

**ANALISIS PENGEMBANGAN WEBSITE [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) DALAM  
PENYELENGGARAAN E-GOVERNMENT DI PEMERINTAHAN KOTA  
YOGYAKARTA**

Annisa Kurnia Anjarini, Ida Hayu Dwimawanti  
**Jurusan Administrasi Publik**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**  
Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman : <http://fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAKSI**

Pengembangan *website* resmi Pemerintah Kota Yogyakarta dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan *e-government* di Kota Yogyakarta memiliki tujuan untuk memudahkan pelayanan informasi melalui pemanfaatan teknologi informasi kepada masyarakat Kota Yogyakarta, pihak swasta, maupun pemerintah lainnya. Rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana analisis pengembangan *website* dalam penyelenggaraan *e-government* di Pemerintah Kota Yogyakarta? Dan Apa faktor-faktor yang mendorong dan menghambat pengembangan *website* dalam penyelenggaraan *e-government* di Pemerintah Kota Yogyakarta? Tujuan penelitian ini adalah melihat bagaimana tahapan dalam pengembangan *website* resmi Pemerintah Kota Yogyakarta. Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini, di Penelitian ini menggunakan teori dari *Harvard JFK School of Government*, yaitu dengan elemen-elemen: *support*, *capacity*, dan *value*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa pengembangan *website* dalam pelaksanaan *e-government* di Kota Yogyakarta didukung oleh elemen *support* dimana regulasi dalam pelaksanaannya sudah ada sehingga komitmen pemerintah kota Yogyakarta sudah kuat dan dari elemen *capacity* dimana sumber daya manusia dan sumber daya financial sudah dipersiapkan dan dikembangkan secara berkala. Sedangkan faktor yang menghambat adalah dari faktor *value*, yaitu masyarakat yang kurang mengerti arti dari penggunaan *website* pemerintah Kota Yogyakarta akibat kurangnya pengetahuan akan teknologi informasi, malasnya masyarakat mengakses *website* resmi karena pelayanan yang diberikan hanya sebatas informasi saja dan kurangnya timbal balik dari masyarakat kepada Pemerintah yang mampu disalurkan melalui *website* resmi Kota Yogyakarta.

**Kata Kunci:** *e-government, Pengembangan Website, support, capacity, value*

## ABSTRACT

The development of Yogyakarta City official website held in attempt to the e-government of a Yogyakarta City has objective to ease services information through the use of information technology to Yogyakarta citizen, private, and the other government. The research problem is: How the analysis of the development of website in e-government organization at Yogyakarta City? and what are motivation factor and the obstacles of the website development in Yogyakarta City?. The purpose of this study to describe and analyze how the development of website and to describe the obstacles faced by the development of e-government in the Yogyakarta City. To answer the problem and the research objectives using successful elements of e-government development in the Harvard JFK School of Government, namely : support, capacity, and value. This research uses descriptive qualitative method. This study using interviews, observation, and documentation as well as triangulation associated with the development of electronic government in Yogyakarta City. The results showed that the motivation factors of website development in Yogyakarta city are support because of Yogyakarta City has a regulation of e-government that can be the commitment of Yogyakarta's government and capacity because of the preparation and development from human resource and financial resource were done. The obstacle is value element, because of Yogyakarta citizen doesn't know yet about the using of Yogyakarta official website caused by the minimum knowledge of technology information, the website just shows information service so the citizen to lose their motivation to access, and the lack of reciprocal from citizen to government that can be post in Yogyakarta official website.

**Keywords:** *e-governments, website development, support, capacity, value*

## 1. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada era modern ini, globalisasi dan teknologi telah mempengaruhi beragam kegiatan dalam masyarakat dan menjadi dampak tersendiri bagi instansi pemerintah, dikenal dengan *e-government*, yaitu aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dan dengan pihak luar yang diharapkan mampu meningkatkan kinerja pemerintahan dan memperbaiki pelayanan publik secara efisien dan efektif. Penggunaan teknologi dalam instansi pemerintah diharapkan mampu meningkatkan komunikasi internal dan komunikasi eksternal pemerintah dengan masyarakat, swasta, maupun pemerintah lainnya.

