BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan keinginan masyarakat serta tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat melalui www.*disnakjabar.prov.go.id* Kualitas pelayanan yang baik, maka pada akhirnya timbul kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kinerja yang dirasakan oleh aparatur Peternakan Provinsi Jawa Barat. Pelayanan yang baik merupakan suatu harapan setiap orang yang berurusan dengan badan atau instansi yang memiliki tugas melayani masyarakat.

Kualitas pelayanan aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat yang dimaksud adalah kepuasan pelayanan informasi yang diberikan aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat, sesuai dengan informasi peternakan yang ada di Provinsi Jawa Barat melalui www.*disnakjabar.prov.go.id*. Pemberian informasi peternakan yang ada di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat www.*disnakjabar.prov.go.id* tersebut dimaksudkan untuk memberikan informasi kepada masyarakat atau para pelaku ternak yang ada di Provinsi Jawa Barat.

Kualitas pelayanan yang didasari oleh beberapa dimensi yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipatif, dan kesamaan hak. Yang selanjutnya akan di jelaskan sub judul di bawah ini:

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

Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai, serta mudah dimengerti. Pelayanan *website* di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dikatan tranparan apabila terbuka untuk semua masyarakat umum, mudah untuk diakses dan disediakan secara memadai.

Transparansi Pelayanan Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Dalam Program Unggulan Website *www.disnakjabar.prov.go.id,* dilihat dari kemudahan akses dan kelengkapan informasi yang ada di *website* www.*disnakjabar.prov.go.id*. Kemudahan akses yang ada di fitur *website* yang telah tersedia dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dikarenan fitur-fitur sudah dilengkapi dengan informasi-informasi yang khusus, sehingga tidak membinggungkan para pengguna website. Kelengkapan informasi yang tersedia di Dinas peternakan Provinsi Jawa Barat dilihat dari kebutuhan masyarakat pelaku ternak tentang informasi sudah cukup terpenuhi, hanya saja apabila masyarakat membutuhkan hal-hal khusus masyarakat harus menunggu balasan dari pertanyaan yang diajukan untuk diproses dan dijawab oleh bidang yang bersangkutan. Selain itu, masyarakat juga dapat berpartisipasi dalam pelayan website yang di sediakan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat agar bentuk pelayanan yang diberikan dapat digunak oleh

masyarakat luas. Untuk mengetahui ketransparansian pelayanan di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat akan dijelaskan pada sub bagian dibawah ini.

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

Kemudahan aksebilitas adalah sifat kemudahan yang dimiliki oleh pelayanan tersebut. Pelayanan *website* : *www.disnakjabar.prov.go.id* dikatakan mudah apabila dengan mudah diakses oleh masyarakat. Kebutuhan akan data dari hewan ternak di Provinsi Jawa Barat sangat besar, karena dilihat dari penghidupan beberapa masyarakat bergantung pada hasil ternak, untuk sebab itu data serta informasi sangatlah penting guna meningkatkan hasil ternak mereka dan juga dapat megatasi beberapa masalah peternakan, Untuk megetahui menganai keterbukaan pelayanan *website* www.*disnakjabar.prov.go.id,* maka peneliti mewawancarai aparatur pelakasana dan aparatur teknis. Tentang kemudahan akses *website www.disnakjabar.prov.go.id* aparatur pelaksana dan aparatur teknis, mengatakan:

> "Sangat mudah dan tampilan sangat menarik, masyarakat tentu akan mudah dalam mengakses website tersebut, kemudian didalamnya terdapat berbagai forum yang dapat berguna bagi masyarakat ternak, tidak ada persyaratan apa-apa, hanya megisi nama serta e-mail untuk dapat mengakses fitur-fitur yang ada di website"(3/6/2013)

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur pelakasana dan aparatur teknis., kemudahan akses dari *website* Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat sudah didesain dengan sangat mudah, sehingga masyarakat pelaku ternak tidak mengalami kesulitan

dalam megakses *website* dinas peternakan provinsi jawa Barat. *Website* ini dapat digunakan untuk masyarakat luas dalam hal seputar peternakan.

Berdasakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu pelaku ternak dalam usahanya untuk melayani pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat, informan masyarakat yang di wawancarai mengatakan,"Kemudahan nya cukup mudah, dan tidak terlalus sulit karena fitur-fitur yang ada sudah dapat mudah diakses serta data-data yang ada dapat diakses dengan mudah"(4/6/2013)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, kualitas pelayanan sudah sangat mudah. Serta dapat digunakan untuk masyarakat umum khususnya para pelaku ternak Dengan demikian. Pelayanan di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat sudah cukup baik dikernakan masyarakat pelaku ternak merasa tidak mengalami kesulitan untuk mengakses segala fitur-fitur yang ada serta data-data yang dibutuhkan sudah tersedia. Dan juga persyaratan-persyaratan khusus tidak didapat dalam megkses fitur yang disediakan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat. Oleh karena itu masyarakat sudah cukup puas dengan kemudahan akses layanan yang telah diberikan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat. Hal ini dapat memberikan suatu dorongan atau perlakuan aparatur Dinas Peternakan untuk memberikan pelayan yang lebig baik guna terwujudnya suatu pelayan yang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelakasana dan aparatur teknis. dan hasil wawancara dengan pengguna website: *www.disnakjabar.prov.go.id*, maka kemudahan pelayanan website: *www.disnakjabar.prov.go.id* sudah cukup mudah untuk diakses bagi masyarakat ramai khususnya masyarakat ternak.

4.1.2 Kelengkapan Informasi Website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Dalam Program Unggulan

Kelengkapan informasi adalah suatu ketersediaan data-data yang cukup bagi masyarakat pelaku ternak terhadap pelaku ternak. Dinas Peternakan memberikan data informasi yang sesuai dengan kebutuhan para pelaku ternak agar mewujudkan pelayanan yang bersifat terbuka dan berguna bagi masyarakat luas. Kelengkapan informasi dilihat dari pengunjung yang mengakses website serta respon dari aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat yang sangat merespon berbagai masalah seputar peternakan yang nantinya membuahkan suatu kepuasan bagi masyarakat pengguna layanan website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat.

Informasi-informasi yang bisa didapatkan oleh masyarakat ternak merupakan informasi yang terjadi pada masalah hewan ternak sehari-hari, dan juga seputar info harga hewan ternak yang selalu di *update* oleh Dinas Peternakan setiap harinya, serta berita-berita yang berguna bagi masyarakat ternak guna mengetahui permasalahan yang terjadi pada hewan ternak.

Untuk megetahui mengenai kelengkapan informasi pelayanan website: www.*disnakjabar.prov.go.id,maka* peneliti mewawancarai Kepala Kasi Data dan Informasi, mengatakan, "semua hal yang berkaitan masalah-masalah peternakan, seperti info harga ternak yang selalu update, berita tentang hewan, berita statistik, menawarkan jasa penjualan hewan"(6/6/2013)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kasi Data dan Informasi, informasi-informasi yang disediakan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, kelengkapan informasi seputar peternakan sudah cukup lengkap untuk masyarakat pelaku ternak. Dimana informasi-informasi yang bisa didapatkan oleh masyarakat ternak seperti informasi tentang harga hewan ternak, seputar berita tentang hewan ternak, dan berbagai informasi yang dapat ditanyakan langsung kepada aparatur Dinas Peternakan itu sendiri. Dengan ketersediaan informasi yang ada masyarakat pelaku ternak dapat mengatasi permaslahan-permasalahan seputar hewan ternak. Selain itu, masyarakat juga dapat bertukar pikiran dengan para pelaku ternak lainnya dan juga dapat menjalin kerja sama dengan para peternak lainya.

Kemudian masyarakat pelaku ternak dapat melihat informasi tentang harga hewan ternak yang selalu *update* setiap hari nya. Dengan ter*update* nya harga hewan ternak masyarakat pelaku ternak dapat menjual hewan ternak nya dengan harga yang sesuai, info harga hewan ternak tentu sangat dibutuhkan oleh pelaku ternak guna memberikan suatu dorongan atau semacam motivasi agar dapat memproduksi hasil hewan ternak yang lebih baik.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Peternakan sudah cukup baik, dikarenakan adanya suatu forum yang dapat membeikan informasi tentang peluang pemasaran yang telah disediakan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat. Forum ini berguna bagi masyarakat pelaku ternak, karena permaslahan terbesar dalam dunia peternakan adalah pemasaran, dengan adanya wadah pemasaran para pelaku ternak sangat terbantu, oleh sebab itu pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas

peternakan Provinsi Jawa Barat sudah cukup baik, dikarenakan respon dari masyarakat pelaku ternak sangat baik dan memuaskan.

Untuk mengetahui kelengkapan informasi yang disediakan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat melalui website resmi Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat *www.disnakjabar.prov.go.id* peneliti mewawancarai masyarakat ternak yang menggunakan pelayanan *website www.disnakjabar.prov.go.id* Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, adalah :

> "selama dalam menggunakan *website* Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat data yang dibutuhkan sudah tersedia, hanya saja apabila menginginkan sesuatu yang khusus harus menggunakan fitur forum kunsultasi untuk mengajukan pertanyaan yang dibutuhkan"(7/6/2013)

Ketersediaan data yang diberikan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat sudah cukup lengkap, dan memang data yang sangat dibutuhkan oleh para pelaku ternak, sehingga data yang diberikan dapat digunakan dengan baik, hal itu dapat dilihat dari forum konsultasi yang ada di dalam fitur *website* Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat.

