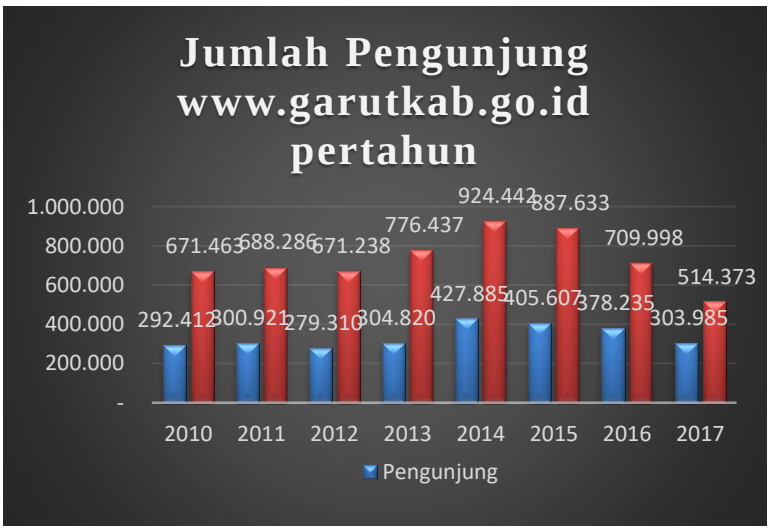
Salah satu penyelenggaran pemerintah yang dibutuhkan ini adalah pelayanan publik. Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2011). Sedangkan Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau yang dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah (Rachmawati et al., 2018). Pelayanan publik pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses (Sari et al., 2014). Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Faisal & Jafar, 2014).

Pelayanan publik merupakan kepentingan terbesar di Indonesia sehingga hendaknya pelayanan dapat bertransformasi lebih cepat jika ingin terus mendapatkan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat. Pelayan terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu (Triguno, 1997).

Hal ini menyangkut bagaimana organisasi pelayanan publik dapat diorganisir dan dikelola dirancang dan diberikan, serta bagaimana fungsi dukungan yang perlu dilakukan untuk memenuhi standar pelayanan yang maksimal. Karena semakin berkembangnya zaman maka perlu adanya perkembangan dan kemajuan akan pelayanan yang baik. Salah satu yang dilakukan pemerintah adalah dengan menggunakan pelayanan *online*, pelayanan *online* ini dimaksudkan untuk mempermudah pegawai maupun masyarakat untuk mendapatkan informasi yang diinginkannya.

Seperti halnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut merupakan intansi pemerintah yang mempunyai tugas pelayanan dibidang komunikasi, informatika dan hubungan masyarakat berdasarkan atas otonomi bantuan. Dari penyesuaian tugas maka dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut mempunyai visi dalam mewujudkan pelayanan berbasis teknologi dan informasi yaitu "Memberikan pelayanan dan penyediaan informasi yang mudah, terpercaya, akurat dan bermartabat". Guna mendukung tugas dan visi tersebut telah dikembangkan sebuah *website* pemerintah Kabupaten Garut (https://*www.garutkab.go.id*). Diatur berdasarkan keputusan bupati Nomor 555.4/kep.295-Diskominfo/2017 Tanggal 24 Maret 2017 tentang kepemilikan Domain garutkab.go.id, dan Kebijakan ini mengacu kepada aturan keputusan kepala diskominfo Nomor 480/011/Disk/2017 tentang pembentukan pengelolaan *website* Garutkab.go.id.

Melalui *website* tersebut pengguna layanan dapat dengan mudah menemukan informasi yang diperlukannya dan memenuhi kebutuhan layanan. Namun kenyataanya dalam menjalankan situs *website* pelayanan *online* tersebut tidak lepas dari masalah, pelayanan publik merupakan sesuatu masalah yang tidak ada habisnya termasuk Kabupaten Garut. Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut telah menunjukan masih terdapat masalah diantaranya dapat dilihat dari diagram dibawah ini :



