

ANALISIS KUALITAS DAN EFEKTIVITAS *E-GOVERNMENT* SEBAGAI MEDIA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2015

Oleh: Wisnu Hardono, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Fisipol, UMY, Indonesia,
Hardonowisnu39@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur kualitas dan efektivitas pelayanan e-government di Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2015 melalui media website pemerintahan. Penelitian ini merupakan penelitian dengan melakukan observasi secara langsung dan melalui media website, juga melakukan wawancara dengan narasumber yang bersangkutan secara langsung. Untuk menentukan kualitas dan efektivitas dalam e-government penulis menggunakan tiga tolak ukur dari masyarakat, pelaku(pegawai), dan pihak swasta. Dalam penelitian ini menilai website pemerintah secara keseluruhan, baik tampilan juga content, selain itu juga menilai adanya pelayanan dan jenis pelayanan untuk publik. Keberhasilan pemerintah dalam menerapkan sistem e-government dalam website dapat diketahui dari kualitas website pemerintahan dan juga peran aktif masyarakat didalam website dalam menggunakan fasilitas yang diberikan pemerintah. Penelitian ini juga menyertakan dukungan pemerintah dalam bentuk dana segar juga peraturan perundang-undangan dalam melandasi terwujudnya sistem peleyanan berbasis website di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dari sisi website pemerintahan sudah memberikan jenis pelayanan yang bervariasi, namun keaktifan masyarakat dalam mengakses pelayanan online tersebut masih sangat minim. Pengguna fasilitas online lebih didominasi oleh pihak stakeholder.

Kata Kunci: e-government, kualitas, efektivitas, stakeholder, content, online, website.

1. Pendahuluan

Dasar dari pelaksanaan *e-government* adalah instruksi presiden No.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan *e-government*, yang berawal dari pertimbangan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Pengaplikasian sistem *e-government* diharapkan mampu untuk mengupgrade sistem Pemerintahan berjalan menuju ke arah yang semakin efisien, efektif, transparan, dan akuntabilitas. Sedangkan pengertian *e-government* menurut Kementrian Kominfo yaitu sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh Pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari Pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara Online (Prihanto, 2012). Dan pada dasarnya *e-government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem Pemerintahan secara lebih efisien.

Penerapan sistem e-goverement juga sangat didukung oleh masyarakat yang telah mengenal teknologi dan informasi. Menurut data dari Kementrian Komunikasi dan Informatika menyatakan, hingga saat ini pengguna internet di Indonesia telah mencapai 82 juta orang. Dengan capaian tersebut Indonesia berada pada peringkat ke-8 di dunia. Jumlah ini meningkat dua kali dibandingkan pada tahun 2012. (Hasibuan, 2015) Salah satu bentuk realisasi e-government dalam pelaksanaan sistem Pemerintahan yang dapat kita akses dan memberikan pelayanan berupa informasi serta pelayanan birokrasi untuk masyarakat oleh Pemerintah adalah adanya situs Web Pemerintah Daerah (DIY). Dalam hal ini perlu adanya sosialisasi

Pemerintah untuk memperkenalkan pelayanan Pemerintah melalui situs Web kepada masyarakat.

Secara umum tujuan *e-government* adalah untuk meningkatkan hubungan pelayanan antara Pemerintah dengan berbagai stakeholders, seperti warga negara, swasta, wisatawan dan lembaga Pemerintah lainnya. Secara global, *e-government* dikaitkan dengan upaya untuk memberi kesempatan untuk meningkatkan konektivitas, ketersediaan dan model interaksi antara Pemerintah dan warga negara. Hal ini juga terkait dengan transformasi pelayanan Pemerintah saat ini terutama dalam upaya untuk meningkatkan efisiensi, meningkatkan proses dan mengotomatisasi tugas-tugas yang sebelumnya dilakukan oleh pegawai Pemerintah (Musa, 2010). Berlandaskan Inpres No.3 tahun 2003 tentang “Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*” dari penyesuaian Inpres di atas Pemerintah provinsi Yogyakarta memiliki visi dalam mewujudkan *e-government*, yaitu “Terwujud dan mantabnya *e-government* di DIY sebagai sarana pendukung mantabnya Pemerintah Daerah yang katalistik dan terwujudnya masyarakat yang kompetitif dan mandiri” (J.Surat Djumadal, 2005).

Visi di atas memiliki tiga aspek, pertama, *good governance*, dalam arti dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas Pemerintah provinsi. Kedua, publik Service, diharapkan dapat melayani kebutuhan masyarakat dalam hal informasi, komunikasi, transaksi, serta meningkatkan daya saing masyarakat. Ketiga, *Economic Development*, diharapkan dapat mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif dan kemudian mandiri (Anonim, 2004). Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, telah dirumuskan misi pengembangan *e-government* yang mencakup enam hal yang meliputi: (1) mengembangkan infrastruktur dan akses jaringan komunikasi data yang memadai, (2) mengembangkan kemampuan SDM untuk menjalankan *e-government*, (3) mengembangkan perangkat-perangkat lunak yang diperlukan (website, Depp dll.), (4) mengembangkan organisasi dan tata kerja yang mendukung *e-government* di DIY, (5) membuat aturan perundang-undangan yang diperlukan untuk mendukung *e-government* di DIY, dan (6) mengembangkan dan mengkoordinasikan layanan informasi yang diwadahi dalam *e-government* guna mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif (Achmad Djunaedi, 2004).