Masyarakat tidak hanya mendapatkan informasi dari aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, masyarakat pelaku ternak juga bisa berinteraksi dengan pelaku ternak lainnya guna menambah informasi yang belum tersedia, hanya saja informasi yang diberikan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat merupakan hasil informasi yang didapatkan dari beberapa sumber serta proses penjawaban pertanyaan dari pelaku ternak di sesuaikan dengan jam kerja aparatur. Masyarakat luas juga dapat meberikan kontribusi dalam penyelenggaran pelayanan yang diberikan

oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa barat. Hala dapat menambah kekurangan informasi yang dimiliki dalam website serta keterbukaan Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam penyelenggaran website dan pelayana secara *online* bagi masyarakat luas.

Dari hasil wawancara dengan aparatur dan para pelaku ternak, ketersediaan informasi di website www,disnakjabar,prov.go.id sudah cukup lengkap, hal itu dibuktikan dengan informasi yang disediakan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat sudah cukup membantu masyarakat ternak dalam menghadapi permasalahan ternak yang ada. Serta bentuk pelayanan dan informasi yang tersedia bersifat umum dan dapat diakses bagi masyarakat luas.

4.2 Akuntabilitas Pelayanan Website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Dalam Program Unggulan

Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan aturan perundang- undangan. Penyelanggaraan pelayanan publik yang baik adalah penyelanggaraan publik yang bertanggungjawab kepada publik itu sendiri atas apa yang mereka lakukan kepada publik, khusunya dalam hal ini dalam hal pelayanan itu sendiri. Pertanggung jawaban itu dilakukan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, dan kepada atasannya sebagai laporan pertanggungjawaban

Akuntabilitas yang dimaksud di sini adalah, pelayanan *website www.disnakjabar.prov.go.id* merupakan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan secara aturan yang berlaku. Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat

mempunyai tanggung jawab untuk memaksimalkan *website* agar manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat, bentuk-bentuk akuntabilitas pelayanan *website* Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat terdiri dari, *Fiscal Accountability, Legal Accountability, Program Accountability, Proses Accountability, Outcome Accountability*, yang akan di jabarkan atau dijelaskan pada sub bagian dibawah ini:

4.2.1 *Fiscal Accountability* Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Dalam Program Unggulan Website *www.disnakjabar.prov.go.id*

Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat harus selalu berupaya untuk selalu memfaatkan sumber keungan agar berguna dan dapat dipertanggung jawabkan, hal ini berguna untuk menjaga berjalannya suatu program yang baik, untuk dapat menggunakan keuangan dengan baik, Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat selalu melakukan perencanaan anggaran keuangan agar hasil yang di dapat berjalan dengan semestinya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang sarana dan prasarana (sapras) mengenai penggunaan anggaran *website www.disnakjabar.prov.go.id* mengatakan bahwa, "penggunaan anggaran untuk website sudah sesuai dengan kebutuhan Dinas Peternakan Jawa Barat dan juga telah sesuai dengan Daftar Penggunaan Anggran (DPA)"(8/6/2013)

Dari pertanyaan diatas Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam hal penggunaan kebutuhan *website* sudah sesuai dengan kebutuhan yang ada dan di sesuaikan dengan daftar penggunaan anggaran. Hal ini bertujuan agar keuangan yang

dikeluarkan dapat dipakai secara maksimal dan memenuhi kebutuhan operasional penyelenggaraan *website*. Penggunaan keuangan tidak lepas dari adanya pertanggung jawaban yang harus dilaporkan, laporan keuangan yang menjadi salah satu kewajiban bagi Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, penggunaan anggaran harus disertai dengan laporan keuangan, dari hasil yang telah dicapai melalui program yang telah direncanakan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat.

Hal itu sejalan dengan pernyataan Kepala Sarana dan Prasarana melaui hasil wawancara dengan peneliti mengenai laporan keuangan mengatakan, “ Laporan keuangan dilaporkan dalam bentuk laporan bulanan melalui satu aplikasi Sistem Informasi Pengelola Keuangan Daerah (SIPKD) yang dilaporkan secara rinci”(8/6/2013)

Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah SIPKD adalah aplikasi terpadu yang dipergunakan sebagai alat bantu pemerintah daerah yang digunakan meningkatkan efektifitas implementasi dari berbagai regulasi bidang pengelolaan keuangan daerah yang berdasarkan pada asas efesiensi, ekonomis, efektif, transparan, akuntabel dan auditabel.

Aplikasi ini juga merupakan salah satu manifestasi aksi nyata fasilitasi dari Kementerian Dalam Negeri kepada pemerintah daerah dalam bidang pengelolaan keuangan daerah, dalam rangka penguatan persamaan persepsi sistem dan prosedur pengelolaan keuangan daerah dalam penginterpretasian dan pengimplementasian berbagai peraturan perundang-undangan.

Melalui Sistem Informasi Pengelola Keuangan Daerah, maka setiap penggunaan keuangan yang ada dapat dipertanggung jawabkan. Hal itu dikarenakan standar ini di susun agar setiap penyelenggaraan keuangan yang dilakuka oleh instansi pemerintah daerah dapat berjalan dengan efektif dan efisien, sehinggal setiap pengeluaran yang dilakukan terencana dan sesuai dengan program-program yang telah disusun.

Dari pernyataan diatas bahwa, Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat telah melakukan dan membentuk laporan keuangan melalui aplikasi sistem informasi pengelola keuangan daerah, laporan keuangan yang dilakukan secara rinci dan sesaui dengan jumlah anggaran yang diajukan, dan dapat digunakan dengan baik, maka *fiscal accountability* dapat dikatan berjalan dengan cukup baik, dikarenakan telah sesuai dengan aturan-aturan yang ditetapkan.

4.2.2 *Legal Accountability* Program Unggulan Website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat

Legal accountability adalah bentuk pertanggung jawaban Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat terhadap aturan yang di tetapkan. Adapun aturan- aturan pokok yang harus ditaati dalam penyelenggaraan website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat adalah Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat No.07 tahun 2009 Tentang Pendayagunaan Website dilingkungan pemerintahan dan Panduan Pembangunan Website *Web* Pemda Peserta yang dikeluarkan oleh Dikominfo.

Panduan Pembangunan Website *Web* Pemda adalah suatu aturan yang harus dipatuhi oleh setiap pelaksaan website, ada beberapa hal yang harus di patuhi oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam pembangunan *website*.

Pertama, Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat harus membentuk Organisasi Tim Pengelola/Manajemen Website *Web*. Dalam hal membentuk Organisasi Tim Pengelola/Manajemen Website *Web* yang harus diperhatikan adalah manajemen website *web* pemda akan lebih baik dan lebih lugas jika terdapat keterpaduan antara penerbitan elektronik dengan unit-unit kerja di lingkungan Pemda, yang materinya disajikan melalui website *web* bersangkutan. Di dalam strategi penyelenggaraan website *web*, penting untuk memastikan bahwa berbagai tugas manajemen yang diperlukan bagi pengelolaan website *web* yang efektif telah teridentifikasi, dan tanggungjawab pelaksanaan telah teralokasi serta dipahami dengan jelas oleh para pengelola.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kasi Data dan Informasi mengatakan, bahwa:

> "Dinas peternakan mempunyai standar operasional (SOP) dalam pemberian pelayanan, Dinas Peternakan tidak diperbolehkan mengambil berita dari orang lain tanpa adanya cantuman sumber dan Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat selalu berpegang teguh terhadap aturan yang ada".(6/6/2013)

Berdasarkan hasil wawancara diatas Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat melakuakan kerja sama dengan pihak-pihak pencari berita agar segala kebutahan informasi mengenai peternakan dapat terpenuhi bagi masyarakat ternak. Dalam hal pengutipan serta pengambilan informasi dari pihak luar Dinas peternakan Provinsi

Jawa Barat harus mematuhi kode etik yang ada. Kode etik yang dimaksudkan itu seperti, harus mencantumkan sumber berita, seta sumber mendapatkan imbalan yang diambil dari anggaran yantelah disedikan. Dalam hal tersebut Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat selalu bepegang teguh pada kode etik tersebut

Kedua, Menentukan isi Website *Web* Unsur terpenting dari sebuah tampilan yang efektif website *web* di *internet* adalah isi (*content*) dan disain yang baik serta menarik. organisasi yang ada di Pemda hendaknya mengembangkan website-website *web* dengan isi yang selalu baru serta ditulis dengan baik, jelas, dan singkat yang memenuhi kebutuhan masyarakat luas maupun pemangku kebijakan, serta mudah diakses. Suatu informasi mutakhir yang dipublikasikan pada website *web* di *internet* hendaknya bersamaan dengan publikasi yang ada di media lain.

Sebuah website *web* pemda mempunyai persyaratan minimal untuk isi. Pengelola website *web* pemda harus mampu menetukan apa yang diharapkan oleh para pengguna mengenai apa yang seharusnya ada di website *web*. Organisasi-organisasi yang ada di pemda sendirilah yang akan menentukan bagaimana sebaiknya mengatur isi dengan memperhatikan masyarakat pengguna website web bersangkutan.

