

## PEMANFAATAN WEBSITE SEBAGAI BENTUK DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN GARUT

### Penulis :

Agung Nurrahman<sup>1</sup>, Muhamad Dimas<sup>2</sup>, Muhammad Falakhuddin Ma'sum<sup>3</sup>, Muhammad Farhan Ino<sup>4</sup>

### Afiliasi:

Institut Pemerintahan Dalam Negeri<sup>1,2,3,4</sup>

### e-mail:

[agung\\_nurrahman@ipdn.ac.id](mailto:agung_nurrahman@ipdn.ac.id)<sup>1</sup>, [dimaszcz11@gmail.com](mailto:dimaszcz11@gmail.com)<sup>2</sup>, [falakhuddin93@gmail.com](mailto:falakhuddin93@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[muhammadfarhanino@gmail.com](mailto:muhammadfarhanino@gmail.com)<sup>4</sup>

### ABSTRACT

*The Garut Regency Government utilizes the website as a form of digitizing public services, especially in the field of Tourism and Culture. However, in its use, there are problems where there is still information that cannot be accessed by the public due to the error menu feature. The purpose of this study was to find out and describe the general description of the use of the website as a form of digitizing public services in Garut Regency, especially on the website of the Garut Regency Tourism and Culture Office. This research is a qualitative descriptive study. The research findings, which are seen from the three elements of digitizing public services in the implementation of e-government in Garut Regency, have been supported by the Garut Command Center. Utilization of the website is also supported by adequate human resource capabilities, the website's information presentation also provides fairly updated information. The conclusion of the research is that the use of the website as a form of digitizing public services in Garut Regency has been carried out quite well, but there is still a need to improve the availability of infrastructure and increase the capabilities and skills of human resources, especially managers of the official website.*

**Keywords: Digitization, E-Government, Public Service, Website**

### ABSTRAK

Pemerintah Kabupaten Garut memanfaatkan website sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik terutama pada bidang Pariwisata dan Kebudayaan. Namun, dalam pemanfaatannya, terdapat permasalahan dimana masih ada informasi yang tidak dapat diakses oleh masyarakat karena fitur menu error. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan gambaran umum pemanfaatan website sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Garut terutama pada website dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Temuan penelitian yaitu dilihat dari tiga elemen digitalisasi pelayanan publik dalam pelaksanaan *egovernment* di Kabupaten Garut, telah didukung oleh Garut *Command Centre*. Pemanfaatan website juga didukung oleh kemampuan sumber daya manusia yang cukup memadai, sajian informasi website juga menyediakan informasi yang cukup *update*. Kesimpulan dari penelitian adalah, pemanfaatan website sebagai bentuk digitalisasi

pelayanan publik di Kabupaten Garut telah dilaksanakan dengan cukup baik, namun masih perlu melakukan peningkatan dari ketersediaan infrastruktur dan peningkatan kemampuan serta keterampilan sumber daya manusia terutama pengelola website dinas.

**Kata Kunci:** *Digitalisasi, E-Government, Pelayanan Publik, Website*

## PENDAHULUAN

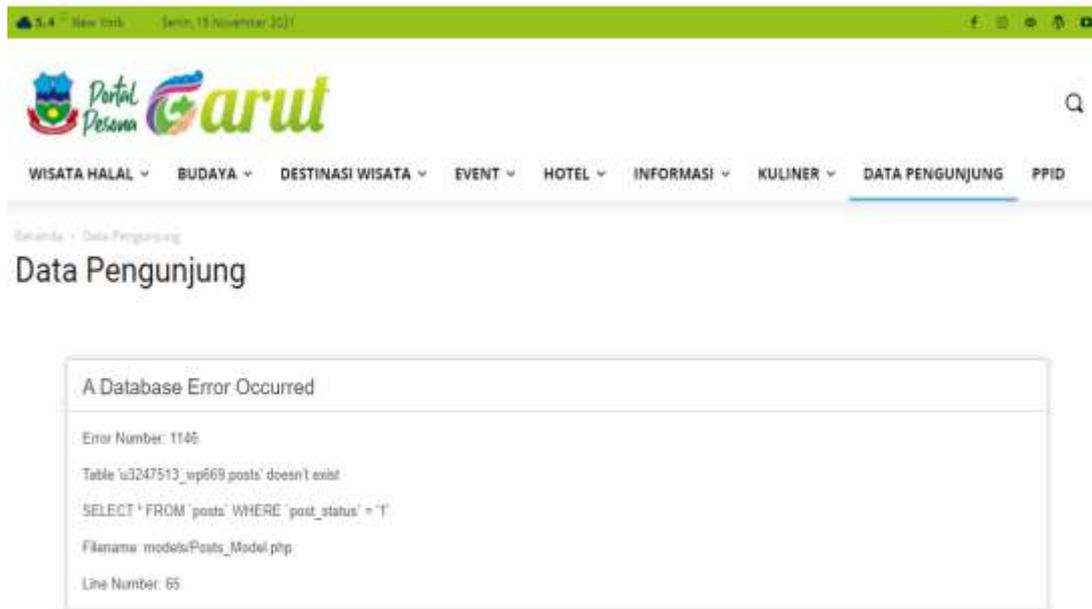
Pada zaman teknologi yang kian maju ini, pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam pemberian pelayanan kepada publik. Salah satu bentuk inovasi dapat dilakukan dalam pelaksanaan *e-government*. Penerapannya, memanfaatkan teknologi dan perlu didukung oleh ketersediaan infrastruktur dan sumber daya manusia yang memadai. Saat ini teknologi digital untuk menunjang peningkatan kinerja serta kesejahteraan, menghemat biaya dan konsumsi sumber daya, serta untuk terlibat lebih efektif dan aktif dengan warganya. Saat ini digitalisasi memang sedang banyak digencarkan karena ini menjadi salah satu terobosan dalam memajukan suatu daerah memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi dengan konsep yang telah diatur secara maksimal untuk kepentingan masyarakat dalam hal pengelolaan sumber daya yang efektif dan efisien.