Untuk mewujudkan sebagaimana telah disampaikan dalam visi, melaksanakan misi dan dengan mempertimbangkan beberapa faktor terkait. Menurut Heeks (2001, 17-19) di antaranya sebagai berikut: Pertama, pembangunan infrastruktur dan jaringan komunikasi data yang memadai. Strategi ini dijalankan dengan dua program utama, yaitu: (1) pengadaan sarana-prasarana pengembangan infrastruktur akses komunikasi data yang handal, dan (2) pemberdayaan sumber daya dan atau kerja sama dengan swasta atau masyarakat dalam penyediaan akses komunikasi data yang mudah, nyaman, dan biaya terjangkau.

Strategi kedua, berupa pembangunan SDM untuk mengelola *e-government*. Tiga program utama diluncurkan untuk mendukung strategi ini, yaitu: (1) pelatihan SDM dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang pengoperasian *e-government*, (2) pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan profesionalitas tenaga fungsional teknologi informasi dan komunikasi, dan (3) pemberian kepastian karier dan kesejahteraan yang memadai sebagai bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Strategi ketiga, pengembangan perangkat-perangkat lunak yang diperlukan. Dari strategi di atas Pemerintah DIY mengefektifkan dengan beberapa sub program: (1) pemanfaatan dan pemantapan ordinasinya antar instansi dan internal instansi dalam pembuatan perangkat lunak pendukung *e-government*.

Strategi ke-empat yang di tempuh setelah pengembangan perangkat lunak penunjang *e-government*, Pemerintah DIY menyadari akan pentingnya pembangunan basis data (databases) dan basis pengetahuan (knowledge Base). Selayaknya sebuah organisasi, setelah terbentuk perangkat lunak penunjang *e-government*, dan databases yang memadai, langkah berikutnya adalah dengan pengembangan organisasi dan tata kerja yang mendukung *e-government*. Setelah terbentuk sebuah Pemerintahan yang mempunyai kapabilitas dalam menjalankan Pemerintahan yang bersifat *e-government*, tentu saja dibutuhkan suatu peraturan atau sebuah tata tertib dalam mengatur pelaksanaan *e-government*.

Dengan adanya pengaplikasian *e-government* di DIY diharapkan mampu memangkas berbagai aspek birokrasi yang dulunya dirasakan sulit oleh masyarakat menjadi mudah dan jelas untuk di laksanakan. Seperti yang kita ketahui, pada tahun 2005 Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta mendapatkan penghargaan warta ekonomi The 4th *e-government* award (anonimous, 2005). Akan tetapi sudah sepuluh tahun sejak penghargaan itu diberikan di DIY. Sesuai dengan strategi yang di terapkan oleh Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta, apakah sampai sejauh ini Pemerintah masih dapat menjaga dan semakin meningkatkan kualitas pelayanan dalam *e-government*, hal ini yang menjadi permasalahan yang perlu untuk dibuktikan. Akan menjadi sebuah nilai positif bagi satu Daerah jika mampu menjalankan Pemerintahan *e-government* secara baik secara continue dan memiliki nilai secara khusus di masyarakat. Di tengah-tengah terpuruknya Pemda lain dalam menjalankan *e-government*, di harapkan Daerah Istimewa Yogyakarta mampu memberikan contoh positif, oleh karena itu permasalahan ini akan di kaji secara terperinci dalam karya tulis ilmiah ini.

2. Landasan teori

2.1. Kualitas

Kata “Kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu. Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995:24) adalah, kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat (Hardiyansyah, 2011). Pada dasarnya pengertian-pengertian di atas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (1995:25) antara lain adalah: ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Kemudahan mendapatkan pelayanan. Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan. Dan atribut pendukung pelayanan. Apabila pelayanan *e-govermen* juga memenuhi atribut-atribut yang disebutkan di atas dapat di katakan memiliki kualitas pelayanan publik yang baik.

Dapat disimpulkan kualitas dalam definisi ini adalah satu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur dalam pelayanan *e-government* melalui website, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah satu pelayanan (*e-government*) yang diberikan dapat di katakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan itu Zeithaml mengemukakan teorinya tentang SERVQUAL.

SERVQUAL merupakan satu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas pelayanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan dengan sebuah organisasi yang “sangat/lebih baik”. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas pelayanan (Hardiyansyah, 2011). Jadi mengutip pemaparan dari buku Hardiyansyah tahun 2011, menurut Zeithaml teori Service Quality merupakan teori yang membandingkan sebuah institusi dengan institusi lain yang memiliki kinerja lebih baik guna mengetahui kualitas dari institusi yang dibandingkan. Dengan tujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Jika kita telaah lebih dalam teori yang dikemukakan oleh Zeithaml lebih condong ke arah penilaian kualitas yang berfokus pada Sumber Daya Manusia (SDM). Sedangkan teori yang memberikan penilaian standar kualitas pada bentuk realisasi *e-government*, yaitu berupa situs website, adalah menurut DEPKOMINFO, harus mempunyai isi minimal pada setiap website sebagai berikut:

1. Selayang Pandang, menjelaskan secara singkat tentang keberadaan Pemerintah Daerah bersangkutan (sejarah, moto Daerah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi).
2. Pemerintah Daerah, menjelaskan struktur organisasi yang ada di Daerah bersangkutan (DISHUBKOMINFO DIY)
3. Geografi, menjelaskan antara lain tentang, topografi, demografi, cuaca, dan iklim, sosial, dan ekonomi.
4. Peta wilayah dan sumber daya, menyajikan batas administrasi wilayah, dan juga sumber daya yang dimiliki oleh Daerah bersangkutan dalam bentuk peta sumber daya.
5. Peraturan atau kebijakan Daerah, menjelaskan Perda yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah bersangkutan
6. Buku tamu dan berita, tempat untuk menerima masukan dari pengguna situs Web Pemerintah Daerah bersangkutan.