Minimum Isi (*Contents*) *website* yang sesuai dengan Kriteria adalah Selayang Pandang, Menjelaskan secara singkat tentang keberadaan Pemda bersangkutan (sejarah, motto, daerah, lambing dan arti lambing, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi). Kemudian menjelaskan tentang pemerintahan Daerah penjelasan tentang struktur organisasi yang ada di Pemda bersangkutan (eksekutif, legislatif) beserta nama, alamat, telepon, *e-mail* dari pejabat daerah. Jika memungkinkan biodaat dari

Pimpinan Daerah ditampilkan agar masyarakat luas mengetahuinya. Kemudian penjelasan mengenai geografi, antara lain tentang keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial dan ekonomi, budaya dari daerah yang bersangkutan. Semua data dalam benruk numeris atau statistic harus mencantumkan nama instansi dari sumber datanya. Kemudian penjelasana tentang peta wilayah dan sumberdaya yang menyajikan batas administrasi wilayah dalam bentuk peta wilayah (sebaiknya digunakan peta referensi yang dikeluarkan oleh Badan Koordinasi Survei dan Pemetaan Nasional Bakosurtanal, atau instansi pemerintah lainnya yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pembuat peta), dan juga sumberdaya yang dimiliki oleh daerah yang bersangkutan dalam bentuk peta sumberdaya (digunakan peta referensi yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pembuat peta) yang dapat digunakan untuk keperluan para pengguna. Serta peraturan/kebijakan daerah menjelaskan peraturan daerah (Perda) yang telah dikeluarkan oleh Pemda bersangkutan. Melalui website *web* Pemda inilah semua Perda yang telah dikeluarkan dapat disosialisasikan kepada masyarakat luas. Serta penjelasan mengenai berita dari lingkungan lembaga pemda setempat, bukan diambil dari surat kabar lokal. Diharapkan berita website *web* pemda menjadi acuan atau referensi untuk berita yang diterbitkan oleh surat kabar lokal.

Selain enam isi minimal tersebut diatas, website *web* pemerintah juga harus mampu melakukan interaksi dengan masyarakat malalui komunikasi dua arah antar pengelola website web dan pengunjung melalui Forum Diskusi yang merupakan fitur pada website *web* yang dapat digunakan oleh pengguna yang terdaftar untuk bertukar

informasi antar sesama pengguna ataupun dengan pengelola website web. Forum diskusi dapat dikelompokkan dalam beberapa forum sesuai dengan topik diskusi. Serta menyediakan tempat untuk saran/komentar bagi pengunjung pada buku tamu
Merupakan fitur pada website web yang dapat digunakan oleh pengguna (tidak harus terdaftar) untuk menyampaikan masukkan kepada pengelola website *web*. Fitur ini dapat juga merupakan tahap awal dari bentuk pengaduan masyarakat melalui website *web*.

Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat telah memenuhi syarat minimum isi dari website *www.disnakjabar.prov.go.id* yang dianjurkan oleh Diskominfo, seta Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat mendesain *website* dengan menarik agar dapat digukan oleh masyarakat peternak, *website* Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat sudah memenuhi standar kebutuhan masyarakat, dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Serta dapat digunakan dengan mudah dari setiap konten yang tersedia, hal ini guna mewujudkan suatu pelayanan yang baik serta efrektif bagi masyarakat pelaku ternak. Adapun isi dari *website* Dinas Pernakan Provinsi Jawa Barat adalah:

Website Resmi Dinas Peternakan Pemerintah Provinsi Jawa Barat ini merupakan perwakilan dari keseluruhan Informasi Peternakan di Jawa Barat dalam bentuk digital. *Website* ini diperuntukkan untuk masyarakat luas, bisnis dan Pemerintah di Indonesia. Website Dinas Peternakan Pemerintah Provinsi Jawa Barat terdiri atas 4 menu utama yaitu, menu utama yang menjadi tampilan awal yang bisa menjadi sumber berita yang ada di dalam website serta kata sambutan dari kepala dinas dan sebagainya. kemudian informasi, informasi mengenai seputas hewan ternak

dan para pengguna website bisa mengakses segala macam kebutuhan mengenai peternakan, kemudian ragam yang menjelaskan mengenjai berbagai informasi serta pertanyaan humoris yang aksesnya untuk masyarakat umum dan tidak dibatasi oleh pengguna khusus masyarakat ternak. Dan tentang website yang mana didalamnya penjelasan mengenai seputar peraturan pembuatan website, da nisi dari website itu sendiri.

Adapun isi dari website Dinas Peternakan adalah:

1. Menu Utama

Merupakan menu yang berisikan tentangkonten-konten yang lebih bersifat statis dan menampilakan tentang kedinasandari Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat itu sendiriPada menu ini menampilkan seluruhinformasi tentang Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dari mulai selayangpandang hingga struktur Organisasi, selain itu terdapat pula menu tentang UPTD (Unit Pelaksanaan Teknis Dinas) dari Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat,Instansi terkait, Layanan, dan Pejabat. Isi dari konten tentang disnak adalah, selayang pandang, sejarah, program kerja, rencana rerja, tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi), peraturan perundangan, visi dan misi, struktur organisasi.

Kemudian tentang UPTD (Unit PelaksanaanTeknis Dinas) dimana isi didalam website tersebut adalah:

1. BPPT Sapi Perah Lembang
2. BPSPP Lembang
3. BPPH Kesmavet Lembang

4. BPPT Sapi Perah Cianjur
5. BPPT Sapi Potong Ciamis
6. BPPT Unggas Jatiwangi
7. Diklat Peternakan Lembang
8. BPPT Domba Margawati

Di setiap menu UPTD tersebut terdapatbeberapa sub menu lagi didalamnya diantaranya :

1. Selayang Pandang
2. Tupoksi Organisasi
3. Fokus
4. Strategi
5. SDM
6. Sarana dan Prasarana
7. Instansi
8. Stake Holder
9. Layanan dan Prosedur
10. Gambar dan Foto
11. Teknologi

c. Instansi

1. Jenis Instansi Provinsi
2. Jenis Instansi Pusat
3. Jenis Instansi Kabupaten/Kota diJawa Barat

d. Layanan

1. Sertifikasi Domba
2. Pengecekan Flu Burung
3. Mekanisme NKV (Nomor KontrolVeteriner)

e. Pejabat

Berisi tentang data seluruh pejabatyang berada di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat.Seluruh Sub Menu dari Menu Utama inibisa bertambah (generik) berdasarkan kebutuhan kedepan dari Dinas PeternakanPemerintah Provinsi Jawa Barat, kebutuhan lain yaitu untuk menampunginformasi-informasi yang belum terfikirkan dan pada suatu saat informasitersebut menjadi penting untuk di masukkan kedalam website.

2. Informasi

Merupakan Menu yang menampilkan informasi sekilas berupa berita dan informasi-informasi yang penting bagi masyarakat luas. Pada Menu Informasi ini, data-data yang ditampilkan lebih bersifat Dinamis dibandingkan data-data pada Menu utama. Informasi jugadilengkapi dengan gambar bergerak yaitu dalam bentuk film pendek tentang peternakan dan UPTD Dinas Peternakan di Provinsi Jawa Barat. Pada menu ini punterdapat informasi-informasi berupa artikel dan arsip yang berkaitan dengan peternakan di Jawa Barat khususnya, selain itu terdapat pula informasi berupa data statistik, Info Harga, dan sebagainya.

Beberapa bagian yang berada dibawah Menu Informasi adalah :

1. Berita
2. Agenda
3. Sorotan Kita
4. Info Multimedia
5. Arsip
6. Artikel
7. Data Statistik
8. Penyakit Hewan
9. Info Harga

Seluruh Sub Menu dari Informasi inibisa bertambah (generik) berdasarkan kebutuhan kedepan dari Dinas Peternakan Pemerintah Provinsi Jawa Barat, kebutuhan lain yaitu untuk menampung informasi-informasi yang belum terfikirkan dan pada suatu saat informasi tersebut menjadi penting untuk dimasukkan kedalam website.

3. Ragam

Ragam merupakan menu yang dapat mengakomodasi transformasi dua arah antara Masyarakat Luas dan Dinas PeternakanProvinsi Jawa Barat, masyarakat dapat langsung menilai Dinas Peternakan provinsiJawa Barat melalui Menu ini,dimana menu-menu tersebut berisikan:

1. Link Terkait
2. Galeri Foto
3. Polling

4. Forum
5. Buku Tamu
6. Daftar Istilah
7. Member Website
8. Pasokan Berita RSS

4. Tentang Website

Merupakan menu yang berisi tentang *website* Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat sendiri dari mulai seperti apakonsep yang digunakan oleh *website* ini, fitur-fitur yang terdapat dalam *website* ini sampai Statistik *Website*.

Fitur Lain yang juga mendukung *website* Dinas Peternakan Provinsi Jawa barat antara lain :

1. *Search Engine* yang Prima:

   Search Engine Website Dinas Peternakan ini mampu melakukan s*earching* keseluruh data yang ada didalam *website* Dinas Peternakan ini, hasil yang tampil seperti kita melakukan *searching* pada *google*. *Engine* yang digunakan prinsipnya hampir sama seperti yang digunakan pada *google*.

2. Tersedia dalam 3 Bahasa:

   Bahasa dalam website ini terdiri dari 3 bahasa, yaitu Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Bahasa Daerah yaitu Bahasa Sunda.Walaupun belum lengkap untuk Bahasa Inggris dan Bahasa Sunda, akan tetapi dalam

pemutahiran data tahun akhir 2007 ini akan dilakukan penyempurnaan secara keseluruhan.

3. Navigasi yang berjenjang dan terstruktur:

   Hal ini memudahkan kita untuk melihat setiap menu dan sub menu yang terdapat pada website ini

4. *Scrolling Text* yang dapat berubah-ubah:

   Scrolling Text yang dapat berubah-ubah bisa berisi tentang informasi-informasi yang berguna bagi masyarakat luas sampai berita yang aktual.

5. *Historical*:

   Fasilitas menyimpan setiap data atau informasi yang terdapat pada *website*, hal ini memudahkan masyarakat luas untuk memperoleh data yang mereka inginkan karena data yang terdapat pada *website* ini masih tersimpan dengan baik.

