

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik telah menjadi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial di negara modern. Kebutuhan pelayanan publik akan melibatkan dua aktor, yaitu negara sebagai penyedia pelayanan publik dan individu warga negara sebagai penerima yang menikmati pelayanan publik. Oleh sebab itu, pelayanan publik memberikan cerminan hubungan antara sebuah negara dengan warga negaranya. Tuntutan publik pun akhirnya mengharuskan pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik. Caranya dengan meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan publik serta pemberian pelayanan secara menyeluruh. Sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap semua pihak tanpa adanya diskriminasi.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu melakukan usaha pengembangan yang berbasis teknologi dan informasi ke dalam aspek pemerintahan. Salah satunya dengan menghadirkan suatu alat yang biasa dikenal dengan istilah *electronic government* atau biasa disingkat *E-government*. Pengimplementasian *E-government* pun sudah banyak diterapkan di beberapa wilayah di dunia, tak terkecuali di Indonesia. Menurut Indrajit (dalam Rianto dkk, 2012) bahwa *E-government* ialah suatu bentuk aplikasi pengerjaan tugas dan tata pelaksanaan pemerintahan dengan menggunakan bantuan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Melalui uraian tersebut diatas bahwa, pengembangan dan pemanfaatan *E-government* sudah menjadi salah satu upaya

pendukung berbasis elektronika terhadap kinerja pemerintah. Hal tersebut guna menyelenggarakan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien. Sesungguhnya strategi pengintegrasian akan teknologi dan informasi, terutama penggunaan internet dalam mencakup segala bentuk aspek kegiatan dan aktivitas pemerintahan sudah lama diterapkan oleh negara-negara maju dan kaya raya. Pengembangan *E-government* disuatu wilayah dapat dikatakan sudah menjadi suatu kebutuhan baik dari segi pemerintahan maupun bagi masyarakat.

Salah satu wilayah di Indonesia yang mengembangkan sistem *E-government* adalah Sleman yang merupakan salah satu wilayah Kabupaten yang terdapat di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Melalui Pemerintah Kabupaten Sleman, Sleman mengoptimalkan pelayanan publik melalui *E-government* terintegrasi. Peningkatan pelayanan publik tersebut merupakan bagian dari Pemerintah Kabupaten Sleman untuk mengimplementasikan Misi dari Pemerintah Kabupaten Sleman Adapun Misi tersebut ialah meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui peningkatan kualitas birokrasi yang responsif. Artinya birokrasi publik dalam memberikan tanggapan, menjalankan tugas dan wewenang haruslah dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga akan mampu memberikan layanan publik yang baik dan profesional.

Peningkatan kinerja pelayanan publik dengan sistem *E-government* di Sleman juga sejalan dengan Visi Kabupaten Sleman Periode Tahun 2016-2021, yakni “Terwujudnya masyarakat Sleman yang lebih Sejahtera, Mandiri dan Berbudaya dan Terintegrasikannya sistem *E-government* menuju *smart regency* pada tahun

2021. Selain itu Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Sleman Tahun 2016-2021 menjadi salah satu pijakan arah dan strategi pembangunan Kabupaten Sleman menuju *Smart Regency*. *Smart Regency* tersebut memiliki arti bahwa Kabupaten Sleman cerdas dalam pengembangan dan pengelolaan berbagai sumberdaya secara efektif dan efisien dengan pemanfaatan *Information and Communication Technologies (ICT)* pada layanan publik di bidang pemerintahan, salah satunya dengan terciptanya layanan aplikasi Laporan Sleman. Dalam hal ini masyarakat juga ikut berpartisipasi secara langsung demi terciptanya *Smart Regency* dan juga mendukung untuk pembentukan *Smart Regency* dengan menggunakan layanan-layanan yang diberikan Pemkab Sleman, seperti aplikasi Laporan Sleman.

Dipilihnya Sleman sebagai tema maupun lokasi dari penelitian yang dilakukan penulis karena amat sesuai dengan kondisi ataupun perkembangan zaman saat ini. Dimana mutu serta kualitas pelayanan publik amatlah perlu untuk ditingkatkan salah satunya dengan cara pengembangan dan pemanfaatan menggunakan sistem *E-government*. Selain itu juga karena penulis membaca dari berita *online* terbaru di internet.

Pada peringatan hari Otonomi Daerah (Otda) yang ke-21 Tahun 2017, Bupati Sleman Sri Purnomo menegaskan bahwa saat ini Pemerintah Kabupaten Sleman telah memiliki beberapa aplikasi dalam sistem pelayanan publik berbasis *android* untuk memberikan kemudahan dan kecepatan dalam merespon masyarakat. Adapun beberapa aplikasi tersebut terdiri atas aplikasi Laporan Sleman, Sleman Mobile Perijinan, dan Sleman Mobile PBB tersebut dapat dengan mudah diakses

masyarakat melalui ponsel pintar berbasis *android*. Sementara itu, Kepala Bidang Layanan *E-government* dan Persandian Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kabupaten Sleman Wimbo Budi Prasajo mengatakan, ketiga aplikasi tersebut juga terintegrasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, sehingga data yang disajikan valid dan sesuai data OPD. (Akbar, 2017, *Terapkan E-government, Sleman menuju smart regency*, <https://jpp.go.id/nasional/pemerintahan/305464-terapkan-e-government-sleman-menusju-smart-regency>, diakses tanggal 2 Oktober 2017). Selain itu pada tahun 2015 dalam Jakarta *Marketing Week* Pemerintah Kabupaten Sleman juga telah meraih sejumlah predikat di IDSA Award dari keempat kategori yang dikompetisikan, yaitu *E-Health*, *E-Education*, *E-Tourism* dan *E-Government* untuk tingkat Kabupaten. Pemreintah Kabupaten Sleman memperoleh peringkat ke-1 pada kategori *E-government*. (Herman Kartawijaya, 2015, <http://www.slemankab.go.id/category/prestasi>, diakses tanggal 18 Oktober 2017).

Dari beberapa studi terdahulu yang telah dibaca oleh penulis, bahwa pengembangan *E-government* di berbagai wilayah Kabupaten maupun Kota di Indonesia hingga saat ini ada yang sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut ditandai dengan adanya aplikasi-aplikasi dan sitem informasi yang menunjang pelaksanaan tugas kantor, beberapa wilayah yang rata-rata telah memiliki *website* daerahnya sendiri yang dimana *website* tersebut telah memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, tercukupinya anggaran/dana daerah yang diperlukan dalam pengembangan *E-government*, serta daya dukung dari segi infrastruktur dan SDM yang telah memadai. Meskipun demikian, terdapat juga pengembangan *E-*

government di daerahnya yang masih belum berjalan dengan maksimal. Beberapa diantaranya dikarenakan konten pesan aduan masih belum lengkap, belum seriusnya organisasi pemerintah dalam menerapkan dan mengelola sistem *E-government* tersebut, terlebih lagi hampir semua penelitian terdahulu yang dibaca penulis memiliki permasalahan yang sama yakni kurangnya atau keterbatasannya SDM yang dimiliki oleh instansi dalam bidang kemampuan IT, baik secara kuantitas maupun kualitas. Sehingga pengembangan dan peningkatan pada *hardware* dan *software* pun tidak optimal yang menjadikan aspek layanan publik tidak berjalan secara efektif dan efisien sebagaimana mestinya.