Pemerintah dalam pandangannya menyebutkan jika perubahan ini sebagai sebuah pemikiran penataan wilayah secara terstruktur dan dipadukan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang memiliki maksud diantaranya menciptakan perencanaan pengembangan wilayah yang pantas untuk ditempati, modern, mampu menunjukkan peningkatan produktivitas daerah serta daya saing ekonomi dan menciptakan sebuah dasar pembangunan masa depan.

Sistem ini tidak hanya difungsikan pada berbagai perangkat, namun juga diterapkan pada sebuah sistem ataupun tatanan. Hal ini bisa berperan dalam mempermudah masyarakat mendapatkan informasi secara cepat dan tepat. Untuk mendukung banyak tujuan pembangunan sarana dan prasarana perkotaan dan pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, pemerintah membutuhkan teknologi dalam menciptakan kota yang dikembangkan dan pada akhirnya menjadikan masyarakat sejahtera. Untuk itu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut berhasil merilis aplikasi berupa *website* yaitu <http://visitgarut.garutkab.go.id> yang didalamnya memberikan banyak fitur untuk bisa diakses oleh seluruh masyarakat.

Keberadaan website tersebut merupakan salah satu bentuk perwujudan pemerintahan berbasis elektronik (*E-government*) dimana dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, membuka ruang bagi pemerintah pada level pemerintah pusat dan daerah untuk memanfaatkan teknologi dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan. Cahyadi (2003) menjelaskan bahwa terdapat manfaat dalam penerapan e-government yaitu: 1) manfaat yang dapat dirasakan oleh lembaga atau organisasi yaitu organisasi dapat melakukan penghematan anggaran dalam memberikan pelayanan kepada publik. Mengingat dalam penerapan e-government dapat terjadi penghematan atas penggunaan kertas, tenaga dan waktu dan diikuti dengan peningkatan pertukaran informasi dan data; 2) Manfaat berikutnya dirasakan oleh masyarakat dimana informasi yang diterima akan lebih cepat, pelayanan publik pun dilakukan secara *nonstop* dalam sehari terus dapat dilakukan pelayanan 1x24 jam, masyarakat pun dapat melakukan peningkatan kemampuan informasi yang dibutuhkannya. Dengan demikian, dengan adanya e-government maka semua pelayanan masyarakat dapat dilaksanakan secara digital dengan memanfaatkan teknologi informasi. Kehadiran e-government dinilai dapat mewujudkan peningkatan transaksi pelayanan publik mengingat dalam penyelenggaraannya, interaksi antara pemerintah dan masyarakat tidak terbatas oleh waktu dan ruang, dan biaya yang disediakan pun terjangkau (Supriyanto 2016).

Pemerintah Kabupaten Garut menyambut baik Instruksi tersebut dan melalui website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut menampilkan bagaimana pemanfaatan teknologi mampu memberikan kemudahan bagi pemerintah dalam mewujudkan transparansi dan keterbukaan informasi kepada publik. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat fitur website yang tidak bisa dibuka. Dengan kata lain tidak ada informasi yang bisa dibaca oleh pengguna website. Peneliti menilai bahwa, hal tersebut dapat menjadi salah satu permasalahan dalam pemanfaatan website yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Garut. Hal ini dikarenakan pada tampilan website tersebut menjadi kurang maksimal, karena terdapat data error sehingga keterbukaan informasi kepada publik menjadi terkendala.