6. *Mail* dan Navigasi menu pada *SiteMap*

   Bentuk dari tampilan *website* secara keseluruhan yang mana telah di sediakan *structural website* oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat.

Ketiga, Desain Website *Web* Selain isi dari suatu website *web*, hal yang perlu ditangani oleh pengelola website *web* pemda adalah desain website *web* standar penyajian (visualisasi) yang meliputi *homepage* dan navigasi, bentuk standar teks dan tampilan grafis yang digunakan. Website *web* pemda harus mempunyai navigasi yang baik sehingga mudah untuk digunakan. Perancang website web harus menggunakan navigasi yang efektif untuk dapat melihat website *web* secara keseluruhan. Informasi

dan layanan pada website *web* hanya akan digunakan jika pengunjung sudah terbiasa menggunakannya. Pengelola website *web* pemda harus memperhatikan beberapa hal, yaitu:

a. *Homepage* sebagai panduan untuk membuka website *web* dapat ditemukan pada URL (*Uniform Resource Locator*) yang menyatakan nama host dengan tempat *server* (contoh, www.samarindakota.go.id bukan www.kota.go.id/kota.html).

b. Terdapat *link* ke *homepage* dari setiap halaman (*web page)* pada website *web.*

c. Menu navigasi utama dapat dibuka dari *homepage*.

d. Seksi utama (salah satu isi website *web*) dari website *web* dapat dengan mudah di klik dari *homepage.*

e. Logo atau simbol dari Pemda sebaiknya terdapat pada setiap halaman web dan selalu akan mempunyai *link* ke *homepage.*

Homepage pada suatu website *web* identik dengan sampul suatu buku yang dipublikasi. Suatu bentuk *homepage* yang menarik akan mempunyai kesan tersendiri bagi pengunjung website *web* untuk ingin mengetahui lebih jauh tentang isi dari website *web* yang bersangkutan. Suatu *homepag*e dari website web pemda minimal menyangkut hal-hal sebagai berikut:

a. Nama Pemda.

b. Logo atau symbol Pemda.

c. Alamat kantor, nomor telepon dan fax, alamat e-mail Pemda.

d. Suatu gambar dalam bentuk citra (*image*) yang memberikan informasi tentang sesuatu yang menarik dari daerah yang bersangkutan (*landmark*), bisa berbentuk pemandangan, gedung monumental, atau produk unggulan.

e. Suatu teks kalimat yang berhubungan dengan keberadaan website *web* pemda.

f. Kontak *e-mail* (alamat *e-mail* Manajer Website) untuk menyampaikan suatu permintaan atau keterangan.

g. *Link* dengan isi yang tersedia pada website web pemda.

h. Fasilitas pencarian Data dan informasi pada website *web* disajikan dalam bentuk teks. Beberapa ketentuan yang berhubungan dengan pembuatan teks antara lain:

1. Informasi yang disajikan harus dalam bentuk format teks/HTML.
2. Teks disajikan dalam bentuk yang lebih kontras dibandingkan dengan latar belakang berwarna ynag digunakan; perancang harus menghindari latar belakan yang terlalu mendetil.
3. Teks tidak boleh menggunakan *flash*; teks harus selalu dalam bentuk statis.

Penyajian teks menggunakan huruf yang sudah terdapat pada perangkat lunak yang digunakan. Beberapa aturan di dalam pemilihan huruf untuk teks pada website web, antara lain:

a. Ukuran huruf tidak diatur/dispesifikasi.

b. Pada umumnya, huruf yang digunakan untuk teks adalah Arial, Helvetica, Times New Roman.

c. Huruf kapital dan miring dapat digunakan di dalam pembuatan teks.

d. Huruf yang berwarna jangan menggunakan warna putih, sebab tidak dapat dicetak.

e. Warna huruf yang digunakan harus kontras dengan warna latar belakang untuk memudahkan di dalam pembacaan.

Dalam hal ini Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat telah mengembangkan konsep dari website resmi Dinas peternakan Provinsi Jawa Barat. Antara lain adalah :

dalam pembuatan *Website* Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat (Disnak Jabar) dikembangkan dengan beberapa konsep, yaitu:

1. ***Single entry for manypurposes***

   Inputan dilakukan sekali pada aplikasi web internal (Aplikasi Database Internal) dan informasi yang dihasilkan dapat dimanfaatkan oleh berbagai aplikasi lainnya.

2. ***Integrated system***

   Data dan alur informasi dikelola secara integral.

3. ***Datalocalization***

   Data dikelola secara lokal pada lokasi pengguna data.

4. ***Internal bandwidth efficiency***

   Bandwidth yang tersedia perlu dihemat untuk dapat dimanfaatkan secara optimal untuk hal-hal yang penting. Pada umumnya user Dinas Peternakan

ingin mengakses *website* dinas, nah untuk keperluan ini, bandwidth dinas perlu dihemat dengan cara user mengakses replika website yang ada dilokal intranet.

5. Single Sign On

Satu account untuk untuk bisa mengakses beberapa aplikasi yang terintegrasi. User cukup *login* satu kali untuk mendapat layanan yang disediakan dari beberapa aplikasi.

Berdasarkan konsep-konsep tersebut, saat ini telah dikembangkan aplikasi yang terintegrasi dengan alur integrasi yang dapat digambarkan secara ringkas dalam sebagai berikut:

1. Aplikasi Dinas Perternakan

1.) Aplikasi Database Internal

Aplikasi ini mengelola data statistik Dinas Peternakan.

Spesifikasi sistem:

a) DBMS : SQLServer.

b) Bahasa Pemrograman: ASP.NET.

c) Server : IIS 5.0.

2.) Web Internal

Merupakan *entry poin* / *gateway* aplikasi-aplikasi internal

Spesifikasi sistem:

a) DBMS: MySQL.

b) Bahasa Pemrograman : PHP PEAR.

c) Server : Apache.

3.) Replikasi *Website* Publik

Merupakan replika website publik untuk menghemat bandwidth Internet.

Spesifikasi sistem:

a) -DBMS : MySQL.

b) Bahasa Pemrograman: PHP PEAR.

c) Server : Apache.

4.) Aplikasi *Touchscreen* Pusat Informasi Publik

Sistem Informasi untuk sosialisasi data ke pengunjung dinas.

Spesifikasi sistem:

a) Bahasa Pemrograman: *Flash Action Script.*

5.) Website Dinas

Website Resmi Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat.

Spesifikasi sistem:

a) DBMS : MySQL.

b) Bahasa Pemrograman: PHP PEAR.

c) Server :Apache.

2. Smart Engine

1.) Data integrator

Merupakan engine yang dicode dalam bahasa PHP yang berfungsi:

a) Memilih data statistik dinas yang belum diupload keJabar.go.id.

b) Meng-upload data yang diperlukan dijabar.go.id.

c) Upload dilakukan secara periodik.

2.) Data Pumper

Merupakan engine yang dicode dalam bahasa PHP yang berfungsi:

a) Mengisi data website dinas dan aplikasi Touchscreen Pusat Informasi Publik daridata yang telah dimasukkan di database internal.

3. **Aspek Sekuritas *Sistem***

1.) Integritas Data

Data yang ditampilkan terjamin keasliannya. Baik data yang ditampilkan untuk publik maupun data yang bersifat privat.

2.) *Confidential*

Data-data yang bersifat privat tetap terjamin kerahasiaannya

3.) Membuka akses port server sesuai kebutuhan

Mengurangi ancaman dari tangan cracker yang ingin masuk dalam sistem.

4.) *Firewall*

Membatasi akses server.

5.) NIDS (*Network Intrusion Detection System*)

Sistem dapat mendeteksi apabila server telah / sedang disusupi.

Keempat Publikasi Website Web pada internet harus menentukan antara lain:

a. Menentukan Nama Domain

Menggunakan nama resmi nama daerah bersangkutan atau singkatannya, diikuti singkatan nama kepemerintahan daerah. Untuk Pemerintah Provini singkatan

yang digunakan adalah ‘prov’, Pemerintah Kabupaten singkatannya adalah ‘kab’, Pemerintah Kota singkatannya adalah ‘kota’. Sebagai contoh :

1. Nama website web Pemprov jabar adalah www.jabarprov.go.id.

2. Nama website web pemkab Penajam Paser Utaran adalah www.penajamkab.go.id .

3. Nama website web pemkot kota adalah www.kota.go.id .

Permohonan/pendaftaran nama domain go.id untuk website resmi pemerintahan daerah diajukan kepada menteri Komunikasi dan Informatika. Permohonan/pendaftaran nama domain go.id, harus ditandatangani oleh Sekretaris Daerah untuk pemerintahan ditingkat pemerintah daerah.

Permohonan/pendaftaran nama domain go.id untuk website resmi pemerintah daerah dapat dilakukan sendiri atau melalui pihak ketiga. Permohonan/pendaftaran nama domain go.id untuk website web pemerintah daerah dapat dilakukan secara elektronik melalui website www.depkominfo.go.id, dengan syarat-syarat tertentu.

b. Penempatan Website Web pada server Web

1. Website web yang ditempatkan pada server web yang dikelola sendiri server dan Infrastruktur jaringan internet disiapkan, dimiliki dan dikelola oleh Pemda.

