



Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Melalui Efektivitas *Content Website*

Mochamad Hanafi

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia

m.hanafi@uny.ac.id

Abstrak: Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Melalui Efektivitas *Content Website*. Pelayanan yang baik dapat memberikan manfaat bagi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan publik Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) melalui efektivitas konten *website*. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif untuk mendapatkan informasi pelayanan publik melalui *website content*. Deskripsi penelitian ini adalah hasil dari analisis wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan *website content* sudah cukup efektif dalam penyelenggaraan pelayanan. Pemerintah telah berusaha melayani kebutuhan spesifik dari berbagai kalangan walaupun belum dapat terwujud secara maksimal untuk menciptakan pelayanan publik prima. Konten *website* bertujuan untuk pencapaian visi, misi, dan tujuan Pemerintah Provinsi DIY. Relasi antara pemerintah dan *audience* telah terjalin secara kuat terutama *audience* pemerintah. Komunikasi dengan pemerintah dapat dilakukan dengan cepat dan murah. Selain itu, *website* dapat menunjang demokrasi pemerintah sehingga kepercayaan publik meningkat melalui keterbukaan. Pemerintah diharapkan dapat terus berusaha mengembangkan konten *website* secara efektif

Kata kunci: pelayanan; Yogyakarta; *website*; komunikasi

Abstract: Public Services of Yogyakarta Special Regional Province Government through The Website Content Effectiveness. Good service can provide benefits for users. This study aims to analyze public services of the Government of the Special Province of Yogyakarta (DIY) through the effectiveness of website content. This study used descriptive qualitative to obtain information on public services through website content. The description of this research is the result of interview analysis and documentation. The results show that website content was quite effective in providing services. The government has tried to serve the specific needs of various groups although it has not been maximally implemented to create excellent public services. Website content aims to achieve the vision, mission, and goals of the Provincial Government of DIY. The relationship between the government and the audience has been strong, especially the government audience. Audience can communicate with the government quickly and cheaply. Furthermore, in order to increase public trust, website can support government democracy through openness. It is hoped that the government will continue to strive to develop effective website content

Keyword: service; Yogyakarta; *website*; communication

History & License of Article Publication:

Received: 04/03/2020 **Revision:** 11/06/2020 **Published:** 31/08/2020

DOI: <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v17i2.30486>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan yang baik perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan, sehingga dapat menimbulkan kemanfaatan bagi pengguna. Kualitas merupakan sesuatu yang sangat penting bukan hanya sekedar pilihan (Burton & Sanderson, 2018). Tujuan utama dari *good governance* yaitu terciptanya pemerintahan yang dapat menjamin pelayanan publik berlandaskan akuntabilitas, transparansi, peraturan hukum, orientasi konsensus, efektivitas, dan efisiensi (Rahim, 2019). Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik untuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun untuk pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Hardiansyah, 2011). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, menyatakan bahwa 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.

Organisasi pelayanan publik perlu untuk mengambil pendekatan relasional dan layanan publik yang dominan dengan menekankan tiga elemen, yaitu membangun hubungan di seluruh sistem penyediaan layanan publik, memahami bahwa keberlanjutan berasal dari transformasi pengetahuan pengguna, dan pemahaman profesional tentang proses pengiriman layanan publik yang didasarkan pada co-produksi yang dapat dilakukan dengan pengguna layanan (Osborne *et al.*, 2015). Penyelenggara pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh negara, melainkan dilakukan oleh beberapa pihak, diantaranya lembaga-lembaga publik, lembaga semiswasta, dan lembaga swasta (Ranerup *et al.*, 2016). Pelayanan publik adalah upaya untuk meningkatkan peran serta dan partisipasi masyarakat dalam kebijakan-kebijakan publik (Wahyuni *et al.*, 2020). Kepentingan publik juga dibutuhkan untuk memahami apa yang menarik bagi publik terhadap layanan publik dan memotivasi pelayanan publik untuk tampil efektif dari waktu ke waktu (Denhardt & Denhardt, 2015). Pemerintah berperan penting dalam penyediaan pelayanan publik yang prima untuk masyarakatnya sesuai dengan yang tercantum pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Publik & Indonesia, 2009). Berlakunya kebijakan otonomi daerah, birokrat pemerintah daerah dituntut dapat menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat daerahnya. Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi menuntut juga pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang efektif (Denhardt & Denhardt, 2015).

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi baru dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pemerintah dalam melakukan pelayanan publik terhadap pencapaian tujuan *good governance* (Heeks, 2020b). Selain itu, teknologi informasi dan komunikasi juga dapat memberikan kontribusi yang berharga untuk pembangunan (Heeks, 2020a). Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pemerintah adalah dengan memanfaatkan internet. Penerapan internet yang digunakan pada lingkungan pemerintahan dinamakan dengan “*Electronic Government*” (*E-government*).