Dengan adanya pelayanan *e-government* yang memiliki kualitas yang baik diharapkan akan semakin meningkatkan kualitas Pemerintahan di Daerah Istimewa Yogyakarta serta memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat, agar terciptanya sinergi yang baik antara masyarakat dan Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta. Oleh karena itu kualitas pelayanan publik memiliki peranan yang sangat vital dalam proses pembangunan Daerah dan menjadi jembatan antara masyarakat dan Pemerintahan.

2.2. Efektivitas

Pemerintahan yang memiliki kualitas baik belum cukup apabila tidak memiliki efektivitas yang menunjang tersampainya tujuan dari Pemerintahan itu sendiri. Sedangkan arti dari efektivitas, berasal dari kata “efektif” yang berarti tercapainya satu tujuan yang telah ditetapkan. Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya yang berjudul “manajemen kinerja sektor publik” mendefinisikan efektivitas sebagai berikut “ efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output dengan tujuan, semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan” (Mahmudi, 2005). Berdasarkan pengertian tersebut, bahwa efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara output dengan tujuan.

Pandangan yang sama menurut Peter F. Drucker yang dikutip oleh H.A.S Moenir dalam bukunya manajemen umum di Indonesia yang mendefinisikan efektivitas sebagai berikut; “*effectiveness, on The other hand, is The ability to choose appropriate objective. An effective manager is one who select The Rights thinks to gaet One*” (Moenir, 2006). (efektivitas, pada sisi lain, menjadi kemampuan untuk memilih saran hasil yang sesuai. Seorang manajer yang efektif adalah orang yang memiliki kebenaran untuk melaksanakan. Dari respektif pendapat di atas dapat kita simpulkan bahwa pengertian efektivitas merupakan resepsi yang dimensional, atau fleksibel menurut keadaan tertentu. Akan tetapi dari perbedaan pengertian yang berbeda terdapat pengertian lahir yang sama, yaitu selalu mengarah ke pencapaian tujuan.

Setelah menelaah definisi dari efektivitas, sekarang permasalahan yang dihadapi adalah bagai mana langkah yang perlu di tempuh dalam tujuan untuk mewujudkan efektivitas di dalam pelayanan *e-goverment* dalam realisasi sebuah website Pemerintah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dari penelitian yang dilakukan oleh *Congressional Management Foundation* yang melibatkan stempel 605 website Pemerintahan di Amerika, menyimpulkan ada beberapa aspek penting yang menjadi pertimbangan oleh pembuat website Pemerintahan agar teknologi tersebut memenuhi fungsi dari *e-goverment*. Dari hasil kajian di atas setidaknya ada lima faktor yang menjadi dasar dari pembuatan website *e-goverment*, di antaranya yaitu:

1. *Audience*.

Website pada dasarnya adalah alat untuk berkomunikasi antara penyedia layanan website dan pengguna (user) yang memiliki kepentingan-kepentingan tersendiri. Komunikasi dapat terjadi secara efektif jika Pemerintah dapat mendefinisikan secara jelas siapa target dalam website tersebut. Sehingga isi website benar-benar dapat di terima dan bermanfaat sesuai jangkauan target Pemerintah. Akan tetapi pada kenyataannya banyak Pemerintah yang gagal dalam menentukan target sasaran dari website tersebut.

2. *Content*.

merupakan isi dari website itu sendiri, baik berupa informasi ataupun pelayanan dari *e-goverment*. Jelas dalam hal ini Pemerintah harus membangun *content* yang sesuai dengan target awal bagi masyarakat ataupun *stakeholder*, dengan harapan dapat membantu memenuhi kebutuhan *user* demi menciptakan pelayanan publik yang prima. Dalam rangka mencapai visi dan misi dari Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. *Interactivity*.

Yang dimaksud dari *interactivity* di sini yaitu adanya proses interaksi dua arah antara Pemerintah pengelola website dan masyarakat pengakses website tersebut. Seperti pemerintah menyediakan fasilitas berupa, contact Center, Electronic email, chats room, Online survey dari pengelola website tersebut.

4. *Usability*.

Yaitu kemudahan website untuk “diakses”, “digunakan”, oleh user yang belum tentu semua *user* memiliki pengetahuan IT yang sama dan memadai. Atau secara singkat website tersebut memiliki akses yang user friendly.

5. *Innovation*.

Untuk tetap menarik atau mempertahankan *user* dalam menggunakan jasa dari website tersebut perlu adanya pembaharuan dan ide-ide kreatif yang dapat membuat konten dari sebuah website selalu terlihat menarik.

Dari unsur-unsur di atas apabila Pemerintah dapat melakukan dan mewujudkan ke dalam sistem Pemerintahan *e-goverment* melalui situs website, maka terciptanya pelayanan website yang prima akan sangat mungkin terjadi di DIY. Yang bertujuan terciptanya sinergi antara pihak Pemerintah dengan swasta maupun masyarakat pada umumnya.

2.3. Faktor yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas

Mengukur kualitas dan efektivitas sebuah instansi guna menentukan kinerja suatu lembaga merupakan tujuan dari penelitian ini. Kualitas dari sebuah pelayanan akan memberikan dampak bagi tercapainya target pemerintah sehingga dapat dikatakan efektif atau tidaknya sebuah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Prof. Richardus Eko Indrajit untuk menentukan faktor apa saja yang menjadi pengaruh dalam kinerja pengukuran kualitas dan efektivitas dalam pelayanan *e-government* cenderung bersifat dinamis. Namun dalam bukunya yang berjudul “Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi”, menyebutkan ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menentukan faktor yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas pelayanan *e-government*, diantaranya adalah :

1. Dukungan Dari Pemerintah

Merupakan landasan utama untuk terbentuknya suatu pelayanan baru dari pemerintah. Hal ini menjadi landasan ide pemerintah dalam menyusun sistem pelayanan yang baru.

