

ABSTRAKSI

Penelitian ini didasari dari berkembangnya penggunaan teknologi informasi yang semakin pesat di kalangan masyarakat. Dalam konteks tata kelola pemerintahan, adanya perkembangan teknologi informasi diharap dapat meningkatkan dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan publik. *E-Government* merupakan salah satu konsep dimana pemerintah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Kota Yogyakarta merupakan salah satu daerah yang telah mengembangkan konsep *E-Government* dengan ditandai telah adanya *Masterplan E-Government* Kota Yogyakarta Tahun 2018. Dengan adanya masterplan tersebut dijadikan sebagai pedoman untuk Pemerintah Kota Yogyakarta untuk mengembangkan konsep *E-government* sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan layanan publik. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ingin mengetahui bagaimana perkembangan implementasi kebijakan *E-Government* di Kota Yogyakarta pada tahun 2020. Pelaksanaan kebijakan *E-Government* di Kota Yogyakarta salah satu indikator yang dilihat adalah pada penggunaan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS). Aplikasi *Jogja Smart Service* merupakan salah satu infrastruktur yang dikembangkan oleh pemerintah Kota Yogyakarta sebagai upaya peningkatan layanan publik. Dengan adanya kemudahan berkat dukungan dari adanya teknologi informasi, aplikasi *Jogja Smart Service* mempunyai tantangan untuk menjawab kebutuhan masyarakat Kota Yogyakarta akan akses layanan publik dan informasi.

Kata Kunci : kebijakan publik, pelayanan publik, implementasi, *e-Government*, *Jogja Smart Service*