

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

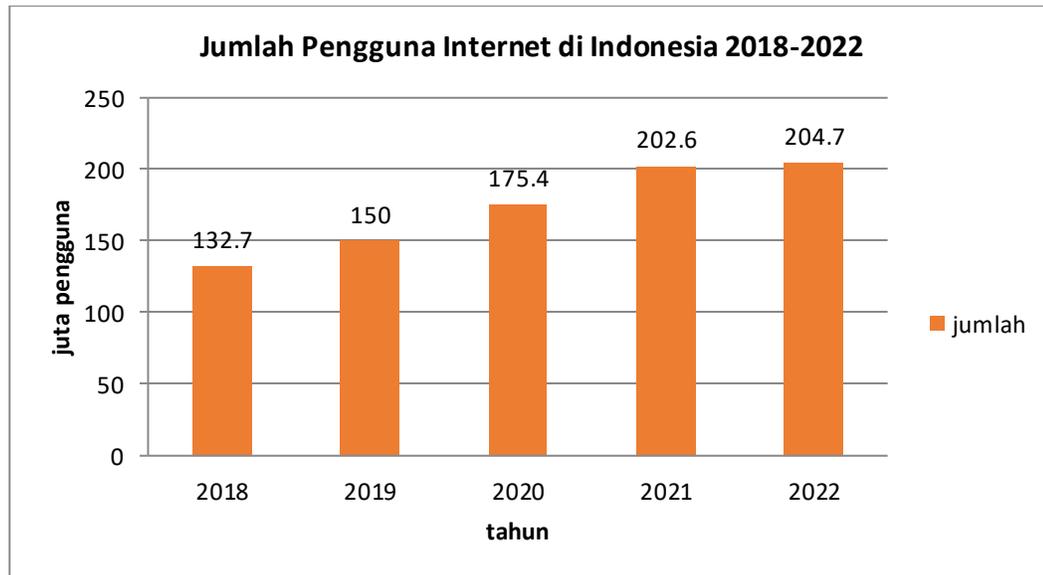
Studi ini akan mengkomperasikan pemanfaatan media *website* resmi pemerintah daerah Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta, selanjutnya terkait pemanfaatan media sosial *twitter* resmi kedua pemerintahan tersebut sebagai sarana pelayanan dan informasi publik berbasis *e-government*. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *website* resmi Pemerintah dan akun *twitter* resmi Pemerintah Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta yang merupakan bentuk penerapan *electronic government (e-government)* untuk memberikan pelayanan dan informasi publik oleh pihak pemerintah daerah. Pemerintah telah menyediakan berbagai macam layanan melalui *website* dan konten *twitter*, namun partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan online tersebut masih cukup rendah dari setiap *website* dan *twitter* pemerintah tersebut.

Di era globalisasi yang serba berkemajuan saat ini menuntut individu, bisnis, dan pemerintah semuanya telah bertransformasi sebagai akibat dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Aritonang 2017). Informasi, barang, dan jasa yang dulunya didistribusikan secara manual kini didistribusikan melalui sarana elektronik (Shwartz-Asher, Chun, and Adam 2016). Jangkauan akses yang lebih luas dan merata ke semua lapisan masyarakat, dimanapun mereka berada, merupakan aspek

kunci dalam pemanfaatan teknologi internet dalam pelayanan pemerintahan. Sesuatu yang berbasis internet untuk mempermudah pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik dan memberikan informasi publik (Song and Lee 2016). Terwujudnya hak masyarakat atas pengetahuan dapat membuka jalan bagi pelaksanaan hak-hak lain seperti hak atas pendidikan, hak untuk berkembang, dan hak orang lain. Perwujudan hak-hak tersebut, serta peningkatan kualitas hidup, memerlukan kerjasama antara instansi terkait dan banyak pemerintah daerah untuk mengaktualisasikan informasi di daerah yang disetujui (Sugihartono Rendy Rian Chrisna Putra 2019).