2. Sumber Daya Keuangan yang Melimpah

Tercapainya gagasan pemerintah tidak lepas dari adanya sumber dana yang mencukupi untuk merealisasikan program pemerintah.

3. Ketersediaan SDM (Pegawai)

Sumber daya pegawai yang handal menjadi penentu sukses atau tidaknya program *e-government*. Oleh karena pemerintah harus dapat menjaring sumber pegawai yang memiliki etos kerja baik.

4. Perubahan Paradigma dan Perencanaan yang Matang

berkembangnya teknologi dan informasi dari tahun ke tahun membawa dampak perubahan pola pikir masyarakat terhadap suatu obyek padang. pemerintah menggabungkan sistem pelayanan government centrick dengan citizen centrik.

5. Dukungan Dari Masyarakat

Terselenggaranya program *e-government* dari pemerintah tidak akan sukses tanpa adanya niatan atau dukungan dari masyarakat terhadap *e-government*, dan mau untuk ikut mengembangkan sistem yang berlaku.

2.4. E-Government

Mendefinisikan *e-government* itu sendiri banyak pengertian menurut para ahli itu sendiri. Sedangkan menurut Bank Dunia (World Bank) mendefinisikan *e-government* sebagai berikut; “*E-government Refers to The Use By government agencies of information Technologies (such as wide area Networks, The internets, and Mobile computing) That have The ability to transform relation with citizens, businesses, and other arm of government*”. (*E-government* megacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi Pemerintah (seperti wide area Networks, internet, dan Mobile Computer) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan antar masyarakat, bisnis, dan bagian lain dari Pemerintahan (Indrajit, *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, 2006). Di sisi lain UNDP (United Nation Development Programme) dalam satu kesempatan mendefinisikan dengan lebih sederhana yaitu; *e-government is The application of information and communication Technology (ICT) By government agencies*. (*e-government* adalah penerapan dari teknologi informasi komunikasi oleh Pemerintah).

Dari definisi-definisi di atas pada intinya ada dua aspek pokok dalam *e-government* yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan tujuan dari pemanfaatan itu sendiri. Sehingga dengan pengaplikasian sistem *e-government* diharapkan sistem Pemerintahan semakin efisien. Pada tahun 2002 Pacific Council International Policy (PCIP) menerbitkan sebuah publikasi menarik yang berjudul “Roadmap for E-government in The Developing World”, yang bertujuan untuk

membantu negara-negara dalam menyusun strategi penerapan dan pengembangan e-government-nya (Indrajit, *Electronoc Government in Action Strategi Implementasi di Berbagai Negara*, 2007). Konsep *e-government* bukanlah satu inisiatif yang mudah dan murah. Sebelum memutuskan untuk mengalokasikan sejumlah sumber daya yang sangat besar. Menurut Inpres No.3 Tahun 2003, realisasi dari aplikasi *e-government* biasanya berupa situs website Pemerintah Daerah. Situs *e-government* merupakan salah satu strategi Daerah dalam melakukan pengembangan pelayanan Daerah dan juga sebagai sarana untuk melakukan promosi dari potensi Daerah tersebut. Sehingga pengembangan situs website harus dilakukan dengan terstruktur dan melalui tahapan-tahapan yang benar.

2.5. Pelayanan publik dan jenis pelayanan e-government

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga arti yaitu, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, kemudahan yang diberikan dengan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan menurut keputusan entri pendayagunaan aparatur Negara nomor 63 tahun 2003, definisi dari pelayanan publik adalah, segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Hardiyansyah, 2011). Dan menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut departemen dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) bahwa; “pelayanan publik adalah pelayanan umum,” dan definisi “pelayanan publik adalah satu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk baik barang maupun jasa”. Sementara menurut David Mc Kevitt (1998), dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services*, membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas Pemerintah Daerah, yang menyatakan bahwa “*core public Services My be defined as those Services which are important for The Protection and promotion of citizen Well-being, but are in areas where The Market is incapable of reaching bor even approaching a sosially optimal State; Health, Education, welfare, and security provide The most obvious Best know example* (Hardiyansyah, 2011).

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan orang atau masyarakat dan atau pihak yang berkepentingan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan melalui peraturan-peraturan Pemerintah. Pada prinsipnya setiap pelayanan publik ini, senantiasa harus selalu di tingkatkan atau mengalami update sesuai dengan keinginan klien atau masyarakat pengguna jasa. Pelayanan publik oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari satu negara. Dalam kondisi demikian seiring terjadinya pemahaman teknologi dan informasi komunikasi yang semakin umum, maka sudah sewajarnya Pemerintah melakukan pembaharuan pelayanan publik melalui adanya pembenahan sistem lewat *e-government*.

Oleh karena adanya *e-government*, Pemerintah harus mampu untuk melakukan inovasi-inovasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dan akses informasi yang semakin mudah dan selalu terbaharui. Dengan adanya inovasi yang dilakukan pihak Pemerintah diharapkan terwujudnya kesinergian antara Pemerintah dan masyarakat serta stakeholder yang memiliki kepentingan. Sehingga terwujud masyarakat yang berbasis mandiri dan memiliki wawasan secara luas. Untuk mewujudkan tujuan di atas perlu adanya jenis pelayanan Pemerintah melalui *e-government*. Sesuai dengan yang kita ketahui ada beberapa jenis-jenis pelayanan *e-government*, di antaranya yaitu sebagai berikut;

1. Publikasi.

Pada kelas publikasi, menurut Indrajit (2006, h.30) merupakan jenis yang paling mudah untuk dilakukan karena Pemerintah hanya mempublikasikan segala jenis informasi maupun data yang bisa diakses oleh masyarakat secara umum, secara bebas dan langsung. Pada website Daerah Istimewa Yogyakarta diharapkan lengkapnya data publikasi yang dapat di akses masyarakat, sehingga terwujud transparansi.

