

## Sinopsis

Skripsi ini berjudul “Efektifitas E-Government Dalam Pengelolaan Tata Pemerintahan Yang Transparan Dan Partisipatif” dan mengambil studi kasus Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Jogjakarta. E-Government merupakan sebuah konsep penggunaan teknologi informasi di pemerintahan guna memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Pelayanan publik yang selama ini berjalan masih banyak terdapat permasalahan-permasalahan, seperti berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, dan lain-lain. Oleh karena itu, untuk mengatasi hal tersebut dibutuhkan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya pemerintah Kota Jogjakarta dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yakni dengan menciptakan layanan UPIK, yang mana layanan ini berfungsi sebagai media penyalur keluhan, informasi, pertanyaan, saran atau usul bagi masyarakat. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimanakah efektifitas E-Government pelayanan publik UPIK Kota Jogjakarta.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kajian pustaka dan kajian lapangan melalui observasi dengan mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian dan melalui interview yakni dengan mengadakan wawancara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dan juga melalui kuesioner dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada pihak-pihak yang terkait.

Dari hasil akhir yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dikemukakan bahwa penerapan E-Government melalui layanan UPIK Kota Jogjakarta ini sudah cukup efektif guna peningkatan kualitas pelayanan publik serta peningkatan partisipasi masyarakat, dan juga transparansi informasi. Hal ini juga dikarenakan dasar hukum yang jelas terhadap prosedur pelayanan UPIK ini sendiri, sehingga dapat menanggulangi permasalahan yang ada seperti, adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, prosedur yang berbelit-belit. Dalam konteks penggunaan teknologi, kualitas pemerintah Kota Jogjakarta sudah cukup baik hal ini terbukti dengan diterimanya penghargaan Warta Ekonomi E-Government Award oleh pemerintah Kota Jogjakarta kategori website terbaik. Dan respon yang dilakukan Admin UPIK terhadap pesan-pesan yang masuk dari masyarakat sudah cukup cepat, meskipun begitu masih terdapat beberapa kendala, seperti masalah indiscipliner Admin UPIK dalam mengelola pesan yang masuk. Hal ini harus lebih diperhatikan lagi oleh pemerintah Kota Jogjakarta untuk meningkatkan lagi pelayanan UPIK.