Bagi sebagian besar penduduk dunia, internet telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari mereka. Dari mencari informasi hingga bekerja, berbelanja, dan berinteraksi dengan teman, saudara, dan keluarga di media sosial (Díaz-Díaz and Pérez-González 2016). Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah pengguna internet terbesar di dunia. Pada Januari 2022, negara ini memiliki 204,7 juta pengguna internet, menurut laporan *We Are Social*. Angka ini sedikit meningkat 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia adalah 202,6 juta. Jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat selama lima tahun terakhir. Dibandingkan dengan 2018, jumlah netizen pengguna internet di seluruh negeri telah meningkat 54,25%. Sementara penetrasi internet di Indonesia akan mencapai 73,7% dari total penduduk pada awal 2022. Jumlah penduduk Indonesia pada Januari 2022 tercatat sebanyak 277,7 juta jiwa. Pada 2018, penetrasi internet di Tanah Air baru mencapai 50% dari total populasi tahun 2022 (Databoks 2022)/(We Are Social, 15 februari 2022).

**Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2018-2022**



Sumber: Internet World Stats- [internetworldstats.com](http://internetworldstats.com)

Dengan meningkatnya popularitas Internet, teknik manual lama untuk melayani masyarakat secara progresif telah digantikan oleh situs web *e-government* online (Yunita and Aprianto 2018). Layanan *e-government* sering diberikan melalui situs Web yang dibangun dan dikelola oleh pemerintah. Situs web yang digunakan oleh pemerintah dapat meningkatkan transparansi, menciptakan kepercayaan pada pemerintah, menghilangkan korupsi sektor publik, dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah (Mensah 2020). Menjadi suatu momentum bagi pihak pemerintah dengan menjamin kualitas *website* dan kualitas akun *twitter* sebagai daya tarik bagi sebagian besar pengguna internet berpartisipasi dan aktif terhadap *website* dan akun *twitter* pemerintah.

Dengan kompleksitas media sebagai mediator komunikasi, ilmu pengetahuan dan teknologi kini mendukung realitas keterbukaan informasi publik. Berbagai macam media terjadi dalam kehidupan manusia dan membantu manusia dalam aktivitas komunikasinya. Penggunaan jaringan internet untuk mengirimkan pesan komunikasi adalah salah satunya (Vakeel and Panigrahi 2018). Munculnya internet sebagai media baru (*the second media age*) mengantarkan era baru teknologi interaktif dan komunikasi jaringan, khususnya di dunia maya. Pengguna dapat dengan mudah memperoleh informasi melalui sistem online berkat internet. Sistem internet ini dapat diakses dari mana saja dan kapan saja. Setiap orang yang memanfaatkan internet sebagai sumber informasi dan komunikasi memiliki jalur alternatif yang tersedia bagi mereka (Mukhtarov, Dieperink, and Driessen 2018).

*Website* Pemerintah Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta di DIY tidak terlepas dari perwujudan sistem *e-government*. Dikarenakan banyak negara industri, *e-government* telah digunakan sejak lama, namun baru belakangan menjadi kekhawatiran setelah dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government* Nasional. *E-government* dijelaskan dalam peraturan perundang-undangan sebagai penggunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam kegiatan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan (Noveriyanto et al. 2018). Setiap Gubernur dan Bupati/Walikota diwajibkan oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, dan

wewenangnya masing-masing untuk melaksanakan pembangunan *e-government* secara nasional (Hardono 2016).

Penciptaan *e-government* merupakan upaya mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik (Vakeel and Panigrahi 2018). *E-government* berupaya mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang memanfaatkannya, khususnya masyarakat, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Gao and Lee 2017). Secara umum, *e-government* menawarkan berbagai manfaat, seperti meningkatkan kualitas layanan karena layanan publik sekarang dapat diberikan 24 jam sehari, berkat teknologi internet. Ini juga meminimalkan jumlah kertas yang digunakan, membuat proses lebih efisien dan hemat biaya (Suandi 2019). Selain itu, karena prosedur dilakukan secara online, semua proses terlihat, dan kualitas data lebih baik, sehingga mengurangi kesalahan identifikasi dan masalah lainnya. *Website* merupakan salah satu metode penyebaran *e-government* (Cheisviyanny, Helmy, and Dwita 2018). Situs web yang dirancang untuk memberikan layanan konvensional kepada publik juga dapat menyediakan berbagai layanan lain yang menjadi lebih penting bagi masyarakat. Masyarakat mengharapkan pemerintah sebagai pihak yang mendapat kepercayaan masyarakat dapat memberikan informasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan rasa hak untuk mengetahui (*right to know*) (Wiratmo, Irfan, and Kuwatono 2017).