2. Interaksi.

Tahapan ini diharapkan pengelola situs website menyediakan layanan yang memungkinkan adanya komunikasi dua arah antara pengakses dan Pemerintah. Hal tersebut seperti diungkapkan oleh Indrajit (2006, h.31) bahwa interaksi tersebut merupakan bentuk interaksi antara Pemerintah dengan masyarakat atau pihak-pihak yang berkepentingan lainnya dengan menggunakan layanan yang ada di situs website tersebut yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Hal di atas juga sesuai dengan Inpres No.3 Tahun 2003.

3. Transaksi.

Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah pada kelas interaksi, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah atau mitra kerja lainnya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dari kedua kelas di atas, karena harus ada sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privasi sebagai pihak yang bertransaksi terlindung dengan baik (Indrajit, 2006, h.32).

Dari jenis pelayanan yang dapat dilakukan Pemerintah di atas bertujuan untuk membangun Daerah menuju arah yang lebih baik melalui *e-government*. Selain hal itu, juga diharapkan memiliki kontribusi dalam pembangunan sistem kenegaraan yang prima. Oleh karena itu kesiapan kedua belah pihak dalam menerima pembaharuan dalam bidang pelayanan publik sangatlah vital.

3. Metodologi

Dalam penulisan penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, menutip dari Prof. Ida Bagoes Mantra, Ph.D dalam bukunya yang berjudul "Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial". Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendiskripsikan atau melukiskan realitas sosial yang kompleks yang terjadi dan ada di masyarakat, khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta yang menjadi bagian dari pelayanan *e-government*. Adanya Inpres No.3 Tahun 2003 yang mendasari tentang kebijakan dan strategi nasional dalam pengadopsian dan pengembangan sistem pelayanan berbasis *e-government* merupakan realitas sosial. Penelitian ini dilakukan untuk mendiskripsikan dan melukiskan bagaimana Daerah Istimewa Yogyakarta dalam usaha dan kinerja dalam menjalankan dan mensukseskan sistem pelayanan e-government di Pemerintahannya.

Sesuai dengan pelayanan *e-government*, pada pengaplikasiannya berupa dalam situs website. Di Daerah Istimewa Yogyakarta pelayanan *e-government* di selenggarakan melalui situs website Daerah, oleh karena itu fokus utama penelitian ini adalah situs website Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamatkan: www.jogjaprov.go.id. Sesuai Inpres No.3 Tahun 2003, pengembangan *e-government* melalui situs website di lakukan oleh badan hukum atau pihak yang bertanggung jawab. Di Daerah Istimewa Yogyakarta, pihak yang berwenang dan mengelola situs website tersebut adalah Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika (DISHUBKOMINFO). Serta pihak selanjutnya yang menjadi dasar dari penelitian ini adalah masyarakat sebagai pengguna jasa atau layanan dan menikmati manfaat dari keberadaan *e-government* sebagai salah satu pihak yang menjadi unit analisa dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi dan wawancara serta menggunakan data primer dan sekunder. Hasil dari observasi, wawancara, dan data primer, seta sekunder diolah menjadi sebuah data yang valid dengan melakukan perbandingan dalam bidang website pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta. Oleh karena itu data yang dihadirkan dalam penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan.

4. Hasil dan pembahasan

Tabel Kualitas *website* Pemda DIY

No.	Indikator	Keterangan
1	Selayang Pandang	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ada ▪ Menjadi <i>Sub-menu</i> pada menu utama pemerintahan ▪ Desain tata letak cukup baik ▪ Data yang disajikan cukup lengkap ▪ Data yang disajikan perlu di <i>update</i>
2	Pemerintah Daerah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ada ▪ Menjadi <i>sub-menu</i> pada menu utama pemerintahan ▪ Spesifikasi profil pemerintah dengan profil daerah dipisahkan sehingga lebih spesifik ▪ Data yang tersaji cukup lengkap ▪ Kekurangan informasi pada profil Gubernur dan Wakil Gubernur
3	Geografi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ada ▪ Menjadi menu pilihan pada profil daerah ▪ Informasi yang tersaji sangat minim ▪ Tersedia hanya sebagai pelengkap
4	Peta Wilayah dan Sumberdaya	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ada ▪ Tidak dikategorikan kedalam menu utama atau menu pilihan. ▪ Peta daerah tersaji di setiap halaman ▪ Peta Sumberdaya menjadi <i>sub-menu</i> pada menu utama pembisnis ▪ <i>Link</i> peta sumberdaya sudah tidak berfungsi ▪ Peta menggunakan peta dari <i>google maps</i>
5	Peraturan/Kebijakan Daerah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ada ▪ Menjadi <i>sub-menu</i> pada menu utama pemerintah dengan nama produk hukum ▪ <i>Link</i> produk hukum tidak berfungsi semua

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disimpulkan menu produk hukum ada tetapi dengan konten yang belum dibangun
6	Berita	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ada ▪ Menjadi tampilan utama website ▪ Berita yang <i>incredible</i> dan <i>ter-update</i> ▪ Tidak memiliki fitur <i>share</i>

Jika dilihat secara desain tata *website*, maka dapat disimpulkan desain *website* pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta sangat baik, dengan tetap informatif tapi tidak membingungkan. Mengacu pada standar isi minimum oleh Depkominfo, terdapat beberapa kritik yang diharapkan dapat membangun kearah yang lebih baik, di antaranya :

- 1) Melengkapi informasi-informasi mendasar sesuai kandungan isi standar *website* seperti pada menu geografi, peta wilayah dan sumberdaya, serta pada produk hukum.
- 2) Selalu mengecek keaktifan *link* dan *server* dari sumber *website* guna menjaga tetap aktifnya suatu halaman *website*.
- 3) Menyempurnakan peta wilayah dari desain sumberdaya daerah yang memadai, guna meningkatkan kualitas peta.
- 4) Menyediakan informasi struktural pejabat pemerintahan yang *ter-update*.