Mengingat pengembangan *E-government* sendiri bertujuan mempermudah segala aspek pelayanan publik maupun ketersediaan informasi yang yang dapat diakses oleh seluruh elemen masyarakat kapan saja dan dimana saja. Selain mempermudah hubungan pemerintah dengan masyarakat (G2C), tetapi juga hubungan pemerintah dengan pemerintah (G2G), pemerintah kepada para pelaku bisnis (G2B) dan pemerintah kepada para pegawai/karyawan (G2E). Jenis penelitian yang akan dilakukan penulis bersifat baru karena belum ditemukan adanya penelitian dengan judul disertai lokasi yang sama sebelumnya. Meskipun penelitian yang akan dilakukan penulis ada sedikit kesamaan dengan penelitian terdahulu mengenai pengembangan *E-government* yang dilakukan melalui akses layanan publik berupa suatu bentuk aplikasi di *smartphone*, namun penelitian yang akan dilakukan penulis terlihat berbeda. Dari beberapa aplikasi pelayanan yang mendukung Sleman menuju *smart regency*, penulis hanya akan mengambil

fokus pada aplikasi Lapor Sleman. Dimana aplikasi tersebut telah terintegrasi dengan OPD terkait dan telah diunduh sebanyak seribu kali lebih.

Aplikasi Lapor Sleman merupakan sistem terbaru yang dibuat oleh Pemkab Sleman melalui Dinas Komunikasi dan Informatika. Aplikasi tersebut disediakan untuk menerima masukan secara langsung dari masyarakat. Tidak hanya apresiasi, melalui aplikasi tersebut masyarakat bisa menyampaikan keluhan ataupun bentuk aduan mengenai Sleman. Agar cepat direspon, setiap OPD memiliki admin yang ikut membantu memberikan respon yang cepat. Namun sebelumnya, aplikasi tersebut harus diunduh terlebih dahulu di *google play store* pada *smartphone android* dan dilanjutkan pembuatan akun pribadi.

Pengembangan *E-government* terintegrasi oleh Pemerintah Kabupaten Sleman ini kemudian menjadi tema skripsi yang cukup menarik. Hal itu dikarenakan penerapan *E-government* terintegrasi yang diterapkan sesuai dengan Visi Kabupaten Sleman periode tahun 2016-2021. Adapun pengimplementasiannya didukung dengan salah satu aplikasi pelayanan publik berbasis *android*, yaitu Lapor Sleman. Oleh karena itu, berdasar uraian yang telah dijelaskan di atas maka peneliti akan mengangkat menjadi judul skripsi **“Pengembangan *E-government* Terintegrasi Menuju Sleman *Smart Regency* (Studi Kasus Aplikasi Pelayanan Publik Lapor Sleman di Kabupaten Sleman Tahun 2016)”**. Melalui aplikasi tersebut diharapkan dapat menjadikan peran aktif bagi masyarakat dalam mendukung pelayanan publik di Kabupaten Sleman.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pengembangan *E-government* terintegrasi menuju *Sleman smart regency* melalui aplikasi pelayanan publik Lapor Sleman pada tahun 2016?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengembangan *E-government* terintegrasi menuju *Sleman smart regency* dengan menggunakan elemen-elemen pengembangan *E-government*.
- 2) Untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan layanan aduan berbentuk aplikasi “Lapor Sleman” dalam peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Sleman tahun 2016.

D. Manfaat Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah:

- 1) Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan umum dan pada khususnya ilmu pemerintahan, terkait dengan pengembangan *E-government*.
- 2) Sebagai bahan tambahan referensi bagi mahasiswa Ilmu Pemerintahan khususnya dan juga menjadi sumbangan pemikiran yang bermanfaat untuk para peneliti selanjutnya. Sehingga tulisan ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan terkait tema hingga hal-hal yang ada di dalam penelitian ini terhadap penelitian lainnya yang serupa.

E. Studi Terdahulu

Hasil penelitian Mustafid dan Sugiharto (2014), bahwa Implementasi *E-government* Pemerintah Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah sebenarnya sudah komplet dan maju. Salah satu pengukurnya adalah sudah banyak aplikasi dan sistem informasi sebagai penunjang dalam pelaksanaan tugas-tugas kantor maupun pelayanan kepada masyarakat yang dikelompokkan menjadi tiga sistem aplikasi besar, yaitu penyelenggaraan pemerintahan, layanan publik dan perijinan, sebagaimana pada situs web *semarangkota.go.id*.

Namun hanya saja sistem informasi disejumlah unit kerja yang ada hanya dimanfaatkan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Jadi belum adanya unit kerja yang mengkoordinasikan untuk setiap SKPD dalam pengelolaan *E-government* untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Seandainya data dan beberapa aplikasi yang ada dapat terintegrasi atau saling terhubung dengan seluruh unit di SKPD, tentu pelaksanaan kegiatan administratif maupun layanan publik berbasis *e-government*. akan menjadi lebih *powerfull*.

Hasil penelitian Aprianty (2016) mengemukakan bahwa peningkatan mutu pelayanan publik melalui penerapan dan kebijakan *E-government* di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur dilihat dari indikator *support*, *capacity* dan *value*. Pada indikator *support*, kebijakan *E-government* yang dilakukan telah jelas dan dipahami oleh pegawai kantor Kecamatan Sambutan yang dapat dengan mudah dilaksanakan melalui SOP yang ada. Meski demikian, pelaksanaan sosialisasi tentang adanya pelayanan berbasis *online* dan *website* yang tersedia masih kurang diketahui oleh masyarakat luas.

Lalu pada indikator *capacity*, sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Sambutan telah mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, namun hal ini tidak diimbangi dengan sumber daya peralatan dan minimnya anggaran yang tersedia yang membuat proses pelaksanaan *E-government* menjadi terhambat. Kemudian pada indikator *value*, peranan fungsi *website* masih sangat terbatas yang ditandai oleh kurangnya fungsi sarana penyebaran informasi, fungsi sosialisasi kebijakan, dan penghubung interaksi antara pemerintah kecamatan dengan masyarakat yang menyebabkan keterbukaan akan informasi pelayanan sebagian besar masih bersifat *offline*, Namun nilai manfaat yang didapat dengan adanya pengelolaan informasi yang terhubung secara *online* atau *E-government* yang dirasakan berupa hemat biaya, waktu dan tenaga sehingga dapat meningkatkan mutu produk pelayanan Kecamatan Sambutan.