Pemerintah DIY menyusun strategi pengembangan Jogja *Cyber Province* sebagai tindak lanjut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang bertujuan untuk

meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas di bidang telematika (telematika, media, dan informatika). Inisiatif *Digital Government Services* (DGS) diluncurkan pada tahun 2005, dan Peraturan Gubernur DIY nomor 42 tahun 2006 tentang Cetak Biru Jogja *Cyber Province* dikeluarkan segera setelahnya. Pembentukan *E-Government* merupakan upaya mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan DIY berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Sehingga terciptanya Peraturan Gubernur Daerah Istimewah Yogyakarta Nomor 46 Tahun 2019 yang berisikan Rencana Aksi Daerah Jogja *Smart Province* Tahun 2019-2023. Menciptakan pelayanan publik dengan baik dan benar yang berlandaskan kemudahan yang didapatkan masyarakat dalam mendapatkan layanan dari pemerintah.

Rencana Aksi Daerah Jogja *Smart Province* bertujuan untuk mewujudkan kawasan Kabupaten/Kota yang terintegrasi dengan teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi sehari-hari untuk meningkatkan efisiensi, meningkatkan pelayanan publik, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Rencana menyinggung beberapa peraturan tentang implementasi teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintahan yang berlandaskan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia, Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Undang-Undang (UU) Nomor 19 Tahun 2016 tentang ITE, UU Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Senada dengan Pemerintah Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta di DIY yang memiliki peraturan daerah terkait teknologi informasi dan komunikasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Peraturan daerah kab/kota di DIY**

Daerah	Peraturan kab/kota	Pembahasan
Kabupaten Sleman	Peraturan Bupati Sleman Nomor 1.1 Tahun 2018	Masterplan Pengembangan <i>Smart City</i> Kabupaten Sleman Tahun 2017-2026
Kota Yogyakarta	Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 100 Tahun 2018	Masterplan Pengembangan <i>Smart City</i> Kota Yogyakarta Tahun 2018-2022

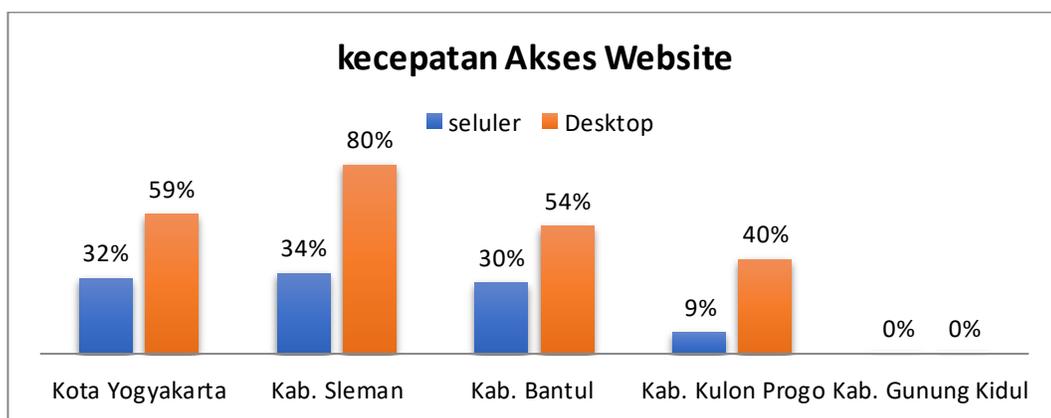
Sumber: Situs Resmi Pemerintah Daerah Kab/Kota di DIY

Berdasarkan paparan tabel di atas terkait dua peraturan Pemerintah Kabupaten/Kota yang berisikan pengembangan *Smart City* yang secara garis besar bertujuan untuk mewujudkan kota atau daerah cerdas dengan *smart government* dan *smart governance*. Menyempurnakan mekanisme dan prosedur kelembagaan yang sesuai dengan kebutuhan serta memanfaatkan dukungan teknologi dan informasi yang terintegrasi untuk meningkatkan keterbukaan, akuntabilitas, dan keterlibatan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Salah satu langkahnya adalah dengan memanfaatkan media *website* resmi pemerintah dan media sosial *twitter*, yang merupakan *website* informasi dan sarana komunikasi yang menghubungkan pemerintah daerah sebagai pengelola segala aktivitas dan potensi yang ada di daerah dengan masyarakat pengguna yang ingin memperoleh informasi dan menyampaikan sesuatu tentang daerah.