Sumber : DISKOMINFO Kabupaten Garut 2020

Gambar 1 Jumlah pengunjung web garutkab

Diagram diatas merupakan pengukuran situs *website* Kabupaten Garut berdasarkan jumlah pengunjung, dimana dilakukan dari tahun 2010 sampai 2017. Sehingga dapat dilihat dari tahun 2010 sampai 2012 mengami pengunjung yang stabil bahkan terjadi kenaikan sampai 2014. Namun, dari tahun 2014 sampai 2017 mengalami penurunan dari jumlah pengunjung sebayak 427.885 jiwa mengalami penurunan jadi 303.985 jiwa. Bahkan halaman yang dibuka pengunjung yang tadinya 2014 mencapai 924.442 jiwa menurun jadi 514.373 jiwa di tahun 2017. Sedangkan untuk tahun 2018 dan 2019 tidak bisa diinput dikarenakan akses login dipegang oleh pegawai yang terdahulu sehingga mengalami *login losh*. Melihat pengunjung situs ini yang terus menurun setiap tahunnya menjadikan masih terjadinya masalah, salah satu penyebabnya adalah pelayanan publik online. Ada beberapa indikator yang menyebabkan pelayan publik *online* tersebut kurang optimal.

Indikator pertama adalah komunikasi dimana masih lamanya tanggapan pemerintah dalam pelayanan pengaduan masyarakat, membutuhkan dua sampai tiga hari untuk mendapatkan jawaban, dimana seharusnya dalam pelayanan *online* laporan tersebut lebih cepat tanggap, dan komunikasi yang kurang antara pegawai sehingga pegawai yang mengalami kesulitan dalam perkembangan *website*. Indikator kedua, kejelasan regulasi, dimana sering terjadinya perubahan dari pimpinan yang menyebabkan pelayanan publik terhambat. Dan indikator ketiga, kualitas sumber daya manusia yang belum memadai dalam pengelolaan teknologi dan informasi serta masyarakat yang kurang akan sosialisai dari pemerintah akan *website garutkab* ini. Sehingga dapat dikatakan masih terdapatnya kesenjangan antara visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut dalam program pelayanan onine dengan realita yang ada dilapangan.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menentukan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif (M. A Ramdhani & Ramdhani, 2016) ; (Sugiyono, 2017). Desain penelitian kualitatif dilakukan peneliti dengan cara datang ke lapangan, mengamati langsung dan menemukan informasi-informasi yang sedalam-dalamnya dari informan . Penelitian ini juga menggunakan penelitian eksploratif dan keterliban penelitian ini peneliti menganalisis secara individu, data yang diperoleh merupakan fakta yang diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut dan dari *website* Kabupaten Garut itu sendiri.

1) Instrumen Penelitian

Instrumen dalam pengumpulan data penelitian ini adalah peneliti itu sendiri secara individu sebagai pencari informasi. Sedangkan masyarakat dan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Garut sebagai sumber informasinya. Adapun instrumen tambahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pedoman wawancara, merupakan susunan pertanyaan untuk membantu peneliti melakukan wawancara dengan informan, sehingga memperoleh data sesuai kebutuhan akan jawaban yang diinginkan dalam penelitian.
b. Buku catatan, sebagai alat bantu peneliti, jika memperoleh suatu data yang berhubungan dengan fokus penelitian.
c. Dokumentasi : berupa peraturan-peraturan, data-data Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut atau dokumen laporan sebagai pelengkap dan memperoleh data.
d. Alat rekam, berupa foto kegiatan atau video dimana video untuk memperoleh kualitas data yang lebih teliti bagi peneliti pada saat wawancara atupun penelitian dilapangan dan foto merupakan berupa data ataupun sebagai alat bukti dari penelitian.

2) Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber (*informan)* yang dipilih secara *purposive* dengan teknik *snowball*, artinya berfokus pada kebutuhan penelitian dilakukan bergulir sampai mendapatkan kejenuhan, dimana data yang diambil merupakan pokok dari permasalahan penelitian. adapun untuk kelengkapan penelitian dilakukan dengan dua jenis data penelitian yaitu menggunakan data primer dan data sekunder, untuk lebih jelasnya sebagai berikut :

a. Data primer adalah hasil observasi dan wawancara dengan informan. Dimana observasi yang dilakukan dengan cara melihat langsung kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pelaksanaan pelayanan publik *online website* garutkab. Sedangkan, wawancara dilakukan dengan informan penelitian secara langsung. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari informan kunci *(Key informan)* Dinas KOMINFO Kabupaten Garut sebagai informasi awal yang memahami dan berkaitan
b. Data Sekunder dimana sumber data penelitian yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi atau melalui media perantara yang tersedia di lapangan (Kania et al., 2019). Seperti halnya buku-buku, jurnal, dokumen penelitian, foto, audio, dan laporan kegiatan.

3) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan dilakukan berdasarkan kebutuhan data kualitatif yaitu sebagai berikut :

a. Observasi, observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu melalui pengamatan langsung di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut serta pengamatan terhadap *website* yang diteliti yaitu *www.garutkab.go.id.*
b. Wawancara, teknik ini dilakukan tanya jawab langsung dengan pihak informan yaitu pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut, mahasiswa dan masyarakat Kabupaten Garut sebagai penerima pelayanan *online.*
c. Dokumentasi, Peneliti mencari data melalui dokumen-dokumen penting, seperti laporan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut, kebijakan berupa Undang-Undang maupun Perda dan sebagainya dengan menganalisis dan pengamatan langsung untuk mendapatkan informasi sesuai penelitian.

4) Pengujian Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan *(trustworthiness)* data diperlukan pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Disini untuk menguji keabsahan data peneliti menggunakan uji kredibilitas (validitas internal) meningkatkan ketekunan, menggunakan bahan referensi dan trianggulasi data terkait dengan pelayanan publik online. Uji kredibilitas yang terdiri dari :

a. Perpanjangan Pengamatan
   Dengan perpanjangan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk *rapport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Bila telah terbentuk raport, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian, di mana kehadiaran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari dalam (Sugiyono, 2016).
b. Meningkatkan Ketekunan
   Menurut (Sugiyono, 2016) meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.
c. Menggunakan Bahan Referensi
   Menurut (Sugiyono, 2016) yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Peneliti disini akan

menggunakan uji kredibilitas dengan perpanjangan pengamatan karena peniliti sendiri menilai bahwa perpanjangan pengamatan akan membuat peneliti dan narasumber menjadi dekat seiring sering nya melakukan pengamatan sehingga tidak ada lagi data yang di sembunyikan dan keterbukaan informasi akan semakin baik.

d. Triangulasi
Triangulasi ini sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Triangulasi disini adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.

2. Hasil dan Implikasi

1) Efektifitas Pelayanan Publik Online situs Web *www.garutkab.go.id*

Untuk mengetahui gambaran tentang efektifitas pelayanan publik *online website www.garutkab.go.id*. Peneliti melakukan analisis menggunakan pendekatan teori menurut Sedamaryanti dalam (Sudrajat, 2015) menyebutkan empat pengukuran efektifitas, yaitu: Pendekatan Sumber *(Resource approach)*, Pendekatan proses *(prosess Aproach)*, Pendekatan sasaran *(goals aproacah)* Produktivitas.

Hasil penelitian terhadap ke empat pendekatan tersebut secara rinci diuraikan sebagai berikut:

a. Pendekatan Sumber *(Resource approach)*

Maksud dari Input disini adalah sumber masukan untuk memperoleh pelayanan online yang baik. Untuk mengetahui gambaran tentang efektifitas dari pendekatan sumber pelayanan publik *online website www.garutkab.go.id*, Peneliti melakukan analisis berdasarkan unsur kebijakan, sumber daya manusia, anggaran, data, dan fasilitas.

