DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSEMBAHAN……. ii
LEMBAR PENGESAHAN……..... iii
LEMBAR PERNYATAAN…….. iv
ABSTRAK..... v
***ABSTRACT*……..... vi**
KATA PENGANTAR…….. vii
DAFTAR ISI..... .. x
DAFTAR TABEL..... xiv
DAFTAR GAMBAR..... xv
LAMPIRAN-LAMPIRAN..... xvi
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah.....1
1.2 Rumusan Masalah.....4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 5
1.4 Kegunaan Penelitian..... 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN
2.1 Tinjuan Pustaka…… 7
2.1.1 Kualitas Pelayanan Publik……..…….…….……7
2.1.1.1 Pengertian Kualitas……...….…….. 7
2.1.1.2 Pengertian Pelayanan Publik…….……..……..9
2.1.1.3 Kualitas Pelayanan Publik…….……..……... 12
2.1.2 Pengertian Aparatur……..……...…… 21
2.1.3 Pengertian *e-Government*…….……...……..23

2.2 Kerangka Pemikiran…….……..……..……..28

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian…….35

3.1.2 Gambaran Umum Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat…....36

3.1.2. Struktur Organisasi Dinas Peternkan Provinsi Jawa Barat..... 36

3.1.2.1 Visi dan Misi Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat……..…….…….. 49

3.1.3 Website Dinas Peternakan Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat……50

3.1.4 Program Unggulan Website www.disnakjabar.prov.go.id…....58

3.2 Metode Penelitian……..……..…… 65

3.2.1 Desain Penelitian…….…….. 65

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data……66

3.2.2.1 Studi Pustaka…….…… 66

3.2.2.2 Studi Lapangan……. 66

3.2.3 Teknik Penentuan Informan……. 67

3.2.4 Teknik Analisa Data……. 70

3.2.5 Lokasi dan Waktu Penelitian…… 73

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Transparansi Pelayanan Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Dalam Program Unggulan Website www.disnakjabar.prov.go.id.....75

4.1.1 Kemudahan Aksebilitas Website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Dalam Program Unggulan……...……..….. 76

4.1.2 Kelengkapan Informasi Website Dinas Peternakan Provinsi

Jawa Barat Dalam Program Unggulan…….……...….. 78
4.2 Akuntabilitas Website Dinas Peternakan Provinsi
Jawa Barat Dalam Program Unggulan ...…….……..… 81
4.2.1 *Fiscal Accountability* Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat
Dalam Program Unggulan Website
www.disnkajabar.prov.go.id…….....…….. 82
4.2.2 *Legal Accountability* Program Unggulan Website Dinas
Peternakan Jawa Barat…….. 84
4.2.3 *Program Accountability* Website Dinas Peternakan Provinsi
Jawa Barat Melalui Program Unggulan…… 106
4.2.4 *Proses Accountability* Website Dinas Peternakan Provinsi
Jawa Barat Melalui Program Unggulan…… 111
4.2.5 *Outcome Accountabilty* Website Dinas Peternakan Provinsi
Jawa Barat Melalui Program Unggulan…….……... 113
4.3 Partisipatif Pelayanan Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa
Barat Melalui program Unggulan Website……..……... 116
4.3.1 Metode Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat
melalui Program Unggulan Website….....117
4.3.2 Instruman Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat
melalui Program Unggulan Website…….…..120
4.4 Kesamaan Hak Pelayanan Website Dinas Peternakan Provinsi
Jawa Barat melalui Program Unggulan Website……..….....122
4.4.1 Keteguhan Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat
Melalui Program Unggulan website
www.disnakjabar.prov.go.id ……..123
4.4.2 Ketegasan Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat
Melalui Program Unggulan
website www.disnakjabar.prov.go.id.....126

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan……..…….…....129

5.2 Saran…….……..……..130

DAFTAR PUSTAKA…….……..…...130

LAMPIRAN-LAMPIRAN…….134

DAFTAR TABEL

Tebel 3.1 Rekapitulasi Jumlah Pegawai Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat... 47
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian……. 73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran……..…. 34
Gambar 3.1 Bangan Struktur Organisasi…….….. 46
Gambar 3.2 Tampilan Awal Situs Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat…...…… 54
Gambar 3.3 Tampilan Halaman Utama Webiste Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat……..… 56
Gambar 3.4 Tampilan Website Halaman Info Harga……...……. 57
Gambar 3.5 Tampilan Website Produk Ternak……...…….. 60
Gambar 3.6 Tampilan website Forum Konsultasi……. 62
Gambar 3.7 Tampilan website Kontak Bisnis……64

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Aparatur……..…….….. 134
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Masyarakat…….…..….. 136
Lampiran 3 Transkip Wawancara Aparatur…….…….…... 138
Lampiran 4 Transkip Wawancara Masyarakat…….…...…..145
Lampiran 5 Data Indentitas Informan……..……...…. 149
Lampiran 6 Dokumentasi Foto Penelitian…….…… 150
Lampiran 7 Surat Permohonan Penelitian Ke Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat…….……. 153
Lampiran 8 Surat Telah Diterima Penelitian Di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat……..… 154
Lampiran 9 Surat Telah Melaksanakan Penelitian Di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat……. 155
Lampiran 10 Riwayat Hidup……..…… 156