Hasil studi penelitian Hardono (2016) menyatakan bahwa *website* pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta sudah sangat memenuhi standar kualitas yang ditetapkan Departemen Komunikasi dan Informatika (Depkominfo). Namun ada beberapa poin yang perlu diperhatikan, yaitu pada peta wilayah dan sumber daya dan peraturan daerah. Dimana pada kedua menu tersebut pemerintah memang menghadirkannya guna memenuhi standar isi minimum, namun isi dari menu tersebut belum memenuhi kriteria standar kualitas yang baik.

Untuk efektivitas pelayanan pada *website* pemerintahan DIY juga dirasa oleh peneliti cukup efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik, dikarenakan standar yang sudah dipenuhi oleh pemerintah. Selain hal tersebut, pemerintah juga rajin dalam melakukan inovasi pelayanan elektronik,

yang mampu mengikuti kebutuhan dari masyarakat. Namun mengingat pelayanan *E-government* yang terjadi, dapat dikatakan bahwasanya pengembangan *E-government* di DIY masih setengah jalan, dibuktikan dari belum adanya keaktifan masyarakat dalam *website* pemerintah dan belum adanya pelayanan transaksi secara *online* dari masyarakat, mengindikasikan adanya sistem *E-government* yang belum sempurna.

Hasil penelitian Malifa (2015) menerangkan bahwa terdapat 11 SKPD yang menjalankan *E-government* sesuai dengan data yang didapat pada Pemerintahan Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara. Adapun beberapa jenis pelayanan publik melalui penerapan *e-government* yang dilakukan Pemkot Manado, diantaranya kebijakan penerapan *E-procurement* dan E-SAKIP. Akan tetapi, *progress* peningkatannya terlihat cukup lambat jika dilihat melalui nilai atau faktor yang mempengaruhi lajunya peningkatan kualitas, seperti besarnya pengaruh SDM, infrastruktur, fasilitas, pendanaan/anggaran serta organisasi pelaksana itu sendiri.

Hasil penelitian lain oleh Emilisyah Nur (2014) menyatakan bahwa Pemerintah Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah sudah mempunyai *website* Kabupaten yang beralamat di www.palukota.go.id. *Website* tersebut merupakan satu-satunya sarana informasi terkait dengan keberadaan kabupaten dan sistem pemerintahan yang ada. Dengan mengakses *website* tersebut, masyarakat bisa mendapatkan informasi yang berhubungan dengan aktivitas dan pelayanan di Kota Palu. Meskipun demikian hasil temuan peneliti di lapangan sangatlah tidak memuaskan, yakni sarana informasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Palu melalui situs www.palukota.go.id masih amat terbatas untuk dapat dijadikan rujukan

informasi bagi masyarakat Kota Palu ataupun masyarakat luas yang mengincar informasi. Hal ini disebabkan karena beberapa informasi yang diberikan masih sebatas media penyampaian akan peran dan tugas berkenaan dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang ada dalam Pemerintah Kota Palu. Selain itu juga terdapat informasi tentang aktivitas-aktivitas yang dilakukan pemerintah.

Dukungan dari segi infrastruktur juga belum berkembang dengan baik, hal ini tampak dalam integrasi data dan informasi yang belum dilakukan. Sehingga data dan informasi masih menjadi kepemilikan SKPD, jadi belum didistribusikan serta digunakan secara bersama. Di sisi lain, Pemerintah Kota Palu juga belum didukung dengan ketersediaannya SDM yang mempunyai kemampuan dan memang pakar dibidang teknologi informasi. Sehingga berdampak pada belum terintegrasinya data dan informasi yang relevan dengan kebutuhan pemerintah maupun masyarakat itu sendiri. Melalui penelitian, Pemkot Palu dianggap “kurang serius” dalam mengembangkan pelayanan publik melalui penerapan *E-government* di pemerintahannya, pengembangan dari segi infrastruktur, SDM bahkan anggaran masih berupa harapan belaka. Penelitian ini jelas terlihat amat berbeda jika dibandingkan dengan penelitian di atas lainnya.

Hasil penelitian Nugroho (2016) menyatakan bahwa adanya tuntutan untuk selalu berinovasi sesuai dengan tantangan zaman, begitupun kementerian yang memberikan pelayanan dan penyebaran informasi publik kepada masyarakat, yaitu Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) berupaya untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, murah, transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, seperti *E-government*.

Pelaksanaan *E-government* telah memenuhi tahap pertama, yaitu *information publishing* dan tahap kedua, yaitu “*official*” *two-way transactions* dan dari sektor *Government to Citizen* (G2C) masuk dalam kategori yaitu *E-governance, E-service, and E-knowledge* (Ditjen Imigrasi, Ditjen AHU, dan Ditjen KI). Namun untuk Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-Undangan, Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) untuk sektor *Government to Citizen* (G2C) kategorinya yaitu *E-governance*, dan *e-knowledge* karena tugas dan fungsinya memberikan layanan kepada masyarakat terkait penyebaran informasi mengenai pelayanan internal untuk pemasyarakatan (WBP) serta peraturan perundang-undangan. Masyarakat dapat mengakses layanan publik maupun berinteraksi melalui situs-situs yang ada yaitu: Direktorat Jenderal Imigrasi, Direktorat Jenderal AHU dan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual. Masyarakat luas juga dapat mengakses melalui situs berikut: <http://www.imigrasi.go.id/>; <http://www.dgip.go.id/>; <https://ahu.go.id/>. Dalam implementasi *E-government*, Kementerian Hukum dan HAM dikatakan sudah baik dan dalam kategori sedang, meski masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan.

Hasil penelitian Gerry K. Mahendra (2017) bahwa pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *E-government* di Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta pada tahun 2014 sudah berjalan efektif. Hal ini salah satunya ditandai dengan banyaknya pesan aduan yang masuk, yakni sebanyak 5033 pesan aduan dan 4789 diantaranya dapat ditindaklanjuti oleh UPIK dan SKPD terkait. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti

menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelaksanaan pengaduan masyarakat berbasis *E-government* di UPIK Kota Yogyakarta tahun 2014, yaitu pertama faktor kesadaran, kedua faktor aturan atau regulasi sebagai dasar pedoman pelaksanaan kegiatan UPIK dan ketiga adalah faktor sarana pelayanan yang mencakup media layanan yang dapat diakses masyarakat sampai kepada perangkat *hardware* dan *software* dalam kegiatan UPIK. Meski sudah berjalan sangat baik, data aduan masyarakat yang tersedia dalam *website* UPIK Kota Yogyakarta perlu lebih dilengkapi lagi, mengingat beberapa konten pesan aduan masih belum lengkap. Perlu penambahan menu akses dalam website UPIK Kota Yogyakarta supaya masyarakat umum dapat lebih mudah mengakses pelayanan pengaduan masyarakat dan mengakses data pelayanan pengaduan masyarakat.