2. Website Web yang ditempatkan pada server Penyedia Jasa Hosting.

a. *Shared Hosting*

Menggunakan server hosting bersama-sama dengan pengguna lain. Satu server dipergunakan oleh lebih dari satu nama domain. Artinya dalam satu server tersebut

terdapat beberapa account yang dibedakan antara account satu dan lainnya dengan username dan password.

b. *Dedicated Server*

Penggunaan server yang dikhususkan untuk aplikasi yang lebih besar dan tidak bisa dioperasikan dalam shared hosting. Dalam hal ini, penyediaan server ditanggung oleh perusahaan hosting yang biasanya bekerja sama dengan penyedia jasa hosting.

c. *Colocation Server*

Penyewaan tempat untuk meletakkan server yang dipergunakan untuk hosting. Server disediakan oleh pemda yang biasanya bekerja sama dengan penyedia jasa hosting

Dinas Peternakan telah memenuhi standar yang didentukan, dengan domain resmi pemerintahan www.disnakjabar.prov.go.id, dengan ini dapat dikatakan bahwa Dinas Peternakan sudah memenuhi aturan serta ketentuan yang telah ada, guna mewujudkan keabsahan suatu doamin yang telah di publikasikan kepada masyarakat pengguna pelayanan website resmi Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat

Kelima, Penambahan Isi website *Web* Salah satu indikator kinerja yang terkait dengan komponen pembaruan perkotaan dan pengembangan kelembagaan adalah Pemutakhiran website web pemda dua kali dalam setahun dan minimum informasi yang harus terdapat di dalam website *web* pemda. Minimum isi website web pemerintah kota/kabupaten peserta USDRP, sesuai dengan indikator kinerja USDRP melipui :

A. Program/kegiatan Pembangunan

Dokumen Rencana Kegiatan Pembangunan Daerah (RKPD) kota/kabupaten yang telah di hasilkan.

B. Dokumen RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah)

Dokumen RPJMD kota/kabupaten yang elah dihasilkan.

C. Ringkasan APBD

Laporan ringkasan APBD kota/kabupaten dan perubahannya yang telah dihasilkan.

D. Laporan Audit Tahunan

Laporan hasil pemeriksaan atas pencatatan pembukaan dan data-data yang terkait di dalam pelaksanaan suatu proyek atau kegiatan pemda yang dianggarkan selama satu periode satu tahun anggaran hasilnya berisi opini atau pendapat atas kewajaran hasil pemeriksaan.

E. Daftar Paket Kontrak pada tahun berjalan

Merupakan daftar paket pengadaan barang dan jasa yang akan dilaksanakan pada tahun berjalan.

F. Daftar Paket Terkontrak

Merupakan daftar paket pengadaan barang dan jasa yang telah terkontrak. Format daftar paket terkontrak pada dasarnya sama dengan format daftar paket kontrak pada tahun berjalan dengan menambahkan kolom untuk informasi pemenang kontrak dan nilai kontraknya, serta jangka waktu pelaksanaannya.

Keenam Pemutakhiran Isi website Web, Berdasarkan cara pemutakhiran data dan informasinya, terdapat dua model website web pemerintah daerah yaitu :

a. Website web dengan model statis (tradisional)

b. Website web dengan model dinamis

Website web dengan model statis adalah web yang cara pemutakhirannya dilakukan secara manual, yaitu mengganti dan menambah halaman web dengan secara langsung pada halaman bersangkutan, sedang website web model dinamis melakukan pemutakhirannya secara otomatis dengan dukungan suatu aplikasi yang dikenal sebagai *Content Management System (*CMS).

CMS adalah suatu aplikasi yang memberikan kemudahan di dalam proses distribusi informasi. Pada organisasi pengelolaan website web pemerintah daerah, secara internal implementasi-nya dapat dalam bentuk intranet, sedang secara eksternal implementasinya dilakukan melalui internet dengan menggunakan website.

Didalam pengelolaan website web pemerintah daerah, penggunaan aplikasi CMS dimaksudkan untuk mempermudah di dalam :

a. Menajemen data, karena CMS mempunyai basisdata sehingga semua isi yang terdapat di setiap halaman website web dapat tersimpan dengan baik, mudah dicari, sertadapat dibuat indeks,
b. Melakukan perubahan secara langsung isi website web yang diinginkan melalui grup pengguna. Perubahan yang dilakukan tidak secara manual, melainkan dengan cara memasukan peubahan data yang diinginkan melalui interface khusus pada browser.

c. Melakukan pemutakhiran dan pemeliharaan dengan menggunakan "*template based"* yang memisahkan data isi dan desain tampilan. Jika terdapat perubahan, hanya file bersangkutan yang diganti tanpa mengganti semua halaman satu persatu.

d. Melakukan standarisasi isi dan tampilan karena antara data dan tampilan terpisah, sehingga secara visual setiap halaman dapat dikontrol secara mudah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kasi Data dan Informasi mengatakan, bahwa:

> "penyelenggaraan website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat telah sesuai dengan panduan dan sesuai dengan peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat No 07 tahun 2009 tentang pendayagunaan website dilingkungan pemerintahan"(6/6/2013)

Dari penjelasan diatas Dinas Peternakan telah memenuhi Standar Operasional dan telah melaksanakan dengan bagaimana mestinya. Pelayanan yang diberikan bertujan agar terciptanya pelayanan website yang mampu memberikan dan menyediakan data serta informasi bagi kepentingan pemerintah daerah dan upaya pengingkatan informasi kepada masyarakat melaui media internet. Maksud dan tujuan dari peningkatan informasi kedapada masyarakat ternak, sudah dilakukan oleh Dinas peternakan Provinsi Jawa Barat melaui website www.disnakprov.jabar.go.id. Melalui website tersebut, masyarakat pelaku ternak dapat mendapatkan informasi seputar masalah peternakan dengan mudah.

4.2.3 *Program Accountability* Website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Melalui Program Unggulan

Program accountability adalah upaya yang dilakukan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam tingkat ketercapaian *website* memenuhi target yang telah ditentukan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, yang memberikan pelayanan secara online yang dapat digukan oleh seluruh masyarakat ternak sebagai sarana pemasaran serta tempat bertukar pendapat antara masyarakat, program unggulan website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat memiliki fitur yang dapat membantu masyarakat dalam pemasaran, masyarakat juga mendapatkan keuntungan melalui pelayanan website yang disediakan, Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat memberikan pelayanan dengan mudah dan dapat digunakan oleh masyarakat, Adapun program unggulan *website* yang ada di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat adalah**:**

1. Produk Ternak Website Dinas Peternakan Jawa Barat

Sesuai dengan Kebutuhan masyarakat, bahwa pelayanan adalah hasil kerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menyiapkan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat, dan kualitas itu dapat berubah berdasarkan waktu dan perkembangan jaman. Kualitas tidak hanya berorientasi pada layanan produk dan jasa. Kualitas pelayanan aparatur memiliki kaitan dengan kepuasan masyarakat.

Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat mempunyai Bidang Pengembangan yang Tujuan nya adalah agar masyarakat dapat mempromosikan hasil ternak, meraka harus memasukan data hasil ternak melalui bagian pengembangan yang nantinya akan

dipromosikan melalui website resmi Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat yang dip roses melalui Prasarana dan Sarana, setelah di proses pengusaha ternak mendapatkan *account* untuk mengakses layanan tersebut. Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat memberikan layanan *online* yang bisa diakses oleh masyakat atau penggun jasa layanan yang disediakan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat. Pengusaha yang dibina oleh dinas peternakan dapat mempromosikan Hasil Ternak Mereka dalam website resmi dari Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat. Konsumen atau masyakat dapat melihat hasil dari usaha ternak pengusaha yang di bina oleh dinas peternakan. Pengusaha binaan tersebut mendapatkan aplikasi user untuk masuk dan meng*update* segala macam bentuk dari hasil ternak. Hal ini menjadi wadah bagi pengusaha binaan disnak jabar, dalam pembinaan tersebut para pengusaha binaan disnak jabar tidak di pungut biaya dalam hal promosi hasil ternak melalui website.

2. Forum Konsultasi Website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat

Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan atau status seseorang. Seseorang akan ditanyakan melaksanakan peranan setelah menjalankan hak dan kewajiban nya sesuai dengan kedudukan nya. Hak dan kewajibannya tersebut juga menentukan tindakan-tindakan seseorang dalam melaksanakan pembangunan. Masyarakat akan memberikan kesempatan-kesempatan atas tindakan tersebut dan masyarakat akan memberikan tanggapan-tanggapan atas peranan yang di lakikan oleh seseorang.

Sesuai dengan penjelasan diatas, dinas peternakan jawa barat membuat suatu forum interaksi di dalam *website* yang mana forum tersebut Sebagai forum tanya jawab bagi masyarakat dengan aparatur dinas tersebut, hal ini menjawab tantangan global dalam hal komunikasi yang semakin berkembang, salah satu hal yang di lakukan oleh disnak jabar untuk meningkatkan kualitas pelayanan khusus nya dalam bidang *website* menyangkut masalah peternakan. Masyarakat dapat berkomuniksi langsung dengan aparatur dinas peternakan melalui forum konsultasi yang telah di sediakan oleh dinas peternakan provinsi jawa barat, aparatur Dinas Peternakan Jawa Barat sangat berperan penting dalam hal ini, aparatur Dinas Peternakan Jawa Barat akan menampung permasalahan yang berkaitan langsung dengan produk ternak dan memberikan solusi kepada masyarakat yang membutuhkan.

