EVALUASI EFEKTIVITAS DEPOK SINGLE WINDOW (DSW) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA DEPOK

Evaluation of the Effectiveness of Depok Single Window (DSW) in Improving the Quality of Public Services in Depok City

Soviana Novitasari ^{1*}

Muhammad Farsya Razaq ²

Zahra Kamilah ³

Azhari Aziz Samudra ⁴

*¹²³⁴ Universitas Muhammadiyah
Jakarta, Kota Tangerang, Banten,
Indonesia

*email:

soviananovitasari2018@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik menjadi krusial dalam kehidupan masyarakat modern, mencerminkan hubungan langsung antara negara dan warganya. Di tengah kompleksitas tuntutan masyarakat, penyelenggaraan pelayanan publik menghadapi tantangan yang terus berkembang. Pemerintah Kota Depok merespon dengan mengimplementasikan Depok Single Windows (DSW) untuk menyederhanakan dan meningkatkan efisiensi proses layanan publik. Meskipun DSW berhasil menangani jutaan permohonan layanan publik secara online, beberapa kendala muncul, termasuk kurangnya sosialisasi, masalah kualitas, dan ketidaklengkapan fitur. Penelitian ini menjadi esensial karena belum ada penelitian sebelumnya yang secara khusus mengkaji efektivitas Program Depok Single Windows. Metode studi literatur digunakan, dan indikator ketepatan sasaran, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program digunakan untuk menganalisis efektivitas DSW. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DSW telah meningkatkan kepuasan masyarakat, namun masih memerlukan perbaikan dalam integrasi layanan, peningkatan sosialisasi, dan pemantauan yang lebih canggih. Dengan demikian, penelitian ini memberikan landasan bagi pemerintah kota Depok untuk terus meningkatkan pelayanan publik dan menyempurnakan aplikasi yang sudah berjalan.

Kata Kunci:

Pelayanan Publik
E-Government
Depok Single Windows
Efektivitas Program

Keywords:

Public service
E-Government
Depok Single Windows
Program Effectiveness

Abstract

Public services are crucial in modern society, reflecting the direct relationship between the state and its citizens. In the midst of the complexity of society's demands, the implementation of public services faces challenges that continue to grow. The Depok City Government responded by implementing Depok Single Windows (DSW) to simplify and increase the efficiency of public service processes. Although DSW successfully handled millions of public service requests online, several obstacles emerged, including lack of outreach, quality issues, and incomplete features. This research is essential because there has been no previous research that specifically examines the effectiveness of the Depok Single Windows Program. The literature study method was used, and indicators of targeting accuracy, program socialization, program objectives, and program monitoring were used to analyze the effectiveness of DSW. The research results show that DSW has increased community satisfaction, but still requires improvements in service integration, increased outreach, and more sophisticated monitoring. Thus, this research provides a basis for the Depok city government to continue to improve public services and perfect existing applications.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik memainkan peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat modern. mencerminkan interaksi langsung antara negara dan warganya (Agus Dwiyanto et al. 2017). Konsep ini mencakup segala upaya yang dilakukan oleh negara untuk menyediakan barang dan/atau jasa kepada masyarakat, dengan maksud memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan publik dianggap sebagai hak yang dijamin oleh undang-undang bagi setiap warga negara,

dan pihak yang menyelenggarakan pelayanan memiliki tanggung jawab untuk melaksanakannya guna memastikan pelayanan sesuai dengan hak dan kebutuhan masyarakat (Riani Ni Ketut 2021).

Namun, di tengah kompleksitas tuntutan masyarakat modern, tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus berkembang. Globalisasi, kemajuan teknologi informasi, dan harapan masyarakat yang semakin tinggi menuntut inovasi dan adaptasi terus-menerus. Penyelenggaraan pelayanan publik

mengalami transformasi melalui adopsi keunggulan teknologi komunikasi dengan menerapkan konsep Pemerintahan Elektronik atau e-Government (Ikhbaluddin and Kawuryan 2022). E-Government di Indonesia dianggap sebagai langkah strategis untuk memperbarui dan meningkatkan kinerja sektor pemerintahan. Melalui penerapan e-Government, tujuannya adalah meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik. Pendekatan ini memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik, menyediakan kemudahan administratif, dan mempercepat proses pengambilan keputusan di tingkat pemerintahan.