Tabel 3.3 Efektivitas website pemerintah DIY

No.	Indikator	Keterangan
1	Audience	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sangat efektif ▪ <i>Audience</i> digolongkan ke dalam empat kepentingan yaitu, warga, pembisnis, pengunjung, dan pemerintah ▪ Kemudahan akses informasi dan pelayanan audience berikan pengelompokan tersebut
2	Content	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cukup efektif ▪ Kandungan <i>conten</i> cukup lengkap dan disertakan sumber dan bukti dari berita ▪ Keberagaman <i>conten</i> baik informasi, atau pelayanan dapat digolongkan secara terpisah, sangat efektif
3	Interactivity	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tidak efektif ▪ Terdapat fasilitas melakukan <i>interactivity</i>, seperti komentar, forum dan layanan telepon ▪ Pemerintah hanya menyediakan fasilitas tanpa melakukan usaha untuk membuat <i>audience</i> melakukan <i>interactivity</i>, (pemerintah Pasif) ▪ Layanan komunikasi antara <i>audience</i> dan pemerintah atau sebaliknya tidak berfungsi semestinya
4	Usability	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cukup efektif ▪ <i>Website</i> sangat mudah digunakan (user friendly) ▪ Kecepatan akses tergolong biasa, pada kisaran 7,2S ▪ Pemilihan desain dan tata letak <i>website</i> sangat mendukung dan simpel dalam pengoperasiannya ▪ Menunjukkan peningkatan pengunjung pada tahun 2015 secara signifikan ▪ Sumber peta belum memadai
5	Innovation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cukup efektif

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secara teknologi dalam <i>website</i> sudah cukup standar pada umumnya ▪ Penambahan layanan DGS untuk masyarakat ▪ Penambahan pelayanan LPSE untuk tender pemerintahan dan penyedia layanan ▪ Transparansi untuk masyarakat
--	--	--

Pada kesimpulannya, pemerintah harus lebih berusaha untuk memperbaiki *website* pemerintahan, terutama pada sektor Interactivity, dimana *website* pemerintah Yogyakarta terkesan pasif tanpa adanya kegiatan komunikasi atar *audience*. Seharusnya pemerintah membuat *website* yang lebih interkatif guna membangunkan minat masyarakat dalam beraspirasi secara *online*. Oleh karena pemerintah perlu melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja pegawai guna mencapai efektivitas yang diharapkan. Dari data diatas jelas pemerintah belum mampu untuk mencapai targai yang telah disesuaikan.

5. Kesimpulan

Berkembangnya pelayanan pemerintah memaksa kalangan birokrat untuk berbenah, berlandaskan asas efektivitas dan efisiensi, pemerintah mulai melakukan perbaikan sistem birokrasi yang dirasa sangat panjang dan berbelit-belit. Pada tahun 2003 landasan sistem birokrasi baru lahir dalam bentuk Inpres Nomor 3 Tahun 2003, yang menjadi landasan sistem birokrasi baru yang berpedoman pada *e-government*. Sejak saat itu masing-masing daerah yang memiliki otoritas mulai menerapkan sistem tersebut. Sistem *e-government* dikira mampu untuk memangkas alur birokrasi yang terlalu panjang. Hal ini dikarenakan pemanfaatan teknologi dan informasi pada *e-government* yang menjamin transparansi, efektivitas, dan efisiensi. Sehingga masyarakat dapat memantau secara langsung jalanya pemerintahan, dan mendapatkan pelayanan secara cepat. Penerapan sistem *e-government* diaplikasikan kedalam sebuah portal *website* pemerintahan daerah. Dimana masing-masing daerah diberikan wewenang dalam mengembangkannya sesuai dengan ketentuan Depkominfo.

Daerah Istimewa Yogyakarta memegang kendali sesuai dengan perundang-undangan untuk menerapkan sistem *e-government*. Pemerintah membangun sistem tersebut dengan membentuk instansi yang bertanggung jawab dalam hal *e-government*. Sistem *website* kedaerahan yang beralamatkan di www.Jogjaprovo.go.id telah banyak mendapat penghargaan dari pemerintah. Akan tetapi hal itu tidak menjamin kualitas dan efektivitas sistem *e-government*, dikarenakan pemerintah dituntut untuk selalu melakukan inovasi. Pada tahun 2015 *website* pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta melakukan perubahan yang cukup signifikan, lalu bagai mana dengan penilaian *website* pemerintah pada tahun tersebut. Sesuai dengan standar isi minimum *website* pemerintahan menurut Depkominfo, untuk memenuhi kriteria *website* pemerintahan. Dan untuk menentukan kualitas dari pelayanan *e-government website* Daerah Istimewa Yogyakarta di dasarkan pada ke enam poin tersebut yaitu :

- 1) Selayang Pandang, pada *website* pemerintah menyajikan informasi secara umum kedaerahan. Pemerintah menyediakan informasi secara lengkap dengan pengemasan desain yang sangat baik. pada kesimpulannya kualitas selayang pandang *Website* Daerah Istimewa Yogyakarta sangat baik dan mudah untuk dimengerti.
- 2) Pemerintah Daerah, disajikan dengan sangat baik, mengingat profil pemerintah dengan profil darah diberikan ruang khusus dengan kelengkapan informasi yang memadai.