3. Kontak Bisnis Website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat

Pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini berarti apabila jasa atau layanan yang diterima rendah dari yang diharapkan oleh pelanggan atu masyarakat maka dipresepsikan buruk, suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efesiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang

Sesuai dengan pendapat diatas maka Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat menampilkan suatu layanan yang dapat membantu masyarakat untuk memasarkan hasil ternak mereka melalui forum kontak bisnis. Kontak bisnis merupakan sarana

untuk mempromosikan hewan ternak yang akan mereka jual. Secara sekilas mungkin telihat sama dengan forum produk ternak, namun ini berbeda, yang sama hanya bentuk konsep dari kontak bisnis. Fitur kontak bisnis siapa saja bisa masuk kedalam menu kontak bisnis untuk mempromosikan barang namun dalam fitur kontak bisnis terdapat batasan-batasan yang hanya bisa men *upload* produk ternak yang akan di jual kemudian dinas peternakan menyeleksi kelayakan barang yang akan di jaul, jadi dalam arti luar fitur kontak bisnis yang di sediakan Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat menjadi penghubung antar masyarakat yang membutuhkan hewan ternak maupun yang akan menjual hewan ternak.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kasi Data dan Informasi mengenai program mengatakan bahwa, "Program kami ada lensa serta renja beberapa target lima tahun harus tercapai kepada masyarakat diantara nya kami memberikan pelayanan publik *service* khusus nya kepada masyarakat ternak"(6/6/2013)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat beberapa konten atau fitur yang disediakan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat sudah sangat membantu bagi masyarakat ternak guna memenuhi kebutuhan pelayanan yang baik, fitur atau konten yang ada di *website* Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat menjadi wadah bagi masyarakat ternak agar dapat ikut serta dalam penyelenggaraan *website* tersebut, namun keberhasilan tidak tercapai secara maksimal dikarenakan masyarakat ternak yang ada kurang memahami tentang keguanaan *website* tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kasi Data dan Informasi mengenai tingkat keberhasilan program unggulan *website* mengatakan bahwa:

> “saya kira relatif karna perkembangan kebutuhan di dunia teknologi serta peternakan sangat tinggi serta masyarakat pelaku ternak belum tentu bisa manggunakan jasa pelayanan website yang telah di sediakan dikarenakan minimnya pendidikan”(6/6/2013)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, terlihat kurangnya ketercapaian program *website* yang telah diberikan oleh Dinas Peternakan Provinsi jawa Barat, dikerenakan minimnya pendidikan para masyarakat ternak yang menjadi kesulitan tersendiri bagi ketercapaian dari program- program yang telah ditentukan oleh aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat. Sementara itu, untuk mencapai tingkat ketercapaian dari proses pelayanan website dilihat dari jumlah pengunjung yang telah memasukan data atau mendaftarkan diri ke website resmi Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat. Seharusnya, masyarakat pelaku ternak dituntut mampu untuk bisa menggunakan teknologi yang semakin berkembang, hal ini guna medapatkan hasil ternak dan penjualan yang baik bagi masyarakat ternak, agar dapat tercapai dengan maksimal. Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat telah menjadi wadah bagi masyarakat ternak guna dapat membantu dalam proses pemasaran dan untuk mendapatkan info tentang seputar hewan ternak, namun dengan mimimnya pendidikan para pelaku ternak, hal itu tidak dapat terwujud dengan maksimal. Dalam permasalahan tersebut, Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat mempunyai tugas besar dalam memberikan pelatihan khusus kepada masayarakat pelaku ternak, agar segala program yang diberikan kepada masyarakat pelaku ternak dapat berjalan dan memenuhi target yang ingin di capai.

4.2.4 *Proses Accountability* Website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Melaui Program Unggulan

Proses accountability adalah, upaya yang dilakukan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat agar sumber-sumber daya yang ada dapat digukan secara efektif, guna dalam penyelenggaraan website dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya, sumber daya menjadi suatu keharusan bagi pelaksana pelayanan, agar dapat terwujud suatu pelayan yang baik dan berguna serta bermanfaat bagi masyarakat penggunan jasa pelayanan, sumber daya yang dimaksud dalam proses pelayanan website di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat adalah sumber daya manusia yang mampu mengelola *website* yang baik agar mendapatkan hasil maksimal, sumber daya manusia yang baik tidak akan terlaksana tanpa adanya sumber daya penunjang seperti peralatan yang baik pula, hal ini saling berkaitan dikarenakan sumber daya manusia menjadi pengelola peralatan yang telah tersedia, sumber daya manusia yang baik harus diiringi dengan peralatan yang baik pula.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan aparatur pelaksana dan aparatur teknis dalam pengelolaan *website*, mengenai sumber daya aparatur mengatakan, bahwa:

> "sumber saya manusia yang selalu di berikan pelatihan agar pelayanan *website* dapat berjalan dengan maksimal, serta perangkat komputer yang mamadai untuk penunjang kerja aparatur dan tidak lepas dari koneksi internet yang memang harus stabil, hal ini guna memperlancar proses berjalan nya suatu pelayanan yang baik"(3/6/2013)

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa sumber daya aparatur yang dimiliki oleh Dinas peternakan Provinsi Jawa Barat sudah memenuhi kebutuhan

pelayanan website, hal ini dapat dilihat dari adanya pelatihan khusus yang diberikan terhadap sumber daya aparatur agar proses pelayanan dapat berjalan maksimal, dan sumber daya aparatur di tunjang dengan peratan yang maksimal pula, peralatan yang baik sebagai penunjang pelayanan yang baik dan terwujudnya suatu kepuasan kepada masyarakat pelaku ternak, dan peralatan yang baik harus di sertai dengan koneksi yang baik pula, dikrenakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pelaku ternak berupa pelayanan website yang membutukan jaringan atau koneksi *internet*, koneksi internet atau jaringan yang baik sangat berperan dalam proses pelayanan *website*.

Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat selalu berupaya selalu meningkatkan perlatan serta sumber daya aparatur yang ada, hal ini didorong dengan perkembangan teknologi yang semakin maju. Hal ini dapat dilihat dari upaya yang dilakukan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam memanfaatkan sumber daya yang ada agar berguna efektif dan efesien.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan aparatur pelaksana dan teknis website tentang upaya yang dilakukan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat agar segala sumber daya yang ada berdayaguna dan berhasil guna efektif dan efisien mengatakan, bahwa: “kami menyesuaikan anggaran yang tersedia dan memaksimalkan anggaran itu, disanalah penting nya sumber daya manusia agar dapat memaksimalkan anggaran yang tersedia agar berguna efektif dan efisien”(3/6/2013)

Dari hasil wawancara peneliti dengan aparatur pelaksana dan teknis website di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, anggaran yang ada, di sesuaikan dengan segala kebutuhan dan memaksimalkan anggaran yang telah tersedia, Dinas Peternakan

Provinsi Jawa Barat memiliki sumber daya manusia yang unggul dalam memaksimalkan anggaran yang ada terhadap pelaksaan program-program yang telah ditetapkan.

Dari hasil wawancara diatas tentang *Proses Accountability* dapat dikatakan cukup baik, karenakan didukung oleh para aparatur yang berpotensi dibidang IT, serta mendapatkan berbagai macam pelatihan yang mendukung berjalannya proses pelayanan *website* yang diberikan. Selain itu, para aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat juga diberikan sarana untuk operasional pelayanan *website*. Sarana menjadi hal yang amat penting untuk keberlangsungan proses pelayanan yang diberikan agar segala tujuan dari penyelenggaraan *website* dapat tercapai.

4.2.5 *Outcome Accountability* Website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Melalui Program Unggulan

Outcome Accountability adalah berkaitan dengan pertanggungjawaban terhadap efektifitas pelayanan website yang diberikan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat agar bermanfaat bagi masyarakat ternak, serta dapat dirasakan langsung oleh masyarakat ternak, tanpa adanya pengguna jasa pelayanan website yang disediakan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, program tersebut tidak akan berjalan dengan bagaimana mestinya, aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat sangat berupaya untuk dapat memberikan pelayanan yang langsung dirasakan manfaatnya oleh masyarakat pelaku ternak, dan juga dapat berinteraksi dengan para pelaku ternak.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan aparatur pelaksana pengelola website mengenai upaya yang dilakukan oleh aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat agar pelayanan website dapat dirasakan oleh masyarakat ternak dalam menggunakan website resmi Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat mengatakan, bahwa:

> **"**website pasti bersentuhan langsung kepada kami, kami berusaha memberikan pelayanan yang dapat langsung berinteraksi kepada masyarakat agar pelayanan yang kami berikan dapat berguna serta bermanfaat bagi masyarakat**"**(3/6/2013).

Dari hasil wawancara diatas, upaya yang dilakukan oleh aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, memberikan suatu pelayanan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat ternak melalui forum yang telah disediakan. Dengan demikian, manfaat yang diberikan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat ternak, dikarenakan masyarakat ternak dapat menanyakan langsung kepada aparatur yang bersangkutan dengan permasalahan peternakan yang mereka hadapi. Dinas peternakan Provinsi Jawa Barat memberikan peluang bisnis bagi pelaku ternak, selain itu Dinas Peternakan Provinsi jawa Barat juga menjadi media bagi masayarakat ternak dalam pengembangan bisnis serta membina para pelaku ternak agar produk ternak yang dihasilkan lebih berkualitas dengan memberikan informasi teknologi yang berkembang pada saat ini.

Hal itu sejalan dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu pelaku ternak yang menggunakan jasa pelayanan website Dinas peternakan Provinsi Jawa Barat

mengenai manfaat yang dirasakan setelah menggunakan website www.disnakprov.jabar.go.id mengatakan, bahwa:

> "manfaat yang saya rasakan tentunya berdampak langsung terhadap hasil penjualan selama ini, karna dengan adanya website sangat membantu kesulitan dalam pemasaran, serta saya mendapatkan informasi-informasi seputar hewan ternak, website yang sediakan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat juga dapat membantu untuk memperluar bisnis saya, dan tentunya setiap iklan yang saya masukan dapat dibaca oleh seluruh pelaku ternak yang menggunakan pelayan yang sama"

Dari hasil diatas, manfaat pelayanan yang diberikan oleh Dinas peternakan Provinsi Jawa Barat sudah dirasakan langsung oleh masyarakat ternak, dengan adanya *website* resmi Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, masyarakat dapat mengembangkan bisnis mereka, kualitas peternakan menjadi lebih baik, dengan adanya informasi yang diberikan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, masayarakat pelaku ternak dapat melihat serta mengamati segala masalah yang terjasi di lingkungan peternakan, website resmi Dinas peternakan Provinsi Jawa Barat telah menjadi media perantara antara penjual dan pembeli, salah satu manfaat yang dapat dirasakan oleh para pelaku ternak.

