

BAB III

HASIL PENELITIAN

Penulis melakukan penelitian mengenai Pengembangan *Website* dalam Penyelenggaraan *E-Government* Kota Yogyakarta di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta. Penulis memaparkan hasil penelitian secara kualitatif berdasarkan kajian pustaka, observasi, dan wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa narasumber. Penelitian ini dilakukan atas dasar tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui pengembangan *website* Kota Yogyakarta serta faktor-faktor apa saja yang mendorong dan menghambat pengembangan *website* dalam penyelenggaraan *e-government* di Kota Yogyakarta.

Hasil penelitian tersebut diuraikan dalam bentuk jawaban yang merupakan hasil dari wawancara dengan beberapa informan. Informan yang diwawancarai dalam penelitian merupakan narasumber yang dinilai kompeten dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Informasi yang disajikan berupa data primer yang kemudian disajikan dalam bentuk uraian dan penjelasan, hasil penelitian tersebut disajikan pada bagian di bawah ini:

3.1 Pengembangan *Website* dalam Penyelenggaraan *E-Government* di Kota Yogyakarta

E-Government pada dasarnya merupakan langkah pemerintah untuk membuat pelayanan publik kepada masyarakat, pihak swasta, maupun pemerintah lain agar menjadi lebih efektif, efisien dan ekonomis. Salah satu penyelenggaraan *e-government* yaitu dengan dikembangkannya *website* pemerintah. Pengembangan *website* pemerintah khususnya di Kota Yogyakarta ini memiliki beberapa tahapan agar menjadi *website* pemerintah yang ideal. Berikut adalah pemaparan hasil penelitian penulis terkait tahap pengembangan *website* Kota Yogyakarta.

1.1.1 Tingkat Persiapan

Tahap persiapan melihat beberapa faktor seperti pembuatan situs informasi di setiap SKPD di Kota Yogyakarta, sosialisasi situs informasi untuk pegawai internal Pemerintah Kota Yogyakarta maupun masyarakat Kota Yogyakarta, serta pelayanan yang diatur dengan baik di dalam *website* Kota Yogyakarta. Penulis telah memberikan pertanyaan terkait faktor-faktor tersebut kepada narasumber.

3.1.1.1 Kesiapan Situs Informasi

Hal ini disampaikan dalam wawancara dengan Kepala Bagian Teknologi dan Informatika Diskominfo Kota Yogyakarta, tanggal 1 Maret 2018. Berikut pernyataan yang disampaikan terkait situs informasi di setiap SKPD oleh Kepala Bagian TI:

“Kalau untuk situs informasi belum seluruhnya. Yang sudah tersedia situs informasinya untuk OPD baru Dinas Kesehatan, Dinas Perizinan, Dinas

Kebersihan, Dinas Pendidikan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Dinas Pariwisata, Bagian Hukum, Bagian Kerjasama, dan Inspektorat.”

Situs informasi belum seluruhnya dimiliki oleh OPD-OPD yang ada di Pemerintah Kota Yogyakarta. Hanya beberapa OPD seperti Dinas Kesehatan, Dinas Perizinan, Dinas Kebersihan, Dinas Pendidikan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Dinas Pariwisata, Bagian Hukum, Bagian Kerjasama, dan Inspektorat.

Menurut Kepala Seksi Perangkat Lunak, memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Kalau sub-domain, kita membuat website www.jogjakota.go.id ini kemudian sub-domain namun memang belum semua instansi, hanya beberapa yang aktif seperti pendidikan, perizinan, dan lainnya. Kalau *website* pembuatannya tidak begitu susah, yang susah adalah pemeliharannya. Kita sudah banyak membuat *website* untuk instansi lain namun karena tidak dikelola sehingga kita tutup lagi. Permasalahannya itu ada di *updating*. Misalnya ada instansi, mereka ingin dibuatkan sub-domain dan akhirnya kita buat, mereka semangat pada awalnya, kemudian mereka aktif *update*, namun kemudian agak lama mereka bermasalah. Masalahnya adalah malas untuk update, atau orang yang biasa *update* dipindah ke instansi lain, biasanya kalau dipindah dia tidak meninggalkan ilmunya. Yang terlihat sekali di *website* itu adalah berita, tidak semua orang bisa membuat berita. Ya jadi seperti itu, tidak semua instansi memang memiliki *sub-domain*, yang punya ya aktif untuk *updating*. Jadi, sekarang jika ada instansi yang minta dibuatkan *sub-domain*, kita pasti tanyakan siap tidak untuk *updating* data, ya kalau siap ya kami buat.”(wawancara tanggal 1 Februari 2018)

Sub-domain sudah ada bagi beberapa OPD di Kota Yogyakarta tetapi hanya beberapa OPD saja yang aktif melakukan *updating* karena tidak semua pegawai mampu membuat berita.

Lain halnya dengan pendapat Kepala Seksi Pengembangan Smart City, yang berpendapat sebagai berikut:

“Setau saya, sudah semua. Semua sudah ada di *sub-domain website* www.jogjakota.go.id” (wawancara tanggal 15 Maret 2018)

Menurut Kasi Pengembangan Smart City, sudah semua OPD memiliki *sub-domain* di dalam www.jogjakota.go.id

Menurut hasil wawancara dan pengamatan peneliti, setiap SKPD memang sudah dibuatkan situs informasi, hanya saja beberapa SKPD saja yang aktif dalam mengelola situs informasi seperti Dinas Perizinan, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Kebersihan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Dinas Pariwisata, Bagian Hukum, Bagian Kerjasama, dan Inspektorat. Beberapa OPD yang tidak memiliki *sub-domain* tidak mempunyai kesiapan dalam mengelola situs informasi karena dalam situs informasi harus dilakukan *updating* secara berkala.

3.1.1.2 Kesiapan Sumber Daya Manusia

Terkait penyediaan sumber daya manusia, Kepala Bagian TI, memberikan pernyataan sebagai berikut:

“SDM kami dilihat dari SDM yang profesional di bidang perangkat lunak, perangkat keras, jaringan, penyedia konten, pengembangan teknologi. Semua juga sudah ada diklatnya, mbak.” (wawancara tanggal 1 Maret 2018)

SDM pengelola *website* www.jogjakota.go.id sudah diberikan pendidikan dan pelatihan sesuai bidangnya masing-masing.

Pendapat lainnya yang disampaikan Kepala Seksi Perangkat Lunak, sebagai berikut:

“Jadi *e-government* kalau dilihat dari perkembangannya, ada beberapa faktor yang berpengaruh itu ada sumber daya manusia, *software*, *hardware*, dan jaringan, kalau *hardware* memang gampang mencarinya. Dari sisi tenaga, jumlahnya kita memang masih kurang banyak. Dilihat dari analisis jabatannya, seharusnya bidang TI ini membutuhkan sekitar 40 orang, sekarang belum ada 50% dari sisi pembuatan *software*-nya di SDM yang ada di kita. Ada masalah lagi di SDM dari instansi pengelola, siap tidak mereka, kesiapan mereka kurang terutama untuk orang-orang yang sudah tua sudah malas untuk belajar komputer. Mereka sudah nyaman dengan pola pelayanan yang biasa, padahal dengan aplikasi lebih mudah jika sudah terbiasa. Intinya ada di kemauan mereka untuk belajar.” (wawancara tanggal 1 Februari 2018)

Sumber daya manusia pengelola *e-government* faktor yang mempengaruhinya yaitu *software*, *hardware*, dan jaringan. Dimana jumlah SDM masih jadi permasalahan. Malasnya pegawai untuk melakukan perubahan dengan komputerisasi juga menjadi masalah bagi pengembangan *website* resmi Kota Yogyakarta yang beralamatkan www.jogjakota.go.id.