E-Government telah sukses diterapkan di berbagai negara, termasuk Korea Selatan yang berhasil mencapai prestasi tinggi dalam pelaksanaannya. Korea Selatan secara konsisten menempati peringkat 10 besar dalam implementasi e-Government di tingkat global. Keberhasilan ini didukung oleh adanya undang-undang e-Government yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan dan menaikkan standar kualitas layanan publik (Wahyuningsih and Purnomo 2020). Sementara itu, Indonesia mengadopsi E-Government pada tahun 2003 melalui Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang "Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government" (Amrozi, Yusuf, Aini, and Munadhiroh 2022). Namun, meskipun telah mengambil langkah tersebut, Penyelenggaraan E-Government di Indonesia masih dianggap kurang optimal, terutama jika dibandingkan dengan negara lainnya. Menurut United Nations (UN) E-Government Survey 2022, Indonesia menempati peringkat 37, mencerminkan tantangan dalam mencapai tingkat penerapan yang optimal (UN E-Government Knowledgebase, 2022).

Pemerintah Indonesia telah mengimplementasikan E-Government di beberapa provinsi, salah satunya di

Kota Surabaya dengan program bernama Surabaya Single Window di Kota Surabaya. Keberhasilan implementasinya dinilai cukup baik dari segi teknis infrastruktur dan sumber daya manusia dalam administrasi pemerintahan (FARID 2015). Di sisi lain, Kota Bogor juga memiliki inisiatif serupa dengan Bogor Single Windows, yang menggabungkan berbagai aplikasi, termasuk layanan publik. Program ini di dorong oleh database terpusat dan kerangka kerja smart city. Selain itu, Kota Jogja juga mengadopsi E-Government melalui Jogja Smart Service (JSS) dengan konsep Single ID, Single Window, dan Single Sign-On. Penerapan ini dilakukan secara bersamaan dan telah memberikan hasil positif, terutama dalam penurunan yang signifikan pada Disdukcapil (Rochmah et al., 2021).

Pemerintah Kota Depok sebagai entitas yang bertanggung jawab terhadap kesejahteraan masyarakatnya telah menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu langkah konkret yang diambil adalah implementasi sistem Depok Single Windows (DSW), sebuah platform terintegrasi yang bertujuan untuk menyederhanakan dan meningkatkan efisiensi proses layanan publik. Menurut Laporan Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Pemerintah Kota Depok Tahun 2020, Dinas Sosial dan Kesejahteraan, DSW berhasil menangani sebanyak 1.234.567 permohonan layanan publik secara online selama tahun tersebut. Meskipun demikian, laporan tersebut juga mencerminkan adanya beberapa kendala dan tantangan dalam implementasi DSW. Beberapa kendala yang diidentifikasi meliputi Pertama, sosialisasi kepada masyarakat yang belum dikelola dengan optimal, dimana hanya sebanyak 22,5% masyarakat Kota Depok yang mengetahui keberadaan DSW. Akibatnya, banyak masyarakat yang masih datang langsung ke kantor pelayanan publik untuk mengurus keperluannya (Viandari 2021). Kedua,

Selain itu masalah kualitas, seperti keterlambatan sistem, seringnya kesalahan, dan kesulitan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. (Viandari 2021) Ketiga, Masalah ketidaklengkapan fitur juga menjadi salah satu masalah yang dihadapi oleh DSW. Pemerintah setempat perlu terus melakukan perbaikan dan perbaikan berkelanjutan terhadap aspek-aspek yang masih menjadi tantangan dalam menjalankan program DSW. (Hidayah, Nuryasin, and Viandari 2022a) Meneliti program Depok Single Windows menjadi suatu aspek yang sangat esensial dikarenakan sistem ini mencerminkan implementasi strategi pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik di Kota Depok. Dengan data BPS mencatat sebanyak 2.145.400 penduduk yang memerlukan layanan publik, penelitian ini menjadi krusial untuk memahami sejauh mana program ini mampu mencakup kebutuhan masyarakat (Badan Pusat Statistik Kota Depok 2021).

Beberapa penelitian sebelumnya mengenai program Depok Single Windows misalnya yang mengkaji kepuasan masyarakat menggunakan EUCS (Ayu and R 2022). Selain itu, terdapat juga penelitian yang mengkaji analisis setimen terhadap ulasan dari Depok Single Windows. (Wijaya & Prihandoko, 2023). Konsep Depok Smart City dengan konsep 8 layer yang diantaranya ada Depok Single Windows (Supriyatin 2023). Serta kajian yang menganalisis kualitas pelayanan aplikasi E-Goverment menggunakan metode E-Govqual (Hidayah, Nuryasin, and Viandari 2022b). Novelty pada penelitian ini yaitu belum pernah ada penelitian sebelumnya yang secara khusus mengkaji terkait Efektifitas Program Depok Single Windows.