E-government merupakan elemen kunci transformasi pemerintah melalui pelayanan sebagai sarana untuk memperbaiki transparansi, akuntabilitas, dan pemerintahan yang baik dengan lebih berorientasi pada hasil, efisien, dan berpusat pada warga negara, serta memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dan informasi pemerintah seefisien dan seefektif mungkin melalui penggunaan internet dan saluran komunikasi lainnya (Alryalat *et al.*, 2019). *E-governance* melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam peningkatan fungsi dan kerja internet pemerintah (R. Divya, 2020). Tujuan *E-governance* adalah untuk menyediakan layanan publik dengan metode yang efisien dan dapat memberikan informasi secara cepat dengan hanya mengklik mouse. *E-government* mempunyai harapan supaya semua tingkat pemerintahan dapat meningkatkan layanan publik, mengurangi biaya, dan meningkatkan proses demokrasi yang tinggi (Hopper *et al.*, 2020).

Meluasnya internet, teknologi seluler, dan jejaring sosial memfasilitasi munculnya konsep keterbukaan data ke publik tanpa biaya dan bebas dari kendala lainnya (Al-Jamal & Abu-Shanab, 2016). *Open government* membuka data pemerintah kepada publik dan menyisakan ruang untuk partisipasi, transparansi, dan kolaborasi. Teknologi saat ini semakin memungkinkan pemerintah untuk berbagi berbagai informasi dengan warga sehingga tidak hanya sistem dengan karakteristik kegunaan yang baik, tetapi juga akses tanpa batas untuk masyarakat (De Souza *et al.*, 2016). *E-government* dapat diklasifikasikan menjadi 4 level, diantaranya: (Sabani *et al.*, 2019)

1. Publikasi yaitu pemerintah hanya mempublikasikan segala jenis informasi maupun data yang bisa diakses oleh masyarakat secara umum, bebas, dan langsung melalui *website*.
2. Interaksi yaitu pengelola situs *website* menyediakan layanan yang memungkinkan adanya komunikasi dua arah antara pengakses dan pemerintah.
3. Pengadaan elektronik yaitu mengatur pengadaan barang dan jasa pemerintah secara *online*.

4. Integrasi, dimana warga negara dapat bertransaksi dengan semua kantor pemerintah yang telah memiliki basis data pengguna bersama.

Indonesia telah berinisiatif menuju *e-government* sejak tahun 2001 yang dimuat dalam Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Lahirnya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* merupakan langkah tegas pemerintah dalam proses pemerintahan untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi serta menciptakan masyarakat Indonesia yang berbasis informasi. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan otonomi daerah, pemerintah daerah perlu memanfaatkan perkembangan teknologi informasi sehingga dapat memperhatikan peluang dan tantangan dalam persaingan global. Implementasi *e-government* bukan pekerjaan mudah karena banyak tantangan dan hambatan yang harus diperlakukan sangat hati-hati (Alshehri & Drew, 2010).

Website adalah wujud perkembangan teknologi informasi yang efektif untuk melakukan publikasi. *Website* merupakan salah satu sarana masyarakat supaya mudah untuk mengakses berbagai informasi. *Website* berisi halaman yang memuat informasi dalam bentuk teks, gambar, audio, video maupun animasi yang dapat diakses masyarakat umum (Pudjiarti *et al.*, 2019). Halaman *web* tersebut harus diisi dengan konten yang efektif sehingga perlunya efektivitas pada konten *website* untuk pelayanan kepada pengguna.

Efektivitas merupakan akurasi dan kelengkapan sehingga pengguna dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan (Kous *et al.*, 2020). Untuk itu, pemerintah daerah perlu mempunyai *website* dalam rangka pelaksanaan *e-government*. Adanya otonomi daerah pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga dapat mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dan sebagai sarana pendidikan politik di tingkat lokal. Oleh karena itu, pemerintah perlu selalu melakukan inovasi pada *e-government* (Heeks & Santos, 2020).

Congressional Management Foundation yang meneliti 605 *website* pemerintahan di Amerika menyimpulkan bahwa ada beberapa aspek penting yang menjadi pertimbangan oleh pembuat *website* pemerintahan agar teknologi tersebut memenuhi fungsi dari *e-government*. Terdapat lima faktor yang menjadi dasar dari pembuatan *website e-government*, diantaranya *audience, content, interactivity, usability, innovation* (Indrajit, 2007). *Website* pemerintah pada dasarnya sebagai penyedia informasi bagi *audience*. Interaksi

memungkinkan ada dalam *website* untuk penyelenggaraan komunikasi. Penggunaan yang mudah terhadap *website* juga sangat diharapkan oleh pengguna. Untuk dapat menyesuaikan dengan perkembangan maka diperlukan inovasi terhadap *website*. Untuk dapat mewujudkan hal tersebut, pengelola perlu mengefektifkan konten *website*.