Kepala Seksi Pengembangan Smart City, berpendapat sebagai berikut:

“SDM itu minimal ada 2, SDM terkait pemeliharaan sistemnya, ini ada analisis, *programmer*, dan sebagainya. Kita sudah ada diklat, untuk tambahan pengelola juga sudah ada. Yang kedua ada pengelola penyediaan konten. Ini ada pelatihan jurnalistik, bagaimana memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai sumber informasi.” (wawancara tanggal 15 Maret 2018)

SDM pengelola *website* sudah diberi pelatihan dan pendidikan, baik untuk pengelola konten maupun pengelola sistem. Bagi pengelola konten berita, sudah diberikan pelatihan jurnalistik.

Menurut hasil wawancara yang peneliti lakukan, persiapan sumber daya manusia dalam mengelola *e-government* di Kota Yogyakarta sudah dipersiapkan dengan matang. Sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk mengelola *e-government* adalah sumber daya manusia yang professional di bidang perangkat lunak, perangkat keras, jaringan, penyedia konten, pengembangan teknologi. Sumber daya manusia sebagai pengelola *e-government* sudah melakukan diklat sesuai bidangnya masing-masing.

3.1.1.3 Kesiapan Sarana Akses

Sarana akses yang terlihat di Diskominfo memang terlihat sudah tercukupi. Di setiap meja pegawai sudah ada komputer atau laptop. Pernyataan ini ditunjang oleh Kepala Bagian TI, terkait penyediaan sarana akses disampaikan sebagai berikut:

“Sarana kalau saat ini sudah lengkap ya mulai dari komputer hingga internet. Memang awalnya kami menyewa, tapi kalau saat ini sudah milik sendiri, baik dari Diskominfo sendiri atau OPD lain. Internet juga sudah mencangkup seluruh wilayah Kota Yogyakarta.” (wawancara tanggal 1 Maret 2018)

Sarana yang digunakan untuk mengembangkan *website* www.jogjakota.go.id mulai dari komputer hingga internet sudah ada, walaupun awalnya memang Diskominfosan Kota Yogyakarta masih menyewa.

Pendapat lain dikatakan oleh Kepala Seksi Perangkat Lunak:

“Akses kalau dulu awal berdiri kita menyewa semua. Sekarang sudah mulai milik sendiri, diharapkan akhir tahun 2018 sudah mandiri, jadi semua sudah milik sendiri. Sekarang sampai kelurahan, puskesmas, sudah terhubung dengan internet. Karena memang wilayah tidak begitu luas, sehingga sudah terhubung dengan internet.” (wawancara tanggal 1 Februari 2018)

Sarana akses pada awal pengembangan www.jogjakota.go.id memang masih menyewa, namun saat ini sudah memiliki sarana sendiri. Internet juga sudah mencakup seluruh wilayah Kota Yogyakarta.

Sesependapat dengan informan 2, Kepala Seksi Pengembangan Smart City, mengatakan:

“Sarana akses semua OPD sudah memiliki komputer. Koneksi internet juga sudah ada semua OPD hingga puskesmas, kelurahan, jadi tidak ada masalah. Data *center* kami juga sudah punya.” (wawancara tanggal 15 Maret 2018)

Sarana akses seperti komputer, internet, dan *center data* sudah dimiliki untuk mengembangkan www.jogjakota.go.id.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti, sarana akses seperti komputer, jaringan, serta internet sudah mandiri, yang artinya setiap pegawai pengelola *e-government* masing-masing sudah memiliki komputer. Jaringan optik dan internet yang dimiliki pun cukup memadai untuk menunjang pekerjaan dalam mengembangkan *website* www.jogjakota.go.id. Anggaran yang digunakan untuk

mengembangkan sarana akses tersebut di dapat dari APBD dan dianggap cukup untuk mengembangkan *website* www.jogjakota.go.id.

3.1.1.4 Sosialisasi *website* www.jogjakota.go.id

Untuk sosialisasi *website* Kota Jogja sendiri menurut Kepala Bagian TI, mengatakan:

“Sosialisasi *website* www.jogjakota.go.id sudah dilakukan saat awal dibentuk untuk pegawai internal seluruh OPD di Kota Yogyakarta dan masyarakat Kota Yogyakarta.” (wawancara tanggal 1 Maret 2018)

Sosialisasi *website* www.jogjakota.go.id sudah dilakukan pada awal dibentuk baik untuk pegawai OPD maupun masyarakat Kota Yogyakarta.

Kepala Seksi Perangkat Lunak, berpendapat sebagai berikut:

“Sosialisasi sudah lama sejak awal dibuat *website* www.jogjakota.go.id juga sudah kita sosialisasikan baik ke masyarakat maupun internal. Sekarang juga ada *website* PPID, sehingga informasi bisa diakses melalui *website* PPID. Informasi kan prinsipnya terbuka untuk masyarakat, kecuali hal-hal tertentu yang memang tidak boleh disebar.” (wawancara tanggal 1 Februari 2018)

Sosialisasi *website* www.jogjakota.go.id sudah pernah dilakukan pada awal dibentuk baik untuk pegawai OPD maupun masyarakat Kota Yogyakarta.

Tambahan pendapat lain disampaikan Kepala Seksi Pengembangan Smart City, sebagai berikut:

“Internal pasti ada, jadi kop-kop surat Pemkot semua OPD pasti ada alamat *website* dan alamat *e-mail*, itu bagian dari sosialisasi internal, *stakeholder* dan masyarakat bisnis. Sosialisasi kita sampaikan juga kalau

pas pelatihan. Kalau ke masyarakat ya ada media lain seperti majalah, surat kabar, ya pasti ada website resmi www.jogjakota.go.id" (wawancara tanggal 15 Maret 2018)

Sosialisasi *website* www.jogjakota.go.id sudah dilakukan pada awal dibentuk baik untuk pegawai OPD maupun masyarakat Kota Yogyakarta. Bentuk sosialisasi yang saat ini dilakukan melalui kop-kop surat yang mencantumkan alamat *website* www.jogjakota.go.id.