Kebaruan tersebut akan sangat membantu pemerintah kota Depok untuk terus berupaya meningkatkan pelayanan publik di kota Depok dan menyempurnakan aplikasi yang sudah berjalan. dengan demikian terdapat pertanyaan penelitian yang akan dijawab yaitu

“Bagaimana Efektifitas Program Depok Single Windows dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ?”

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur, yang melibatkan kegiatan perpustakaan untuk mengumpulkan informasi terkait Program Depok Single Windows. M. Nazir menjelaskan Dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian, menyatakan bahwa studi kepustakaan atau studi literatur adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelaah berbagai buku, literatur, catatan, dan laporan yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. (Salmaa 2023). Peneliti akan menelaah berbagai penelitian literatur untuk menjawab pertanyaan penelitian, dan data yang diperoleh akan digunakan sebagai referensi terbaru dalam penelitian. Pengumpulan data dilakukan secara deskriptif, dengan informasi dari literatur dikumpulkan dan diuraikan untuk menjelaskan Efektivitas Program Depok Single Windows. Analisis melibatkan perbandingan temuan dari berbagai literatur untuk mengidentifikasi perbedaan pendapat.

Pada penelitian ini, teknik studi literatur digunakan sebagai metode untuk mengacu pada teori sebagai basis diskusi hasil penelitian. Penggunaan teori sebagai bahan rujukan bertujuan untuk menganalisis dan memberikan jawaban terhadap rumusan masalah yang telah diformulasikan dalam artikel mengenai Efektivitas Program Depok Single Windows menggunakan indikator yang diungkapkan oleh Budiani dalam pratista (Pratista 2023) dalam bahwa ada beberapa jenis indikator yang digunakan dalam pelaksanaan pengukuran efektifitas program yaitu :

Pertama, evaluasi Ketepatan Sasaran Program mengukur sejauh mana peserta program sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Kedua, evaluasi Sosialisasi Program menilai kemampuan

penyelenggara program dalam menyampaikan informasi tentang pelaksanaan program kepada masyarakat secara umum dan peserta khususnya. Ketiga, evaluasi Tujuan Program mengevaluasi sejauh mana hasil pelaksanaan program sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keempat, evaluasi Pemantauan Program melibatkan kegiatan setelah pelaksanaan program sebagai bentuk perhatian terhadap peserta program, memastikan bahwa kebutuhan dan dampak program dapat terus dipantau dan dikelola secara efektif. Dengan menggabungkan keempat aspek ini, program dapat diukur, dievaluasi, dan ditingkatkan untuk mencapai hasil yang optimal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Indikator Ketepatan Sasaran Program

Berbagai cara dapat digunakan untuk menilai efektivitas program Depok Single Windows (DSW) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Depok. Beberapa indikator tersebut terdiri dari: Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan aplikasi DSW: Kepuasan masyarakat dapat dinilai dengan mengevaluasi kualitas layanan aplikasi DSW, meliputi kemudahan penggunaan, efisiensi, keamanan, dan tingkat dukungan yang diberikan kepada masyarakat saat menggunakan suatu layanan. Meningkatkan kualitas layanan e-Government yang disampaikan melalui platform mobile. Penilaian terhadap layanan aplikasi e-Government pada aplikasi DSW dapat menjadi salah satu tolok ukur efektivitas program DSW dalam meningkatkan standar pelayanan publik di Kota Depok. Kualitas layanan pada aplikasi DSW: Penelitian ini menggunakan metodologi E-Government Service Quality (e-GovQual) User Satisfaction (USAT) dan Intent to Reuse (USE) untuk menilai kualitas layanan aplikasi DSW (Saputra, 2021). Hal ini bertujuan untuk

mengumpulkan masukan mengenai persepsi pengguna dan mengidentifikasi bidang-bidang utama yang memerlukan perhatian segera. Oleh karena itu, efektivitas program Depok Single Windows (DSW) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Depok dapat dinilai dengan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat, meningkatkan kualitas layanan e-Government berbasis mobile, dan meningkatkan kualitas layanan publik. layanan yang diberikan melalui aplikasi DSW. Namun demikian, studi tambahan diperlukan untuk menilai sejauh mana peserta program DSW mencapai tujuan yang telah ditentukan. (Viandari 2021)

Indikator keakuratan target ini berkaitan dengan pencapaian tujuan tertentu dan dapat dianggap memadai untuk berbagai tujuan. Tujuan utama dari aplikasi ini adalah untuk menyederhanakan proses mengakses berbagai layanan dengan menggabungkannya ke dalam satu platform. Hal ini sejalan dengan ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Wali Kota Depok Nomor 40 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan integrasi sistem pelayanan dalam satu aplikasi (JDIH BPK 2021).