Hasil penelitian lainnya oleh Anggana dkk (2015) mengungkapkan pengembangan *E-government* pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kota Malang Provinsi Jawa Timur, sudah dilaksanakan sejak tanggal 1 januari 2009 dengan jumlah SDM 40 orang, sudah termasuk dengan 2 orang yang punya kemampuan dibidang teknologi informasi. Dari segi infrastruktur yang ada, dikatakan belum sesuai dengan kebutuhan karena beberapa infrastruktur masih dalam tahap penambahan. Dari segi sumber daya finansial dikatakan tidak mengalami kendala yang cukup berarti karena tercukupinya anggaran yang diperlukan.

Namun pengembangan *E-government* Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik. Hal tersebut dilihat dari

beberapa elemen seperti elemen *support*, *capacity*, *value*, *willingness*, dan *local culture*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, sebab kurang baiknya perkembangan pelayanan *E-government* yang terjadi adalah karena belum adanya kemauan dari pimpinan dalam perencanaan serta pengembangan *E-government* yang diterapkan, serta SDM yang dibutuhkan kurang dilihat dari segi kuantitas dan kualitas. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran ide untuk membuat aplikasi *website* dan proses pemberian pelayanan yang bertujuan untuk mengembangkan *E-government* sesuai dengan apa yang diharapkan dan tepat sasaran kepada kebutuhan *stakeholders*.

Hasil penelitian Aidi Rachman (2015) di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur bahwa meskipun memiliki infrastruktur yang cukup memadai untuk menerapkan pelayanan publik berbasis *E-government*, penerapan *E-government* dalam pelayanan publik dapat dikatakan belum berjalan secara optimal. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu masih belum memadainya SDM yang dimiliki terkait penguasaan IT, baik secara kuantitas maupun kualitas sehingga berdampak pada tidak optimalnya pengembangan dan peningkatan pada *hardware* dan *software* yang menjadikan aspek layanan publik tidak berjalan secara efektif dan efisien. Dalam kendala yang dihadapi yaitu adanya gangguan virus terhadap *software*, penggunaan beberapa aplikasi program yang tidak original serta kelemahan konten *website* berbahasa Inggris.

Hasil analisis penelitian Surdin (2016) bahwa pada Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang Provinsi Sulawesi Selatan akan kesiapannya dalam menerapkan *E-government* telah didukung dengan adanya peraturan dan

kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat. Yang kemudian diikuti keluarnya kebijakan di Bidang Pertanahan. Akan tetapi, di Kabupaten Pinrang belum ada dukungan dari Pemerintah Daerah yang memberi aturan secara rinci mengenai penerapan *E-government*. Meskipun demikian, kesiapan akan SDM yang mendukung dalam penerapan *E-government* karena mempunyai pengetahuan dan keterampilan menggunakan peralatan IT yang cukup baik. Dari segi infrastruktur Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang juga telah memadai dengan ketersediannya *hardware* maupun *software* yang mendukung.

Mengingat telah dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, nyatanya pada beberapa penelitian terdahulu di atas dapat disimpulkan penerapan *E-government* di berbagai wilayah Kabupaten maupun Kota di Indonesia hingga saat ini ada yang sudah berjalan dengan baik dan ada juga yang masih belum berjalan maksimal. Dari 10 penelitian di atas, terdapat 6 studi terdahulu yang memaparkan kelebihan atau manfaat pengembangan *E-government* yang sudah berjalan dengan lancar. Hal tersebut ditandai dengan adanya aplikasi-aplikasi dan sistem informasi yang menunjang pelaksanaan tugas kantor, beberapa wilayah yang rata-rata telah memiliki *website* daerahnya sendiri yang dimana *website* tersebut telah memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, tercukupinya anggaran/dana daerah yang diperlukan dalam pengembangan *E-government*, serta daya dukung dari segi infrastruktur dan SDM yang telah memadai.

Meskipun demikian, terdapat 4 studi terdahulu yang pengembangan *E-government* di daerahnya masih belum berjalan dengan maksimal. Beberapa diantaranya dikarenakan konten pesan aduan masih belum lengkap, belum seriusnya organisasi pemerintah dalam menerapkan dan mengelola sistem *E-government* tersebut, terlebih lagi hampir semua penelitian di atas memiliki permasalahan yang sama yakni kurangnya atau keterbatasannya SDM yang dimiliki oleh instansi dalam bidang kemampuan IT, baik secara kuantitas maupun kualitas. Sehingga pengembangan dan peningkatan pada *hardware* dan *software* pun tidak optimal yang menjadikan aspek layanan publik tidak berjalan secara efektif dan efisien sebagaimana mestinya, padahal pengembangan *E-government* dilakukan sudah jelas untuk mempermudah segala aspek pelayanan publik maupun ketersediaan informasi yang dapat memberi kepuasan kepada masyarakat luas. Dimana pelayanan tersebut dapat diakses masyarakat dimana saja dan kapan saja, tanpa terbatas oleh waktu dan biaya. Selain hubungan pemerintah dengan masyarakat saja, penerapan *E-government* yang dapat mempermudah hubungan antara pemerintah dengan pemerintah (G2G), pemerintah kepada para pelaku bisnis (G2B) dan pemerintah kepada para pegawai/karyawan (G2E). Sehingga dapat tercipta hubungan yang lebih baik dan menjadikan pemerintahan yang lebih bertanggungjawab.

Pengembangan *E-government* pada beberapa studi terdahulu di atas juga masih belum terintegrasi. Dimana masing-masing instansi menerapkan sistem *E-government* versi mereka sendiri dan belum terhubung dan terintegrasi dengan lembaga pemerintahan lainnya. Perlunya penyeragaman sistem IT juga tentu saja

untuk menghemat anggaran belanja IT pemerintah. Jika sistem tersebut bisa diintegrasikan maka akan ada efisiensi baik dari sisi publik sebagai *user* maupun dari sisi anggaran pemerintah daerah sebagai operator. Dengan demikian penelitian yang akan dilakukan penulis akan berbeda dengan beberapa wilayah penelitian di atas. Karena penerapan *E-government* melalui salah satu aplikasi layanan publik yaitu Lapor Sleman di Kabupaten Sleman yang terintegrasi. Hal itu sesuai dengan Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Sleman tahun 2016-2021 sendiri, hingga pada tahun 2021 nantinya Kabupaten Sleman akan menuju *smart regency*.