**Gambar 1. Tampilan Website Yang Error**

Penelitian terkait website pemerintah daerah sudah pernah dilakukan sebelumnya. Pada penerapan E-government yang telah dilaksanakan pada Pemerintah Kabupaten Gorontalo, dinilai bahwa masyarakat dapat merasakan manfaatnya. Dimana telah terjadi perwujudan keterbukaan informasi publik, dan efektifnya pelayanan publik walaupun dalam pelaksanaannya masih terkendala pada belum memadainya infrastruktur dan belum memadainya kemampuan sumber daya manusia (Mohi and Botutihe 2020). Selanjutnya dengan melakukan analisa melalui kondisi pengelolaan website Pemerintah Kota Depok ditemukan bahwa terdapat faktor pendukung dalam pengelolaan website tersebut yaitu Pejabat Pengelola Dokumentasi dan Informasi (PPID) dinilai cukup interaktif dan melakukan *update* data pada website untuk menyampaikan informasi bagi masyarakat di Kota Depok (Handayani n.d.). Disisi lain ditemukan bahwa terdapat faktor penghambat dalam pengelolaan website pemerintah di Kabupaten Garut dimana pada kegiatan *fact finding* belum terlaksana secara optimal (Sari 2014). Penelitian berikutnya mengukur kualitas layanan yang dihasilkan oleh Website Pemerintah Kabupaten Garut menggunakan metode webqual 4.0 yang didalamnya terdapat variabel *usability*, *service interaction quality* dan *information quality*. Diperoleh kesimpulan bahwa hasil dari pengukuran kualitas pelayanan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan website pemerintah daerah tersebut

(Akbar 2017). Sementara pada website yang dikelola oleh Bidang humas dan protokoler pada Pemerintah Kabupaten Garut, telah dilaksanakan secara cukup baik, dan disarankan agar Pemerintah Kabupaten Garut dapat memberikan pelatihan bagi pegawai bidang terkait tersebut (Nugraha 2017). Hal tersebut ditegaskan oleh penelitian Hasan (2012) dimana terdapat temuan penelitian bahwa ada hubungan yang valid, dan signifikan serta bermakna cukup berarti antara persepsi wartawan dengan kualitas isi berita yang ditampilkan pada website Pemerintah Kabupaten Garut. Di sisi lain, ditemukan bahwa website resmi yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi memiliki kualitas yang sangat rendah. Peneliti melakukan pengukuran kinerja website dengan menggunakan alat bantu dari GTMatrix (Masyhur 2014).

Merujuk pada permasalahan dan uraian di atas, penulis tertarik mengkaji dan menganalisis bagaimana pemanfaatan website sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Garut terutama pada website dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut? Kajian ini belum pernah dilakukan sebelumnya dan memiliki nilai kebaruan (*novelty*) dimana peneliti melakukan analisa dengan mempedomani *Harvard JFK School of Government* Indrajit (2004) yang menyatakan bahwa terdapat tiga elemen sukses dengan menerapkan konsep digitalisasi pelayanan publik yaitu *support*, *capacity* dan *value*. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan gambaran umum pemanfaatan website sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Garut terutama pada website dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut.

## METODE

Metode penelitian merupakan beberapa langkah yang diambil oleh seorang peneliti untuk mengumpulkan berbagai data ataupun informasi yang kemudian diolah kembali secara ilmiah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil akhir dari pengolahan data seperti ini akan berbentuk narasi ataupun deskripsi terhadap hal yang diteliti dan bukan berbentuk angka. Penelitian ini terarah kepada sebuah pelayanan publik dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pemerintah Kabupaten Garut ditinjau dari tiga elemen yaitu bantuan (*support*), kapasitas (*capacity*), dan isi (*value*), serta analisis peneliti mengenai komponen utama pengembangan pelayanan publik berbasis digital dari *website*

<http://visitgarut.garutkab.go.id>. Peneliti melakukan analisis data melalui reduksi, menyajikan data dan menyimpulkannya (Miles and Huberman 1992).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebuah website resmi <http://visitgarut.garutkab.go.id> yang sengaja dibuat ini memiliki tujuan utama yaitu membantu masyarakat luas pada umumnya dan khususnya masyarakat Garut sendiri dalam mencari referensi pengalaman pariwisata dan kebudayaan yang tersebar di wilayah Kabupaten Garut. Sehingga wisatawan tidak perlu mengunjungi langsung ke Kabupaten Garut untuk menentukan destinasi mana yang akan dikunjungi dikemudian hari ataupun hanya sekedar mencari tau keragaman wisata yang disajikan Pemerintah Kabupaten Garut. Hal yang ingin dicapai yaitu dapat memperbanyak daftar kunjungan serta menjamin keamanan, kenyamanan, dan kepuasan wisatawan.

Dalam website ini memiliki beberapa fitur penunjang yang bisa dijelajahi oleh semua orang diantaranya Wisata Halal, Budaya, Destinasi Wisata, Event, Hotel, Informasi, Kuliner, Data Pengunjung, dan PPID (Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi). Selain itu, bagi calon wisatawan yang ingin tau lebih dalam lagi mengenai website ini bisa langsung mencarinya karena web ini terhubung dengan beberapa akun sosial media diantaranya *facebook*, *Instagram*, *gmail*, serta *YouTube* yang tentunya akan selalu menampilkan informasi terbaru serta bisa diakses kapanpun dan dimanapun.