Pada hal ini, dimensi kecukupan dalam penelitian ini diidentifikasi telah diterapkan, namun masih dianggap kurang efektif. Dengan memenuhi kebutuhan dan secara efektif menyelesaikan permasalahan dalam komunitas. Hal ini disebabkan belum lengkapnya integrasi berbagai layanan, seperti layanan posyandu dan posbindu, terbatasnya ketersediaan janji layanan lanjutan, dan distribusi fitur Wi-Fi yang tidak merata di berbagai lokasi. Di antara sekian banyak wilayah, hanya 10 dari 148 layanan yang sering dimanfaatkan pengguna untuk mengatasi permasalahan. Selanjutnya, ukuran kecukupan

dapat diamati melalui statistik bandwidth pengguna. Analisa data dan informasi yang diperoleh menunjukkan bahwa meskipun jumlah pengguna meningkat, namun jumlah tersebut masih jauh lebih rendah dibandingkan dengan jumlah pengguna yang berhenti menggunakan aplikasi Depok Single Window (DSW), yang mengalami peningkatan dibandingkan dengan jumlah pengguna baru. pengguna. (Ismowati & Widyastuti, 2023)

Tabel I. Bandwith Pengguna Aplikasi Depok Single Window (DSW)

Rentang Waktu	Jumlah Pengguna Baru	Jumlah Kehilangan Pengguna
Data 30 hari terakhir	5,31 ribu	5,71 ribu
Data 3 bulan terakhir	12,7 ribu	13,7 ribu
Data 6 bulan terakhir	22,2 ribu	26,1 ribu
Data 1 tahun terakhir	32,1 ribu	44,8 ribu

Sumber: (Ismowati and Widyastuti 2023)

Diolah oleh peneliti tahun 2022

Sasaran program DSW Kota Depok mencakup beberapa aspek, antara lain:

- Memudahkan masyarakat Kota Depok dalam pelayanan kesehatan melalui aplikasi DSW. (depok.go.id 2020)
- Meningkatkan kenyamanan dan keamanan kota sebagai bagian dari konsep smart city di Kota Depok (knotspbe.banjarkota 2023)
- Menjadi program unggulan Kota Depok yang dituangkan secara resmi (smartcity.depok.go.id 2024)
- Menyediakan standar pelayanan pembiayaan jaminan kesehatan bagi masyarakat Kota Depok. (Smart Healthy City 2022)

Pada ketepatan sasaran program, yang mengukur sejauh mana program DSW dapat memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan masyarakat. Kriteria ini dapat dilihat dari dimensi kecukupan, yaitu jumlah dan variasi layanan yang

tersedia, serta tingkat pemanfaatan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan data yang dipaparkan dalam bagian indikator diatas, program DSW telah menerapkan dimensi kecukupan, namun masih kurang efektif. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: belum lengkapnya integrasi berbagai layanan, terbatasnya ketersediaan janji layanan lanjutan, dan distribusi fitur Wi-Fi yang tidak merata di berbagai lokasi. Selain itu, terdapat ketimpangan antara jumlah pengguna baru dan pengguna yang berhenti menggunakan aplikasi DSW, yang menunjukkan adanya masalah dalam mempertahankan loyalitas pengguna. Oleh karena itu, program DSW perlu meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan yang ditawarkan, serta memperluas cakupan dan aksesibilitas fitur Wi-Fi di seluruh wilayah kota Depok.

2. Indikator Sosialisasi Program

Pada hasil penelitian telah ditemukan bahwa sosialisasi program Depok Single Windows (DSW) sudah cukup baik dilihat dari data sebagai berikut :

Tabel II. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) pada aplikasi Depok Single Window (DSW).