- 3) Geografi, tampaknya kurang perhatian khusus dari pemerintah, mengingat sangat minim informasi daerah yang menyangkut geografi Yogyakarta. Bahkan terkesan tidak diperbaharui.
- 4) Peta Wilayah dan Sumber Daya, dihadirkan didalam *website* pemerintahan, namun secara kualitas masih dibawah standar, hal ini dikarenakan tidak lengkapnya data yang dimuat dan kualitas peta yang sangat sederhana.
- 5) Peraturan/Kebijakan Daerah, menjadi tugas untuk pemerintah agar diperbaiki, secara kualitas sangat buruk dengan tidak berfungsinya link yang menyediakan produk hukum kedaerahan.
- 6) Berita, dari ke-6 standar kualitas *website*, menu berita merupakan menu yang paling berkualitas dalam *website* Yogyakarta. Dikarenakan desain tata letak yang sangat baik juga dikarenakan berita daerah yang *terupdate* dan memenuhi standar kualitas berita.

Pada kesimpulan kualitas *website*, penulis memberikan *website* pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta sudah sangat memenuhi standar kualitas yang ditetapkan Depkominfo. Namun ada beberapa poin yang perlu diperhatikan, yaitu pada peta wilayah dan sumber daya dan peraturan daerah, pada kedua menu itu pemerintah memang menghadirkannya guna memenuhi standar isi minimum, namun isi dari menu tersebut belum memenuhi kriteria standar kualitas yang baik. Efektivitas *website* Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi tolak ukur dalam menentukan seberapa jauh keberhasilan dan keseriusan pemerintah dalam mengadakan pelayanan secara elektronik. standar yang menunjukkan adanya efektivitas adalah sebagai berikut :

- 1) *Audience*, pengunjung dalam *website* Yogyakarta digolongkan sesuai dengan kepentingannya. Pemerintah menyediakan menu sesuai dengan jenis kepentingan pengunjung. Tentu saja inovasi tersebut sangat efektif untuk *Audience*.
- 2) *Content*, isi dalam *website* pemerintah Yogyakarta sangat lengkap, dari kepentingan informasi, pelayanan, atau tender pemerintahan, sangat efektif untuk melakukan kegiatan pemerintah secara elektronik.
- 3) *Interactivity*, masih menjadi tugas besar bagi pemerintah Yogyakarta, karena belum adanya komunikasi secara masif dan *continue* oleh pengakses *website*. Dan belum dapat dikatakan efektif dalam pelayanan ini.
- 4) *Usability*, menjadi nilai positif bagi pemerintah Yogyakarta, menurut pengamatan penulis, kegunaan dan fungsi *website* sangat mudah untuk dioperasikan, mengingat faktor desain dan tata letak pada *website* mudah dimengerti, cukup efektif bagi masyarakat dalam menggunakan sehari-hari.
- 5) *Inovation*, sejak awal pembentukan *website e-government*, pemerintah selalu menghadirkan inovasi yang dapat mengikuti kepentingan masyarakat. Dirasa sangat efektif pemerintah dalam menghadirkan pelayanan diluar standar Depkominfo.

Efektivitas pelayanan pada *website* pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta dirasa cukup efektif pada saat ini untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik, dikarenakan standar yang sudah dipenuhi oleh pemerintah. Selain hal tersebut, pemerintah juga rajin dalam melakukan inovasi pelayanan elektronik, yang mampu mengikuti kebutuhan dari masyarakat. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas *website* Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi beberapa aspek penting. Guna mendukung berjalanya pelayanan publik berbasis elektronik pemerintah juga dipengaruhi dan didukung oleh beberapa faktor diantaranya :

- 1) Dukungan Dari Pemerintah, menjadi landasan awal untuk terciptanya pelayanan *e-government*. Agar tercapai pelayanan yang berkualitas dan efektif dalam menjangkau kebutuhan masyarakat, peran pemerintah sangat penting dalam hal ini. Pemerintah

Yogyakarta juga memberikan dukungannya dalam bentuk Peraturan Daerah, Perwal, Pergub, dan kebijakan pemerintah lainnya yang mendukung dalam pengadaan sistem pelayanan secara elektronik. lancarnya pelayanan publik menjadi perhatian khusus pemerintah dalam bidang *e-government*.

- 2) Sumber Daya Keuangan yang Melimpah, menjadi dukungan nyata secara materiil oleh pemerintah. Daerah Istimewa Yogyakarta memberikan anggaran dalam fokus *e-government* dalam jumlah yang cukup besar. Menjadi bukti kongkrit bahwasanya pemerintah juga serius dalam membangun perbaikan sistem birokrasi pemerintahan.
- 3) Ketersediaan Sumber Daya Manusia, menjadi sorotan penting dimana sebagai penggerak utama dalam *e-government*. Kualitas dan efektivitas pelayanan *e-government* sangat ditentukan dengan adanya SDM yang memenuhi kriteria. Pemerintah memberikan lelang jabatan yang kiranya memiliki kompeten untuk mengisi bagian-bagian penting dalam instansi untuk menggerakkan instansi tersebut. Dukungan pemerintah dalam hal ini sangat terlihat dari adanya seleksi Sumber Daya Manusia dalam penempatan kepegawaian.
- 4) Perubahan Perencanaan yang Matang, merupakan penyesuaian pemerintah dalam menyediakan pelayanan. Seperti kita ketahui pelayanan berbasis elektronik pada tahun sebelumnya masih sangat kaku, kebutuhan masyarakat yang hanya sebatas informasi, kini telah berganti menjadi kebutuhan yang lebih kompleks dalam pelayanan elektronik. hal ini juga dapat diantisipasi oleh pemerintah dengan terus melakukan inovasi-inovasi yang mampu mengikuti bahkan memenuhi kebutuhan dari masyarakatnya.
- 5) Dukungan dari Masyarakat, adalah faktor penting yang menentukan keberhasilan *e-government*. Seperti yang telah kita ketahui, masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta sangat mendukung ke pemerintahannya, ditunjukkan dari adanya apresiasi dan inisiatif masyarakat dalam bidang teknologi informasi, dari kampung *cyber*, dan deklarasi dukungan masyarakat dalam *Jogja Cyber Prvince*.