**Gambar 2. Tampilan awal website di PC**

Sumber: [visitgarut.garutkab.go.id](http://visitgarut.garutkab.go.id)



Gambar 3. Tampilan awal website di *smartphone*

Sumber: [visitgarut.garutkab.go.id](http://visitgarut.garutkab.go.id)



Gambar 4. Tampilan fitur website di *smartphone*

Sumber: [visitgarut.garutkab.go.id](http://visitgarut.garutkab.go.id)

Kehadiran website yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Garut telah dilengkapi dengan berbagai fitur yang diharapkan dapat memudahkan bagi penggunaannya. Website pemerintah daerah juga dinilai dapat memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan pemerintah (Anggreani, Purnomo, and Kasiwi 2020; Nugraha 2015; Putri and Muzakkir 2021; Suryadi, Wijaya, and Aprilia 2014; Yohana, Yazid, and Puspita 2014). Apabila

ditinjau dari kualitas pelayanan publik terdapat tiga hal menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011), penjelasannya sebagai berikut:

Ditinjau dari aspek responsivitas yaitu cara pengelola website tersebut dalam menanggapi keluhan atau laporan yang dilontarkan oleh masyarakat kepada pemerintah melalui website terkait. Bagi para calon wisatawan yang berminat untuk mengunjungi suatu destinasi wisata namun masih mengalami kebingungan, bisa langsung menghubungi pemilik akses website untuk diberikan bantuan atau pengarahan melalui beberapa sosial media yang terhubung langsung dengan website. Harapan dari adanya website ini yaitu untuk dapat membantu calon wisatawan dengan memberikan sebuah tanggapan cepat mengenai berbagai pertanyaan dari calon wisatawan akan kebutuhan terkait dengan destinasi wisata yang ingin dituju.

Melalui website yang disediakan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut, pemerintah daerah dapat menampilkan jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah. Masyarakat yang ingin melakukan kunjungan wisata akan dengan mudah memperoleh informasi terkait tujuan destinasi wisata Garut. Melalui penerapan e-government yang diwujudkan dalam bentuk website tersebut terjadi transfer informasi yang lebih cepat. Mengingat masyarakat Kabupaten Garut dan calon wisatawan dimana saja dapat mengakses website melalui komputer dan *smartphone*. Dengan demikian, website wisata tersebut dapat dimanfaatkan oleh masyarakat tanpa harus bertatap muka atau mengunjungi kantor Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut (Sriyati, Satria, and Sudewi 2015).

Selanjutnya dari segi tanggung jawab yang dapat diartikan sebagai bagaimana pemerintah dalam kaitannya yaitu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sebagai bentuk tanggung jawab dalam pemberian pelayanan melalui website ini. Sudah semestinya pemerintah menjalankan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dimusyawarahkan dan disetujui oleh pimpinan. Jadi dalam hal ini, seorang admin website secara tidak langsung membawa nama instansi terkait dalam hal ini yaitu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sehingga apabila terdapat kesalahan yang dilakukan admin maka instansi lah yang akan tercoreng namanya. Sejauh ini, peneliti mengamati jika admin dalam website ini benar – benar menjalankan tugasnya dengan sungguh – sungguh dan selalu memberikan informasi data yang valid. Admin website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan

Kabupaten Garut telah melaksanakan tugas dengan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari cukup *update* nya informasi yang terdapat pada website tersebut. Dengan demikian, masyarakat bisa mengetahui informasi wisata yang berkembang secara cepat di Kabupaten Garut tersebut.

Respon yang dimiliki oleh aparat Pemerintah Kabupaten Garut, terutama para admin website dinilai sudah cukup responsif dan cukup cepat dalam melakukan keterbukaan informasi pada website tersebut. Mengingat, apabila baik dari segi isi maupun tampilan website tidak menampilkan informasi secara detail, maka hal tersebut dapat disebabkan oleh aparat pemerintah belum mengelola website secara optimal (Nurfalah and Wihayati 2015). Peneliti menilai bahwa dari ketersediaan informasi pada website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut sudah cukup *update*, namun masih terdapat informasi atau data pada website yang tidak dapat dibuka atau diakses oleh masyarakat. Oleh sebab itu, peneliti menilai perlu dilakukan evaluasi dan pengawasan melekat yang dilakukan secara berkala kepada pengelola admin website agar dapat lebih memperhatikan isi dan tampilan dari website dinas tersebut. Mengingat, salah satu tujuan dari website pemerintah daerah tersebut, adalah untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi wisata secara lebih mendalam (Prasetya 2018).