Pemerintah masa Megawati mengeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan *E-government* serta panduan yang telah dihasilkan oleh Departemen Komunikasi dan Informasi (Depkominfo) pada tahun 2004 yang pada dasarnya telah menjadi acuan bagi penyelenggaraan *e-government* di pusat dan daerah. Penggunaan berbagai media komunikasi

elektronik (Internet) di beberapa pemerintah daerah setempat.

Situs *website* Pemerintah Daerah tak hanya memberi informasi secara satu arah dari pemerintah ke masyarakat, namun juga memungkinkan terjadinya interaksi agar masyarakat mampu memberikan keluhan, saran, pengaduan, dan pertanyaan kepada Pemerintah Daerah sehingga partisipasi masyarakat dapat meningkat.

Setiap kabupaten/kota yang terdapat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta telah memiliki alamat *website*. Berdasarkan, Peningkatan *E-Government* Indonesia, Kota Yogyakarta menempati peringkat ketujuh.

*E-Government* di Kota Yogyakarta menempati peringkat ketujuh dari hasil PeGI, dimensi yang digunakan dalam penilaian ini adalah kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan. Setiap dimensi memiliki nilai tingkat *e-government*, nilai untuk masing-masing dimensi dalam *e-government* di Kota Yogyakarta yaitu dimensi kebijakan sebesar 3.20, kelembagaan sebesar 3.03, infrastruktur sebesar 2.90, aplikasi

sebesar 2.80, dan perencanaan sebesar 3 sehingga memiliki nilai rata-rata sebesar 2.99 dalam kategori baik. Meskipun dalam kategori baik, ada 6 kota/kabupaten yang memiliki peringkat *e-government* yang lebih tinggi dibanding Kota Yogyakarta yaitu Kota Surabaya, Kota Pekalongan, Kota Malang, Kabupaten Sragen, Kabupaten Bojonegoro, dan Kabupaten Lamongan. *E-government* di Kota Yogyakarta sendiri sudah dikembangkan mulai tahun 2002 dengan pembuatan *website* resmi Pemerintah kota Yogyakarta yang dapat di kunjungi di [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) dan dikelola oleh Bagian Teknologi dan Informatika, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat kota Yogyakarta dalam mengakses informasi serta menerima pelayanan dari Pemerintah Kota Yogyakarta. Keseriusan Pemerintah Kota Yogyakarta untuk memanfaatkan TIK secara optimal dibuktikan dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Yogyakarta nomor 15 tahun 2015 tentang *E-Government*.

Meskipun terjadi kenaikan jumlah pengunjung setiap harinya, tetapi *website* kota Yogyakarta tidak diimbangi dengan adanya sosialisasi kepada masyarakat terlihat dari jumlah setiap pengunjung pengakses portal *website* pemerintah kota Yogyakarta yang masih sangat sedikit yang setiap harinya kurang dari 150 orang, sedangkan jumlah penduduk Kota Yogyakarta pada tahun 2015 ada 412.704 orang.

Permasalahan lain juga ditemukan di dalam laman forum warga online, komentar yang dituliskan di kolom tersebut justru didominasi komentar-komentar yang sama sekali tidak berkaitan dengan masalah yang ada di Kota Yogyakarta, justru berisi *spam* dari pengguna-pengguna yang tidak jelas. Memang ditemukan beberapa komentar dari akun-akun warga Yogyakarta, namun tertutup oleh komentar *spam* yang mendominasi, sehingga komentar-komentar warga Yogyakarta tidak ditanggapi oleh admin *website* resmi Kota Yogyakarta

Dengan melihat permasalahan tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengembangan**