Pemerintah Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta di DIY menjadikan *Website* sebagai langkah awal dalam implementasi *e-government*, menjadi penting dalam suatu layanan dan menyediakan informasi kepada masyarakat. Kehadiran situs web dapat menawarkan akses publik ke semua tindakan dan kebijakan pemerintah. Selain itu, mendorong minat dan kesempatan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik. *Website* dapat berfungsi sebagai tempat penyimpanan semua data pemerintah dalam mendukung pengembangan dan implementasi *e-government* (Warjiyono and Hellyana 2018). Menurut kajian Masyur (Masyhur 2014), rata-rata page speed rating 30 *website* Pemprov Indonesia adalah 59 persen, atau grade E. Menurut indeks Google, kualitas *website* pemprov di Indonesia masih tergolong buruk. Kualitas situs web yang buruk tidak diragukan lagi akan menghalangi pengguna internet untuk mengakses situs web pemerintah.

Adapun dengan menggunakan *Page Speed Insights* dalam memberikan penilaian bagi situs web resmi dari kabupaten/kota yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta guna melihat kecepatan akses *website* adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.2 Kecepatan akses *website***



Sumber: diolah dari *website* Pemerintah Kabupaten dan Kota di DIY dengan menggunakan *PageSpeed Insights*. ( 22 Juli 2022, pukul 07.16)

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa secara garis besar kecepatan akses *website* pemerintah kabupaten/kota di DIY di lihat dari nilai persentase 80% diakses melalui via desktop dan 34% melalui via seluler yang menjadi nilai akses tercepat dari *website* Pemerintah Kabupaten Sleman masih hanya masuk kategori “cepat dan lambat”, perbedaan yang cukup signifikan antara desktop dan selulernya. Kecepatan akses *website* pemerintahan Kota Yogyakarta masuk kategori “standar” dengan persentase 59% melalui via desktop dan masuk dalam kategori “lambat” dengan persentase 32% melalui via seluler dari Pemerintahan Kota Yogyakarta. Pada kecepatan akses *website* Pemerintah Kabupaten Bantul melalui via desktop dengan 54% dalam kategori “standar” sedangkan melalui via seluler dengan 30% dalam kategori “lambat” dalam akses *website* tersebut. Selanjutnya *website* Pemerintah Kabupaten Kulon Progo hanya berada di urutan ke 4 dari segi kecepatan aksesnya dengan melalui desktop hanya 40% dalam kategori “standar” dan 9% melalui via seluler dalam kategori “sangat lambat”, terlebih lagi menjadi tanda tanya dari *website* resmi pemerintahan Gunung Kidul yang tidak dapat terdata terkait kecepatan akses *website* melalui *google Page Speed Insights*.

Menjadi pertimbangan utama untuk membandingkan antara *website* Pemerintahan Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta dari kecepatan akses *website*. *Website* Pemerintahan Kabupaten Sleman mendapatkan urutan pertama pada kecepatan akses *website* melalui desktop dan selulernya termasuk dalam kategori “cepat dan lambat”. Sedangkan *website* Pemerintahan Kota Yogyakarta pada posisi ke dua

melalui akses dari desktop dan akses via seluler yang masuk dalam kategori “standar dan lambat”, yang merupakan satu-satunya kota di DIY dan telah berbasis *smart city*.

Pemerintah Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta di DIY juga menggunakan berbagai media sosial sebagai sarana utama informasi publik. Dikarenakan Instrumen yang paling cocok dan intens untuk merespon umpan balik antara penerima pesan dan pengirim pesan adalah media social (yuni Fitriani 2017). Setiap orang menggunakan media sosial, terlepas dari status sosial, ekonomi, atau politik mereka. Terdapat pula kontras antara media arus utama dan media sosial, terutama dalam sifat dan penyebaran informasi publik, *platform 2.0* dapat menjadi pendukung jaringan komunikasi public (Susanto 2017). Akurasi, kepercayaan, reputasi, dan ketidakberpihakan semuanya berdampak pada kualitas dasar informasi yang dibagikan melalui media sosial. Sedangkan untuk kualitas representasional, faktor yang paling krusial adalah *readability* dan *interpretability*. Kualitas, kelengkapan, ketepatan waktu, keinformatifan, dan nilai tambah merupakan faktor penting dalam informasi kontekstual (Widiyanto et al. 2016).