Selanjutnya, aspek akuntabilitas yang merupakan sebuah bentuk apakah website ini sudah mengikuti standar yang ada dan memiliki kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan berbagai faktor yang ada di dalam masyarakat. Berdasarkan yang peneliti lihat dan alami, website ini secara keseluruhan telah mengikuti standar minimal yang ada sebagai salah satu contohnya yaitu website ini berhasil membantu banyak orang dalam hal pencarian informasi dan masih banyak yang lainnya serta telah menyesuaikan dengan perkembangan zaman atau bisa disebut website ini selalu memperbaharui baik dalam hal berita maupun data terbaru.

Pada aspek akuntabilitas yang telah dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut, menurut peneliti sudah cukup baik, yaitu website telah menyajikan informasi sesuai fitur menu yang tersedia ada website. Namun, pada website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut belum memuat laporan pertanggungjawaban dan laporan kinerja dari dinas terkait. Sementara pada penerapan keterbukaan informasi publik,

masyarakat menuntut akuntabilitas ini dilakukan. Salah satu wujudnya adalah melalui informasi yang bisa disajikan pada website pemerintah daerah. Tampilan isi dari website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut cenderung menampilkan kegiatan dan tempat wisata yang terdapat di Kabupaten Garut. Sementara di sisi lain, masyarakat mengharapkan adanya transparansi dan akuntabilitas dari isi website terkait bagaimana capaian dari kinerja pemerintah daerah tersebut (ISNI 2018). Perwujudan akuntabilitas akan sulit dilakukan tanpa partisipasi dari masyarakat Kabupaten Garut, dan tanpa pemantauan atau pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat tersebut (Sa'adah 2015). Oleh sebab itu, peneliti menilai bahwa konten dari website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut dapat dimaksimalkan dengan menampilkan laporan kinerja pemerintah daerah.

Selanjutnya jika berdasarkan sebuah penelitian dari *Harvard JFK School of Government*, Indrajit (2004), terdapat tiga elemen sukses dengan menerapkan konsep digitalisasi pelayanan publik, elemen yang dimaksud yaitu: adanya *support*, kapasitas, dan *value*. Ketiga elemen tersebut peneliti uraikan sebagai berikut:

Elemen yang pertama yaitu dukungan atau *support* yang dapat dilihat dari disepakatinya sebuah pemikiran *e-government* yang merupakan kesepakatan bersama mengenai dirilisnya sebuah website tentang pariwisata dan kebudayaan ini sebagai salah satu kunci kunci sukses dalam mencapai tujuan awal dari digitalisasi pelayanan publik. Ditugaskannya aparat pemerintah Kabupaten Garut untuk mengelola website ini juga termasuk dalam aspek dukungan ini untuk membangun konsep ini. Selain itu dibangunnya beberapa infrastruktur pendukung untuk untuk proses pengembangan, ini tercermin dari Pemerintah Kabupaten Garut membuat sebuah *command center* sebagai pusat layanan informasi digital. Kemudian dengan melakukan sosialisasi secara menyeluruh, berlanjut, dan konsisten kepada seluruh lapisan pemerintahan secara khusus dan masyarakat secara umum melalui media sosial maupun secara terjun lapangan.

Peneliti menilai bahwa Pemerintah Kabupaten Garut perlu menyusun rencana kebutuhan infrastruktur yang dibutuhkan dalam pengembangan website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut. Mengingat masih terdapat kendala dalam menampilkan informasi pada website, yang dihambat oleh error nya salah satu fitur menu tersebut. Sehingga masyarakat tidak dapat mengakses informasinya. Perencanaan kebutuhan

infrastruktur yang baik dapat membantu Pemerintah Kabupaten Garut dalam memanfaatkan website secara optimal. Mengingat, kurang memadainya infrastruktur dapat menjadi salah satu faktor penghambat, permasalahan atau kendala dalam pemanfaatan e-government (Cantaka and Komalasari 2021; Helmi, Muzwardi, and Hasan 2020; Saptari, Susanti, and Suprayogi 2021). Bahkan, infrastruktur dinilai dapat menjadi salah satu prioritas utama yang perlu memperoleh perbaikan dan peningkatan dalam perencanaan dan pengembangan e-government (Herlambang, Saputra, and Fadhlurrahman 2019).