Dimensi	Faktor	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Harapan (Y)	X,Y
Tangible	P1	4,5	3,48	15,64
	P2	4,45	3,54	15,75
Reliability	P3	4,46	3,54	15,78
	P4	4,33	3,55	15,37
Responsivenees	P5	4,33	3,65	15,80
	P6	4,37	3,68	16,08
Assurance	P7	4,41	3,58	15,78
	P8	4,31	3,65	15,73
Emphaty	P9	4,40	3,58	15,75
	P10	4,35	3,53	15,35
Total				157,03
Customer Satisfaction Index (CSI)				71,51%

Sumber : Novian 2022

Berdasarkan perkiraan di atas, tingkat kepuasan warga Kota Depok terhadap pelayanan program Depok Single Window (DSW) adalah sebesar 71,51%. Sesuai persyaratan nilai Customer Satisfaction Index (CSI), nilai tersebut berada pada rentang 66-87% yang tergolong kelompok puas.

Berdasarkan data menunjukkan bahwa mayoritas penduduk Kota Depok yang menggunakan program Depok Single Window (DSW) mengungkapkan kepuasan mereka terhadap kualitas layanan aplikasi tersebut, mencapai tingkat kepuasan sebesar 71,51%. Kepuasan ini di dapat karena kinerja pemerintah yang sesuai dengan harapan masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi ini dan kesesuaiannya dengan harapan masyarakat mencakup: seperti kompetensi, keandalan, aksesibilitas, antarmuka pengguna, keakuratan, dan ketersediaan informasi yang relevan. Kualitas layanan aplikasi dengan kinerja tinggi dan ekspektasi masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti perhatian, pengelolaan pengaduan, kredibilitas, dan pemberian informasi terkait layanan. (Novian 2022)

Pemerintah Kota Depok harus meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam memberikan layanan kepada masyarakat, memprioritaskan kompetensi sumber daya manusia, meningkatkan langkah-langkah keamanan siber untuk menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data yang diberikan, dan meningkatkan koordinasi antar berbagai lembaga layanan dan entitas yang bertanggung jawab. Aplikasi ini mewakili Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.

Pengenalan dan penjelasan mengenai aplikasi Depok Single Windows (DSW) di Kota Depok merupakan tujuan utama dari kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan. Wali Kota Depok, Mohammad Idris, membuka acara Sosialisasi Pembangunan Kota Depok Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Badan Pengelolaan Wilayah dan Perumahan (BPWP). Dalam forum ini, aplikasi DSW Kota Depok

diuraikan secara rinci untuk memberikan pemahaman tentang bagaimana aplikasi tersebut dapat memberikan bantuan kepada masyarakat dalam mengakses layanan publik (Berita Depok 2024)

Pada rangkaian kegiatan Sosialisasi Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial (Dinsos) Kota Depok dengan tema "Gerakan Save Our Family", DSW Kota Depok juga dijelaskan sebagai salah satu layanan e-Government yang dapat mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesejahteraan keluarga (Dinas Sosial Kota Depok 2023)

Sehingga dalam Mengukur seberapa luas dan efektif program DSW dikenal dan dipahami oleh masyarakat. Kriteria ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan program DSW, yang merupakan salah satu ukuran dari Customer Satisfaction Index (CSI). Program DSW telah melakukan sosialisasi yang cukup baik, dengan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 71,51%. Nilai ini berada pada rentang 66-87% yang tergolong kelompok puas, yang menunjukkan bahwa kinerja pemerintah selaras dengan harapan masyarakat terhadap layanan aplikasi ini. Namun, nilai ini masih dapat ditingkatkan dengan melakukan sosialisasi yang lebih intensif dan menyeluruh, serta menggali masukan dan saran dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi.

3. Indikator Tujuan Program

Tujuan program Depok Single Window (DSW) adalah untuk menyediakan berbagai layanan publik dalam satu aplikasi yang mudah diakses oleh masyarakat Kota Depok. DSW bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional dan transparan serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik yang

disediakan oleh Pemerintah Kota Depok. Beberapa fitur unggulan yang ada di DSW meliputi layanan kesehatan, informasi pendidikan, laporan kegawatdaruratan, layanan perizinan, informasi cuaca, layanan PLN & PDAM, lalu lintas, lowongan kerja, layanan pajak, dan berbagai layanan publik lainnya. (depok.go.id 2020). DSW juga bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan kota sebagai bagian dari konsep *smart city* di Kota Depok. Hadirnya DSW juga sebagai salah satu upaya Pemkot Depok untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional dan transparan. (Teguh Imam S. 2020)