**Website [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) dalam Penyelenggaraan *E-Government* di Pemerintahan Kota Yogyakarta”** untuk mengetahui elemen kesuksesan dan penghambat pengembangan *website* pemerintah kota Yogyakarta.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana analisis pengembangan website [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) dalam penyelenggaraan e-government di Pemerintah Kota Yogyakarta?
2. Apa faktor-faktor yang mendorong dan menghambat pengembangan website dalam penyelenggaraan e-government di Pemerintah Kota Yogyakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis bagaimana pengembangan *e-government* pada Pemerintah Kota Yogyakarta.
2. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendorong dan penghambat pengembangan *e-government* pada Pemerintah Kota Yogyakarta.

### **D. Kajian Teori**

#### **Administrasi Publik**

Administrasi negara (publik) menurut Siagian dalam Ibrahim (2013:15), berpendapat bahwa administrasi publik adalah keseluruhan kegiatan yang

dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

#### **Manajemen Publik**

Pada dasarnya manajemen publik, yaitu manajemen instansi pemerintah. Menurut Overman dalam Pasolong (2007:83), manajemen publik adalah suatu studi intersipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

#### **Pelayanan Publik**

Menurut (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5), pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### ***E-Government***

Definisi *e-government* (dalam Indrajit, 2006:2) Bank Dunia menyebut, *E-Government* mengarahkan untuk menggunakan Teknologi Internet oleh semua agen pemerintahan (seperti WAN, internet, *mobile computing*) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintahan.

Di sisi lain, UNDP (United Nation Development Programme) (dalam Indrajit, 2006:2) dalam suatu kesempatan mendefinisikannya secara lebih sederhana, yaitu: *E-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies.*

### **Pengembangan *E-Government***

Menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Strategi Pengembangan *E-government*, Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government*

dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Pengembangan *e-government* di Indonesia dilaksanakan melalui 4 tingkatan dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan *E-Government* yaitu:

1. Tingkat kesiapan yang meliputi; pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyediaan SDM, penyiapan sarana akses yang mudah, dan sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik
2. Tingkat pematangan yang meliputi; pembuatan situs informasi publik interaktif, pembuatan antarmuka keterhubungan antar lembaga lain
3. Tingkat pemantapan yang meliputi; pembuatan situs transaksi pelayanan publik, dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain
4. Tingkat pemanfaatan yang meliputi; pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G (government to government), G2C (government to citizen), G2B (government to business) yang terintegrasi.

### **Elemen Sukses *E-Government***

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2006:15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

a. *Support*, elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government* bukan hanya sekedar mengikuti *trend* atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*.

b. *Capacity*, yang dimaksud *capacity* adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-government* terkait menjadi kenyataan.

c. *Value*, berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Untuk itu maka pemerintah harus teliti dalam memilih prioritas

jenis aplikasi *e-government* agar memberikan *value* yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakat.

### ***Good Governance***

Menurut Robert Charlick dalam Santosa (2009:130), *Good Governance* merupakan pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui peraturan dan/atau kebijakan yang absah untuk mempromosikan nilai-nilai masyarakat.

## **E. Metode Penelitian**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh bersumber dari data primer hasil wawancara dan data sekunder dari buku dan dokumen pendukung lainnya.

### **Analisis Data**

Tahapan analisis data yang diperoleh dilakukan mulai dari Pengumpulan Data; Reduksi Data yakni merangkum dan memilih hal-hal yang pokok; Penyajian Data hasil penelitian; dan Penarikan Kesimpulan.

### **Kualitas Data**

Penulis menggunakan Teknik Trianggulasi yakni uji validitas dengan cara membandingkan data hasil

pengamatan dan data hasil wawancara, membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti masyarakat dan orang pemerintahan, serta membandingkan hasil wawancara dengan misi sebuah dokumen yang berkaitan.