Berdasarkan hasil wawancara, sosialisasi langsung kepada masyarakat www.jogjakota.go.id sudah pernah dilakukan pada saat awal dibentuknya *website* www.jogjakota.go.id. Saat ini, sosialisasi hanya dilakukan melalui kop-kop surat. Belum adanya lagi sosialisasi kepada masyarakat setelah itu. Sosialisasi yang kurang efektif tentunya membuat masyarakat kurang merasakan manfaatnya www.jogjakota.go.id dilihat dari jumlah pengunjung *website* yang tidak lebih dari 100 orang per-bulannya. Artinya, masyarakat hanya sedikit yang mengakses *website* untuk kebutuhan informasinya ataupun memberikan keluhan atau pertanyaan ke dalam *website*.

3.1.1.5 Hambatan Tahap Persiapan

Dalam pelaksanaan di tahap persiapan tentunya juga ada hambatan-hambatan yang dihadapi Pemerintah Kota Yogyakarta, menurut Kepala Bagian Teknologi dan Informatika mengatakan:

“Kalau di tahap persiapan, kami rasa tidak ada masalah yang berat. Penyediaan SDM, penyediaan sarana akses, hingga sosialisasi tidak ada masalah.” (wawancara tanggal 1 Maret 2018)

Menurut Kasi Perangkat Lunak, berpendapat sebagai berikut:

“Kalau di awal, hambatannya pada *hardware* karena hanya instansi tertentu yang bisa membeli, kalau kita hanya diberi. Kalau *software* ya kekurangan SDM untuk pemeliharaan karena sulit, jadi pemeliharaan *software* memang harus dikawal terus dari awal. Masalah lain ya kadang orang sudah nyaman dengan pelayanan yang ada, sehingga kemauan SDM untuk melakukan pelayanan secara online ataupun untuk *e-office* itu kurang. Sekarang semua harus menggunakan *e-office* untuk membuat surat, tapi saat awal diuji cobakan ya mereka susah untuk belajar perlu untuk dipaksa baru mau. Jadi, banyak permasalahan di SDM ya.” (wawancara tanggal 1 Februari 2018)

Pendapat lainnya disampaikan Kasi Pengembangan Smart City,:

“Kalau hambatan di sisi persiapan tidak ada masalah. Kalau di operasional ada, yaitu penyediaan konten. Kalau sistem yang tanggungjawab kami. Kami hanya menyiapkan, yang mengelola tiap OPD. Tidak ada pegawai SKPD yang ditunjuk khusus untuk mengelola sub-domain.” (wawancara tanggal 15 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, untuk beberapa OPD memang sudah ada *sub-domain* di *website* www.jogjakota.go.id walau memang belum seluruhnya. SDM pengelola *website* baik pengelola konten atau pengelola jaringan memang sudah memahami tugasnya setelah dilakukan Diklat. Sosialisasi yang dilakukan paling mudah ditemui ada di kop-kop surat Pemkot Jogja yang selalu mencantumkan alamat *website* www.jogjakota.go.id. Sosialisasi langsung ke masyarakat yang dirasa kurang, karena hanya dilakukan di awal pembuatan *website* saja.

Tingkat persiapan dilakukan pada awal dikembangkannya *website* www.jogjakota.go.id dengan mempersiapkan situs informasi yang informatif, sumber daya manusia yang kompeten, kesiapan sarana akses yang mendukung, serta sosialisasi baik kepada pegawai OPD kota Yogyakarta maupun kepada masyarakat kota Yogyakarta. Tingkat yang selanjutnya dilakukan adalah tingkat pematangan.

1.1.2 Tingkat Pematangan

Dalam tahap pematangan, penulis melihat apakah sudah dibentuk penyediaan situs *website* yang memberikan informasi dan bersifat interaktif. Pendapat disampaikan oleh Kepala Bagian TI, sebagai berikut:

“Di *website* www.jogjakota.go.id sudah memberi informasi mulai dari profil Kota Jogja, visi dan misi, sampai berita-berita. Buku tamu juga sudah ada jadi masyarakat bisa menyampaikan saran, keluhan, atau informasi di *website*.” (wawancara tanggal 1 Maret 2018)

www.jogjakota.go.id sudah menyajikan informasi dengan laman profil Kota Jogja, visi dan misi, serta konten berita. Untuk masyarakat dapat menyampaikan saran, keluhan, dan informasi di laman Buku Tamu.

Pendapat lainnya disampaikan Kasi Perangkat Lunak:

“Informasi di *website* sudah ada ya. Tapi kita belum sampai ke *chatting* ya, kalau sampai tahap *chatting* kasihan operatornya kalau jam berapa pun harus melayani. Ya sebatas buku tamu saja. Kalau pertanyaan dari masyarakat kita membatasi, artinya satu kali bertanya kami menjawab, kemudian jika bertanya lagi kita tidak bisa.” (wawancara tanggal 1 Februari 2018)

Tahap *chatting* belum dapat dilakukan dalam *website* www.jogjakota.go.id. Hanya ada buku tamu yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan di dalam *website*.

Menurut Kasi Pengembangan Smart City, memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Sudah, jadi prinsipnya interaktif kan masyarakat bisa memberi informasi, saran. Kalau *website* jogjakota belum sampai transaksi. Baru sebatas interaksi dengan masyarakat saja.” (wawancara tanggal 15 Maret 2018)

www.jogjakota.go.id prinsipnya sudah informatif, masyarakat mampu memberi informasi dan saran untuk pemerintah, dan sebaliknya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dilihat dari *website* kota Yogyakarta sudah memberikan informasi-informasi, konten berita yang paling sering di *update*. Masyarakat juga terlihat mengisikan beberapa keluhan dan informasi di *website*. Buku tamu yang dibuat tidak begitu efektif karena *admin* jarang sekali membalas pertanyaan atau saran yang diberikan masyarakat Kota Yogyakarta, dan juga banyak sekali komentar yang bersifat *spam* dan tidak disaring sehingga sangat mengganggu.

Tingkat pematapan menyiapkan *website* www.jogjakota.go.id yang bersifat interaktif dengan adanya laman Buku Tamu yang dapat digunakan untuk menyampaikan saran dan informasi dari masyarakat, dan pemerintah kota Yogyakarta juga dapat memberikan informasi melalui konten berita yang ada di dalam *website*. Tingkat berikutnya yang dilakukan adalah tingkat pematangan.

1.1.3 Tingkat Pematapan

Di dalam tahap pematapan, penulis melihat *website* menjadi situs transaksi pelayanan publik, sudah ada pembuatan interoperabilitas aplikasi data dengan lembaga lain di dalam Pemerintah Kota Jogja maupun diluar Pemerintah Kota Jogja.

Pernyataan disampaikan Kepala Bagian TI, sebagai berikut:

“Di *website* www.jogjakota.go.id memang belum sampai tahap transaksi, konsepnya masih pemberian informasi saja. Kalau interoperabilitas data saat ini baru fase inisiasi sebagian aplikasi yang menggunakan data terbagi menggunakan *web service*. Aplikasi-aplikasi yang menggunakan data kependudukan dan aplikasi yang menggunakan data kepegawaian.” (wawancara tanggal 1 Maret 2018)

www.jogjakota.go.id belum sampai pada tahap transaksi, masih sebatas pelayanan informasi saja. Belum ada pula interoperabilitas data di dalam *website*.