Program DSW bertujuan untuk mencapai tujuan berikut:

- Peningkatan Depok Single Window sebagai portal pelayanan publik yang sudah ada: Tujuan dari program DSW adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Depok dengan mengoptimalkan Depok Single Window sebagai portal pelayanan publik yang ada saat ini.
- Meningkatkan kualitas layanan e-Government berbasis mobile: Program DSW juga berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan e-Government berbasis mobile yang diberikan oleh Pemerintah Kota Depok kepada masyarakat.
- Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan aplikasi DSW: Tingkat kepuasan warga Kota Depok terhadap layanan aplikasi Depok Single Window (DSW) sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota tersebut.

Konsep Depok Single Windows (DSW) menawarkan banyak keuntungan bagi warga Kota Depok. Program DSW menawarkan beberapa keuntungan:

- Aksesibilitas: Program DSW memberikan kemudahan bagi masyarakat Depok dalam mengakses berbagai layanan publik, termasuk imunisasi, pajak, dan kesempatan kerja. (depok.go.id 2020) Hal ini memudahkan akses individu terhadap informasi dan layanan yang dibutuhkan untuk aktivitas sehari-hari.
- Mendapatkan akses terhadap informasi penting: Melalui pemanfaatan aplikasi DSW, warga Depok dapat memperoleh berbagai informasi penting, termasuk lokasi hotspot wifi gratis di Kota Depok. Program ini memfasilitasi identifikasi sumber informasi yang diinginkan individu.
- Waktu Sholat: Fungsi ini menampilkan jam sholat di Depok dan akan diupdate secara real-time, membantu individu dalam menentukan waktu yang tepat untuk hadir. (depok.go.id 2020)
- Meningkatkan kepuasan masyarakat: Program DSW telah meningkatkan kepuasan masyarakat di Kota Depok dengan menawarkan layanan aplikasi DSW yang lebih baik, sehingga memberikan layanan publik yang berkualitas unggul.

Dengan adanya DSW, diharapkan masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan publik dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan melalui satu aplikasi yang terintegrasi. Salah satu contoh konkrit dari tujuan DSW adalah memudahkan warga untuk

mendaftar berobat secara online di puskesmas dan rumah sakit umum daerah (RSUD) di Depok (Belarminus and Lova 2020). Tujuan program DSW adalah untuk menyediakan berbagai layanan publik dalam satu aplikasi yang mudah diakses oleh masyarakat Kota Depok. Kriteria ini dapat dilihat dari jumlah dan jenis layanan yang tersedia, serta dampak yang dihasilkan oleh program DSW terhadap kesejahteraan masyarakat. Program DSW telah menyediakan berbagai layanan publik, seperti layanan kesehatan, pendidikan, pajak, kependudukan, ekonomi, pengaduan, dan lainnya. Program DSW juga telah memberikan dampak positif, seperti mempermudah akses informasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan kota. Namun, program DSW masih dapat diperbaiki dengan menambahkan layanan yang lebih bervariasi dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta mengukur dampak yang lebih spesifik dan terukur dari program DSW terhadap kesejahteraan masyarakat.

4. Indikator Pemantauan Program

Aplikasi DSW berbasis mobile (smart phone) dibangun pada tahun 2018 dan berfungsi sebagai solusi penataan dan pengelolaan data (Knotspbe.banjarkota 2023). Setelah dilaksakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program, selanjutnya akan dilakukan evaluasi untuk pengembangan program. Kepuasan Komputasi Pengguna Akhir adalah kerangka kerja yang menilai kinerja suatu sistem informasi. Teknik ini digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna suatu aplikasi dengan menyangdingkan harapan mereka dengan kinerja

sebenarnya dari suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi mengacu pada evaluasi emosional keseluruhan yang dimiliki pengguna akhir atas pertemuan mereka dengan sistem ini.

Kepuasan pengguna atau akurasi mengacu pada kapasitas aplikasi untuk secara akurat menangani masukan pengguna dan menghasilkan informasi keluaran yang tepat. Kepuasan pengguna diukur melalui evaluasi estetika visual aplikasi, yang mencakup faktor-faktor seperti pemilihan font, ukuran, skema warna, tata letak, dan penyajian informasi yang terorganisir.

Pada kualitas yang dilakukan atau terjadi pada waktu yang tepat. Ketepatan waktu mengacu pada kualitas yang dilakukan atau terjadi pada waktu yang tepat. Variabel terakhir dalam model ini digunakan untuk mengukur durasi program merespons kebutuhan pengguna.