Dari standar penilaian faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas pelayanan *e-government* pada *website* Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta di atas, dapat dikatakan masing-masing faktor yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas saling mendukung satu sama lainnya dalam membangun sistem pelayanan *e-government* berbasis *website*. Tentu saja hal ini menjadi dukungan secara positif untuk pemerintah dalam menjamin kualitas dan efektivitas pelayanannya. Meninjau dari berbagai kesimpulan di atas tentu saja sangat mempengaruhi pelayanan publik pada *e-government* Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun faktor yang menjadi indikator kesuksesan pelayanan publik *e-government* adalah sebagai berikut :

- 1) Publikasi, pada *website* Daerah Istimewa Yogyakarta sangat baik, mengingat setiap *content* yang selalu tebaharui dan data pengunjung yang semakin meningkat. Penulis menilai pemerintah sudah melakukan publikasi pelayanan secara baik, melihat dari peningkatan pengunjung setiap tahunnya selalu meningkat.
- 2) Interaksi, masih menjadi tugas besar bagi setiap *website* pemerintahan tidak hanya di Daerah Istimewa Yogyakarta. Minimnya interaksi yang terjadi secara elektronik didalam *website* menjadi indikator bahwa pemerintah belum mampu untuk membuat masyarakat aktif dalam pelayanan berbasis elektronik.
- 3) Transaksi, masih menjadi hal yang sangat langka dalam bidang elektronik government. Ditinjau dari pelayanan pemerintah Yogyakarta yang masih sangat minim dalam mendapatkan kepercayaan masyarakat agar mau melakukan transaksi pemerintahan secara *online*. Dilihat dari data yang ada memang pemerintah belum mampu

menghadirkan sistem transaksi secara maksimal, sehingga masyarakat enggan untuk melakukan.

Kesimpulan secara umum mengenai pelayanan *e-government* di Daerah Istimewa Yogyakarta, menurut pengamatan penulis sudah baik. dilihat dari standar Depkominfo, standar kualitas, standar efektivitas, dukungan dari pihak-pihak bersangkutan, dan jalanya pelayanan publik, penulis menyimpulkan bahwa secara garis besar standar penilaian diatas sudah cukup baik. namun mengingat pelayanan *e-government* yang terjadi, dapat dikatakan bahwasanya pengembangan *e-government* di DIY masih setengah jalan, dibuktikanya dari belum adanya keaktifan masyarakat dalam *website* pemerintah dan belum adanya pelayanan transaksi secara *online* dari masyarakat, mengindikasikan adanya sistem *e-government* yang belum sempurna.

6. Saran

Dari penelitian yang dilakukan penulis, menemukan banyak adanya ketidak siapan instansi pemerintah dalam menyediakan data, ataupun informasi yang lengkap dari dalam *website* pemerintah Yogyakarta. Dalam pengembangan dan penyempurnaan sistem *website* penulis memberikan masukan dan saran dalam beberapa poin diantaranya :

1. Link yang mati dalam *website* pemerintahan DIY masih cukup banyak sehingga tidak dapat menampilkan content secara semestinya.
2. Melakukan update secara menyeluruh tentang data yang terdapat dalam *website*. Penulis menemukan banyak sekali data yang sudah tidak valid untuk dipublikasikan. Sehingga pemerintah harus memperbaharui secara berkala.
3. Pemerintah perlu menyiapkan solusi guna menarik minat masyarakat untuk menggunakan dan melakukan pelayanan pemerintahan melalui *website* DIY.
4. Melakukan trobosan dalam mengelola halaman interkasi dalam *website* yang selama ini masih pasif.

Saran yang diberikan merupakan hasil penelitian selama melakukan observasi melalui *website* dan instansi secara langsung. Diharapkan dapat memberikan pandangan baru dalam melakukan penyepurnaan *e-government*.

Daftar Pustaka

- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (kosep,dimensi,indikator dan implementasinya)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Indrajit, R. E, 2006. *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Indrajit, R. E, 2007. *Electronoc Government in Action Strategi Implementasi di Berbagai Negara*. Jakarta: Aptikom.
- Mahmudi, 2005. *manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: Perusahaan YKPN.
- Moenir, H, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rakhmat, j, 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- DIY, D. 2013. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)*. Yogyakarta: Dishubkominfo DIY.
- Prihanto, I. G. 2012. *Analisis Implementasi E-goverment Pada Pemerintah Daerah Tingkat Privinsi*
http://jurnal.lapan.go.id/index.php/jurnal_ansis/article/download/1772/1607
- Musa, &. M. 2010. *Memahami Arah Perkembangan E-goverment*. Retrieved from <http://www.ebook.com/jurnal-musa%&mundy/2010>