Tabel 1.1

Studi Terdahulu tentang Pengembangan *E-government* melalui Berbagai Jenis Pelayanan Publik di Beberapa Wilayah di Indonesia

Identitas Penulis	Kelebihan	Kekurangan
<p>Mustafid dan Aris Sugiharto (2014)</p> <p>Analisa Implementasi <i>E-government</i> Untuk Pelayanan Publik di Kota Semarang. <i>Riptek Vol. 8, No. 2.</i></p>	<p>Penerapan <i>E-government</i> telah berjalan baik, ditandai dengan banyak aplikasi dan sitem informasi yang menunjang pelaksanaan tugas kantor maupun pelayanan kepada masyarakat yang dikelompokkan menjadi 3 sistem aplikasi besar, sebagaimana pada situs web <i>semarangkota.go.id</i>.</p>	<p>Sistem informasi yang ada hanya dimanfaatkan sesuai dengan bidang tugas masing-masing oleh sejumlah unit kerja. Jadi belum adanya unit kerja yang mengkoordinasikan untuk setiap SKPD dalam pengelolaan <i>E-government</i> untuk menjalankan tugas dan fungsinya.</p>
<p>Diah Rachma Aprianty (2016)</p> <p>Penerapan Kebijakan <i>E-government</i> dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. <i>eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 4, Nomor 4</i></p>	<p>Berdasarkan pada indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Support</i> kebijakan <i>E-government</i> yang dilakukan telah jelas dan dipahami oleh pegawai kantor Kec Sambutan yang dapat dengan mudah dilaksanakan melalui SOP yang ada. • <i>Capacity</i> SDM di Kantor Kec Sambutan telah mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. 	<p>Berdasarkan pada indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Support</i> pelaksanaan sosialisasi tentang adanya pelayanan berbasis <i>online</i> dan <i>website</i> yang tersedia masih kurang diketahui oleh masyarakat luas. • <i>Capacity</i> tidak diimbangi dengan sumber daya peralatan dan minimnya anggaran yang tersedia yang membuat proses pelaksanaan <i>E-government</i> menjadi terhambat. • <i>Value</i> fungsi <i>website</i> masih sangat terbatas yang ditandai oleh kurangnya fungsi sarana penyebaran informasi, fungsi sosialisasi kebijakan, dan penghubung interaksi antara pemerintah kecamatan dengan masyarakat yang menyebabkan keterbukaan akan informasi pelayanan sebagian besar masih bersifat <i>offline</i>.

<p>Wisnu Hardono (2016)</p> <p>Analisis Kualitas dan Efektivitas <i>E-Government</i> Sebagai Media Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Website</i> pemerintah DIY sudah sangat memenuhi standar kualitas yang ditetapkan Depkominfo. • <i>Website</i> pemerintahan DIY cukup efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik, dikarenakan standar yang sudah dipenuhi oleh pemerintah. • Pemerintah yang rajin dalam melakukan inovasi pelayanan elektronik, yang mampu mengikuti kebutuhan dari masyarakat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pada menu peta wilayah dan sumber daya dan peraturan daerah, pemerintah memang menghadirkannya guna memenuhi standar isi minimum, namun isi dari menu tersebut belum memenuhi kriteria standar kualitas yang baik. • Pengembangan <i>E-government</i> di DIY masih setengah jalan, dibuktikan dari belum adanya keaktifan masyarakat dalam <i>website</i> pemerintah dan belum adanya pelayanan transaksi secara <i>online</i> dari masyarakat.
<p>Eko Malifa (2015)</p> <p>Kebijakan Pemerintah Kota Manado dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui <i>E-government</i> (Suatu Studi di Sekretariat Daerah Kota Manado). <i>Unsrat, Vol. 1, No. 7</i></p>	<p>Terdapat 11 SKPD pada pemerintahan Kota Manado yang menerapkan <i>E-government</i>, contoh pelayanan publik berupa <i>E-procurement</i> dan E-SAKIP.</p>	<p><i>Progress</i> peningkatan yang terlihat cukup lambat jika dilihat melalui nilai atau faktor yang mempengaruhi lajunya peningkatan kualitas, seperti besarnya pengaruh SDM, infrastruktur, fasilitas, pendanaan/anggaran serta organisasi pelaksana itu sendiri.</p>

<p>Emilsyah Nur (2014)</p> <p>Penerapan E-government Publik Pada Setiap SKPD Berbasis Pelayanan Di Kota Palu.</p> <p><i>Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik, Vol. 18, No. 3</i></p>	<p>Pemkot Palu Provinsi Sulawesi Tengah telah mempunyai <i>website</i> Kabupaten yang beralamat di <i>www.palukota.go.id</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang ada dalam situs <i>www.palukota.go.id</i> masih amat terbatas untuk dapat dijadikan rujukan informasi bagi masyarakat Kota Palu ataupun masyarakat luas yang mengincar informasi. • Daya dukung infrastruktur yang belum dikembangkan dengan baik, ditandai dengan integrasi data dan informasi yang belum dilakukan. • Belum tersedianya SDM yang memang mampu dan pakar dibidang teknologi informasi.
<p>Trisapto Wahyudi Agung Nugroho (2016)</p> <p>Analisis <i>E-government</i> Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum dan HAM . <i>Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum, Volume 10, Nomor 3</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan <i>e-government</i> pada Kementerian Hukum dan HAM telah memenuhi tahap pertama, yaitu <i>information publishing</i> dan tahap kedua, yaitu “<i>official two-way transactions</i>”. • Masyarakat luas yang dapat mengakses via internet melalui situs berikut: http://www.imigrasi.go.id/; http://www.dgip.go.id/; https://ahu.go.id/. 	<p>Aspek kelembagaan, infrastruktur dan SDM dalam pemanfaatan dan pengembangan <i>E-government</i> yang perlu ditingkatkan.</p>

<p>Gerry Katon Mahendra (2017)</p> <p>Pengaduan Pelayanan Kesehatan Di Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). <i>Journal of Health Studies, Vol. 1, No.</i></p>	<p>Penerapan <i>E-government</i> UPIK di Yogyakarta sudah berjalan baik dan efektif, ditandai dengan banyaknya pesan aduan yang masuk, yakni sebanyak 5033 pesan aduan dan 4789 diantaranya dapat ditindaklanjuti oleh UPIK dan SKPD terkait.</p>	<p>Konten pesan aduan masih belum lengkap, sehingga diperlukan penambahan menu akses dalam <i>website</i> UPIK Kota Yogyakarta.</p>
<p>Yordan Putra Anggana, A. Yuli Andi Gani dan Sarwono (2015)</p> <p>Upaya Pengembangan <i>E-government</i> dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. <i>Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No.1</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengembangan <i>E-government</i> di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang memiliki paling tidak 2 orang yang memiliki kemampuan dibidang informasi teknologi. • Tercukupinya anggaran/dana yang diperlukan dalam penerapan <i>E-government</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengembangan <i>E-government</i> Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik. Hal tersebut dilihat dari beberapa elemen seperti elemen <i>support, capacity, value, willingness</i>, dan <i>local culture</i>. • SDM yang dibutuhkan kurang diukur dari segi kualitas dan kuantitas.