Seperti halnya pemerintah Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta di DIY menggunakan media sosial *twitter* sebagai sumber utama informasi publik. Pemerintah turut andil dalam penggunaan *twitter* sebagai saluran alternatif untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat. Pemerintah akan dapat dengan mudah menyampaikan informasi berupa sosialisasi program dan kebijakan, keberhasilan pembangunan, dan keberhasilan lainnya dari instansi tertentu melalui penggunaan akun *twitter*. Hal ini berdampak cepat pada perluasan gerakan reformasi politik di bidang politik dan

pemerintahan. Perkembangan masyarakat informasi Indonesia telah diuntungkan oleh kebebasan politik, yang merupakan faktor penting dalam gelombang demokrasi. Berikut gambaran dari 2 akun *twitter* resmi pemerintah Kab/Kota di Daerah Istimewa Yogyakarta:

**Tabel 1.2 Akun Resmi Pemerintah Kabupaten/Kota di DIY**

Daerah	Nama Akun	Pengikut	Mengikuti	Tweet	Bergabung
Kab. Sleman	@kabarsleman	26.726	247	20.435	Juni 2011
Kota Yogyakarta	@PemkotJogja	18.550	130	7.063	September 2017

Sumber: akun *twitter* resmi Pemerintah Kabupaten/Kota di DIY, 2022

Berdasarkan dari tabel 1.2 memberikan gambaran secara besar dari perbedaan jumlah pengikut dan jumlah *tweet* yang lebih banyak dan lebih sedikit, terlepas dari bergabungnya akun yang lebih lama dan baru. Kedua akun ini dipilih untuk dibandingkan karena menajadi dua akun teratas dari segi jumlah pengikut dan keaktifan *tweet* dibanding akun *twitter* Kabupaten Bantul, Kabupaten Kulon Progo, dan Kabupaten Gunung Kidul. Pemerintah daerah harus lebih aktif mempublikasikan peristiwa atau informasi di setiap daerah melalui media sosial berbasis layanan publik. Berita dan informasi disediakan tidak hanya di *website* Kab/Kota, namun juga di media sosial, memastikan bahwa informasi yang diberikan adalah yang terkini.

Pada akun *twitter* @kabarsleman terdapat nilai rata-rata pengikut dari jumlah pengikut dibagi dengan lama akun bergabung dari awal sampai 2022, yakni 26.726 pengikut dibagi 11 nilai dari lama bergabung sehingga mendapatkan nilai rata-rata 2.430 pengikut. Selanjunya nilai rata-rata *tweet* dari akun @kabarsleman adalah 20.435

*tweet* dibagi 11 lama bergabung, sehingga didapatkan nilai rata-rata 1.858 *tweet* di akun *twitter* @kabarsleman Kabupaten Sleman. Sedangkan pada akun *twitter* @PemkotJogja untuk nilai rata-rata pengikut meliputi, 18.550 pengikut dibagi dengan 5 lama bergabung sehingga mendapatkan nilai rata-rata 3.710 pengikut. Selanjutnya pada nilai rata-rata *tweet* dari akun ini meliputi, 7.063 *tweet* dibagi dengan 5 lama bergabung sehingga mendapatkan nilai rata-rata 1.413 *tweet* dari akun resmi *twitter* @PemkotJogja Kota Yogyakarta. Secara garis besar nilai rata-rata pengikut akun *twitter* @PemkotJogja Kota Yogyakarta lebih tinggi dari akun *twitter* @kabarsleman Kabupaten Sleman. Sebaliknya dengan nilai rata-rata *tweet* akun *twitter* @kabarsleman Kabupaten Sleman lebih tinggi dari *tweet* dari akun *twitter* @PemkotJogja Kota Yogyakarta.