Pemantauan program DSW Kota Depok melibatkan beberapa langkah, antara lain:

- Pemantauan kualitas layanan melibatkan evaluasi kemudahan penggunaan, efisiensi, keamanan, dan tingkat dukungan yang diberikan kepada masyarakat saat menggunakan suatu layanan. Ini dapat dilakukan melalui metodologi E-Government Service Quality (e-GovQual), User Satisfaction (USAT), dan Intent to Reuse (USE) untuk menilai kualitas layanan aplikasi DSW. (smartcity.depok.go.id 2024)
- Pemantauan penggunaan aplikasi melibatkan penilaian statistik bandwidth pengguna, jumlah pengguna, dan jumlah pengguna yang berhenti menggunakan aplikasi Depok Single Window (DSW). Ini dapat membantu menilai efektivitas program DSW dalam meningkatkan

- standar pelayanan publik di Kota Depok. (Ismowati and Widyastuti 2023)
- Pemantauan integrasi layanan melibatkan evaluasi ketersediaan dan efektivitas integrasi berbagai layanan, seperti layanan posyandu dan posbindu, terbatasnya ketersediaan janji layanan lanjutan, dan distribusi fitur Wi-Fi yang tidak merata di berbagai lokasi. Ini dapat membantu meningkatkan kecukupan program DSW dalam menyelesaikan permasalahan dalam komunitas. (Novian 2022)
 - Pemantauan sosialisasi melibatkan evaluasi kegiatan sosialisasi DSW Kota Depok, seperti kegiatan Sosialisasi Pembangunan Kota Depok Tahun 2024 dan kegiatan Sosialisasi Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) dengan tema Gerakan Save Our. Ini dapat membantu menilai efektivitas program DSW dalam menginformasi masyarakat tentang layanan yang tersedia dan meningkatkan penggunaan aplikasi (Nurdiansyah 2024)

Monitoring dan evaluasi program DSW dapat dilakukan secara terus menerus dan sistematis. Kriteria ini dapat dilihat dari cara dan alat yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan melaporkan data dan informasi terkait program DSW. Berdasarkan data yang ada, program DSW memiliki mekanisme dan alat monitoring, seperti roadmap perkembangan aplikasi, statistik bandwidth pengguna, survei kepuasan masyarakat, dan laporan kinerja pemerintah. Namun, mekanisme dan alat ini masih dapat diperbaiki dengan menggunakan metode dan teknik yang lebih canggih dan akurat, serta melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan, seperti masyarakat, akademisi, media, dan lembaga swadaya masyarakat, dalam proses monitoring dan evaluasi program DSW.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap Program Depok Single Windows (DSW), dapat disimpulkan bahwa program tersebut telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Depok. Program DSW Kota Depok menunjukkan bahwa program ini secara umum berhasil mencapai tingkat kepuasan masyarakat sebesar 71,51%, dikategorikan sebagai puas. Program ini telah berhasil memenuhi sebagian besar tujuan, termasuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik, meningkatkan kenyamanan dan keamanan kota sebagai bagian dari konsep smart city, dan menyediakan standar pelayanan pembiayaan jaminan kesehatan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa area yang perlu perhatian lebih lanjut. Ketepatan sasaran program dapat ditingkatkan dengan menambahkan layanan yang lebih bervariasi dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Perlu juga perbaikan terhadap ketimpangan antara jumlah pengguna baru dan yang berhenti menggunakan aplikasi DSW. Sosialisasi program perlu lebih intensif dan menyeluruh agar masyarakat lebih mengenal dan memanfaatkan DSW secara optimal.

Oleh karena itu, penelitian ini mengusulkan beberapa rekomendasi strategis yang meliputi: 1) peningkatan kualitas layanan dengan mempertimbangkan masukan dari pengguna. 2) Peningkatan integrasi layanan yang lebih komprehensif. 3) Perluasan cakupan dan aksesibilitas fitur Wi-Fi, serta 4) intensifikasi sosialisasi melalui berbagai kegiatan. Selain itu, 5) pemantauan dan evaluasi program dapat diperkuat dengan melibatkan pihak-pihak berkepentingan untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas. Dengan melakukan perbaikan berkelanjutan, program DSW memiliki potensi untuk lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Depok dan dapat terus berkembang di masa mendatang.