<p>Aidi Rachman (2015)</p> <p>Penerapan <i>Electronic Government</i> dalam Pelayanan Publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur. <i>eJournal Administrasi Negara Volume 3, Nomor 1</i></p>	<p>Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur memiliki infrastruktur yang cukup memadai untuk menerapkan pelayanan publik berbasis <i>E-government</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Belum memadainya SDM yang dimiliki terkait penguasaan IT, baik secara kuantitas maupun kualitas. • Adanya gangguan virus terhadap <i>software</i>. • Penggunaan beberapa aplikasi program yang tidak original. • Kelemahan konten <i>website</i> berbahasa Inggris.
<p>Juliasti Surdin (2016)</p> <p>Analisis Kelayakan Implementasi <i>E-government</i> dalam Pelayanan Publik di Bidang Keagrariaan di Kabupaten Pinrang. <i>Jurnal Komunikasi KAREBA, Vol. 5, No.1</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • SDM di Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang yang mendukung dalam penerapan <i>E-government</i> karena mempunyai pengetahuan dan keterampilan menggunakan peralatan IT yang cukup baik.. • Dari segi infrastruktur Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang juga telah memadai dengan ketersediannya <i>hardware</i> maupun <i>software</i> yang mendukung. 	<p>Belum ada dukungan dari Pemerintah Daerah yang memberi aturan secara rinci mengenai penerapan <i>E-government</i>.</p>

Sumber: diolah dari berbagai sumber.

Dari tabel di atas, meskipun penelitian yang akan dilakukan penulis ada sedikit kesamaan dengan penelitian terdahulu mengenai pengembangan *E-government* yang dilakukan melalui akses layanan publik berupa suatu bentuk aplikasi di *smartphone*, namun penelitian yang akan dilakukan penulis terlihat berbeda. Dimana aplikasi pelayanan publik yang ada di Sleman, yakni Lapor Sleman telah terintegrasi dengan OPD terkait, sehingga data yang disajikan valid.

F. Kerangka Dasar Teori

1. *E-Government*

1.1 Pengertian *E-government*

E-government adalah kependekan kata dari *Electronic Government*. *E-government* merupakan salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, dimana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan hingga pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu system

Heeks (2002) mendefinisikan secara luas *E-government* dapat didefinisikan sebagai penggunaan *Information and Communication Technologies (ICT)* untuk memperbaiki aktivitas organisasi pemerintahan.

Pengertian yang senada diungkapkan juga oleh Devadoss dkk (2002) yang mendefinisikan *E-government* sebagai pemanfaatan *Information Technology (IT)* seperti internet untuk mendukung, mempermudah dan mengotomatisasikan transaksi antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha dan pemerintah lainnya.

Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa *E-government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *e-government* memberikan

peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

Menurut Bank Dunia (*World Bank*), “*e-government Refers to The Use By government agencies of information Technologies (such as wide area Networks, The internets, and Mobile computing) That have The ability to transform relation with citizens, businesses, and other arm of government*”. (Maja Klun, et.al, 2011). Pada intinya *E-government* itu merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain, seperti masyarakat, pelaku bisnis dan instansi lainnya.

Berdasarkan definisi di atas, *E-government* mengacu pada hal yang berbasis teknologi informasi dalam suatu lembaga pemerintahan maupun lembaga publik. Jadi *E-government* merupakan salah satu aplikasi teknologi informasi yang sekarang ini banyak digunakan di beberapa kantor atau lembaga pemerintah baik di tingkat Provinsi maupun Kota/Kabupaten.

Pada pengembangan *E-government* pasti akan melibatkan suatu sistem teknologi informasi dikarenakan segala urusan pemerintahan terintegrasi dalam suatu sistem. Tujuannya yakni agar pemanfaatan dan pendayagunaan telematika dalam meningkatkan pelayanan publik,

baik itu dalam tata pemerintahan yang melibatkan pemerintah, masyarakat, hingga pelaku bisnis dapat tercipta lebih baik, penyediaan akses informasi kepada publik yang lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab (*accountable*) serta transparan kepada masyarakat. Intinya *E-government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efektif, efisien, produktif dan responsif.

Selain itu sistem *E-government* juga tidak hanya menjadi kemampuan dalam mengubah hubungan antara pemerintah dengan masyarakat saja (*Government to Citizens*), akan tetapi juga penghubung antara *Government to Government (G2G)*, *Government to Bussiness (G2B)* serta *Government to Empoleyess (G2E)*.

1.2 Tujuan E-government

Pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, dimana dalam hal ini *E-government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan antara lain:

- 1) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik (*website presence*), yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat secara luas serta dapat terjangkau di

seluruh wilayah pada setiap saat, tanpa dibatasi oleh waktu dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

- 2) Pembentukan hubungan interaksi dengan dunia usaha (*interaction*), untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan mempercepat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- 3) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara (*transaction*), serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- 4) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja (*transformation*), yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Adapun 4 tujuan *e-government* lainnya menurut (Anwar, Oetojo, 2004:66), yaitu:

- 1) Terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat. Sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah.
- 2) Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini dan sebelumnya.
- 3) Menunjang *good government* dan keterbukaan.
- 4) Meningkatkan pendapatan asli daerah.

Anggrahini dkk (2008:150) ruang lingkup dari implementasi *e-government* yaitu:

- 1) Membangun teknologi berbasis internet guna menambah akses memberikan pelayanan jasa oleh pemerintah kepada masyarakat.
- 2) Keterhubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat sehingga masyarakat bisa mengakses berbagai informasi atau memperoleh pelayanan dari pemerintah.
- 3) Keterhubungan elektronik di lingkungan internal maupun eksternal untuk berbagai aplikasi.

Berdasarkan hal di atas tujuan *E-government* adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa pelayanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh elemen masyarakat.

1.3 Klasifikasi *E-government*

Indrajit (2006), dalam bukunya *Electronic Government* menjelaskan tipe relasi dalam *E-government* dapat dibedakan dalam empat tipe sebagai berikut:

a. *Government to Citizens (G-to-C)*

Tipe *G-to-C* ini merupakan aplikasi *E-government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan

menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-government* bertipe *G-to-C* adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui saluran akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. *Government to Business (G-to-B)*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktifitas sehari-hari, *entity* bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah *entity* berorientasi *profit*. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar praktik bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi

banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c. *Government to Governments (G-to-G)*

Era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan di negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar suatu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lainlain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

d. *Government to Employees (G-to-E)*

Pada akhirnya aplikasi *E-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sebuah institusi sebagai pelayan masyarakat.

1.4 Tahapan Pengembangan *E-government*

Implementasi *E-government* untuk pelayanan publik berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 memerlukan beberapa strategi, antara lain membangun *E-government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga mudah dipahami dan diikuti oleh semua pihak.

Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003, pengembangan dan implementasi *E-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan (Sosiawan, 2008), yaitu :

Tingkat 1

Persiapan yang meliputi:

- a) Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
- b) Penyiapan SDM;
- c) Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dll;
- d) Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.

Tingkat 2

Pematangan yang meliputi:

- a) Pembuatan situs informasi publik interaktif;
- b) Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;

Tingkat 3

Pemantapan yang meliputi:

- a) Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
- b) Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

Tingkat 4

Pemanfaatan yang meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

Menurut Nugroho (2007) tahapan perkembangan implementasi *e-government* di Indonesia, dibagi menjadi empat :

- 1) **Web Presence**, yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam *website* pemerintah.
- 2) **Interaction**, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi *E-mail* dalam *website* pemerintah.
- 3) **Transaction**, yaitu *web* daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
- 4) **Transformation**, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi.