## **2. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **a. Tahap Pengembangan Website dalam Penyelenggaraan E-Government di Kota Yogyakarta**

Untuk melihat pengembangan *website* Kota Yogyakarta yang dikelola Diskominfo Kota Yogyakarta, ada 4 tahapan yang dilalui yaitu, Tingkat Kesiapan, Tingkat Pematangan, Tingkat Pemanfaatan, dan Tahap Pemanfaatan.

#### **Tingkat Kesiapan**

Dari data yang penulis dapatkan dan sesuai pernyataan narasumber, memang belum seluruh OPD di Kota Yogyakarta memiliki sub-domain di dalam *website* Kota Yogyakarta, hanya ada beberapa OPD saja. Menurut hasil wawancara dari narasumber dan data yang penulis dapatkan, jumlah SDM yang menjadi pengelola *website* sudah dirasa cukup, terdiri dari pengelola konten dan pemelihara sistem. SDM yang menjadi

pengelola *website* sudah diberikan Diklat seperti Diklat Komputer, Diklat Administrator Pengelola *Website*, Diklat Pemrograman *Website*, Kursus LINUX, Kursus Teknisi Komputer, Diklat Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Bimtek jaringan, dan Diklat Jurnalistik.

Kesiapan sarana akses bagi pengembangan *website* Kota Yogyakarta, internet sudah digunakan untuk pengelolaan *website* di Pemerintah Kota Yogyakarta, komputer juga sudah digunakan seluruh pegawai pengelola *website*, dan untuk jaringan optik sendiri juga sudah dimiliki secara mandiri oleh Pemerintah Kota Yogyakarta.

Informasi dasar harus di *update* apabila ada pembaruan informasi dari Pemerintah Kota Yogyakarta. Dalam tahap ini juga dapat kita lihat informasi dasar yang ditampilkan dalam *website* [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) yaitu berita yang di *update* setiap harinya.

#### **Tingkat Pematangan**

Di dalam tingkat pematangan, penulis melihat situs yang interaktif dengan masyarakat, seperti dalam *website* [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) sudah memiliki



menu Buku Tamu, Forum Warga, dan *E-Mail*. Menu Buku Tamu terlihat tidak digunakan dengan baik oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari *postingan* terakhir pada tahun 2016.

### **Tingkat Pemantapan**

Belum ada aplikasi atau formulir untuk melakukan transaksi secara online bagi masyarakat. [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) masih hanya pada tahap pemberian informasi saja. Pemerintah Kota Yogyakarta sendiri baru memiliki rencana untuk mengembangkan Jogja Smart Service. Nantinya Jogja Smart Service akan menjadi satu portal dimana pelayanan hanya ada di satu *website* saja.

### **Tingkat Pemanfaatan**

Di dalam *website* seharusnya ada integrasi pelayanan baik G2G, G2C, maupun G2B. Saat ini dapat dilihat sesuai hasil observasi dan hasil penelitian, belum terlihat adanya integrasi pelayanan untuk G2G, G2B, atau G2C.

### **b. Faktor Pendorong Pengembangan Website [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) dalam Penyelenggaraan E-Government di Kota Yogyakarta**

Ada tiga faktor yang harus dimiliki dan diperhatikan di dalam pengembangan

*website* pemerintah yaitu, *support*, *capacity*, dan *value*

### **Support**

Di Kota Yogyakarta sendiri, telah dibuat master plan *e-government* yaitu yang diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015 tentang *E-Government*. Kerangka ini menjadi acuan dikembangkannya *e-government* di Kota Yogyakarta, salah satunya yaitu pengembangan *website* kota Yogyakarta.

Sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta terkait *website* Kota Yogyakarta belum diterima untuk keseluruhan elemen masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan hanya melalui media seperti kop surat, media massa, dan saat pelatihan pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta. Sosialisasi tidak dilakukan secara langsung kepada masyarakat dan tidak dilakukan secara berkala.