Outcome Accountability pelayanan website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dinilai sudah cukup baik. Hal tersebut dilihat dari manfaat-manfaat yang sudah dapat dirasakan oleh masyarakat, seperti adanya suatu interaksi langsung antara masyarakat dengan para pelaku ternak dalam menanggapi gejala-gejala di laingkunagn peternakan, serta website Dinas Peternakan provinsi Jawa Barat telah menjadi media bagi masyarakat pelaku ternak dalam memasarkan produk ternak mereka, hal itu tidak luput dari keseriusan serta upaya yang dilakukan oleh para

aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam memberikan perlayanan yang berkualitas bagi masayarakat.

4.3 Partisipatif Pelayanan Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Melalui Program Unggulan Website

Partisipatif merupakan keikut sertaaan masyarakat terhadap program pelayanan website yang di berikan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, dimana dalam program tersebut, Dinas Peternakan mempunyai beberapa program yang menjadi alat bagi masyarakat dalam keikutsertaan masyarakat pelaku ternak melalui program website yang telah di sediakan bagi masyarakat ternak, serta aparatur Dinas Peternakan mempunyai cara agar masyarakat pelaku ternak dapat mengikutsertakan diri mereka terhadat pelayanan *website* yang diberikan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat.

Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat melakukan beberapa upaya untuk mendorong keikutsertaan masyarakat ternak khusunya agar terlibat dalam pelayanan website yang disediakan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat. Upaya-upaya yang dilakukan seperti sosialisasi, pameran ternak, memberikan dan bantuan sosial. Melalui sosialisasi Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat mendorong upaya dengan memberikan informasi dan pelatihan bagi masyarakat ternak, serta dengan adanya pameran masyarakat akan lebih mengenal produk ternak binaan yang telah bekerja sama dengan Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, hal itu dapat meningkatkan

kemauan dari masyarakat ternak agar dapat ikut serta dalam pelayanan website yang telah disediakan.

Upaya aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam mendorong keikutsertaan masyarakat dilihat dari metode dan instruman yang digunakan, adapun penjelasan metode serta instruman aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat akan dijelaskan pada sub bagian dibawah ini:

4.3.1 Metode Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Melalui Program Unggulan website

Keikutsertaan masyarakat sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan *website*, dikarenakan keikutsertaan menjadi kewajiban serta tanggung jawab Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam membimbing serta mefasilitasi para pelaku ternak. Hal itu guna memberikan pelayanan secara langsung dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, dengan adanya bantuan dan peninjauan langsung oleh aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, para pelaku ternak dapat menanyakan langsung seputar permasalahan hewan ternak, serta para pelaku ternak merasakan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kasi Data dan Informasi mengenai cara yang dilakukan oleh aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat untuk mendorong keikutsertaan masyarakat dalam pelayanan website mengatakan, bahwa:

> “kami selalu memberikan beberapa program seperti bantuan sosial, kunjungan-kunjungan ke para pelaku ternak seta kami menghimbau untuk ikut serta terhadap pelayanan website yang kami sediakan melalui media cetak serta media elektronik dan itulah bentuk fasilitasi kami”(6/6/2013)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat telah melakukan upaya agar masyarakat dapat ikut serta dalam pelayanan website yang telah disediakan, hal itu bertujuan agar dapat terlaksana segala program yang telah direncanakan dan dapat berjalan dengan bagaimana mestinya, para aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, meninjau langsung ke para pelaku ternak agar segala apa yang dibutuhkan oleh masyarakat ternak dapat terpenuhi, serta aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat menghimbau secara langsung kepada pelaku ternak agar turut berpatisipasi dalam program yang telah di sediakan, melalui beberapa media yang telah tersedia.

Hal itu dibuktikan melalui wawancara peneliti dengan pengguna website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat mengenai cara yang dilakukan oleh aparatur Dinas Peternakan Provinisi Jawa Barat mengatakan, bahwa :

> “pelaku ternak mengetahui website ini melalui pameran, dan di sarankan untuk mengakses website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat untuk mempermudah tranksaksi tentang peternakan dan kebutuhan infomasi tentang peternakan serta kami mendapatkan bantuan sosial yang cukup untuk mengembangkan usaha kami”(8/6/2013)

Dari hasil wawancara diatas, masyarakat sangat merasakan upaya yang dilkukan aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat agar masyarakat pelaku ternak bisa mendapatkan hasil yang lebih baik, masyarakat mendapatkan bantuan sosial yang digunakan untuk pemengembangkan usaha, pengembangan usaha sangat

dibutuhkan oleh masyarakat pelaku ternak agar hasil ternak yang mereka hasilkan dapat memenuhi permintaan dari para konsumen, kemudian aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat sangat terbuka dalam pemberian informasi kepada masyarakat ternak dan turun secara langsung untuk meninjau kegiatan-kegitan yang dilakukan para pelaku ternak. Hal ini dilakukan agar apa yang telah menjadi target pencapaian dapat terpenuhi, hal itulah yang dilakukan oleh aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat agar segala sesuatu dapat dilakuka dengan mudah dan efektif.

Metode yang digunakan oleh aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat untuk mendorong keikutsertaan masayarakat ternak dalam *website www.disnakjabar.prov.co.id* dinilai sudah cukup baik, dilihat dari upaya yang dikakukan oleh aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam mendorong keikutsertaan masayarakat ternak, seperti adanya kunjungan langsung kepada para pelaku ternak serta Dinas Peternakan Memberikan bantuan sosial kepada para pelaku ternak, hal itu memang sangat dibutuhkan oleh masayarakat pelaku ternak, dikarenakan kunjungan serta bantuan sosial dapat menjadi solusi dalam permasalahan seputar peternakan. Dan diharapkan segala apa yang telah dilakukan oleh Dinas peternakan Provinsi Jawa Barat dalam mendorong keikutsertaan masayarakat agar dapat ditingkatkan, untuk mewujudkan suatu pelayanan yang lebih baik. Hanya saja tingkat ketercapaian dari program website yang dijalankan belum maksimal. Para aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat diharpakan dapat terus meningkatkan metode atau cara yang lebeih efektif agar masyarakat memahami kegunaan website serta dapat digunakan oleh semua kalangan.

4.3.2 Instruman Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Melalui Program Unggulan Website

Instruman merupakan alat serta wadah bagi masyarakat ternak dalam pemasaran dan tempat dimana keluhan para pelaku ternak dapat tersampaikan, dengan adanya instruman atau alat yang diberikan kepada masyarakat pelaku ternak dapat mengembangkan usaha dan pemasaran mereka melaui *website* Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, Dinas Peternakan tidak hanya memberikan wadah secara langsung kepada masyarakat, dalam hal ini para aparatur Dinas peternakan Provinsi Jawa Barat selalu memberikan pelatihan kepada para pelaku ternak sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kasi Data dan Informasi mengenai instruman atau wadah bagi masyarakat ternak mengatakan, bahwa:

> "kami meyediakan beberapa konten aplikasi , itu berjutuan untuk memberikan sarana bagi masyarakat peternakan, dan konten atau sarana yang kami berikan kepada masyarakat dapat digunakan sebagai suatu forum atau media bagi masyarakat ternak agar usaha mereka dapat berjalan dengan baik"(6/6/2013)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Dinas Peternakan provinsi Jawa Barat memang telah mediakan sarana serta wadah bagi pelaku ternak agar dapat menggunakan bentuk pelayanan melalui *website* yang telah disediakan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, didalam website tersebut, terdapat beberapa konten yang dapat diakses dan di jadikan sebagai suatu forum serta media bagi pemasaran

hasil ternak dari para pelaku ternak, tujuan dalam pembuatan konten tersebut, agar para pelaku ternak dapat terwadahi dengan baik serta ter arah.

Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, dikarenakan itu menjadi salah satu tugas dari aparatur Dinas Peternakan, dari sebagian besar masyarakat pelaku ternak banyak mengalami kesulitan dalam mengakses *website* tersebut.

Hal itu dibuktikan melaui wawancara peneliti dengan salah satu pelaku ternak yang manggunakan pelayanan website Dinas peternakan provinsi Jawa Barat mengatakan, bahwa:

> "didalam website ada suatu forum yang menjadi sarana bagi pemasaran produk ternak, karena bagi pelaku ternak masalah yang sering terjadi adalah pemasaran, dengan adanya sarana website yang didalamnya ada forum yang disediakan oleh Dinas Peternakan Provinsi untuk bertranksaksi itu sangat membantu dalam hal pemasaran, tapi kami mengalami kesulitan, dan mengalami beberapa gangguan link error dalam mengakses website dan kurang nya pengetahuan mengenai website atau media website"(4/6/2013)

Dari hasil wawancara diatas mengatakan mereka sangat terbantu mengenai pemasaran melalui salah satu forum yang disediakan, dan telah menjadi sarana bagi masyarakat pelaku ternak dalam pemasaran hasil ternak mereka, tetapi yang menjadi masalah bagi para pelaku ternak adalaha, kurangnya pengetahuan mereka terhadap perkembangan teknologi yang ada pada saat ini, serta dalam mengakses tidak sedikit yang mengalami masalah gangguan *link error*.