1.5 Indikator Pengembangan *E-government*

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard *JFK School of Government* (Indrajit, 2004), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1) *Support*

Elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *E-government* perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini agar konsep *E-government* dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-government* dapat terlaksana.

2) *Capacity*

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *E-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-government*.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *E-government*.

c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3) *Value*

Elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

1.6 Indikator Keberhasilan *E-government*

Budi Rianto dkk (2012) mengatakan sedikitnya ada 4 indikator keberhasilan *E-government*, yaitu :

- 1) Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.
- 2) Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.
- 3) Ketersediaan aplikasi *E-government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.
- 4) Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi *e-mail*, SMS ataupun *teleconference*.

2. Pelayanan Publik

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima ke dalam bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Saleh, 2010:23-24).

Pengertian lain dikemukakan oleh Ratminto dan Atik yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik, 2007:5).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dari beberapa pengertian di atas maka pelayanan publik dapat diartikan suatu kegiatan pemberian layanan berupa barang atau jasa, dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang diberikan dapat secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat yang memiliki kepentingan dengan pemberi layanan, seperti sebuah instansi, organisasi dan lain sebagainya.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari satu negara. Dalam kondisi demikian seiring terjadinya pemahaman teknologi dan informasi komunikasi yang semakin umum, maka sudah sewajarnya Pemerintah melakukan

pembaharuan pelayanan publik melalui adanya pembenahan sistem lewat *E-government*.

Oleh karena adanya *E-government*, Pemerintah harus mampu untuk melakukan inovasi-inovasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dan akses informasi yang semakin mudah dan selalu terbaharui.

Dengan adanya inovasi yang dilakukan pihak Pemerintah diharapkan terwujudnya kesinergian antara Pemerintah dan masyarakat serta *stakeholder* yang memiliki kepentingan. Sehingga terwujud masyarakat yang berbasis mandiri dan memiliki wawasan secara luas. Untuk mewujudkan tujuan di atas perlu adanya jenis pelayanan Pemerintah melalui *E-government*.

2.2 Jenis Pelayanan Publik dalam *E-government*

Adapun beberapa jenis-jenis pelayanan *E-government* menurut Indrajit (2006), yakni sebagai berikut:

a. Publikasi (*Publish*)

Jenis pelayanan ini merupakan jenis pelayanan ini merupakan jenis pelayanan dengan komunikasi satu arah. Seperti dikatakan Richardus E. Indrajit bahwa: Di dalam kelas *publish* ini yang terjadi adalah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya

untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.

b. Interaksi (*Interact*)

Jenis pelayanan pada tingkat interaksi memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan pihak lain. Ada dua cara yang dapat digunakan untuk melakukan pelayanan interaksi ini, yaitu: Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *tele-conference*, *web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *e-mail*, *frequent ask queation*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya).

c. Transaksi (*Transact*)

Jenis pelayanan ini selain memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan pihak lain, dapat juga dilakukan transaksi. Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya).

2.3 Indikator Berhasilnya Kebijakan dalam Peningkatan Kualitas

Pelayanan Publik

Agar pelayanan publik yang diberikan semakin baik, diperlukan usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan atau segala sesuatu yang dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan sesuai dengan persyaratan kebutuhan. Beberapa indikator menurut Santoso (2007) dalam peningkatan kualitas pelayanan antara lain:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi layanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, *smartphone*, dan *internet access*.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan lokasi ruang, tempat pelayanan, ketersediaan informasi.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC kebersihan.

G. Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional atau konseptual merupakan suatu abstraksi dari kerangka dasar teori oleh para ahli yang didefinisikan kembali dengan pendapat sendiri. Adapun definisi konsepsional dalam permasalahan ini adalah:

1. *E-government*

E-government yaitu salah satu bentuk inovasi pemerintah berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dipercaya dapat membantu melancarkan jalannya sistem pemerintahan masa kini, sehingga lebih efektif dan efisien. Penerapan *E-government* tentu melibatkan sistem teknologi informasi, karena segala urusan pemerintahan terintegrasi dalam suatu sistem.

Tujuan dari penerapan *E-government* itu sendiri ialah agar pemanfaatan dan pendayagunaan telematika dalam meningkatkan pelayanan publik, menjadi lebih akuntabel, efektif, transparan dan efisien. Sehingga pelayanan publik yang diberikan, baik itu hubungan antara pemerintah dengan pemerintah (G2G), pemerintah kepada masyarakat (G2C), pemerintah kepada para pelaku bisnis (G2B) dan pemerintah kepada para pegawai/karyawan (G2E) dapat tercipta lebih baik dan menjadikan pemerintahan yang lebih bertanggungjawab.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik yaitu suatu kegiatan pemberian layanan berupa barang atau jasa, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang diberikan dapat secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat yang memiliki kepentingan dengan pemberi layanan, seperti sebuah instansi, organisasi dan lain sebagainya. Sistem pelayanan publik saat ini juga sudah ada yang dapat dilakukan via media *online* seperti penggunaan aplikasi atau *website*.

H. Definisi Operasional

1. Indikator Pengembangan *E-government*

1) *Support*

Elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *E-government* perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik yang ada di Kabupaten Sleman maupun dari luar wilayah Kabupaten Sleman. Hal ini agar konsep *E-government* terintegrasi di Kabupaten Sleman dapat diterapkan dan berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-government* dapat terlaksana dengan baik dan sebagaimana mestinya.

2) *Capacity*

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *E-government* terintegrasi di Kabupaten Sleman agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk dalam rangka penerapan *E-government* terintegrasi di Kabupaten Sleman.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *E-government*.
- c. Ketersediaan SDM yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-government* terintegrasi di

Kabupaten Sleman dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3) *Value*

Elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-government* adalah masyarakat Kabupaten Sleman sebagai penerima pelayanan.

2. Indikator Berhasilnya Kebijakan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

1) Ketepatan Waktu Pelayanan

Lewat *E-government* yang memanfaatkan teknologi internet, maka masyarakat Kabupaten Sleman di Yogyakarta dalam menikmati layanan publik dimudahkan dengan pemanfaatan teknologi internet karena masyarakat hanya mengakses situs pemerintahan dimana saja dan kapan saja dan tidak memerlukan waktu yang lama untuk menikmati layanan.

2) Akurasi Pelayanan

Dari hasil pengamatan lewat *E-government* yang dikembangkan oleh pemerintah Kabupaten Sleman dalam hal melayani masyarakat setiap pekerjaan pelayanan sudah lewat sistem yang terprogram pada aplikasi, sehingga untuk kesalahan dapat diminimalisir.