a) Sumber Kebijakan, Mengacu kepada intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan E-Governmen. Dalam pelaksanaan kebijakan telah dilakukan, meskipun belum sepenuhnya optimal sesuai Intruksi Presiden. Dimana sistem kerja manajemen pemerintah kurang penjelasan terhadap masyarakat, tidak sepenuhya masyarakat menggunakan elektronik adapun pengguna elektronik tentu harus memiliki jaringan dan perlunya sosialisasi akan pelayanan yang dijalankan dalam *situs* atau *website* terutama situs garutkab.go.id.
b) Unsur Sumber Daya Manusia, Situs *Website* garutkab.go.id dikelola oleh: 1) Pengelola aplikasi/database: Bidang Aplikasi Informatika; 2) Pengelola Konten : Bidang informasi dan komunikasi Publik; 3) Pengelola domain/subdomain,email: Bidang *e-Government.* Termasuk saya sendiri bidang e-government sebagai Pengembangan Aplikasi Bidang Pemerintahan termasuk situs garutkab.go.id.
c) Anggaran, anggaran itu diperoleh dari Anggaran Pendapatan Daerah (APBD) Kabupaten Garut dan dari pemerintah Provinsi. Tetapi anggaran tersebut belum dirasa efektif untuk pelayanan online dirasa masih ada kekurangan dari segi penujang pelayanan.
d) Sumber data, data pelayanan yang disajikan di dalam situs garutkab.go.id ini masih belum lengkap. Begitupun hasil pengamatan peneliti dalam situs garutkab itu data terdapat cukup banyak. Namun tidak cukup efisien. Sehingga data dapat dikatakan juga belum optimal dalam situs garutkab.go.id dimana yang seharusnya data disajikan dengan lengkap, cepat, dan mudah sesuai intruksi presiden Nomor 3 ayat 6 Tahun 2003 pengembangan e-government agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat.
e) Sumber Fasilitas, Fasilitas disini bukan hanya sekedar tempat tetapi peralatan untuk menjalankan, menunjang dan mempermudah pelayanan terhadap situs *website* pemerintah Kabupaten Garut *www.garutkab.go.id* sehingga dapat tersampaikan pelayanan yang diberikan. Dengan kurangnya fasilitas keamanan maka gangguan terhadap pasilitas pelayanan terhambat.

b. Pendekatan Proses (Proses Penerapan dan Pelayanan Situs website garutkab.go.id)
Pendekatan proses ini ialah untuk melihat sejauhmana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal (*input*) atau mekanisme organisasi. Maka dari itu Peneliti melakukan analisis berdasarkan unsur-unsur pendekatan proses *(Prosess Aproach)* yaitu mulai dari unsur proses pelaksanaan, proses sosialisasi dan proses komunikasi :
   a) Unsur proses pelaksanaan, Dalam unsur proses ini adalah menjawab suatu kebijakan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Maka dari itu dapat diukur berdasarkan Pelaksanaan proses pelaksanaan ini memuat pertanyaan 5W+1H *(what, who, when, where, why* dan *How).* Hasil nya dapat dikatakan bahwa pelayanan publik online telah dilaksanakan sehingga dapat menjawab pengukuran pertanyaan dalam sebuah kebijakan.
   b) Proses Sosialisasi, Sosialisai yang dilakukan menurut DISKOMINFO dilakukan melalui berbagai media yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Garut antara lain melalui publikasi di media cetak lokal, media elektronik radio daerah, media sosial pemkab Garut, website resmi pemkab Garut, dan media forum kemitraan lingkup daerah Kabupaten Garut. Untuk sosialisasi terkait situs *website* garutkab.go.id ini tidak dilakukan secara langsung mengenai situs. Tetapi dengan melakukan atau lebih kearah promosi.
   c) Komunikasi, Komunikasi ini dilakukan dua arah antara pemerintah dan masyarakat umum atau pihak yang berkepentingan dengan menggunakan layanan yang berada di situs website *www.garutkab.go.id* yaitu LAPOR (layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat).