Sarana yang tersedia dalam mengembangkan *website* di Kota Yogyakarta sudah cukup memadai. Terlihat dengan adanya jaringan yang kuat, internet yang menyeluruh, dan penggunaan komputer bagi setiap pegawai di Pemerintah Kota

Yogyakarta. Sarana tersebut juga selalu meningkat setiap tahunnya.

### **Capacity**

Pemerintah Kota Yogyakarta setiap tahunnya mengalokasikan anggaran untuk pengembangan *website* [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) sebesar 1,2 Milyar Rupiah dalam APBD. Tidak ada dana hibah dari pihak swasta untuk mengembangkan [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id). Anggaran tersebut dirasa cukup untuk mengelola *website*, kecuali jika ada dana yang dibutuhkan secara mendadak. Sumber daya manusia pengelola *website* memiliki syarat pendidikan minimal D3 Komputer untuk pengelola sistem dan untuk pengelola jaringan, sedangkan untuk pengelola konten tidak ada syarat pendidikannya, namun harus ahli dalam jurnalistik.

Pelatihan yang dilakukan guna meningkatkan kinerja pegawai dalam pengembangan *website* sudah banyak diadakan, seperti pelatihan dan bimtek jaringan, diklat jurnalistik, diklat administrator pengelola *website* kota, dan lain-lain. Pelatihan tersebut tidak dilakukan secara berkala, apabila ada *updating* sistem atau jaringan baru dilakukan pelatihan kembali.

### **c. Faktor Pengembangan *Website* dalam Penyelenggaraan *E-Government* di Kota Yogyakarta *Value***

Bagi Pemerintah Kota Yogyakarta sendiri, *e-government* memiliki arti yaitu komputersasi bagi pegawai sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai serta membuat pelayanan publik lebih efisien, efektif, dan ekonomis. Manfaat dengan adanya *website* [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) juga dirasakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta, yaitu pemberian informasi yang lebih cepat baik dari pemerintah ke masyarakat maupun sebaliknya. Tentunya dengan adanya *website* kota Yogyakarta sendiri tidak menjadi beban bagi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengelola dan mengembangkan *website* [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) agar masyarakat dalam mendapat atau memberikan informasi jauh lebih mudah dan cepat. penulis mendapatkan bahwa masyarakat belum seluruhnya merasakan manfaat dari *website* kota Yogyakarta. Masyarakat sendiri mengaku belum pernah mendapatkan sosialisasi secara

langsung, tetapi sebagian masyarakat sudah mengetahui adanya *website* [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) yang membantu mendapatkan atau memberikan informasi dari atau ke pemerintah. Masyarakat ingin agar aparaturnya bekerja lebih baik dalam pelayanan informasi di dalam *website* kota Yogyakarta. Namun sayangnya, beberapa masyarakat ada pula yang belum mengetahui isi dari *website* [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) karena memang belum pernah sama sekali membuka *website* tersebut. Kurangnya pengetahuan akan teknologi informasi, malasnya masyarakat mengakses *website* resmi karena pelayanan yang diberikan hanya sebatas informasi saja dan kurangnya timbal balik dari masyarakat kepada Pemerintah yang mampu disalurkan melalui *website* resmi Kota Yogyakarta., tentunya ini menjadi salah satu faktor penghambat dalam keberhasilan *e-government* di Kota Yogyakarta.

### 3. PENUTUP

#### Kesimpulan

Pengembangan *e-government* dapat dilihat melalui 4 tingkatan, yaitu tingkatan Persiapan, Pematangan, Pemantapan, dan Pemanfaatan. *Website*

Kota Yogyakarta yang beralamatkan di situs [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) dikelola oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.