Pernyataan lain disampaikan Kasi Perangkat Lunak,:

“Kalau transaksi yang *online* melalui *sub-domain* masing-masing OPD baru perizinan ada 5 izin, ya harusnya semua 30 izin. Kami akan membangun juga pajak online, akan kerjasama dengan bank, ini baru pengembangan, mungkin akhir tahun ini sudah bisa dikembangkan. Kalau yang arahnya ke integrasi, memang belum ada. Mungkin masyarakat melihat data di *website* PPID.” (wawancara tanggal 1 Februari 2018)

Transaksi online dilakukan di dalam *sub-domain* OPD yang ada seperti contohnya Dinas Perizinan. Integrasi data juga belum direncanakan pemerintah Kota Yogyakarta dalam www.jogjakota.go.id.

Pendapat lainnya disampaikan Kasi Pengembangan Smart City, sebagai berikut:

“Belum. Kalau saat ini konsepnya hanya sekedar untuk publikasi, bukan pelayanan. Kalau portal pelayanan nanti akan dibuat Jogja Smart Service. Kalau interoperabilitas di level data sudah ada. Data-data itu seperti data kepegawaian bisa dipakai lembaga lain” (wawancara tanggal 15 Maret 2018)

www.jogjakota.go.id masih sekedar untuk publikasi, bukan untuk pelayanan transaksi online. Pemerintah Kota Yogyakarta sudah merencanakan Jogja Smart Service untuk portal pelayanan publik di Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil wawancara, memang terlihat belum sampai tahap transaksi, *website* Kota Yogyakarta masih sebatas publikasi informasi saja, tidak ada konten untuk transaksi. Saat ini www.jogjakota.go.id masih memiliki konsep pelayanan informasi, belum untuk transaksi. Rencana untuk pembuatan portal pelayanan publik secara online melalui Jogja Smart Service, tidak di dalam www.jogjakota.go.id.

Tingkat pematangan yang menyiapkan *website* pemerintah yang bersifat transaksional belum dapat dilakukan pemerintah kota Yogyakarta. Selanjutnya yang seharusnya dilakukan adalah tingkat pemanfaatan.

1.1.4 Tingkat Pemanfaatan

Tahap pemanfaatan ini melihat pembuatan aplikasi pelayanan publik yang bersifat G2G, G2B, dan G2C secara terintegrasi. Pendapat yang disampaikan oleh Kepala Bagian TI, sebagai berikut:

“Sekarang sudah ada Pos PBB. Pos PBB itu layanan publik yang menghubungkan masyarakat, dunia usaha, dan pemerintah. Kalau untuk

website sendiri saya rasa belum ada ya.” (wawancara tanggal 1 Maret 2018)

Dalam www.jogjakota.go.id belum ada pelayanan publik G2C, G2G, dan G2B yang terintegrasi. Aplikasi Pos PBB yang baru dikembangkan untuk pelayanan publik yang terintegrasi tersebut.

Pernyataan lain disampaikan Kasi Perangkat Lunak,:

“Kalau G2G pernah bekerjasama dengan Pemkot Surabaya, menyangkut aplikasi. Pihak sana menggunakan aplikasi kita, dan kita pun menggunakan aplikasi dari sana. Tapi ternyata tidak bisa diterapkan karena platformnya berbeda. Sehingga kita membangun sendiri dari awal agar lebih mudah. Kalau dengan pusat ada aplikasi LAPOR dan UPIK yang harus memiliki integrasi. G2C ya semacam UPIK itu tadi. Kalau G2B, ada penyedia jasa melalui LPSE (Lembaga Pengadaan Secara Elektronik) itu dari pusat. Kalau pelayanan G2B, G2G, atau G2C yang terintegrasi di *website* belum ada.”(wawancara tanggal 1 Februari 2018)

Pernyataan dari Kasi Pengembangan Smart City, sebagai berikut:

“Sudah tapi belum di *publish*. Tadi yang saya katakan itu Jogja Smart Service. Kalau sekarang ya masih terkotak-kotak. Kalau bisnis lebih banyak ke perizinan, hanya ada *link* saja untuk mengakses ke *sub-domain* perizinan. Kalau G2G baru dengan Kementerian Agama. Kalau G2G di lingkup pemkot ya sudah *running*.” (wawancara tanggal 15 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara, belum ada interaksi antara pelayanan G2G, G2C, dan G2B di dalam *website* Pemerintah Kota Yogyakarta. Pemanfaatan teknologi untuk pelayanan publik yang terintegrasi belum mampu dilakukan Diskominfo Kota Yogyakarta. Rencana untuk mengembangkan www.jogjakota.go.id ke dalam konsep tersebut juga belum disiapkan.

3.2 Faktor-Faktor yang Mendorong dan Menghambat Pengembangan *Website* dalam Penyelenggaraan *E-Government* di Kota Yogyakarta

3.2.1 Support

3.2.1.1 Regulasi

Hasil dari penelitian ini, penulis mendapatkan bagaimana dukungan pemerintah berupa regulasi yang telah digunakan untuk pengembangan *website* dalam penyelenggaraan *e-government* di Kota Yogyakarta. Menurut Kabag TI, menyatakan pendapat terkait dasar penerapan *e-government* dan sejarah dibentuknya instansi pengelola *e-government* sebagai berikut:

“Dasarnya penerapannya Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan Peraturan Walikota No. 15 Tahun 2015 tentang *E-Government*. Awal sejarah dibentuk instansi itu tahun 2000 berdiri KPDE (Kantor Pengelola Data Elektronik), saat itu juga awal dibuatnya *website*. Lalu, ada perubahan instansi KPDE berubah nama menjadi KAPDE (Kantor Arsip Pengelola Data Elektronik), berubah lagi menjadi BID (Badan Informasi Daerah). Tahun 2009 pecah menjadi 3, yaitu Bagian TIT (Teknologi Informasi dan Telematika), Bagian Humas (Hubungan Masyarakat), dan Arsip ikut ke Kantor Perpustakaan Daerah. Setelah itu tahun 2017 kemudian Humas dan TIT berkumpul lagi menjadi Diskominfo (Dinas Komunikasi dan Informasi).” (wawancara tanggal 1 Maret 2018)

Penerapan *e-government* di Kota Yogyakarta berdasarkan Inpres No. 23 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan Peraturan Walikota No. 15 Tahun 2015 tentang *E-Government*. Perubahan lembaga yang dipecah dan kemudian disatukan kembali sudah berulang kali dilakukan mulai tahun 2000 dengan awal berdirinya dengan nama KPDE (Kantor

Pengelola Data Elektronik) dan tahun 2017 menjadi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.