Konten *website* merupakan inti dari sebuah *website*, yang nantinya akan disampaikan kepada *audience* melalui *website*. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah pada kenyataan masih belum dapat mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan tersebut dapat diketahui dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat sebagai pengguna layanan, baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik pemerintah. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan isu yang sangat penting karena semakin besarnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan tetapi penyelenggara pelayanan tidak melakukan perubahan yang berarti.

Kualitas layanan *e-government* memiliki delapan dimensi yang berkontribusi, diantaranya kualitas sistem, keandalan, keamanan, aksesibilitas, kualitas informasi, kemampuan layanan, interaktivitas, dan responsif yang akan mempengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan (Li & Shang, 2020). Beberapa faktor penentu keberhasilan *e-government* ialah posisi keuangan suatu negara dan tingkat *e-readiness*, fasilitas infrastruktur dan inovasi teknologi, kerangka kerja politik dan hukum, serta pengetahuan lingkungan negara tertentu dan kesadarannya (Glyptis *et al.*, 2020). Penerapan *e-government* di Kabupaten Sragen dapat meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Sragen (Susena & Lestari, 2016). Sedangkan *website* Pemerintah Kabupaten Jombang sudah efektif menjadi media pemberi informasi kepada masyarakat, namun belum efektif sebagai media dalam memberikan pelayanan publik secara elektronik (*e-service*) (Aprilia *et al.*, 2014). Pelaksanaan *e-government* untuk pelayanan publik menunjukkan hasil yang berbeda-beda, maka memungkinkan di daerah lain terdapat temuan baru dan hasil yang berbeda.

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu pemerintah daerah yang menerapkan *e-government* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui *website*. *Website* merupakan tingkatan pelaksanaan pelayanan dengan *e-government* dalam menyampaikan informasi atau publikasi. Setelah itu dapat ditingkatkan menjadi interaksi dan transaksi. Untuk dapat mencapai interaksi dan transaksi, pengefektifan pada tingkatan publikasi perlu dilakukan. Pada tingkat publikasi yang paling utama adalah menyediakan informasi sesuai kebutuhan masyarakat. Sedangkan dari observasi awal yang dilakukan, masyarakat masih menganggap bahwa konten *website* masih kurang lengkap. Penelitian

tentang *content website* Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta juga belum dilaksanakan. Sehingga diperlukan kajian tentang pelayanan Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta melalui efektivitas *website content*.

METODE

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Desain penelitian deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk menggali fakta tentang pelayanan publik Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta melalui efektivitas *website content*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan *interview guide*, *recorder*, dokumentasi, dan studi kepustakaan untuk mendapatkan data primer maupun sekunder. Teknik yang digunakan untuk menguji kualitas data adalah teknik triangulasi untuk mengkonfirmasi apakah proses dan hasil yang diperoleh sudah dipahami secara benar oleh peneliti berdasarkan apa yang dimaksudkan oleh informan. Untuk menganalisis data, pada penelitian ini digunakan teknik analisis taksonomi yang berfokus pada domain-domain tertentu dilanjutkan memilih domain tersebut menjadi sub-sub domain serta bagian-bagian yang lebih khusus dan terperinci.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pemerintah Provinsi DIY mempunyai website <https://www.jogjaprov.go.id> sebagai media *e-government* untuk melayani masyarakat. Berikut hasil penelitian pelayanan Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta melalui efektivitas *website content*.

1. Pemenuhan kebutuhan *audience* dan *stakeholder*

Website Pemerintah Provinsi DIY berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berbagai kegiatan dan data ditampilkan dalam *website* tersebut. Pemerintah provinsi juga bekerja sama dengan pemerintah daerah (kabupaten/ kota) untuk mengisi konten *website*, walaupun dalam praktiknya mereka lebih fokus kepada *website* masing-masing. Baik pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten/ kota belum sepenuhnya menyadari akan pentingnya ketersediaan berbagai informasi bagi masyarakat. Informasi yang sering dimuat adalah agenda kepala daerah dan beberapa kegiatan dinas.