- a. Dalam pengembangan *website* dalam penyelenggaraan *e-government* kota Yogyakarta sendiri dalam tingkatan persiapan melihat adanya kesiapan situs informasi dimana di dalam *website* resmi sudah tercantum beberapa *sub-domain* OPD. Kemudian dari kesiapan sumber daya manusia, sebagai pengelola *website* resmi pemerintah sudah diberikan diklat dan bimtek. Dalam kesiapan sarana akses, mulai dari komputer, internet, dan data center sudah mandiri. Sosialisasi *website* resmi secara langsung pada awal dibuat dengan merangkul media massa, sosialisasi yang dilakukan sekarang hanya melalui kop surat, saat ada pelatihan pegawai.
- b. Dalam tingkatan pematangan, *website* kota Yogyakarta sudah memiliki menu seperti Buku Tamu, Forum Warga Online, dan masyarakat juga bisa mengirim *e-mail* kepada Pemerintah Kota Yogyakarta melalui *website*

[www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id). Buku tamu memang dihiraukan oleh pengunjung *website* terlihat dari *postingan* yang sudah sejak 2016. Masyarakat lebih berinteraksi di dalam Forum Warga Online untuk menyampaikan informasi maupun keluhan kepada Pemerintah Kota Yogyakarta.

- c. Tingkatan Pemantapan belum terlaksana secara baik karena di dalam *website* kota Yogyakarta belum ditemukan aplikasi atau formulir untuk melakukan transaksi secara online kepada masyarakat.
- d. Dalam tingkatan yang terakhir, yaitu tingkatan pemanfaatan, di dalam *website* kota Yogyakarta juga belum terlihat pelayanan G2G, G2C, dan G2B yang bekerja secara terintegrasi.

Faktor-faktor yang mendukung pengembangan [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) adalah faktor *support*, sudah adanya Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015 tentang *E-Government*, sosialisasi yang dilakukan untuk masyarakat, pihak swasta, pemerintah lain maupun pegawai internal, dan sarana yang tersedia dirasa cukup dan

selalu meningkat setiap tahunnya. Sedangkan faktor *capacity*, dengan adanya anggaran khusus dari APBD untuk mengelola *website* [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) dan telah ada pelatihan-pelatihan bagi pegawai pengelola *website*, tidak dilakukan secara berkala tetapi jika ada *updating* jaringan atau sistem maka akan dilakukan pelatihan.

Faktor-faktor yang menghambat pengembangan [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) adalah faktor *value*, tidak semua masyarakat mau mengakses *website* tersebut dengan berbagai alasan seperti kurangnya pengetahuan akan teknologi informasi, malasnya masyarakat mengakses *website* resmi karena pelayanan yang diberikan hanya sebatas informasi saja dan kurangnya timbal balik dari masyarakat kepada Pemerintah yang mampu disalurkan melalui *website* resmi Kota Yogyakarta.

### **Saran**

- a) Perlu adanya kesadaran masyarakat akan pentingnya teknologi, dengan adanya *website* akan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi maupun dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan

informasi dari Pemerintah Kota Yogyakarta maupun memberikan informasi dari masyarakat ke Pemerintah Kota Yogyakarta.

- b) Bagi Pemerintah Kota Yogyakarta, perlu di buat akses satu portal di dalam *website* resmi Pemerintah Kota Yogyakarta sehingga akses untuk pelayanan publik dapat dilakukan di dalam satu *website* saja sehingga pelayanan yang didapatkan masyarakat dapat efisien dan efektif, tidak membuang-buang biaya dan tenaga.
- c) Masyarakat sendiri harus mampu memberikan partisipasi untuk menyampaikan saran dan pemikirannya mengenai kekurangan yang ada di dalam *website* dan apa saja yang ingin masyarakat dapatkan melalui *website* resmi Kota Yogyakarta agar Pemerintah Kota Yogyakarta juga mampu membenahi *website* [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) agar *website* mampu digunakan secara maksimal oleh masyarakat. Jika hal-hal tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, Jogja sebagai *smart city* akan terwujud karena Pemerintah Kota Yogyakarta yang mampu

menjadi pelayan bagi masyarakat Kota Yogyakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim, Amin. 2013. *Pokok-pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung: Refiika Aditama
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government*. Yogyakarta: ANDI.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik – Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Website Resmi Kota Yogyakarta: [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id)