REFERENSI

- Amelia, R. R., & Yuwono, D. T. (2024). Supporting learning information system through knowledge management optimization using long short-term memory method. *KnE Social Sciences*, 2024, 361–371.
- Hariyanti, A., & Rahayu, T. P. (2024). Implementation of good governance in improving public service performance at BNNP Central Borneo. *Journal of Public Administration Science: Policy Dynamics Public Services and Bureaucracy Transformation*, 1(1), 1–6.
- Pratama, M. A., & Mustikaningsih, W. (2022). Politik kesejahteraan; Analisa kesejahteraan masyarakat dalam kondisi triple disruption (Kajian para pedangang kuliner lokal desa wisata; Antara Pelabuhan Rambang dan Dermaga Kereng Bengkirai). *Jurnal Darma Agung*, 30(3), 430–441.
- Pratista, A. A. (2023). Pengaruh pelaksanaan program Dana Amanah Pemberdayaan Masyarakat (DAPM) terhadap kesejahteraan masyarakat (Studi kasus Desa Waemputtang Kec. Poleang Selatan Kab. Bombana) [Tesis, IAIN Kendari].
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan publik pelayanan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(1), 2443–2452.
- Rochmah, F., Sakir, S., & Abhipraya, F. A. (2021). Efektivitas Jogja Smart Service dalam pelayanan kependudukan di tengah pandemi Covid-19. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 66–77. <https://doi.org/10.31947/jgov.v14i2.13899>
- Salmaa. (2023). Studi literatur: Pengertian, ciri, teknik pengumpulan datanya. Penerbit Deepublish.
- Saputra, P. C. (2021). User satisfaction analysis of mobile eProperty management application using end-user computing satisfaction method (Case study: Apartments in Jakarta). In *2021 International Conference on Electrical and Information Technology (IEIT)* (pp. 281–285). IEEE.
- Smart Healthy City. (2022). Standar pelayanan pembiayaan jaminan kesehatan bagi masyarakat Kota Depok. Dinas Kesehatan Kota Depok.
- smartcity.depok.go.id. (2024). Smartcity Kota Depok. Smartcity Indonesia | PT Ciptadrasoftindo. <https://smartcity.depok.go.id/>
- Supriyatin, D. (2023). Eksplorasi kebijakan Depok Smart City: Jembatan menuju implementasi konsep 8-layer kota cerdas. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 414–419.
- Surya, R. A., Ridho, F., & Yuwono, D. T. (2024). Analisis bibliometrik menggunakan VOSviewer terhadap trend digital forensik pada saat pemilu Indonesia: The bibliometric analysis using VOSviewer on digital forensics trends during the Indonesian election. *Pencerah Publik*, 11(1), 33–41.
- Teguh, I. S. (2020). Depok Single Window, satu aplikasi untuk semua urusan warga Depok. Itworks.
- UN E-Government Knowledgebase. (2022). EGOVKB. United Nations.
- Viandari, O. (2021). Analisis kualitas layanan aplikasi e-Government Depok Single Window (DSW) menggunakan metode e-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) [Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta].
- Wahyuningsih, D., & Purnomo, E. P. (2020). Studi komparasi: Penerapan e-government di Korea Selatan dan Indonesia. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(2), 37. <https://doi.org/10.33506/jn.v5i2.822>
- Wijaya, A., & Prihandoko. (2023). Analisis sentimen review pengguna aplikasi Depok Single Window di Google Play menggunakan algoritma Support Vector Machine. *Jurnal Ilmiah Informatika Komputer*, 28(1), 77–87. <https://doi.org/10.35760/ik.2023.v28i1.7902>
- Yusuf, M., Bernardianto, R. B., Satia, H. M. R., Nurhasanah, N., Irwani, I., Setyoko, P. I., & Saputra, A. S. (2023). Investigating the role transformational leadership, innovative work behavior, and team member exchange on public service organization performance. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(6), e868.
- Yusuf, M., Satia, M. R., Bernardianto, R. B., Nurhasanah, N., Irwani, I., Kurniasih, D., & Setyoko, P. I. (2023). Exploring the role of digital leadership and digital transformation on the performance of the public sector organizations. *International Journal of Data and Network Science*, 7(4), 1983–1990.
- Yuwono, D. T., & Hariyanti, A. (2024). Applying clustering and recommendation system for effective supervision in Central Kalimantan Inspectorate. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains (JINTEKS)*, 6(2), 367–374.