Sesependapat dengan Kabag TI, Kasi Perangkat Lunak, mengatakan sebagai berikut:

“Dasarnya itu Master plan *e-government* yang diatur dalam Peraturan Walikota No. 15 Tahun 2015 tentang *E-Government*. Tahun 2000 mulai berdiri instansi bernama KPDE (Kantor Pengelola Data Elektronik). Kemudian tahun 2002 kita mulai membangun yang pertama itu *website*, setelah itu berkembang tapi memang dari dulu pengembangan aplikasi hanya terpusat di KPDE. Aplikasi pelayanan untuk instansi lain baru dibuat apabila memang ada instansi yang ingin dibuatkan, jadi hanya sebatas permintaan saja. Kemudian setelah itu, ada perubahan instansi KPDE berubah nama menjadi KAPDE (Kantor Arsip Pengelola Data Elektronik) setelah itu berubah lagi menjadi BID (Badan Informasi Daerah). Kemudian tahun 2009 pecah menjadi 3, yaitu Bagian TIT (Teknologi Informasi dan Telematika), Bagian Humas (Hubungan Masyarakat), dan Arsip ikut ke Kantor Perpustakaan Daerah. Setelah itu tahun 2017 kemudian Humas dan TIT berkumpul lagi menjadi Diskominfo (Dinas Komunikasi dan Informasi). Itu sejarah sejak awal dibentuknya instansi yang mengelola *e-government*. Tahun 2008 sudah mulai dibuat Master Plan melalui Perwal (Peraturan Walikota) isinya mengatur tentang *e-government*. Kemudian tahun 2015 di revisi menjadi Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015. Jadi dalam perkembangannya karena memang kebutuhan suatu pelayanan banyak kita semakin mengembangkan lebih banyak aplikasi yang dibuat kemudian kita juga berfikir untuk kemudian mengintegrasikan namun memang belum terlaksana, terkait keuangan dulu, lalu perencanaan kemudian perencanaan akan kami integrasikan.”(wawancara tanggal 1 Februari 2018)

Master plan *e-government* yang diatur dalam Peraturan Walikota No. 15 Tahun 2015 tentang *E-Government*. Tahun 2000 mulai berdiri instansi bernama KPDE (Kantor Pengelola Data Elektronik). Kemudian tahun 2002 kita mulai membangun yang pertama itu *website*. JDalam perkembangannya, kebutuhan suatu

pelayanan semakin banyak sehingga mengembangkan lebih banyak aplikasi dan kemudian mengintegrasikan namun belum terlaksana.

Begitu juga dengan Kasi Pengembangan Smart City, yang memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Dasar penerapannya kalau dari pusat Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, kalau di Kota Yogyakarta sendiri sudah ada Perwal No 15 Tahun 2015 tentang *e-government*. Pembentukan instansi awalnya ya tahun 2000 itu dibentuk KPDE (Kantor Pengelola Data Elektronik), kan ada peraturan dari Kemendagri untuk pembentukan struktur organisasi pengelola *e-government*.”(wawancara tanggal 15 Maret 2018)

Dasar penerapan pengembangan *e-government* maupun *website* yaitu Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dan Perwal No 15 Tahun 2015 tentang *e-government*. Pembentukan instansi tahun 2000 bernama KPDE (Kantor Pengelola Data Elektronik).

Menurut hasil wawancara, regulasi yang digunakan dalam pengembangan *website* di Kota Yogyakarta sudah dipersiapkan secara matang terlihat dari keseriusan pemerintah kota Yogyakarta dalam Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015 tentang *E-Government*. *Master plan* ini dapat meningkatkan pengembangan *website* www.jogjakota.go.id sehingga Diskominfo Kota Yogyakarta mampu membuat *website* lebih menarik dari sisi konten dan konteksnya agar masyarakat dapat menikmati manfaat yang nyata akan adanya www.jogjakota.go.id. Kelembagaan yang mengembangkan *e-government* dan juga mengelola *website* berubah-ubah membuat kebingungan dan memecahkan fokus akan tugas pengelola *website* yang

sesungguhnya. Hal tersebut tentu mempengaruhi pengembangan *website* www.jogjakota.go.id akan kebingungan fungsi pengelola *website*.

3.2.1.2 Sosialisasi

Terkait sosialisasi yang dilakukan untuk pegawai internal maupun pemerintah luar kota Yogyakarta, masyarakat Kota Yogyakarta, serta pihak swasta, memberi pernyataan sebagai berikut:

“Sosialisasi *website* www.jogjakota.go.id awalnya dilakukan saat awal dibuat, yang memberi sosialisasi pak Walikota langsung ke pers media massa, jadi masyarakat bisa tahu informasinya melalui Koran. Kalau saat ini ya sosialisasinya melalui kop surat, *website* selalu dicantumkan di kop surat.” (wawancara tanggal 1 Maret 2018)

Kasi Pengembangan Perangkat Lunak, menyatakan pendapat sebagai berikut:

“Bentuk sosialisasinya ya secara langsung, ada juga yang melalui *website*, ada juga melalui kerjasama dengan media massa. Banyak model sosialisasinya. Dulu teman-teman dari Humas memanggil teman-teman dari media massa dan kami mengadakan jumpa pers, kemudian langsung dibuat berita di Koran masing-masing. Sehingga masyarakat langsung mendapat informasi tentang *website* kota. Ya sosialisasi hanya satu kali di awal itu saja. Kalau sosialisasi *website* langsung pak Walikota yang menyampaikan materi sosialisasi.” (wawancara tanggal 1 Februari 2018)

Sosialisasi www.jogjakota.go.id pernah secara langsung dilakukan melalui kerjasama dengan media massa dan kemudian disiarkan melalui berita di Koran pada saat awal dibuat *website*.

Pendapat lainnya disampaikan Kasi Pengembangan Smart City, sebagai berikut:

“Ya seperti saya yang saya jelaskan tadi melalui kop surat, pelatihan-pelatihan, dan media massa. Sosialisasinya ke pegawai internal OPD-OPD dan ke *stakeholder* ya melalui kop surat, ke masyarakat juga lewat media massa. Kalau sosialisasi tidak berkala. Yang memberi sosialisasi ya pegawai dari kami, kalau *website* www.jogjakota.go.id yang memberi sosialisasi langsung pak Walikota.” (wawancara tanggal 15 Maret 2018)

Sosialisasi www.jogjakota.go.id yang dilakukan melalui kop surat pemerintah kota Yogyakarta, pada saat pelatihan pegawai internal, serta melalui media massa.

Berdasarkan hasil wawancara, sosialisasi langsung kepada masyarakat www.jogjakota.go.id sudah dilakukan saat awal dibentuknya *website* tersebut. Saat ini, sosialisasi hanya dilakukan melalui kop-kop surat. Belum adanya lagi sosialisasi kepada masyarakat setelah itu. Sosialisasi tidak dilakukan secara berkala sehingga masyarakat banyak yang tidak tahu manfaat dari www.jogjakota.go.id. Bagi Diskominfo Kota Yogyakarta, sosialisasi yang telah dilakukan dianggap sudah cukup, padahal kenyataannya, masyarakat banyak yang tidak tahu guna dari *website* tersebut. Diskominfo Kota Yogyakarta juga tidak menganggarkan secara khusus untuk sosialisasi secara berkala kepada elemen-elemen masyarakat kota Yogyakarta.