Elemen kedua kapasitas atau *capacity* yaitu tersedianya sumber daya dan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang tentunya memadai untuk melaksanakan *e-government*. Yang menjadi pokok utama ketersediaan sumber daya manusia berkompeten dan mahir yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan manfaat yang diharapkan. Terkait dengan sumber daya yang menjadi pelaksana dalam pemanfaatan website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut, dapat dinilai cukup mumpuni dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Namun, peneliti menilai bahwa sumber daya manusia terutama operator dan admin pengelola website dapat memperoleh peningkatan kemampuan dan keterampilan. Peningkatan keterampilan dapat diperoleh melalui kegiatan pelatihan atau bimbingan teknis. Kegiatan pelatihan yang dapat dilakukan adalah pelatihan dalam mengemas informasi agar dapat menarik perhatian pembaca website. Selain itu juga dapat dilakukan pelatihan dalam pemanfaatan teknologi yang mendukung website tersebut. Tidak hanya meningkatkan keterampilan saja, tetapi aparat pemerintah, dan pengelola website sebaiknya dapat meningkatkan pengetahuan dalam penyebaran informasi kepada masyarakat Kabupaten Garut. Sumber daya manusia yang berasal dari aparat pemerintah Kabupaten Garut dituntut untuk dapat terus menerus melakukan *update* informasi agar dapat disajikan pada website secara cepat, akurat dan tepat. Namun, di sisi lain, aparat pemerintah juga perlu melakukan *update* pengetahuan untuk dirinya sendiri, dengan demikian, dalam melakukan pelayanan kepada publik, pegawai dinas, dapat selangkah lebih maju dan memiliki kompetensi yang memadai untuk selanjutnya dapat terjadi pertukaran informasi yang akurat kepada publik. Lebih jauh, kegiatan pelatihan dinilai dapat membantu pencapaian peningkatan kinerja pegawai (Khoiriyah, Arifin, and

Mustapita 2020; Lubis and Wulandari 2021; Pungki 2020; Purwasih 2016; Widiananda, Djaelani, and Millaningtyas 2020; Wildan, Mulatsih, and Kamela 2017).

Terakhir elemen value ataupun nilai yang terkandung didalamnya. Apapun model realisasi *e-government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep ini. Penentu seberapa manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah dari pemerintah, melainkan masyarakat langsung pengguna ataupun pengakses website ini. Pemerintah harus teliti dalam menentukan jenis aplikasi *e-government* yang harus diutamakan pengembangannya agar memberikan *value* yang dapat dirasakan masyarakat. Pemerintah akan mengalami kesulitan dalam mengembangkan konsep ini jika mereka tidak memahami apa yang memang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam menerapkan digitalisasi pelayanan publik melalui website pemerintah, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut telah menyajikan informasi destinasi wisata dan semua informasi yang berkaitan dengan kegiatan wisata. Peneliti menilai bahwa, untuk memberikan *value* kepada masyarakat Kabupaten Garut, maka Pemerintah Kabupaten Garut perlu melakukan analisis kebutuhan terkait kebutuhan isi website dan kebutuhan aplikasi lainnya pendukung digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Garut. Selain memanfaatkan website, dalam mentransfer nilai yang didalamnya terdapat sajian informasi untuk masyarakat, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan kabupaten Garut pun memanfaatkan media sosial. Media sosial yang dimiliki oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut dapat dimanfaatkan sebagai media komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, dan masyarakat dengan masyarakat. Selain itu, website dan media sosial yang dimiliki pun berfungsi sebagai media promosi tempat wisata yang dimiliki oleh Kabupaten Garut.

Nilai yang disajikan untuk masyarakat tidak terlepas dari manfaat yang diperoleh Pemerintah Kabupaten Garut dalam memanfaatkan website sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik terutama dalam pelayanan bidang pariwisata dan kebudayaan. Manfaat yang dapat diterima oleh pemerintah dalam memanfaatkan website sebagai media interaksi dan komunikasi, dan media keterbukaan informasi publik, juga sebagai media promosi kegiatan dan tempat wisata di Kabupaten Garut. Website dinilai sebagai media promosi yang terpercaya (Riyanto 2015). Website sebagai promosi wisata dinilai dapat membuka akses informasi bagi masyarakat agar bisa lebih dikenal hingga ke dunia internasional (Siradjuddin

2018). Website sebagai media promosi pun dinilai dapat menarik perhatian bagi para calon wisatawan dan menarik perhatian calon wisatawan untuk berkunjung dan berwisata sehingga dapat memajukan pariwisata dan kebudayaan daerah serta dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan (Saputra 2017; SURENTU, Warouw, and Rembang 2020). Dengan demikian, website memiliki peran yang penting dalam kegiatan promosi wisata dan kebudayaan di Kabupaten Garut (Widya Kartini 2009).