2. Menunjang pencapaian visi, misi, dan tujuan dari pemerintah

Sesuai dengan tujuan Pemerintah Provinsi DIY telah disediakan sarana komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat melalui *website*. Melalui *website* disampaikan berbagai informasi pelaksanaan tugas pemerintah dan berbagai data yang dibutuhkan pengunjung. Masyarakat sangat senang mengunjungi *website* untuk

membaca berbagai artikel yang disediakan pemerintah dan juga media sosial instagram, facebook, dan twitter resmi pemerintah.

3. Relasi yang kuat antara pemerintah dan *audience*

Website Pemerintah Provinsi DIY mempunyai fitur untuk dapat berkomunikasi dengan pengunjung. Setiap artikel di *website* disediakan kolom komentar atau bisa nantinya pengunjung memberika tanggapannya melalui media masa yang ada. Fitur itu disediakan agar masyarakat dapat memberikan masukan terhadap pemerintah. Adanya masukan membuat pemerintah dapat memperbaiki pelayanannya.

4. Ketertarikan calon pengunjung untuk menjadi pengakses

Pada dasarnya masyarakat tertarik dengan adanya *website* Pemerintah Provinsi DIY. Mereka juga diarahkan untuk mengunjungi media sosial yang dimiliki pemerintah ketika membuka *website*. Arah tersebut dilakukan karena *website* lebih bersifat formal. Pengunjung *website* mempunyai selera yang bermacam-macam. Pencari data cukup dengan melihat *website* yang telah tersedia. Media sosial sangat disukai oleh masyarakat kalangan milenial.

5. Ketersediaan informasi terhadap *audience*

Pemerintah provinsi telah berusaha untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan *audience*. Informasi telah disediakan untuk berbagai kebutuhan menggunakan subdomain, tetapi terkadang terdapat beberapa yang tidak dapat dibuka sehingga pengunjung tidak mendapat informasi. *Website* sudah terhubung dengan media sosial walaupun belum secara keseluruhan. Berbagai latar belakang *audience* akan mengakses informasi sesuai yang dibutuhkan. Calon pekerja, pendidik, pengguna jalan raya, wisatawan, pengguna pelayanan publik, pemuda mencari informasi sesuai keinginannya.

6. Penghematan waktu dan biaya *audience*

Informasi yang ada pada *website* belum dapat memenuhi kebutuhan *audience*. Masih terdapat beberapa data yang diinginkan masyarakat tetapi tidak ada di *website*. Tidak adanya informasi yang diinginkan di *website* mengharuskan masyarakat untuk datang ke kantor. Namun, informasi yang saat ini sudah ada di *website* dapat meminimalisir biaya dan waktu pengguna.

7. Kepercayaan publik terhadap proses keterbukaan

Pelaksanaan tugas dan penggunaan anggaran oleh Pemerintah Provinsi DIY disampaikan melalui *website* resmi. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak Pemerintah Provinsi DIY akan diliput dan disajikan dalam *website*. Penyampaian

informasi tersebut dimaksudkan untuk keterbukaan pemerintah. Masyarakat dapat mengetahui dan memonitoring pelaksanaan tugas dan penggunaan anggaran. Pemerintah berharap dengan tindakannya tersebut dapat berdampak terhadap kepercayaan masyarakat.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mempunyai *website* <https://www.jogjaprov.go.id> sebagai media *e-government* untuk melayani masyarakat. Pemerintah Provinsi DIY mulai mengembangkan *website* pada tahun 2018 yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika DIY beserta Biro Umum Humas dan Protokol Pemerintah Provinsi DIY. Pengelolaan tersebut terutama untuk mengisi konten *website* dan mengembangkan fitur-fitur pada *website* Pemerintah Provinsi DIY. Kedua kantor tersebut masing-masing mempunyai satu admin yang bekerjasama mengelola *website*. Tim Humas dan Protokol lebih mengelola konten kegiatan Gubernur DIY dan memposting di *website*.

Tujuan dari *website* Pemerintah Provinsi DIY adalah untuk mempublikasikan kinerja pemerintah dan menyampaikan informasi penting kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai beberapa layanan yang dilakukan oleh instansi masing-masing atau setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Masing-masing SKPD tersebut membantu dalam pengelolaan *website* pemerintah provinsi secara tidak langsung melalui portal SKPD. Pengunjung *website* dapat terhubung ke portal SKPD untuk menemukan informasi yang diperlukan.