3.2.1.3 Sarana

Faktor lain yang mendukung *support* adalah sarana yang digunakan untuk pengembangan *website*, pendapat disampaikan Kabag TI, sebagai berikut:

“Sarana saya lihat sudah cukup. Untuk komputer dan laptop semua pegawai sudah diberi, khususnya untuk pengelola *website*. Jaringan juga sudah punya sendiri. Sarana meningkat setiap tahunnya. Pengadaan kan sudah dianggarkan ya, jadi untuk meningkatkan pengembangan, sarana juga selalu ditingkatkan.” (wawancara tanggal 1 Maret 2018)

Sarana yang digunakan untuk mengelola www.jogjakota.go.id seperti komputer/laptop, jaringan optik, dan internet ditingkatkan setiap tahun dan pengadaannya sudah dianggarkan melalui APBD.

Menurut Kasi Perangkat Lunak, mengatakan sebagai berikut:

“Kalau sarana saya lihat cukup, dari kita sendiri semua pegawai sudah memiliki laptop. Setiap tahun juga meningkat. Karena untuk pengembangan kan harus benar-benar diperhatikan.” (wawancara tanggal 1 Februari 2018)

Pendapat juga disampaikan Kasi Pengembangan Smart City, sebagai berikut:

“Kalau menurut kami, lebih dari cukup, mbak. Untuk infrastruktur, jaringan optik sudah lebih dari 80% milik sendiri. Kalau meningkat dari nilai aset, mungkin iya, karena setiap tahun ada pengadaan-pengadaan. Kalau dari sisi fungsional, mungkin ada yang sifatnya beberapa pengganti, kalau komputer ada yang mulai lelet. Prinsipnya penguatan.” (wawancara tanggal 15 Maret 2018)

Infrastruktur jaringan optik sudah dimiliki secara mandiri oleh Diskominfo Kota Yogyakarta. Peningkatan sarana dilakukan setiap tahunnya karena ada pengadaan barang.

Menurut hasil wawancara, peningkatan sarana selalu meningkat setiap tahunnya. Anggaran yang diberikan melalui APBD sudah ada untuk pengadaan-pengadaan sarana seperti komputer, internet, dan jaringan dilakukan setiap tahunnya. Tidak ada alasan bagi Diskominfo Kota Yogyakarta untuk tidak mengembangkan www.jogjakota.go.id karena anggaran untuk peningkatan sarana sangat cukup. Sarana yang terlihat saat peneliti melakukan observasi memang cukup untuk mengelola

www.jogjakota.go.id dimana semua sarana sudah milik Diskominfo Kota Yogyakarta sendiri.

3.2.1.4 Kerjasama Pihak Swasta

Kerjasama dengan pihak swasta juga menjadi faktor dalam *support*, Kabag TI, memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Kerjasama ada kontrak dengan pihak swasta untuk mengembangkan sistem dan infrastruktur. Tapi kalau *website* www.jogjakota.go.id tidak ada kerjasama dengan swasta, kami mengelola sendiri.” (wawancara tanggal 1 Maret 2018)

Kasi Perangkat Lunak, Bapak mengatakan sebagai berikut:

“Ada kerjasama, terutama dalam pembuatan aplikasi. Ya kita ada kontrak, membuat aplikasi awalnya membayar, kemudian pekerjaan dilelang lewat LPSE nanti jika ada yang menawar akan kita kontrak. Kalau *website*, pengelolaannya kami sendiri ya tidak ada kerjasama dengan pihak ketiga.” (wawancara tanggal 1 Februari 2018)

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Kasi Pengembangan Smart City, sebagai berikut:

“Ada kerjasama. Dalam hal pengembangan sistem, pengembangan infrastruktur dan untuk *maintenance*. Jumlah PNS kan tidak sebanding. Ada beberapa yang sifatnya kontrak. Ada juga yang nanti akan bekerjasama CSR, bisa memanfaatkan anggaran CSR.” (wawancara tanggal 15 Maret 2018)

Dalam hasil wawancara, penerapan *e-government* di Kota Yogyakarta memang sudah diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015 tentang *E-Government*. Upaya sosialisasi juga telah dilakukan melalui beberapa bentuk. Sarana

juga sudah cukup memadai untuk mengembangkan *website*, mulai dari komputer hingga jaringan yang baik. Kerjasama dengan pihak swasta untuk mengelola *website* www.jogjakota.go.id saat ini tidak dilakukan, padahal dengan adanya kerjasama dengan pihak swasta mampu meningkatkan nilai untuk pengembangan infrastruktur dan konten yang lebih bermanfaat bagi masyarakat kota Yogyakarta.

3.2.2 Capacity

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, didapatkan hasil ketersediaan sumber daya finansial, sumber daya manusia, dan infrastruktur teknologi informasi yang ada untuk pengembangan *website* dalam penyelenggaraan *e-government* di Kota Yogyakarta.

3.2.2.1 Sumber Daya Finansial

Terkait sumber daya finansial, Kabag TI, mengatakan pendapat sebagai berikut:

“Anggaran ada setiap tahunnya dari APBD untuk pengembangan. Total anggaran pastinya untuk *website* sekitar 1,25 Milyar Rupiah. Untuk sekarang sih tidak ada dana hibah dari pihak swasta. Menurut kami, anggaran pengembangan *website* sudah lebih dari cukup.” (wawancara tanggal 1 Maret 2018)

Pendapat lain disampaikan oleh Kasi Perangkat Lunak, sebagai berikut:

“Iya anggaran setiap tahunnya ada, baik untuk pemeliharaan maupun pengembangan harus ada anggaran. Kalau tidak ada anggaran, repot ya. Kalau anggaran sekitar 1 Milyar Rupiah ya untuk pengembangan,

pemeliharaan, pembangunan, dan sebagainya. Dananya dari APBD. Kalau dulu ada kerja sama dengan Telkom dan XL, tapi hanya sebentar saja. Ya anggaran dengan segitu dicukupkan sesuai perencanaan. Yang susah itu jika ada kebutuhan yang mendadak atau mendesak, harus merubah anggaran dan harus menunggu.” (wawancara tanggal 1 Februari 2018)

Kasi Pengembangan Smart City, memberi pernyataan sebagai berikut:

“Iya, jelas ada anggaran. Total kalau untuk *website* sekitar 1,25 Miliar rupiah. Dananya dari APBD. Untuk *website* kami tidak mau ada hibah dana. Kami inginnya hibah dalam bentuk infrastruktur. Ya kalau untuk *website* menurut kami, anggarannya lebih dari cukup.” (wawancara tanggal 15 Maret 2018)

Menurut hasil wawancara, anggaran untuk pengembangan www.jogjakota.go.id sudah dianggarkan dalam APBD sekitar 1,25 Miliyar Rupiah. Anggaran tersebut sudah dianggap cukup dalam pengembangan *website* kota Yogyakarta. Anggaran digunakan untuk mengembangkan sarana akses, pelatihan bagi pegawai agar kemampuannya dalam mengelola *website* lebih terampil, dan lain-lain. Anggaran ini tentunya apabila dimaksimalkan dengan baik, pengelolaan *website* www.jogjakota.go.id semakin baik dan manfaatnya akan dirasakan bagi seluruh elemen masyarakat kota Yogyakarta.