c. Pendekatan Sasaran *(Goals Aproacah)*
Sasaran pelayanan publik ini jelas untuk masyarakat terkhususnya Kabupaten Garut merupakan pusat perhatian pada output, pendekatan sasaran ini melihat keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil *(produktivitas)* yang sesuai dengan rencana. Peneliti melakukan analisis berdasarkan unsur-unsur pendekatan sasaran yaitu mulai unsur kekuatan dan hambatan, serta unsur peluang dan tantangan.
   a) Unsur Kekuatan dan hambatan, hambatannya adalah DISKOMINFO belum mengontrol sepenuhnya atas pengembangan dan pemanfaatan TIK serta kontrol anggaran secara terintegrasi dikarenakan belum optimalnya kewenangan yang diberikan sehingga belum mampu menyediakan pemerintah berbasis elektronik yang efektif dan efisien dilingkungan pemerintah Kabupaten Garut".
   b) Unsur peluang dan tantangan, Aspek peluang dan tantangan ini Dinas Komunikasi dan Informatika tidak membuat pengukuran, namun hanya Sehingga dalam unsur peluang dan tantangan ini dinas komunikasi dan informatika dapat dikatakan belum efektif.

d. Pendekatan Produktivitas
Dalam produktivitas ini merupakan hasil sebagai bahan untuk dijadikan Pengeluaran pelayanan. Untuk mengetahui gambaran tentang efektifitas dari pendekatan produktivitas pelayanan publik *online website www.garutkab.go.id*. Peneliti melakukan analisis berdasarkan unsur-unsur pendekatan produktivitas yaitu dengan melihat unsur kualitas pelayanan dan kuantitas pelayanan situs website garutkab.go.id, diataranya sebagai berikut:
   a) Unsur kualitas pelayanan situs website garutkab.go.id, Untuk itu kualitas dari pelayanan dalam situs garutkab.go.id ini cukup baik, namun kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak Pemerintah menjadikan pelayanan belum optimal sehingga belum efektifnya pelayanan publik online ini.
   b) Unsur Kuantitas pelayanan Publik Online, pengunjung hasil pelyananan cukup banyak namun hasil pengunjung ini terdapat dari hasil dari satu website tetapi daru berapa halaman. adapun rekapitulasi pengunjung pertahun adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Rekapitulasi pengunjung pertahun

Tahun	Pengunjung	Halaman Dibuka
2010	292,412	671,463
2011	300,921	688,286
2012	279,310	671,238
2013	304,820	776,437
2014	427,885	924,442
2015	405,607	887,633
2016	378,235	709,998
2017	303,985	514,373
2018	25,110	44,362
2019	54,610	159,126
Rata-rata	**277,290**	**604,736**

Dari tabel diatas dapat kita lihat pengunjung per tahun rata-rata mencapai 277,290 pertahun dari 604,736 halaman. Artinya rata-rata per tahun satu orang masyarakat membuka situs website garutkab.go.id sekitar tiga halaman informasi yang ada di website garutkab.go.id, sedangkan halaman pelayanan online situs garutkab.go.id mempunyai banyak halaman lainnya. Itupun bisa terjadi orang yang membuka website secara berulang-ulang atau hanya sekali mengunjungi. Dari tahun ke tahunjuga pengunjung sellu berubah-ubah.

2) Faktor yang menghambat pelayanan publik online situs website *www.garutkab.go.id*

Faktor penghambat dari situs website ini sendiri dari hasil wawancara dengan Kasi Pengembangan Aplikasi Bidang Pemerintahan Kabupaten Garut 2020 adalah sebagai berikut :

a. Regulasi (peraturan), Dalam peraturan yang terkadang banyak perubahan dari pimpinan
b. Terbatasnya resource sumber daya pengelola. Sumber Daya Manusia dari Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintah daerah masih belum memenuhi, baik secara kuantitas maupun kualitas.
c. Kendala koordinasi dengan unit kerja yang mengeluarkan layanan publik dikarenakan website *garutkab.go.id* merupakan portal. yang berfungsi hanya sebatas enabler terhadap layanan publik yang dimiliki oleh unit kerja lainnya.
d. Implementasi TIK tidak dapat terukur langsung dalam menunjang misi pembangunan Kabupaten Garut.

Selain itu adapula faktor penghambat dari situs website garutkab.go.id ini menurut masyarakat:

a. Kurangnya sosialisasi pemerintah terhadap situs pelayanan online *website* Kabupaten yang menjadi portal dari seluruh SKPD.
b. Pemahaman masyarakat itu sendiri, Pengguna situs website online dirasa hanya orang yang bisa menggunakan *smart phone* sedangkan untuk masyarakat yang usia >50 keatas kurang memahami, kecuali sebagian orang yang ada kepentingan didalamnya.
c. Fasilitas dari segi jaringan yang tidak memadai pedesaan.

Dari beberapa faktor penghambat diatas dapat kita pahami, bahwa sebenarnya untuk pembuatan suatu kebijakan termasuk pelayanan publik online ini memerlukan banyak dukungan baik dari segi Pemahaman pegawai ataupun pemahaman masyarakat itu sendiri. Sehingga pelaksanaan pelayanan publik ini sulit untuk mendapatkan pelayanan efektif serta efisien.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1) Bahwa pelayanan publik online situs web garutkab.go.id telah dilaksanakan cukup baik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-Government. Akan tetapi dalam pelaksanaan pelayanan terdapat permasalahan dimana aspek sumber (masukan) regulasi selalu berubah-ubah dan sumber daya manusia yang kurang baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Untuk aspek proses, terdapat pelaksanaan yang kurang optimal dari segi sosialisasi. Selanjutnya untuk Sasaran, belum terjadinya interaktif dengan pelayanan yang diberikan serta produktivitas pelayanan yang bagus dari kualitas. Namun, kuantitas waktu pelayanan terbatas.
2) Situs website garutkab.go.id ini masih belum optimal dalam pelaksanaan pelayanan publik online, dimana masih terdapatnya faktor-faktor permasalahan seperti masih kurangnya faktor kemampuan baik pegawai ataupun masyarakat, faktor dari sarana pelayanan yang kurang memadai sehingga kurang interaktif dalam pelayanan. Namun situs garutkab efektif dalam melakukan informasi.

5. Rekomendasi

Setelah menarik kesimpulan, terdapat beberapa saran yang mungkin dapat digunakan:

1) Saran teoritis
   Diharapkan dapat pengembangkan ilmu administrasi Negara terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik online, serta dapat menjadi acuan bagi penelitis selanjutnya.
2) Saran praktis
   a. Bagi dinas Komunikasi dan informatika Kabupaten Garut sebaiknya untuk sumber daya manusia bisa melakukan diklat, ataupun melakukan pengajuan menerapkan keterampilan izin belajar serta rekrutment pegawai ke pemrintah pusat, sosialisasi harus lebih diperluas dan terarah kepada masyarakat tentang pelayanan publik online, dan dalam komunikasi pelayanan pemerintah DISKOMINFO harus dapat membagi sip pelayanan.
   b. Bagi Pemeintah Daerah, Harus lebih konsistensi terhadap kebijakan yang dibuat, pelayanan online website yang berjalan perlu dilakukan kegiatan perkembangan agar menjadi percontohan bagi website lainnya, dan pihak pemerintah perlu memberikan pelatihan dan pembinaan baik kepada pegawai ataupun masyarakat itu sendiri untuk mencapai tujuan.

Daftar Pustaka

Faisal, A. R., & Jafar, S. (2014). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Employee Engagement (Studi Kasus di PT. Graha Sarana Duta Area IV Pamasuka dan Bali)*. Universitas Telkom.

Kania, I., Akbar, G. G., & Budiman, M. (2019). *Causative Factors of Indonesia's Rural Areas' Low Funding*. *343*(2), 388–390. https://doi.org/https://doi.org/10.2991/icas-19.2019.80

M. A Ramdhani, & Ramdhani, A. (2016). *Penelitian Pemasaran (1st ed.)*. Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN SGD Bandung.

Rachmawati, I., Kania, I., & Juhana, U. (2018). *Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Ummi Press.

Sari, A. P. D. N., Djumlani, A., Bambang, & Irawan. (2014). Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. *Jurnal Administrative Reform*, *2*(3).

Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Bumi Aksara.

Sudrajat, R. K. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, *3*(12), 2145–2151.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Triguno. (1997). *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Golden Teravon Press.