Hasil penelitian dan pembahasan ini mengidentifikasi *content* yang sesuai dengan target awal bagi masyarakat ataupun *stakeholder* dengan harapan dapat membantu memenuhi kebutuhan *user* demi menciptakan pelayanan publik yang prima. Setelah menentukan *audience website* dengan tepat, kemudian dibuat dan dikembangkan “jantung” *website* tersebut, yaitu isi atau *content* yang akan dikomunikasikan, baik berupa informasi ataupun pelayanan dari *e-government*. 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. Pemerintah harus mampu membangun *website* dengan *content* yang efektif yaitu: (Indrajit, 2007)

1. Pelayanan prima melalui *website* untuk membantu *audience* dan *stakeholder* dalam memenuhi kebutuhannya
2. Konten yang menunjang tercapainya visi, misi, tujuan, dan obyektif dari pemerintah

3. Pemerintah dapat menjalin hubungan atau relasi yang kuat dengan masyarakat atau *audience*
4. Menarik perhatian para calon pengunjung agar berminat menjadi *audience* yang setia untuk mengakses
5. Kebutuhan informasi *audience* dapat disediakan oleh *website*
6. *Audience* dapat menghemat waktu dan biaya untuk berkomunikasi dengan pemerintah
7. Konten yang ada dapat memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan
8. Memperkuat kepercayaan publik dengan proses keterbukaan yang demokratis.

Content yang paling relevan untuk ditampilkan pada *website* diantaranya adalah informasi terkait dengan proses legislatif, isu yang sedang hangat dibicarakan publik, berkaitan dengan aspek akuntabilitas, referensi untuk pendidikan politik, pelayanan kepada konstituen, berita pelaksanaan kegiatan, informasi mengenai anggota legislatif, *link* sejumlah *website* yang berhubungan, dan lain-lain. Berikut hasil dan pembahasan mengenai pelayanan Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta melalui efektivitas *content website*:

1. Pemenuhan kebutuhan *audience* dan stakeholder

Pemerintah harus dapat membangun *website* untuk dapat melayani masyarakat dengan prima (Indrajit, 2007). Konten *website* Pemerintah Provinsi DIY lebih bersifat formal. *Website* tersebut merupakan media diseminasi informasi kegiatan di lingkungan Pemerintah Provinsi DIY. Konten *website* Pemerintah Provinsi DIY dapat dikategorikan menjadi dua aspek, yaitu statis dan dinamis. Konten statis adalah konten dengan perubahan dalam jangka waktu yang cukup lama atau jarang berubah, seperti struktur organisasi dan data kebijakan. Sedangkan konten dinamis ialah konten yang sering berubah-ubah atau berubah dalam jangka waktu yang cukup cepat, sebagai contohnya adalah berita. Untuk mendapatkan konten berita, terdapat reporter utama di Biro Humas dan Protokol yang tugasnya meliput berita harian.

Website Pemerintah Provinsi DIY merupakan media penyampaian informasi terkait dengan kegiatan di lingkungannya dan kebijakan baru yang perlu diketahui oleh masyarakat. Mulai tahun 2019, Kominfo telah melibatkan Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) yang terdiri dari lembaga di lingkungan pemerintah provinsi DIY, termasuk kabupaten/kota yang ada di wilayah DIY, untuk memasukkan konten berita pada *website*. Akan tetapi OPD tidak dapat aktif untuk mengisi *website* karena lebih

fokus untuk mengisi *website* pemerintah kabupaten/ kota. OPD belum mempunyai kesadaran bahwa masyarakat membutuhkan pengetahuan tidak hanya di masing-masing kabupaten/ kotanya, tetapi juga secara makro tentang provinsi DIY. Selain itu, isi *website* cenderung hanya informasi terkait agenda Gubernur DIY, baik berupa kegiatan social, fisik, kerjasama maupun kebijakan baru yang perlu diketahui oleh masyarakat. Selain itu juga kegiatan yang dilakukan oleh dinas terkait seperti bazar, imunisasi, dan pencatatan sipil.

2. Menunjang pencapaian visi, misi, dan tujuan dari pemerintah

Website yang dibangun pemerintah harus dapat menunjang pencapaian visi, misi, dan tujuan pemerintah (Indrajit, 2007). *Website* ditujukan untuk menunjang tercapainya visi, misi, dan tujuan organisasi. Visi Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah “Terwujudnya peningkatan kemuliaan martabat manusia Jogja”. Untuk dapat mewujudkan visi tersebut dijabarkan dalam misi diantaranya yang berkaitan dengan pelayanan publik, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis dan aparatur sipil yang menjunjung tinggi nilai kejujuran, nurani rasa malu, nurani rasa bersalah dan berdosa apabila melakukan penyimpangan-penyimpangan yang berupa korupsi, kolusi, dan nepotisme. Untuk menciptakan pemerintah yang demokratis, pemerintah menyelenggarakan komunikasi dua arah. Pemerintah memberikan informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat. Masyarakat dari berbagai latar belakang antusias terhadap *website* dengan mencari informasi pada *website*. *Audience* milenial juga diarahkan untuk mengikuti media sosial Pemerintah Provinsi DIY, diantaranya instagram, facebook, dan twitter karena di *website* sifatnya lebih formal. Setiap artikel di *website* disertakan saluran komunikasi walaupun tidak secara langsung atau menggunakan media sosial untuk menerima tanggapan masyarakat.