3.2.2.2 Sumber Daya Manusia

Terkait SDM, Kabag TI, memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Pengelola *website* minimal D3 Komputer. Untuk pengelola konten yang penting mengerti jurnalis. Jumlah pengelola *website* ada 10 orang. Pelatihannya ada macam-macam mulai pelatihan admin jaringan,

pokoknya pelatihan TI, lalu kalau ada *updating* sistem kita juga beri pelatihan.” (wawancara tanggal 1 Maret 2018)

Pegawai pengelola *website* memiliki minimal pendidikan D3 Komputer dan pengelola konten sudah melakukan pelatihan jurnalistik. Pelatihan Teknologi Informasi dilakukan bila ada *updating* sistem.

Kasi Perangkat Lunak, memberi tambahan pernyataan sebagai berikut:

“Kalau untuk pengelola ya minimal D3 Komputer untuk software. Kalau untuk admin pengelola konten saya kurang tahu. Kalau disini pengelolanya ada 10 orang ya itu untuk pengelola jaringan dan konten. Sesuai kebutuhan, sudah ada anggarannya. Ada pelatihan TI, dasar pemrograman, pelatihan admin jaringan dan server. Pesertanya ya semuanya, sesuai yang membutuhkan sesuai tugasnya.” (wawancara tanggal 1 Februari 2018)

Sependapat dengan pernyataan informan 2, Kasi Pengembangan Smart City, mengatakan pendapat sebagai berikut:

“Tergantung dari sisi teknis dan konten. Kalau konten ya *basicnya* sebagai jurnalis. Pengelola sistem minimal D3 Sistem Komputer. Pengelola jaringan *maintenance* ada 8 orang, kalau konten ada 2 orang. Pelatihan dilaksanakan kalau ada pergantian pegawai atau kalau ada *update* sistem.” (wawancara tanggal 15 Maret 2018)

Pengelola *website* Kota Yogyakarta memiliki standar minimal D3 Komputer, sedangkan pengelola konten memiliki kemampuan jurnalistik. Pendidikan dan pelatihan kepada pegawai dilakukan sesuai kebutuhan dan dilakukan apabila ada *updating* pada sistem atau pergantian pegawai. Jumlah pegawai dianggap cukup sebagai pengembang *website* kota Yogyakarta.

3.2.3 Value

Hasil dari wawancara dan observasi, penulis mendapat hasil bagaimana manfaat pengembangan *website* dalam penyelenggaraan *e-government* di Kota Yogyakarta bagi masyarakat kota Yogyakarta. Penulis yang ingin tahu apa sebenarnya arti diterapkannya *e-government* di Kota Yogyakarta dan penulis mendapatkan hasil dari wawancara dengan Kabag TI, sebagai berikut:

“*E-Government* pada intinya sih komputerisasi. Kalau dengan komputer kan pelayanan lebih efisien dan efektif. Pemberian informasi dari kita ke masyarakat atau informasi dari masyarakat ke kita lebih mudah.” (wawancara tanggal 1 Maret 2018)

Sependapat dengan Ibu Kabag TI, Kasi Perangkat Lunak menyampaikan pendapat sebagai berikut:

“*E-government* prinsipnya adalah pemanfaatan TI(Teknologi Informasi), perbaikan pelayanan ke masyarakat.” (wawancara tanggal 1 Februari 2018)

Begitu juga dengan Kasi Pengembangan Smart City, memberikan pernyataan sebagai berikut:

“*E-government* itu kita mengatakannya lebih ke komputerisasi, artinya *website* atau Sistem Informasi Manajemen harus bisa memahami dan menyatu. Seluruh instansi pengelola dan pengguna juga harus terlibat agar *e-government* sukses.” (wawancara tanggal 15 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara, pegawai Diskominfo Kota Yogyakarta menilai bahwa *e-government* merupakan proses komputerisasi ke dalam pekerjaan sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih mudah dan murah.

Manfaat pengembangan *website* Kota Jogja juga disampaikan oleh Kabag TI, sebagai berikut:

“Manfaatnya sih banyak, mbak. Intinya kita jadi mudah memberi informasi ke masyarakat, tinggal di *posting* beritanya di laman *website*, pelayanan informasi kan jadi lebih mudah melalui *website*.” (wawancara tanggal 1 Maret 2018)

Kasi Perangkat Lunak, juga memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Dari sisi *website*, manfaatnya dapat memudahkan menyampaikan informasi ke masyarakat melalui *website*, ya memudahkan melayani masyarakat juga. Istilahnya sekarang pemerintah itu sebagai pelayan masyarakat, sehingga dengan *website* akan lebih mudah melayani masyarakat.” (wawancara tanggal 1 Februari 2018)

Ditambah juga pendapat dari Kasi Pengembangan Smart City, ebagai berikut:

“Bicara manfaat pertama akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi, penyederhanaan proses agar pelayanan lebih sederhana. Penghematannya yang luar biasa.” (wawancara tanggal 15 Maret 2018)

Dengan banyaknya manfaat tersebut, ternyata tidak menjadi beban bagi pemerintah Kota Yogyakarta sesuai dengan pernyataan Kabag TI, sebagai berikut:

“Ya tentu tidak menjadi beban ya, mbak. Ini sudah jadi kewajiban kami sebagai pelayan masyarakat. Dengan dikembangkannya *website* sudah menjadi salah satu cara yang efektif dan efisien untuk melayani masyarakat.” (wawancara tanggal 1 Maret 2018)

Begitu juga disampaikan oleh Kasi Perangkat Lunak, sebagai berikut:

“Itu memang tugasnya melayani masyarakat, jadi itu bukan beban. Mengelola *website* memang sudah kewajiban kita, sekarang pelayanan yang dulu membutuhkan waktu berhari-hari, sekarang lebih cepat.” (wawancara tanggal 1 Februari 2018)

Kasi Pengembangan Smart City, Bapak. mengatakan sebagai berikut:

“Yang sebenarnya bisa merasakan ya masyarakat, pemkot ya berusaha untuk mengembangkan *e-government*.” (wawancara tanggal 15 Maret 2018)

Jika dilihat dari sisi masyarakat, tentunya akan memiliki pandangan sendiri mengenai manfaat dari *website* Kota Yogyakarta sendiri. Penulis telah mewawancarai beberapa masyarakat, salah satunya adalah Ahmad Rifai, Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 22 tahun, memberi pernyataan terkait tahu tidaknya penerapan *e-government* di Kota Yogyakarta sebagai berikut:

“Ya, kalau *e-government* saya mengetahui, sekarang kan pelayanan sudah banyak yang *online*.” (wawancara tanggal 27 Maret 2018)

Bapak Eddy Purwanto, pegawai swasta, 41 tahun memberi pernyataan yang sama dengan Ahmad Rifai, sebagai berikut:

“*E-government* ya saya tahu sedikit-sedikit, tahunya pelayanan sekarang bisa lewat internet, tapi kalau saya sendiri memang belum pernah mencoba.” (wawancara tanggal 30 Maret 2018)

Ibu Brilliana, seniman, 44 tahun memberi pernyataan yang serupa:

“*E-government* ya tahunya hanya pelayanan online saja, lewat komputer. Tapi saya *gaptek*, jadi kurang tahu pelayanan yang seperti itu.” (wawancara tanggal 31 Maret 2018)

Ketiga narasumber memiliki hanya sedikit pengetahuan mengenai *e-government*, untuk masyarakat yang sudah berumur dan kurang mengerti terkait teknologi memang sulit untuk mengerti arti *e-government*.