## KESIMPULAN

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut memanfaatkan website <http://visitgarut.garutkab.go.id> dan ditinjau dari 3 (tiga) elemen digitalisasi pelayanan publik, diketahui bahwa Pemerintah Kabupaten Garut telah melakukan *support* dalam bentuk *command center* sebagai pusat layanan informasi digital. Namun, masih terdapat infrastruktur yang kurang memadai sehingga berimplikasi pada eror nya fitur menu pada website tersebut. Dilihat dari kapasitas yang terdiri dari sumber daya manusia dan ketersediaan infrastruktur, maka diketahui bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut memiliki sumber daya manusia yang terdiri atas aparat pemerintah dan pengelola website yang cukup memadai. Hal ini tercermin dalam informasi yang disajikan pada website cukup *update*. Namun, Pemerintah Kabupaten Garut perlu melakukan peningkatan kemampuan dan keterampilan bagi pegawai dalam bentuk pelatihan dan bimbingan teknis. Dilihat dari elemen *value*, diketahui bahwa pemerintah telah memanfaatkan website sebagai media komunikasi dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, sebagai media keterbukaan informasi publik dan media promosi kegiatan pariwisata dan kebudayaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Reza Muhammad. 2017. "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PEMERINTAHAN KAB. GARUT MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0." UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG.
- Anggreani, Muthiara Dwi, Eko Priyo Purnomo, and Aulia Nur Kasiwi. 2020. "RUANG PUBLIK VIRTUAL SEBAGAI PINTU KOMUNIKASI GOVERNMENT TO CITIZEN (Studi Kasus: Perbandingan Media Sosial Pemerintah Kota Yogyakarta Dan Surabaya)." *Moderat*:

*Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 6(1). doi:  
<http://dx.doi.org/10.25157/moderat.v6i1.3165>.

- Cahyadi, Adi. 2003. "E-GOVERNMENT: SUATU TINJAUAN KONSEP DAN PERMASALAHAN." *Binus Journal Publishing* 4(1). doi: <https://doi.org/10.21512/tw.v4i1.3796>.
- Cantaka, Muhammad Arung, and Dinny Komalasari. 2021. "PENGEMBANGAN SISTEM JARINGAN DINAS PARIWISATA KOTA PALEMBANG DENGAN METODE DEVELOPMENT NETWORK LIFE CYCLE." *Semhavok: Seminar Hasil Penelitian Vokasi* 3(1).
- Handayani, Nida. n.d. "EFEKTIVITAS WEBSITE DALAM PELAYANAN ELEKTRONIK PEMERINTAH KOTA DEPOK." *SWARANTRA: Jurnal Otonomi Daerah Dan Pengembangan Masyarakat*.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, Andi. 2012. "Persepsi Wartawan Pemerintah Daerah Kabupaten Garut Terhadap Kualitas Isi Berita Di Website Pemerintah Daerah Kabupaten Garut." Universitas Komputer Indonesia.
- Helmi, Helmi, Ady Muzwardi, and Effendi Hasan. 2020. "ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI SIGOLABANG DALAM PENGELOLAAN BARANG MILIK DAERAH KOTA BANDA ACEH." *KEMUDI: JURNAL ILMU PEMERINTAHAN* 5(01).
- Herlambang, Admaja Dwi, Mochammad Chandra Saputra, and Ridho Fadhlurrahman. 2019. "EVALUASI KEBIJAKAN, KELEMBAGAAN, INFRASTRUKTUR, APLIKASI, DAN PERENCANAAN E-GOVERNMENT DI PEMERINTAHAN KOTA BATU." *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)* 6(6). doi: DOI: 10.25126/jtiik.201961322.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government (Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Digital)*. Yogyakarta: ANDI.
- ISNI, ALISHA RAHMADHANI. 2018. "ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH PADA KABUPATEN SESUMATERA BARAT." UNIVERSITAS NEGERI PADANG.
- Khoiriyah, Yuli, Rois Arifin, and Arini Fitria Mustapita. 2020. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Pelatihan, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha Sekretariat Daerah Kabupaten Malang." *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* 9(3).
- Lubis, Nabila Arsyi, and Sari Wulandari. 2021. "PENGARUH PELATIHAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PADA PEGAWAI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN DELI SERDANG." *Jurnal Mutiara Manajemen* 6(1).
- Masyhur, Firdaus. 2014. "Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi Di Indonesia." *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Komunikasi Dan Informatika* 17(1). doi: <http://dx.doi.org/10.30818/jpkm.2014.1170102>.
- Miles, M. B., and M. Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Mohi, Widya Kurniati, and Nuzlan Botutihe. 2020. "Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis

Elektronik.” *Publik: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 9(2). doi: <http://dx.doi.org/10.31314/pjia.9.2.115-124.2020>.

Nugraha, Dodi Angga. 2015. “PEMANFAATAN INTERNET SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI PEMBANGUNAN DI KABUPATEN SUBANG.” *OMNICOM* 1(2).

Nugraha, Moch Fajar. 2017. “PROSES PENULISAN PRESS RELEASE DALAM PENYEBARAN INFORMASI MELALUI WEBSITE PEMERINTAHAN KABUPATEN GARUT YANG DIKELOLA OLEH BIDANG HUMAS DAN PROTOKOLER.” Universitas Padjadjaran.

Nurfalah, Farida, and Welly Wihayati. 2015. “PERANAN MEDIA PROMOSI MELALUI WEBSITE YANG DILAKUKAN DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN JAWA BARAT DALAM MENUMBUHKAN MINAT BERWISATA DI CIREBON.” *Jurnal Signal* 3(2). doi: <http://dx.doi.org/10.33603/signal.v3i2.15>.