3) Kesopanan dan Keramahan dalam Memberikan Pelayanan

Dalam hal interaksi secara langsung tidak terlihat pada pemerintahan secara elektronik atau *E-government*. Hanya saja untuk kesopanan dan keramahan lewat pelayanan secara tidak langsung pegawai pemerintah sebagai Admin, yang penulis lihat dalam layanan pertanyaan/aduan Admin menggunakan tutur kata dan respon yang baik kepada masyarakat setelah adanya kritikan atau masukan.

4) Kemudahan Mendapatkan Pelayanan dan Banyaknya Fasilitas Pendukung

Kemudahan prosedur dalam menggunakan aplikasi layanan publik berbasis *android* yang tersedia, sehingga masyarakat Kabupaten Sleman dapat mengerti dalam menggunakan dan mendapatkan pelayanan yang menggunakan pemakaian teknologi internet yang dapat diakses siapa saja yang mempunyai *gadget smartphone/tablet* atau *Komputer/laptop* yang tersambung dengan jaringan internet. Namun yang dapat menjadi kendala adalah bila tidak tersedianya jaringan/*signal* internet yang buruk serta beberapa dari masyarakat yang masih kurang pengetahuan akan teknologi atau lemahnya kebutuhan ekonomi untuk bisa memiliki *smartphone*.

5) Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan, Berkaitan dengan Lokasi dan Ketersediaan Informasi

E-government terintegrasi melalui layanan aplikasi Lapor Sleman yang mulai dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman sejak 2016 lalu diharapkan bisa menjamin kenyamanan dalam pelayanan kepada masyarakat yang menyukai mengakses atau mengirim pesan secara *online* yang bisa dilakukan di rumah ataupun di tempat berkaktifitas.

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam karya tulis ini merupakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adanya Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* merupakan sebuah realitas sosial, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan, menggambarkan, melukiskan dan menginterpretasikan secara jelas dan utuh tentang bagaimana pengembangan *E-government* terintegrasi melalui layanan publik berupa aplikasi berbasis *android* Lapor Sleman oleh Pemerintah Kabupaten Sleman sepanjang tahun 2016 dalam munsukseskan *E-government* di pemerintahannya hingga menuju Sleman menjadi *smart regency* pada tahun 2021.

2. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua macam data menurut klasifikasi berdasarkan dari jenis dan sumbernya, yaitu :

a. Data primer

Menurut Sugiyono (2012:156) sumber primer adalah sumber data yang langsung memeberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data primer yang diperoleh dari sumber data yaitu bersal dari informan-informan yang terlibat langsung sebagai pelaksana program tersebut.

Jadi penulis memperoleh data-data yang telah dikumpulkan secara langsung dari objek penelitian setelah mereka memberikan jawaban yang sesuai dengan fokus penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara langsung kepada informan yaitu :

- 1) Kepala Seksi Aplikasi dan Integrasi Sistem Informasi Bidang Layanan *E-government* dan Persandian Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sleman.
- 2) Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman.

b. Data Sekunder

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memeberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2012).

Sumber data sekunder dapat berupa data dari arsip, dokumen, makalah, koran, majalah ilmiah, internet, peraturan perundangan, serta buku-buku literatur, penelitian perorangan terdahulu yang relevan dan saling berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Adapun sumber data oleh penulis adalah pada 10 jurnal ilmiah studi terdahulu yang relevan atau berkaitan langsung dengan *E-government* dan pelayanan publik, RPJMD Kabupaten Sleman Tahun 2016-2021, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, berita *online* resmi oleh Pemkab Sleman di <https://jpp.go.id>, <https://www.facebook.com/mediacentersleman>,

<https://www.slemankab.go.id>, <https://nasional.republika.co.id>, dan permintaan data kepada salah satu Staff Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman. Data sekunder ini dibutuhkan untuk menunjang data primer terkait dengan permasalahan dilakukannya penelitian.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sleman yang beralamat di Jalan Parasmya (Komplek Kantor Bupati) Beran, Tridadi, Kecamatan Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

4. Teknik Pengambilan Data

Teknik dalam pengumpulan data digunakan untuk mendapatkan suatu informasi atau data yang diperlukan agar dapat membantu penulis dalam menjawab dan menjelaskan permasalahan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data tersebut dilakukan dengan berbagai cara, yaitu:

a. Wawancara/*Interview*

Peneliti mendapatkan data dengan cara tanya jawab dan tatap muka secara mendalam (*in-depht-interview*) dengan narasumber (*key informan*) dengan berpedoman pada *interview-guidances* yang telah disusun sebelumnya. Informan dalam penelitian ini adalah Bapak Aziz Perdana, S.Kom selaku Kepala Seksi Aplikasi dan Integrasi Sistem

Informasi Bidang Layanan *E-government* dan Persandian Diskominfo Kabupaten Sleman dan Bapak Helmi Arifianto, S.IP., M.Si selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Diskominfo Kabupaten Sleman. Pemberian pertanyaan kepada informan dilakukan secara terbuka dan fleksibel sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses wawancara dalam rangka menyerap informasi mengenai persepsi, pola maupun pendapat-pendapat dari informan tersebut. Apabila informasi dianggap sudah memenuhi tujuan penelitian maka pengajuan pertanyaan atau penjarangan informasi akan diakhiri.

b. Dokumentasi

Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data atau arsip di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman. Hasil penelitian dari wawancara dan studi dokumentasi menjadi semakin sah dan dapat dipercaya apabila didukung oleh foto-foto saat penelitian berlangsung.

5. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, data yang telah didapatkan dilapangan, data yang didapatkan secara *online* dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan. Didalam hal ini peneliti mengacu kepada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles dan Huberman yang dikutip oleh Lexi J. Moleong, yakni:

- a. Pengumpulan data, yaitu pencarian data penelitian di lapangan yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.
- b. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan tranformasi data kasar yang diperoleh di lapangan studi.
- c. Penyajian data, yaitu diskripsi kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- d. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, dari proses pengumpulan data, peneliti mencari makna dari setiap gejala yang diperoleh dilapangan, mencatat keteraturan atau pola penjelasan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas, dan proposisi. Jika penelitian masih berlangsung maka setiap kesimpulan yang ditetapkan akan terus-menerus diverifikasi hingga benar-benar memperoleh kesimpulan yang *valid*.

6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dan hal-hal yang dibahas dalam penelitian ini, maka akan diuraikan secara jelas dan terarah sistematika dari penulisan skripsi ini. Sistematika penulisan dibagi menjadi 4 bab, yang masing-masing dari bab menjelaskan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Studi Terdahulu, Kerangka Dasar Teori, Definisi Konseptual, Definisi Operasional, Metode Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II : DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Menguraikan tentang penjelasan secara singkat tentang wilayah dan objek penelitian yang dituju.

BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguraikan hasil yang diperoleh dari seluruh rangkaian kegiatan penelitian tentang pengembangan *E-government* terintegrasi melalui aplikasi pelayanan publik Lapor Sleman pada tahun 2016 untuk kemudian hasilnya dianalisis dan dijelaskan.

BAB IV : PENUTUP

Menguraikan tentang kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangan lebih lanjut.