Ahmad Rifai, Mahasiswa 22 tahun, menambahkan pernyataan mengenai pernahnya mengunjungi laman *website* www.jogjakota.go.id sebagai berikut:

“Iya, saya pernah mengunjungi *website* www.jogjakota.go.id beberapa kali.” (wawancara tanggal 27 Maret 2018)

Sependapat dengan Ahmad Rifai, Bapak Eddy Purwanto, pegawai swasta 41 tahun, juga mengatakan pendapat yang sama sebagai berikut:

“Saya pernah beberapa kali, mbak.” (wawancara tanggal 30 Maret 2018)

Ibu Briliana, seniman, 44 tahun, memberikan pernyataan berbeda sebagai berikut :

“Wah, kalau itu saya memang belum pernah mencoba sama sekali, mbak. Saya *gptek*, malas juga buka *website* karena saya gak tahu apa pelayanan yang ada di dalamnya.” (wawancara tanggal 31 Maret 2018)

Narasumber ada yang memang pernah mencoba mengunjungi situs www.jogjakota.go.id namun ada pula yang belum pernah mencoba sama sekali.

Ahmad Rifai, Mahasiswa 22 tahun, juga memberi pernyataan darimana ia mengetahui *website* www.jogjakota.go.id sebagai berikut:

“Kalau itu saya cari sendiri ya lewat *google*. Saat mau mengakses informasi pemerintahan misalnya Dinas Perizinan, Dinas Pariwisata, atau sebagainya saya membuka *website* www.jogjakota.go.id lebih dulu.” (wawancara tanggal 27 Maret 2018)

Berbeda dengan Ahmad Rifai, Bapak Eddy Purwanto, pegawai swasta 41 tahun mengatakan pendapatnya sebagai berikut:

“Saya tahunya waktu itu dari teman yang kerja di Pemkot. Waktu ngobrol-ngobrol, dia cerita kalo jogja ada *website*. Karena penasaran saya buka, mbak.” (wawancara tanggal 30 Maret 2018)

Ibu Brilliana, seniman, 44 tahun, menyatakan pernyataan sebagai berikut:

“Saya tahu hanya dengar-dengar saja dari teman-teman saya sih. Tapi ya memang saya sendiri belum pernah mengaksesnya. Saya gak paham soalnya, malas juga bukanya, mbak.” (wawancara tanggal 31 Maret 2018)

Ahmad Rifai, Mahasiswa 22 tahun, menambahkan tujuannya mengakses *website* Kota Jogja sebagai berikut:

“Pastinya sih untuk dapat informasi-informasi yang saya cari, kalau lewat *website* kan lebih terpercaya dari pemerintah.” (wawancara tanggal 27 Maret 2018)

Bapak Eddy Purwanto, pegawai swasta 41 tahun, juga memiliki tujuan yang lain sebagai berikut:

“Saya waktu buka sih cuma liat berita-berita aja, mbak. Tapi karena saya tidak tahu banyak apa saja yang ada didalamnya karena saya *gaptek*.” (wawancara tanggal 30 Maret 2018)

Menurut Ahmad Rifai, Mahasiswa 22 tahun, ia memberi pendapat tentang informasi di dalam *website* Kota Jogja sebagai berikut:

“Informasinya sih saya kira cukup bermanfaat.” (wawancara tanggal 27 Maret 2018)

Sedangkan menurut, Bapak Eddy Purwanto, pegawai swasta 41 tahun, Beliau memberikan pendapat sebagai berikut:

“Kalau saya lihat sih cukup bermanfaat ya. Kita sebagai masyarakat bisa melihat informasi-informasi di *website*. Berita-berita yang juga saya lihat sering di *update*.” (wawancara tanggal 30 Maret 2018)

Ahmad Rifai, Mahasiswa 22 tahun, menambahkan pendapatnya mengenai *website* Kota Jogja sebagai berikut:

“Saya rasa sih sudah bagus, hanya *update* informasinya diadakan berkala dengan interval yang tidak lama.” (wawancara tanggal 27 Maret 2018)

Pendapat lain disampaikan Bapak Eddy Purwanto, pegawai swasta 41 tahun sebagai berikut:

“Sudah bagus ya, mbak, menurut saya. Saya tidak begitu tahu kalau *website* pemerintah yang bagus bagaimana.” (wawancara tanggal 30 Maret 2018)

Ahmad Rifai, Mahasiswa 22 tahun, memberikan pernyataan terkait sosialisasi *website* www.jogjakota.go.id sebagai berikut:

“Belum pernah sih, saya tidak tahu juga kalau ada sosialisasi tentang *website* www.jogjakota.go.id” (wawancara tanggal 27 Maret 2018)

Pernyataan yang sama juga disampaikan Bapak Eddy Purwanto, pegawai swasta 41 tahun sebagai berikut:

“Kalau sosialisasi secara langsung saya belum pernah dapat ya. Cuma lewat teman saya yang Pemkot aja waktu itu.” (wawancara tanggal 30 Maret 2018)

Ibu Brilliana, seniman, 44 tahun, juga mengatakan hal yang sama:

“Belum pernah saya dapat sosialisasi begitu, mbak.” (wawancara tanggal 31 Maret 2018)

Ahmad Rifai, Mahasiswa 22 tahun, memberikan saran untuk pengembangan *website* Kota Jogja sebagai berikut:

“Kalau menurut saya ya lebih baik merekrut orang-orang yang ahli di bidangnya untuk mengembangkan *website*. Sosialisasi juga perlu dilakukan ke berbagai elemen.”(wawancara tanggal 27 Maret 2018)

Bapak Eddy Purwanto, pegawai swasta 41 tahun, juga menambahkan pernyataan sebagai berikut:

“Wah saya sih tidak begitu mengetahui yang bagus bagaimana. Ya saran saya mungkin perlu ditambah aja sosialisasi ke masyarakat.” (wawancara tanggal 30 Maret 2018)

Dari hasil wawancara, penulis melihat bahwa berjalannya *e-government* di Kota Yogyakarta serta pengembangan *website* www.jogjakota.go.id sudah memiliki banyak manfaat baik untuk pemerintah kota Yogyakarta sendiri, namun belum bagi masyarakat. Ada pula masyarakat yang tidak mengetahui sama sekali isi dari *website* www.jogjakota.go.id. Walau belum sepenuhnya memiliki manfaat yang besar karena *website* yang masih pada pemberian informasi dan interaksi dengan masyarakat.