Hal ini menjadi tugas besar bagi aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan serta bimbingan yang extra bagi masyarakat pelaku ternak, hal ini bertujuan agar meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan

oleh aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat. Serta pelayanan yang diberikan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dapat dirasakan secara merata oleh setiap golongan para pelaku ternak.

Instruman yang digukan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan melaui website *www.disnakjabar.prov.go.id* dinilai sudah cukup baik, dilihat dari kesediaan wadah bagi masayarakat ternak untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan website. *Website* Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat menjadi suatu kebutuhan yang intim bagi para pelaku ternak, dikarenakan para pelaku ternak mendapatkan suata pelayanan yang dapat dinikmakti serta di rasakan langsung oleh para pelakut ternak melalui konten yang ada di dalam website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, salah satu konten tersebut, menjadi sarana pamasaran serta tempat berbagi solusi mengenai masalah peternakan, serta informasi produk ternak yang mereka pasarkan dapat menjadi lebih luas, melalui forum kontak bisnis yang telah disediakan, hal itu diharapkan dapat berlangsung dengan baik guna pelayanan yang lebih baik.

4.4 Kesamaan Hak Pelayanan Website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Melalui Program Unggulan

Kesamaan hak merupakan suatu keharusan bagi pemberi pelayanan, hal itu bertujuan agar tidakadanya suatu perbedaan perlakuan yang diberikan penerima pelayanan . perlakuan menjadi suatu penilaian bagi penerima pelayanan dikarenakan penerima pelayanan merasakan langsung atas apa yang telah diterima dan menjadi

suatu kepauasan bagi penerima pelayanan. Kesamaan ditunjukan dengan sikap yang adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ternak. Sikap yang tidak membeda-bedakan dengan latar belakang masyarakat ternak yang berbeda-beda merupakan prilaku yang harus ditunjukan oleh aparatur Dinas peternakan Provinsi Jawa Barat.

Prinsip kerja untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat ternak khususnya, merupakan budaya kerja yang harus dipegang oleh setiap aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat. Apabila setiap aparatur memegang prinsip kerja yang baik maka akan terwujud suatu pelayanan yang maksimal kepada masyarakat ternak.

4.4.1 Keteguhan Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Melalui Program Unggulan Website

Keteguhan adalah, sikap aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan kepada masayarakat pelaku ternak, perlakuan merupakan sikap yang ditunjukan kepada masyarakat pelaku ternak, dikarenakan dalam pelayanan website yang disediakan oleh Dinas Peternakan, aparatur Dinas Peternakan merasakan berbagai sikap dari pelaku ternak yang harus dihadapai dalam memberikan pelayanan, perlakuan yang baik sudah menjadi suatu keharusan bagi aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat sesuai dengan prinsip-prinsip, etika, dan moral dalam memberikan pelayanan prima.

Prinsip adalah suatu dasar bagi aparatur Dinas Peternakan dalam memberikan pelayanan website www.disnakjabar,prov.go.id agar pelayanan tersebut menjadi optimal, prinsip-prinsip pelayanan optimal terdiri dari bukti langsung berupakan faslitas fisik, dan sarana komunikasi, serta kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Daya tanggap, yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Serta empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan aparatur pelaksana pengelola website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat mengenai Perlakuan aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam menggapi keluhan dari masyarakat pelaku ternak khususnya melalui pelayanan website, mengatakan:

> "prinsip kami jelas ada standar etika yang berlaku, kami melihat karakter masyarakat ternak yang ada, karna tidak semua latar belakang pendidikan pelaku ternak itu tinggi atau baik, bahkan kebanyakanan minim terhadap pedidikan, dan kami menggunakan bahasa yg dapat dimegerti karna itu menjadi tantangan bagi kami agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat ternak"(8/6/2013)

Dari hasil wawancara diatas, sikap yang diberikan dalam memberikan pelayanan dalam hal menanggapi keluhan dari masyarakat selalu berpegang pada prinsip dan etika pelayanan yang ada, aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat selalu memahami latar belakang masyarkat ternak yang menyampaikan keluhan dari

bahasa yang digunakan oleh masyarakat tersebut dalam menyampaikan keluhan, hal itu dikarenakan oleh latar belakang yang berbeda dari setiap pelaku ternak. Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat menanggapi keluhan dari para pelaku ternak dengan bahasa yang mudah dimengerti dan dapat dipahami dengan mudah, hal itu bertujuan agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat ternak dapat diterima dengan baik, dan di pahami.

Hal itu sejalan dengan pernyataan salah satu masyarakat ternak yang menggunakan jasa pelayanan *website www.disnakjabar.prov.go.id* tentang sikap dari aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat mengatakan, bahwa. "selama ini keluhan yang diajukan selalu ditanggapi dengan baik serta tanggapan yang diberikan selau memuaskan, mudah dimengerti dan ditanggapi dengan cepat"(8/6/2013)

Dari hasil wawancara diatas, masyarakat sudah mendapatkan kepuasan mengenai sikap yang diberikan kepada masayarakat ternak, hal itu ditunjukan dengan tanggapan yang diberikan kepada masyarakat ternak selalu direspon dengan baik, dan cepat oleh aparatur Dinas Peternakan provinsi Jawa Barat.

Keteguhan aparatur Dinas Peternakan provinsi Jawa Barat dinilai sudah cukup baik, hal itu dinilai dari sikap aparatur yang menanggapi keluhan dari setiap masyarakat pelaku ternak dengan cepat dan memuaskan serta mudah di mengerti, aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat juga berupaya memahami latar belakang dari masyarakat ternak yang memberikan pertanyaan serta keluhan dari gaya bahaya yang digunakan oleh masyarakat pelaku ternak. Hal itu dilakukan agar jawaban yang diberikan kepada masyarakat ternak dapat diterima dengan baik.

4.4.2 Ketegasan Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Melalui Program Unggulan Website

Ketegasan menjadi suatu keharusan serta kewajiban bagi aparatur Dinas peternakan Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan, hal ini bertujuan agar tidak adanya perbedaan perlakuan terhadap penerima pelayanan, dengan tidak adanya perbedaan perlakuan yang diberikan, maka masyarakat pelaku ternak tidak akan merasakan kesenjangan perlakuan antara satu dengan lainya, hal itu dapat terlihat dengan keterbukaan informasi yang ada di dalam salah satu fitur website yang disediakan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, setiap pertanyaan serta keluhan yang disampaikan dapat dilihat jelas oelh masyarakat ternak, dan website tersebut bersifat terbukan bagi masyarakat serta pelaku ternak khususnya.

Hal itu sesuai dengan hasil wawancara dengan aparatur pelaksana pengelola website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat mengenai bagaimana aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan melalui *website www.disnakjabar.prov.go.id* mengatakan, bahwa:

> "bagi kami tidak ada perlakuan khusus terhadap siapa yang memasukan produk atau mengiklankan hasil ternak mereka, maupun pelaku ternak kecil atau besar kami tidak pernah mambedakan, dan kami berkewajiban memberikan pelayanan bagi masyarakat ternak"(3/6/2013)

Berdasarkan hasil wawancara diatas aparatur Dinas Peternakan Provinsi tidak melakukan perbedaan perlakuan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat ternak. Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat tidak memandang status

seperti pedagang kecil atau besar, semua mendapatkan pelayanan yang sama. Hal itu dilakuakan karna perlakuan yang sama merupakan suatau kewajiban yang harus dilakukan sesuai dengan prinsip pelayanan yang baik.

Sejalan dengan pernyataan diatas, peneliti mewawancarai salah satu pelaku ternak mengenai sikap yang diberikan aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan melalui website www.disnakjabar.prov.go.id mengatakan, bahwa:

> "bagi saya sama saja, selama menanyakan seputar permasalahan ternak dan menggunakan jasa pelayanan ini dengan baik, dan saya selalu mendapatkan perlakuan yang baik dari aparatur nya, website ini sangat bagus untuk masyarakat luas serta berguna bagi kepentingan pemasaran dan juga untuk berbagai macam kendala seputar peternakan, dam saya sangat mengaharapkan, Dinas Peternakan provinsi Jawa Barat dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi"(8/6/2013)

Dari hasil wawancara diatas, aparatur Dinas peternakan provinsi Jawa Barat sudah menberikan pelayanan dengan baik, hal itu ditunjukan bahwa, tidak ada perbedaan perlakuan yang diberiakan, selama hal yang diajukan masih sesuai dengan permasalahan peternakan, para pelaku ternak selalu mendapatkan perlakuan serta tanggapan yang baik dari aparatur Dinas Peternakan provinsi Jawa Barat. Masyarakat berpendapat bentuk pelayanan *website* yang disediakan sangat berguna bagi masyarakat luas, serta berguna bagi kepentingan pemasaran, serta masyarakat menginginkan agar pelayanan yang diberikan dapat lebih baik lagi guna meningkatkan pelayanan *online* yang berguna bagi masyarakat luas.

Ketegasan aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan dinilai baik, hal ini dilihat dari berbagai tanggapan yang diberikan oleh

para pelaku ternak selalu ditanggapi dengan cepat dan dapat dimengerti, serta tidak adanya perbedaan perlakuan yang ditunjukan, aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat khususnya para pelaku ternak, dan dalam hal ini, agar aparatur Dinas Peternakan provinsi Jawa Barat dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pelaku ternak agar terwujudnya suatu pelayanan yang lebih baik dan dirasakan manfaat bagi masyarakat, dan dapat memenuhi sesuatu keterbutuhan bagi para pelaku ternak.