3. Relasi yang kuat antara pemerintah dan *audience*

Website pemerintah harus dapat menciptakan hubungan yang kuat antara pemerintah dan para pengunjung *website* (Indrajit, 2007). *Website* akan efektif ketika terdapat interaksi di dalamnya. Interaksi yang ada pada *website* Pemerintah Provinsi DIY diharapkan dapat tercipta secara dua arah antara pemerintah dan masyarakat untuk perbaikan keduanya. Masyarakat dapat memberikan masukan terhadap pemerintah, kemudian pemerintah memberikan tanggapan atas masukan tersebut. Setiap artikel di *website* Pemerintah Provinsi DIY dilengkapi dengan saluran komunikasi yang

disertakan walaupun tidak secara langsung atau menggunakan media lain. Setiap atikel akan disertakan dengan media sosial untuk menerima tanggapan masyarakat.

4. Ketertarikan calon pengunjung untuk menjadi pengakses

Pemerintah harus dapat membuat *website* yang menarik perhatian calon pengunjung agar dapat setia (Indrajit, 2007). Pemerintah Provinsi DIY dan masyarakat mempunyai keterikatan dalam hal informasi. Masyarakat, baik DIY maupun lainnya, mencari informasi terkait dengan Yogyakarta baik itu terkait Pemerintah Provinsi DIY maupun yang lainnya. Untuk *audience* milenial, akan diarahkan juga untuk mengikuti media sosial Pemerintah Provinsi DIY diantaranya instagram, facebook, dan twitter.

5. Ketersediaan informasi terhadap *audience*

Website pemerintah harus dapat menyediakan segala kebutuhan informasi bagi *audience* (Indrajit, 2007). *Website* harus dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh *audience* baik masyarakat DIY atau masyarakat lain. Pemerintah Provinsi DIY sudah menentukan *audience website* sehingga konten yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan dan dapat dimanfaatkan oleh *audience*. *Website* sudah menyediakan dengan lengkap dan semua data sudah diarahkan ke berbagai sub domain sesuai kebutuhan. Selain itu, *website* tersebut sudah ada petak-petak dari isi *website*. *Website* sudah dapat memenuhi kebutuhan para *audience* termasuk golongan usia muda dalam mencari berbagai data, *event*, kebudayaan, kuliner, dan pariwisata. Sehingga ketika membutuhkan data tidak perlu datang ke kantor. Mereka cukup mengakses melalui *website*. Informasi dapat dicari melalui *link* yang terhubung, walaupun terdapat beberapa *link* tidak dapat dibuka sehingga *audience* tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Audience pencari kerja mengunjungi *website* untuk mencari informasi lowongan pekerjaan, termasuk CPNS terutama CPNS Pemerintah Provinsi DIY. Pendidik di DIY sering mengakses data pokok pendidikan dan Jogja Belajar untuk menunjang proses pembelajaran. Staf pemerintah DIY aktif mengunjungi konten yang sesuai dengan bagiannya untuk mendukung pekerjaannya. Selain itu, *audience* menggunakan untuk memantau situasi lalu lintas dengan mengakses *Area Traffic Control System (ATCS)*, sehingga bisa memantau melalui cctv untuk menghindari kemacetan, walaupun di beberapa titik tidak bisa dipantau.

Generasi milenial lebih sering mengakses *website* untuk topik wisata, pemberitaan, dan pelayanan publik di Pemerintah Provinsi DIY. Konten yang ada sudah cukup *up to date* sehingga sesuai dengan kebutuhan pencari informasi. Akan tetapi,

untuk milenial muda masih mengharapkan informasi yang bersifat milenial dan lebih *up to date* untuk berita kabupaten/ kota. Kewirausahaan dan kearifan lokal saat ini sedang menjadi pembicaraan yang menarik, sehingga *audience* mengharapkan adanya konten tentang kewirausahaan dan konten lokal yang perlu ditingkatkan.

6. Penghematan waktu dan biaya *audience*

Kegunaan *website* pemerintah yaitu agar antara pemerintah dan *audience* dapat menghemat waktu dan biaya dalam berkomunikasi (Indrajit, 2007). Ketersediaan informasi yang lengkap pada *website* dapat menghemat waktu dan biaya. Apabila informasi yang dibutuhkan oleh *audience* telah terpenuhi, maka *audience* cukup mengunjungi *web* dan tidak perlu datang ke kantor. Akan tetapi, saat ini belum semua dapat disediakan pada *website* tersebut oleh pemerintah. Selain itu, terkadang informasi yang tersedia belum sepenuhnya sesuai dengan harapan *audience*. Dalam kondisi demikian, *audience* perlu mendatangi kantor untuk mendapatkan informasi. Namun, kebutuhan terhadap konten *website* yang terpenuhi maka dapat menghemat waktu dan biaya.

7. Keterlibatan publik dalam proses pemerintahan

Adanya *website* pemerintah harus dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan (Indrajit, 2007). Proses pemerintahan yang baik harus dapat melibatkan masyarakat dalam berbagai hal. Pemerintahan elektronik (*e-government*) adalah bidang penelitian yang mempelajari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di sektor publik. Inisiatif *e-government* sering dikaitkan dengan janji pemerintah yang transformasional, yang lebih efisien dan memanfaatkan teknologi modern untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintah (demokratis) (Sundberg, 2019). *Audience* harus dapat ikut terlibat dalam proses pemerintahan termasuk pembuatan kebijakan. *Audience* mempunyai kesadaran untuk memperkuat keterlibatan dalam proses pemerintahan dengan cara memantau informasi pada fitur e-lapor. Keterlibatan tersebut untuk mengetahui kejadian di DIY dan berharap untuk menyelesaikan masalah tersebut. E-lapor diharapkan dapat menjadi fitur unggulan untuk dapat meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Proses pembuatan kebijakan pemerintah dari aspirasi masyarakat dapat memperkuat kepercayaan publik melalui proses keterbukaan yang demokratis.

8. Kepercayaan publik terhadap proses keterbukaan

Keterbukaan yang demokratis harus tercipta melalui *website* pemerintah sehingga memperkuat tingkat kepercayaan masyarakat (Indrajit, 2007). Keterbukaan pemerintah

sangat diharapkan oleh masyarakat dan juga salah satu wujud dari *good governance*. Keterbukaan yang dilakukan oleh pemerintah akan menambah kepercayaan publik terhadap pemerintahan. Untuk melaksanakan keterbukaan pemerintah dapat dilakukan dengan berbagai cara. Pemerintah dapat menyampaikan pelaksanaan tugas dan anggaran yang digunakan. Adanya konten pembiayaan pemerintah provinsi DIY pada *website* bertujuan agar masyarakat dapat mengetahui dan memantaunya sehingga tercipta transparansi anggaran pemerintah. Transparansi dana Pemerintah Provinsi DIY dapat meningkatkan kepercayaan publik. Konten pada *website* Pemerintah Provinsi DIY dapat menunjang hubungan atau relasi yang baik dengan para pengunjung *website*.

KESIMPULAN

Pemerintah telah berusaha untuk melayani sejumlah kebutuhan secara spesifik dari beragam kalangan, walaupun belum dapat terwujud secara maksimal memenuhi kebutuhan untuk menciptakan pelayanan publik yang prima kepada seluruh *audience*. Konten yang ada pada *website* bertujuan untuk pencapaian visi, misi dan tujuan Pemerintah Provinsi DIY. Relasi antara pemerintah dan *audience* telah terjalin secara kuat, terutama *audience* pemerintah. Beberapa *audience*, terutama untuk pengunjung generasi milenial, menginginkan konten yang lebih beraneka, seperti data statistik, berita setiap kabupaten/kota, dan wirausaha yang belum tersedia. Selain itu, perlu adanya perbaikan pada *link* atau subdomain yang tidak ada kontennya, sehingga tertarik untuk selalu mengakses. Adanya *website* cukup dapat menghemat waktu dan biaya dari masyarakat atau *audience* dalam berkomunikasi dengan pemerintah. *Website* juga dapat memperkuat kepercayaan publik melalui proses keterbukaan yang demokratis. Untuk itu dapat disebutkan bahwa konten *website* Pemerintah Provinsi DIY sudah cukup efektif dalam penyelenggaraan pelayanan Pemerintah Provinsi DIY.

Pemerintah diharapkan dapat terus berusaha mengembangkan konten *website* seefektif mungkin untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses *website* Pemerintah Provinsi DIY. Sehingga penelitian ini dapat memperbaiki pelayanan oleh Pemerintah Provinsi DIY melalui *website*. Penelitian ini terbatas pada *website content*. Untuk dapat mengetahui secara komprehensif pelayanan melalui *website* oleh Pemerintah Provinsi DIY, maka dapat dilakukan penelitian terkait *audience*, *interactivity*, *usability*, dan *website innovation*.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Jamal, M., & Abu-Shanab, E. (2016). The influence of open government on e-government website: The case of Jordan. *International Journal of Electronic*

- Governance*. <https://doi.org/10.1504/IJEG.2016.078131>
- Alryalat, M. A. A., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2019). Citizen's Adoption of an E-Government System. *Open Government*, 651–674. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-9860-2.ch031>
- Alshehri, M. A., & Drew, S. (2010). Implementation of e-Government: Advantages and Challenges. *International Conference E-Activity and Leading Technologies 2010*.
- Aprilia, S., Wijaya, A., & Suryadi, S. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora*. <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2014.017.03.3>
- Burton, M., & Sanderson, H. (2018). Quality. In *Developing and Managing High Quality Services for People with Learning Disabilities*. <https://doi.org/10.4324/9780429457982-19>
- De Souza, I. M., Maciel, C., & Cappelli, C. (2016). The model of accessibility to electronic Government: Applicability in DATAPREV. *ACM International Conference Proceeding Series*. <https://doi.org/10.1145/2912160.2912212>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>
- Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., Giudice, M. Del, Dimitriou, S., & Michael, P. (2020). E-Government implementation challenges in small countries: The project manager's perspective. *Technological Forecasting and Social Change*. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119880>
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MENUJU GOOD LOCAL GOVERNANCE*. <https://doi.org/10.1016/j.jhsa.2008.07.013>
- Heeks, R. (2020a). Most eGovernment-for-Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced? *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3540052>
- Heeks, R. (2020b). Understanding e-Governance for Development. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3540058>
- Heeks, R., & Santos, R. (2020). Understanding Adoption of e-Government: Principals, Agents and Institutional Dualism. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3540039>
- Hopper, S. E., Baker, T. H., & Browning, J. (2020). State and Local Government. In *An Arkansas History for Young People*. <https://doi.org/10.2307/j.ctvw04m79.10>
- Indrajit, R. E. (2007). Electronic Government in Action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara. In *APTİKOM*.
- Kous, K., Pušnik, M., Heričko, M., & Polančič, G. (2020). Usability evaluation of a library website with different end user groups. *Journal of Librarianship and Information Science*. <https://doi.org/10.1177/0961000618773133>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information and Management*. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., Kinder, T., & Vidal, I. (2015). The SERVICE Framework: A Public-service-dominant Approach to Sustainable Public Services. *British Journal of Management*. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12094>
- Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.
- Pudjiarti, E., Nurlaela, D., & Sulistyani, W. (2019). Sistem Informasi Penjualan Beras Berbasis Website. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5865>
- R. Divya. (2020). *Studies in Indian Place Names A Study on Promotion of Tourism through*

Malayalam Cinema. 40(19), 196–203.

- Rahim, A. (2019). *Governance and Good Governance-A Conceptual Perspective*. *Journal of Public Administration and Governance*. <https://doi.org/10.5296/jpag.v9i3.15417>
- Ranerup, A., Henriksen, H. Z., & Hedman, J. (2016). An analysis of business models in Public Service Platforms. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.01.010>
- Sabani, A., Deng, H., & Thai, V. (2019). Evaluating the development of E-government in Indonesia. *ACM International Conference Proceeding Series*. <https://doi.org/10.1145/3305160.3305191>
- Sundberg, L. (2019). *Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? Safety Science*. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.04.030>
- Susena, E., & Lestari, D. A. (2016). Efektivitas Penerapan *Electronic Government* Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Sragen. *Jurnal SAINSTECH Politeknik Indonusa Surakarta*.
- Wahyuni, E., Afistha, N. M., & Nawangsari, R. (2020). *MODEL PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA INSTANSI PEMERINTAH DI INDONESIA Enhancement Model of Public Services in Indonesian Government Institutions*. 1(April).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu terwujudnya penelitian dan artikel ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada istri, orang tua, dan adik serta keluarga besar Jurusan Pendidikan Administrasi, Universitas Negeri Yogyakarta

PROFIL PENULIS

Penulis lahir di Temanggung pada 25 Oktober 1991. Penulis menempuh pendidikan dasar sampai menengah di Temanggung. Kemudian melanjutkan pendidikan S1 di Universitas Diponegoro pada Jurusan Administrasi Publik. Pendidikan magister juga ditempuh di Universitas Diponegoro pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi. Saat ini penulis menjadi pengajar di Jurusan Pendidikan Administrasi, Universitas Negeri Yogyakarta. ORCID ID 0000-0002-7246-0378, Google Scholar user=Fx2FTfEAAA AJ&hl=id, Sinta: 6022758