

ABSTRAKSI

Penelitian ini muncul didasari oleh maraknya penggunaan teknologi informasi yang semakin berkembang pesat. Sehingga diperlukan strategi untuk mempercepat dan mengimbangi kemajuan teknologi informasi sekaligus menjadi jembatan dalam upaya mempermudah pelayanan publik. *E-Government* merupakan konsep yang telah dikembangkan oleh pemerintah Kota Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan publik. Perubahan masterplan *e-Government* telah dilakukan pemerintah Kota Yogyakarta pada tahun 2007 dan tahun 2015. Dalam setiap masterplan yang diteken masing-masing membawa visi yang berbeda dan mempengaruhi bentuk pelayanan publik.

Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini ingin mengetahui gambaran deskriptif implementasi *e-Government* pasca bergantinya masterplan *e-Government* 2007 menjadi masterplan *e-Government* 2015. Hasil penelitian dengan menggunakan unsur konten dan konteks dalam mengukur implementasi *e-Government* Kota Yogyakarta. Pelaksanaan *e-Government* kota Yogyakarta dalam perjalanannya mengalami berbagai tarik menarik kepentingan antara pemegang otoritas dinas dengan pelaksana birokrat ditingkat kelurahan dan kecamatan. Pemerintah Kota Yogyakarta ingin memberikan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Disisi lain pegawai birokrat tingkat kelurahan dan kecamatan merasa terancam dengan berkurangnya peran mereka dalam melayani masyarakat dengan hadirnya teknologi informasi. Akhirnya melalui pengembangan *e-Government* dengan menerapkan visi *Smart City* akhirnya proses pelayanan publik di Kota Yogyakarta dapat diwujudkan melalui aplikasi Jogja Smart City (JSS) yang mengakomodasi kemudahan pelayanan kepada masyarakat (kesederhanaan) dan mengakomodasi birokrat level kecamatan dan kelurahan dengan tetap memberikannya peran dalam proses secara sederhana dengan tetap menggunakan aplikasi Jogja Smart City sebagai andalan.

Kata kunci : kebijakan publik, pelayanan publik, implementasi, *e-Government*, *Smart City*

ABSTRACT

This research appears based on the rampant use of information technology that is growing rapidly. So we need a strategy to accelerate and balance the progress of information technology as well as a bridge in an effort to facilitate public services. E-Government is a concept that has been developed by the Yogyakarta City government in improving public services. Changes to the e-Government masterplan have been carried out by the Yogyakarta City government in 2007 and 2015. In each masterplan signed, each of them carried a different vision and influenced the form of public service.

By using a qualitative descriptive research method, this study wants to find a descriptive picture of e-Government implementation after the e-Government Masterplan 2007 was changed to the e-Government 2015 Masterplan. The results of the study using content and context elements in measuring the implementation of e-Government in Yogyakarta City. The implementation of e-Government in the city of Yogyakarta experienced various interesting interests between the holders of official authority and the executors of bureaucrats at the village and sub-district levels. Yogyakarta City Government wants to provide public services by utilizing information technology. On the other hand, bureaucrats at the village and sub-district level feel threatened by reducing their role in serving the community with the presence of information technology. Finally, through the development of e-Government by implementing the Smart City vision, finally the process of public service in Yogyakarta City can be realized through the Jogja Smart City (JSS) application that accommodates the ease of service to the community (simplicity) and accommodates sub-district and village level bureaucrats while continuing to give it a role in the process simply by still using the Jogja Smart City application as a mainstay.

Keywords: public policy, public services, implementation, e-Government, Smart City