Prasetya, Arif Budi. 2018. “PENGEMBANGAN KOMUNIKASI PUBLIK DAN PARIWISATA BERBASIS INTERNET PADA WEBSITE DINAS PARIWISATA PEMERINTAH KOTA MALANG.” *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi* 17(2). doi: <https://doi.org/10.32509/wacana.v17i2.645>.

Pungki, Sefrida. 2020. “Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur.” UNIVERSITAS AIRLANGGA.

Purwasih, Mira. 2016. “Analisis Pengaruh Kompetensi, Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Pangkalpinang.” Universitas Bangka Belitung.

Putri, Ade, and Muzakkir Muzakkir. 2021. “EVEKTIVITAS PEMANFAATAN WABSITE SEBAGAI MEDIA INFORMASI BAGI MASYARAKAT DAN PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT DAYA.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi* 1(2).

Riyanto, Andi Dwi. 2015. “PEMBUATAN WEBSITE SEBAGAI MEDIA PROMOSI YANG TERPERCAYA.” *Seminar Nasional Informatika (SeminasIF)* 1(1).

Sa’adah, Binti. 2015. “AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI ANGGARAN MELALUI E-GOVERNMENT (Studi Tentang Penganggaran Di Pemerintahan Daerah Kabupaten Blitar).” *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik* 3(2).

Saptari, Desy, Elisa Susanti, and Yogi Suprayogi. 2021. “KAPASITAS ORGANISASI DINAS PARIWISATA PEMUDA DAN OLAHRAGA DALAM MENGEMBANGKAN PARIWISATA UNGGULAN KABUPATEN TASIKMALAYA.” *Jurnal Jane: Jurnal Administrasi Negara* 13(1). doi: <https://doi.org/10.24198/jane.v13i1.28701>.

Saputra, Kasnur. 2017. “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PARIWISATA BERBASIS WEBSITE SEBAGAI MEDIA PROMOSI DI SINGKAWANG- KALIMANTAN BARAT.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia* 2(1). doi: <https://doi.org/10.37673/jebi.v2i1.48>.

Sari, Shelly Mayang. 2014. “PENGELOLAAN WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN GARUT OLEH BAGIAN INFORMATIKA (STUDI DESKRIPTIF TERHADAP PENGELOLAAN WEBSITE WWW.GARUTKAB.GO.ID SEBAGAI MEDIA PENYEBARAN INFORMASI PEMERINTAH

KABUPATEN GARUT.” Universitas Padjadjaran.

- Siradjuddin, Hairil Kurniadi. 2018. “SISTEM INFORMASI PARIWISATA SEBAGAI MEDIA PROMOSI PADA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA TIDORE KEPULAUAN.” *IJIS - Indonesian Journal On Information System* 3(2). doi: <https://doi.org/10.36549/ijis.v3i2.43>.
- Sriyati, Sriyati, Fiqih Satria, and Sudewi Sudewi. 2015. “PEMANFAATAN E-GOVERNMENT SEBAGAI MEDIA PROMOSI DI BIDANG PARIWISATA EKONOMI KREATIF (Studi Kasus : Dinas Pariwisata Ekonomi Kreatif, Kabupaten Pesawaran).” *Jurnal TAM Technology Acceptance Model* 5.
- Supriyanto, Eko Eddy. 2016. “Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia.” *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah* 1(1). doi: <https://doi.org/10.24905/jip.1.1.2016.141-161>.
- SURENTU, YUNICE ZEVANYA, Desie M. D. Warouw, and Meiske Rembang. 2020. “PENTINGNYA WEBSITE SEBAGAI MEDIA INFORMASI DESTINASI WISATA DI DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KABUPATEN MINAHASA.” *ACTA DIURNA KOMUNIKASI* 2(4).
- Suryadi, Suryadi, Andy Fefta Wijaya, and Santy Nurina Aprilia. 2014. “Efektivitas Website Sebagai Media E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang).” *Jurnal Wacana*.
- Widiananda, Ameirul, Abdul Kodir Djaelani, and Restu Millaningtyas. 2020. “Pengaruh Promosi Jabatan, Pendidikan, Dan Masa Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Koperasi, Perindustrian, Dan Perdagangan Kota Malang.” *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* 09(14).
- Widya Kartini, Asri. 2009. “ANALISIS WEBSITE SEBAGAI SARANA PROMOSI DI DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA.” Universitas Komputer Indonesia.
- Wildan, Listiana Sri Mulatsih, and Ice Kamela. 2017. “PENGARUH KOMPENSASI DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PU PASAMAN BARAT DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING.” *ABSTRAK TESIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN* 11(2).
- Yohana, Nova, Yazid, and Tantri Puspita. 2014. “PEMANFAATAN WEBSITE PEMERINTAH KOTA PEKANBARU DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE.” *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi* 5(2).