Karena media sosial *twitter* menjadi lebih umum di masyarakat dan lembaga pemerintah baik di tingkat nasional maupun daerah, ada baiknya mempertimbangkan bagaimana media sosial diadopsi dan bagaimana pengaruhnya terhadap pondasi pemerintahan. Jumlah waktu yang dihabiskan di media sosial tidak mencerminkan jumlah waktu yang dihabiskan untuk media lain atau instrumen yang digunakan, melainkan kapasitas pemerintah untuk mengatur skenario krisis dan bagaimana reaksinya terhadapnya. Media sosial dapat digunakan untuk menunjukkan seberapa baik kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik (Rakhmawati, Abadi, and Pramono 2020). Dengan menggunakan 2 akun pemerintah kita dapat menjawab terkait bagaimana kualitas konten *twitter* pemerintah dalam memberikan informasi publik, bagaimana pemanfaatan seruan konten *twitter*, dan bagaimana pola

konektivitas akun *twitter* pemerintah dengan akun *twitter* lainnya (Permatasari, Nurmandi, and Wijaya 2021).

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa individu lebih sering mengunjungi situs web karena mereka dapat memperoleh informasi secara online, sehingga membantu masyarakat merasa bahwa kebutuhan mereka akan layanan publik terpenuhi. Terdapat empat (empat) indeks penilaian yang mencakup akuntabilitas, efikasi, efisiensi, dan transparansi pemanfaatan *website* sebagai layanan publik (Hardono 2016). Selain itu, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan *e-Government* memerlukan keterlibatan faktor sosial, ekonomi, politik, dan kelembagaan selain teknologi. Faktor-faktor ini membantu pemerintah dalam menilai kesiapannya untuk memecahkan masalah dan mengatur ulang data dan strategi untuk memberikan masukan pada ringkasan kerja ketika keputusan pendanaan dibuat sesuai dengan formulasi kebijakan yang diperlukan untuk menerapkan *e-Government* (Agustin and Arza 2020). Aplikasi media sosial juga berdampak pada cara individu berinteraksi dan mencari informasi di masyarakat, yang mengarah pada berkembangnya pola komunikasi visual. Untuk menghasilkan informasi publik, media sosial harus dioptimalkan oleh beberapa pemangku kepentingan (Nurjanah, Perdana, and Fauzi 2017).

Berdasarkan paparan di atas, penelitian ini fokus pada studi terkait pemanfaatan *website* dan kualitas informasi publik dalam akun *twitter* Pemerintah Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta di DIY. Belum banyak kajian tentang pemanfaatan media *website* dan media social *twitter* secara berdampingan dalam memberikan layanan dan

informasi publik berbasis *e-government*, terutama yang membandingkan pemanfaatan *website* Pemerintah dan *Twitter* Pemerintah Kabupaten/Kota di Daerah Istimewa Yogyakarta. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pemanfaatan media *website* dan media sosial *twitter* pemerintah dalam memberi pelayanan publik berbasis *e-government*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pada penelitian ini mencoba menjawab 2 rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pemanfaatan *website* sebagai pelayanan publik berbasis *e-government* di Pemerintah Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2022 ?
2. Bagaimana pemanfaatan akun resmi *twitter* sebagai pelayanan publik berbasis *e-government* di Pemerintah Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta, Daerah istimewa Yogyakarta tahun 2022 ?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Menganalisis pemanfaatan *website* sebagai pelayanan publik berbasis *e-government* di Pemerintah Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta
  - b. Menganalisis pemanfaatan akun resmi *twitter* sebagai pelayanan publik berbasis *e-government* di Pemerintah Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pemerintahan. Bergantung pada topik yang diajukan, penelitian ini akan memberikan masukan berupa karya ilmiah tentang penelitian terkait pemanfaatan *website* dan akun resmi *twitter* sebagai pelayanan publik berbasis *e-government* di Pemerintah Kabupaten/Kota, Daerah Istimewa Yogyakarta.

### b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian adalah berbagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Pemerintah setempat dalam memberikan layanan dan informasi publik dengan menjamin dari pemanfaatan *website* dan akun resmi *twitter* Pemerintah Kabupaten/Kota di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini bisa menjadi rujukan bagi Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta pada umumnya dan Pemerintah Kabupaten/Kota di DIY pada khusus dalam pemanfaatan *website* dan akun resmi *twitter* pemerintah Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta.