



JURNAL ISIP VOICE

Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Available online at <https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/fisipvoice>

Vol. 4 No. 1, January-June 2025, pages: 1-10

ISSN: 2963-1874

<http://dx.doi.org/10.58222/jiv.v4i1.1071>

Implementation of E-Government System in Improving Accessibility and Quality of Public Services in Depok City Regional Government

Implementasi Sistem E-Government dalam Meningkatkan Aksesibilitas dan Kualitas Layanan Publik pada Pemerintah Daerah Kota Depok



Annisa Yuniar Putri^a
Benny Sigiro^b

Article history:

Submitted: 30-12-2024

Revised: 19-05-2025

Accepted: 02-06-2025

Keywords:

e-Government; Depok Single Window; public services

Abstract

This study evaluates the implementation of the e-Government system through the "Depok Single Window" (DSW) platform to enhance the accessibility and quality of public services in Depok City. A qualitative research method with a case study approach was employed to explore the effectiveness of DSW in facilitating online access to public services, such as business licensing, civil documentation, and public complaints. The findings indicate that DSW has improved the transparency and efficiency of service processes, despite challenges such as limited technological infrastructure and digital literacy gaps in suburban areas. Government policy support and community participation play crucial roles in the success of the implementation. This study recommends strengthening technological infrastructure in remote areas and digital literacy programs for the community. The government is also advised to conduct regular evaluations and system improvements based on user feedback to maintain service relevance. This research is expected to contribute to the development of technology-based governance and serve as a reference for other governments in implementing efficient and inclusive e-Government systems.

Keywords: *e-Government; Depok Single Window; public services*

Abstrak

Penelitian ini mengevaluasi penerapan sistem e-Government melalui platform "Depok Single Window" (DSW) untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik di Kota Depok. Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus digunakan untuk mengeksplorasi efektivitas DSW

^a Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka, Indonesia

^b Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka, Indonesia

dalam mempermudah akses layanan publik secara online, seperti pengajuan izin usaha, dokumen kependudukan, dan pengaduan publik. Hasil penelitian menunjukkan DSW meningkatkan transparansi dan efisiensi proses layanan, meskipun terdapat tantangan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi dan literasi digital di wilayah pinggiran. Dukungan kebijakan pemerintah dan partisipasi masyarakat memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi. Penelitian ini merekomendasikan penguatan infrastruktur teknologi di daerah terpencil dan program literasi digital bagi masyarakat. Pemerintah juga disarankan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan sistem berbasis umpan balik pengguna guna menjaga relevansi layanan. Studi ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi, serta menjadi referensi bagi pemerintah lain dalam mengimplementasikan sistem e-Government yang efisien dan inklusif.

Kata Kunci : Kepolisian Indonesia, Peran Polisi, Keamanan Masyarakat

JURNAL ISIP VOICE Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ©2025.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

Corresponding author:

Annisa Yuniar Putri*

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka, Indonesia

Email address: annisayp14@gmail.com

1Pendahuluan

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik membutuhkan partisipasi aktif dari seluruh komponen pemangku kepentingan, baik birokrasi di lingkungan pemerintah, sektor swasta, maupun masyarakat. Tata kelola pemerintahan yang baik berarti pemerintahan yang mampu bekerja sama untuk melindungi dan melayani masyarakat berdasarkan kebutuhan mereka. Hakikat tata kelola pemerintahan yang baik dapat dilihat pada penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan semangat kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang memberikan keleluasaan bagi daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, kinerja tata kelola pemerintahan sering kali belum optimal. Beberapa faktor penyebabnya adalah ketidakpedulian pejabat pemerintah, rendahnya komitmen bersama untuk mencapai tujuan desentralisasi, serta minimnya penerapan strategi dan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

United Nations Development Program (UNDP) mendefinisikan tata kelola pemerintahan sebagai “penggunaan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi guna mengelola urusan negara pada semua tingkat.” Tata kelola meliputi seluruh mekanisme, proses, dan institusi yang digunakan oleh kelompok sosial untuk mengekspresikan kepentingan, melaksanakan hak hukum, memenuhi kewajiban, serta merekonsiliasi perbedaan di antara mereka. Good governance diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang mematuhi prinsip-prinsip dasar, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efisiensi (UNDP., 2000). Prinsip-prinsip ini penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja birokrasi dan mendorong perubahan menuju pelayanan yang lebih baik. Sayangnya, masyarakat masih sering mengeluhkan pelayanan publik yang tidak profesional, biaya mahal, dan proses yang lambat.

Proses transformasi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, sedang diarahkan menuju model pemerintahan masa depan yang transparan, efisien, dan akuntabel. Pemanfaatan teknologi informasi, atau yang dikenal dengan istilah electronic government (e-Government), menjadi salah satu solusi penting dalam mewujudkan tata kelola yang baik. Di Indonesia, konsep e-Government mulai berkembang sejak diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 (Nomor 3 Tahun, 2003) tentang Pengembangan e-Government. Instruksi tersebut memberikan dasar hukum bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan sistem e-Government guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Instruksi Presiden ini mengarahkan pengembangan e-Government pada pembentukan jaringan informasi publik, hubungan interaktif dengan dunia usaha, saluran komunikasi dengan lembaga negara, serta transformasi sistem manajemen dan proses kerja.

Penerapan e-Government membawa berbagai manfaat signifikan, antara lain meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat transparansi dan akuntabilitas, mengurangi biaya administrasi, serta mendukung

masyarakat dalam menghadapi perubahan global. Salah satu contoh penerapan e-Government di tingkat daerah adalah Kota Depok dengan aplikasi “Depok Single Window” (DSW). Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik melalui satu platform terintegrasi. Dengan konsep one-stop service, masyarakat dapat memperoleh informasi dan layanan dengan lebih cepat, mudah, dan efisien. Selain itu, aplikasi ini memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan saran dan ide guna mendukung pembangunan Kota Depok.

Keberadaan aplikasi Depok Single Window (DSW) diharapkan dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Depok, terutama dalam hal aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi. Namun, meskipun aplikasi ini menawarkan potensi besar, efektivitas penerapannya masih perlu dianalisis lebih mendalam. Permasalahan yang muncul adalah sejauh mana aplikasi DSW benar-benar mampu mewujudkan tujuan awal pengembangan e-Government, seperti mempermudah akses publik terhadap layanan pemerintah dan meningkatkan efisiensi administrasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Indriasari Ratna, 2023, p.45), meskipun aplikasi DSW memiliki kapasitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tantangan besar seperti rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi dan kurangnya integrasi antar sektor masih menghambat optimalisasi fungsi e-Government. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan DSW di Kota Depok belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi dalam menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih baik dan efisien.

Sebagai bahan pendukung, kajian ini didasarkan pada literatur dan penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh (Prasetyo, 2019, p.23) menunjukkan bahwa penerapan e-Government dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik, meskipun tantangan seperti kurangnya infrastruktur teknologi masih menjadi kendala utama. Selain itu, studi dari (Setiawan, 2021) mengungkapkan bahwa partisipasi masyarakat dan dukungan kebijakan sangat penting untuk keberhasilan penerapan e-Government. Berdasarkan hasil-hasil penelitian ini, fokus kajian akan diarahkan pada evaluasi implementasi penerapan aplikasi DSW sebagai bagian dari strategi e-Government di Kota Depok. Keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkupnya yang hanya mencakup Kota Depok, sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya relevan untuk daerah lain.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan e-Government di tingkat daerah. Secara teoritis, penelitian ini berupaya mengisi celah literatur terkait penerapan e-Government, khususnya dalam konteks daerah. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan solusi atas permasalahan pelayanan publik, tetapi juga mendorong tata kelola pemerintahan yang lebih inklusif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menggali secara mendalam tentang penerapan sistem e-government dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik di Pemerintah Daerah Kota Depok. Pendekatan studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menginvestigasi fenomena secara spesifik dalam konteks lokal yang terkait dengan kebijakan dan praktik yang diterapkan. Kota Depok dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik yang beragam dan berkembang pesat, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang mendalam terkait penerapan e-government.

Penelitian ini akan dilaksanakan mulai tanggal 10 Desember 2024, dengan fokus utama pada pengamatan terhadap Penerapan sistem e-government dalam konteks layanan publik. Teknik yang digunakan adalah observasi partisipatif, di mana peneliti tidak hanya mengamati tetapi juga terlibat langsung dalam situasi atau aktivitas terkait untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pelaksanaan kebijakan tersebut.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan kunci, seperti pejabat pemerintah, pengelola layanan publik, dan masyarakat yang menggunakan layanan e-government. Selain itu, observasi lapangan juga akan dilakukan untuk melihat langsung bagaimana kebijakan ini diterapkan di lapangan. Data sekunder berupa dokumen terkait kebijakan e-government, laporan tahunan, dan data statistik lainnya juga akan digunakan untuk memperkaya analisis. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif yang melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Huberman, 2010). Data yang terkumpul akan dianalisis secara induktif untuk menemukan pola-pola yang muncul dan memahami secara lebih mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau tantangan dalam penerapan sistem e-government di Kota Depok.

3 Hasil dan Pembahasan

Penerapan Sistem E-Government dan Aksesibilitas Layanan Publik di Kota Depok melalui "Depok Single Window" (DSW)

Observasi terhadap penerapan sistem e-Government di Kota Depok dilakukan pada periode 10-15 Desember 2024 dengan fokus utama pada penerapan *Depok Single Window* (DSW). DSW merupakan platform digital yang bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu sistem terpusat, memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan pemerintah tanpa harus datang langsung ke kantor. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses pengajuan permohonan dokumen dan perizinan serta meningkatkan transparansi dan efisiensi birokrasi. Selama periode observasi, sistem DSW digunakan untuk mengurus berbagai layanan publik, termasuk pengajuan izin usaha, permohonan dokumen kependudukan, dan pengurusan perizinan lainnya. Fokus utama observasi ini adalah untuk menilai sejauh mana sistem DSW dapat meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat, terutama yang tinggal di daerah yang jauh dari pusat kota, dan apakah sistem ini dapat mengurangi kendala geografis serta meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik.

Hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan DSW telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap aksesibilitas dan efisiensi layanan publik. Salah satu temuan utama adalah pengurangan waktu yang dibutuhkan untuk pengajuan izin usaha. Sebelumnya, pengajuan izin usaha di DPMPTSP Kota Depok memakan waktu antara dua hingga tiga minggu, yang menjadi kendala bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu. Namun, dengan diterapkannya DSW, proses pengajuan izin usaha kini dapat diselesaikan dalam waktu hanya lima hingga tujuh hari kerja. Hal ini menunjukkan peningkatan efisiensi yang sangat signifikan, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dan tidak dapat mengunjungi kantor pemerintah secara langsung.

Selain efisiensi waktu, sistem DSW juga memberikan keuntungan dalam hal transparansi. Masyarakat dapat memantau status permohonan mereka secara langsung melalui aplikasi, yang memudahkan mereka mengetahui perkembangan permohonan tanpa harus datang ke kantor. Ini membantu mengurangi ketidakpastian yang sering dirasakan masyarakat dalam proses birokrasi tradisional. Masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota, yang sebelumnya harus melakukan perjalanan panjang untuk mengurus dokumen atau izin, kini dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dan cepat melalui sistem DSW. Selain itu, observasi ini mencatat bahwa penggunaan DSW memberikan dampak positif bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau pinggiran kota. Sistem ini berhasil mengurangi kendala geografis dan meningkatkan kemudahan akses bagi warga yang sebelumnya kesulitan mengakses layanan publik. Aksesibilitas yang lebih baik ini menunjukkan bahwa sistem DSW dapat memperkecil kesenjangan dalam pelayanan publik, terutama di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur.

Dari wawancara yang dilakukan dengan beberapa warga yang menggunakan DSW untuk pengajuan izin usaha dan permohonan dokumen kependudukan, ditemukan bahwa mereka merasa lebih puas dengan kecepatan dan kemudahan yang diberikan oleh platform ini. Salah satu responden, seorang pemilik usaha yang mengajukan izin usaha, menyatakan bahwa dia sangat terbantu dengan adanya sistem ini karena proses pengajuan yang dulunya memakan waktu lama kini bisa diselesaikan dengan cepat. Ia juga menambahkan bahwa ia merasa lebih tenang karena bisa memantau status permohonannya kapan saja tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah. Hal ini menggambarkan bagaimana DSW telah meningkatkan transparansi dan memberikan rasa aman bagi masyarakat yang sebelumnya merasa kesulitan dalam mengikuti proses birokrasi yang tidak jelas.

Menurut responden lainnya, yang mengajukan permohonan dokumen kependudukan, adanya DSW memberikan rasa kemudahan dan kenyamanan. Mereka menyatakan bahwa platform ini memudahkan mereka yang tinggal jauh dari pusat kota karena tidak perlu lagi menghabiskan waktu dan biaya untuk datang ke kantor pemerintah. Ini menunjukkan bahwa DSW berfungsi dengan baik dalam mengurangi hambatan fisik dan memberikan akses yang lebih baik kepada masyarakat di berbagai wilayah. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Wibowo 2019, p.45) menunjukkan bahwa sistem e-Government yang terintegrasi dapat mengurangi kendala geografis dan waktu yang biasanya menjadi hambatan dalam akses layanan publik. Hal ini sangat relevan dengan temuan dalam penerapan DSW di Kota Depok, di mana platform ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan lebih mudah tanpa terhalang oleh lokasi geografis atau waktu. Wibowo juga mencatat bahwa e-Government dapat mengoptimalkan pelayanan publik, terutama di daerah yang memiliki infrastruktur terbatas, dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi.

Selain itu, (Setiawan B. , 2020, p.60) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa penerapan sistem *single window* seperti DSW dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan publik, terutama di daerah perkotaan dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi. Hal ini terlihat jelas dalam penerapan DSW di Depok, di mana

waktu pemrosesan izin usaha yang sebelumnya memakan waktu lebih dari dua minggu kini dapat dipersingkat menjadi hanya lima hingga tujuh hari kerja. Efisiensi yang ditawarkan oleh sistem ini sangat mendukung aktivitas ekonomi masyarakat, yang pada gilirannya mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Ditegaskan dalam penelitian (Rahman 2021, p.72) dalam *Jurnal Administrasi Publik Indonesia* menekankan bahwa keberhasilan penerapan e-Government sangat bergantung pada kemudahan akses, transparansi, dan efisiensi yang ditawarkan. Dalam konteks DSW, penerapan ketiga aspek ini terbukti berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Depok. Kemudahan akses melalui aplikasi, transparansi dalam pemantauan status permohonan, dan efisiensi waktu dalam pengajuan dokumen dan izin telah memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan literatur yang ada, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Depok Single Window* (DSW) telah berhasil meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik di Kota Depok. Sistem ini berhasil mengatasi berbagai kendala tradisional dalam pelayanan publik, seperti keterbatasan waktu, kesulitan akses bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil, dan proses yang tidak transparan. DSW memberikan solusi yang praktis dan efektif dalam mempercepat proses administrasi serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah. Namun, meskipun DSW telah memberikan banyak manfaat, beberapa tantangan masih perlu diatasi. Salah satunya adalah literasi digital masyarakat yang masih perlu ditingkatkan, terutama bagi kelompok masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi. Selain itu, perlu ada upaya lebih lanjut untuk memperluas akses internet di seluruh wilayah Kota Depok, agar semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan platform ini dengan maksimal. Secara keseluruhan, penerapan DSW di Kota Depok menunjukkan bahwa teknologi digital dapat menjadi alat yang sangat efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan pemanfaatan yang tepat, sistem ini dapat mengurangi birokrasi yang kompleks, meningkatkan transparansi, dan memberikan akses yang lebih baik bagi seluruh masyarakat.

Kualitas Layanan Publik melalui "Depok Single Window" (DSW)

Sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Kota Depok, sistem Depok Single Window (DSW) telah diterapkan untuk mempermudah berbagai urusan administratif masyarakat, seperti pengajuan dokumen kependudukan dan izin usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan sistem DSW berperan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Depok. Observasi dilakukan pada beberapa jenis layanan yang sering digunakan masyarakat, termasuk permohonan dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan proses pengajuan izin usaha. Masyarakat yang sebelumnya harus mengunjungi berbagai kantor untuk mengurus dokumen atau izin, kini dapat memanfaatkan sistem DSW yang terintegrasi untuk mengakses berbagai layanan tersebut melalui satu platform digital. Selain itu, masyarakat juga dapat memantau status permohonan secara real-time, sehingga mereka dapat mengetahui perkembangan pengajuan mereka tanpa harus menunggu lama atau melakukan kunjungan fisik ke kantor pemerintah.

Hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan DSW memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi dan transparansi layanan publik. Salah satu temuan utama adalah adanya peningkatan kecepatan proses pengajuan permohonan dokumen dan izin. Sebagai contoh, pada proses pengajuan Akta Kelahiran, masyarakat tidak lagi harus menunggu berhari-hari tanpa kepastian. Melalui aplikasi DSW, status permohonan dapat dilacak dengan mudah dan jelas. Ini menunjukkan transparansi dalam sistem yang meminimalkan potensi adanya kekeliruan atau ketidakjelasan dalam pengolahan data. Selain itu, waktu yang dibutuhkan untuk pemrosesan izin usaha juga mengalami penurunan yang signifikan. Sebelumnya, pengurusan izin usaha memakan waktu antara 15 hingga 30 hari, tetapi dengan sistem DSW, waktu pemrosesan kini dapat dipangkas menjadi hanya lima hingga tujuh hari kerja. Hal ini menunjukkan bahwa DSW berhasil mempercepat birokrasi yang sebelumnya sangat memakan waktu dan menghambat banyak kegiatan masyarakat.

Wawancara dengan Bapak Ahmad, seorang warga yang baru saja mengajukan permohonan Akta Kelahiran melalui DSW pada 11 Desember 2024, mengungkapkan bahwa dia sangat puas dengan layanan yang diberikan. Menurutnya, sistem ini mempermudah dirinya dalam melacak status permohonan kapan saja tanpa harus menunggu pemberitahuan resmi atau mendatangi kantor pemerintah. Bapak Ahmad juga menambahkan bahwa proses yang lebih jelas dan cepat membuatnya merasa dihargai sebagai warga. Pendapat serupa juga muncul dalam wawancara dengan beberapa warga lainnya, yang menyatakan bahwa dengan adanya DSW, mereka merasa lebih terinformasi dan lebih yakin bahwa permohonan mereka diproses secara efisien. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahardjo, 2021, p.105) mendukung temuan ini, yang menyatakan bahwa penggunaan sistem digital terintegrasi dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pelayanan publik. Sistem seperti DSW memungkinkan akses yang lebih mudah dan lebih cepat terhadap berbagai layanan administrasi, yang pada gilirannya mengurangi waktu tunggu dan

meningkatkan kepuasan masyarakat. Rahardjo juga menyebutkan bahwa sistem digital seperti ini dapat mengurangi potensi korupsi dan kesalahan administratif karena semua data tercatat secara otomatis dan dapat dipantau oleh masyarakat.

Menurut teori Kualitas Pelayanan Publik dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1988), kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Penerapan DSW dapat dianalisis melalui dimensi-dimensi tersebut. Dari segi keandalan, sistem DSW memberikan layanan yang konsisten dengan prosedur yang jelas. Daya tanggap sistem terlihat dari kemudahan masyarakat dalam memantau status permohonan secara real-time. Jaminan diperoleh dari transparansi proses yang membuat masyarakat lebih percaya terhadap layanan yang diberikan. Empati terlihat dari antarmuka yang dirancang untuk mempermudah aksesibilitas semua kalangan. Bukti fisik berupa platform digital yang terintegrasi juga memberikan kemudahan akses dan efisiensi.

Selain itu, menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB), penerapan sistem single window yang terintegrasi dapat mempercepat proses perizinan dan administrasi, serta menciptakan birokrasi yang lebih terbuka dan dapat diawasi oleh publik. Ini sejalan dengan hasil observasi yang menunjukkan bahwa DSW telah berhasil mengurangi waktu pemrosesan izin usaha dan meningkatkan kualitas layanan publik di Kota Depok. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan literatur yang ada, dapat disimpulkan bahwa Depok Single Window merupakan langkah positif dalam reformasi pelayanan publik di Kota Depok. Sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi juga memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Proses administrasi yang sebelumnya rumit dan memakan waktu kini dapat dilakukan dengan lebih cepat dan jelas, sehingga masyarakat merasa lebih dihargai dan dilayani dengan baik. Namun, meskipun DSW menunjukkan hasil yang positif, penting untuk terus memantau dan mengevaluasi sistem ini agar tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pengembangan lebih lanjut, seperti peningkatan kapasitas server dan antarmuka pengguna yang lebih ramah, akan sangat membantu dalam mengoptimalkan penggunaan DSW di masa depan. Selain itu, sosialisasi dan pelatihan bagi masyarakat juga sangat diperlukan untuk memastikan bahwa semua warga dapat memanfaatkan sistem ini dengan baik.

Faktor Penghambat dalam Implementasi "Depok Single Window" (DSW)

Selama periode observasi yang dilakukan pada 10-15 Desember 2024, sejumlah faktor penghambat dalam penerapan platform Depok Single Window (DSW) ditemukan, meskipun platform ini telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik di Kota Depok. Observasi menunjukkan bahwa tantangan utama terletak pada literasi digital yang terbatas di kalangan masyarakat, khususnya di beberapa wilayah pinggiran Kota Depok. Observasi dilakukan di beberapa kecamatan di Kota Depok, termasuk kawasan Cimanggis, Sukmajaya, dan Beji. Di area-area ini, banyak warga yang mengalami kesulitan dalam mengakses platform DSW. Ketidakhahaman terhadap teknologi digital menjadi masalah utama, yang menghambat mereka untuk memanfaatkan layanan yang sudah tersedia secara online. Selain itu, beberapa wilayah juga menghadapi kendala infrastruktur teknologi, terutama masalah jaringan internet yang tidak stabil dan kurangnya perangkat digital di tangan masyarakat.

Salah satu contoh nyata yang ditemukan di lapangan adalah di Kecamatan Cimanggis, di mana masyarakat melaporkan bahwa mereka kesulitan mengakses platform DSW karena koneksi internet yang tidak stabil. Beberapa rumah tangga di daerah ini belum memiliki perangkat digital yang memadai, sehingga mereka lebih memilih untuk datang langsung ke kantor pemerintah untuk mengurus berbagai keperluan administrasi. Hal ini menciptakan kesenjangan dalam aksesibilitas layanan digital bagi warga yang tinggal di daerah yang lebih terpencil. Menurut (Sari, 2020, p.67), kurangnya literasi digital di masyarakat menjadi hambatan utama dalam mengakses dan memanfaatkan layanan e-government di berbagai daerah. Hal ini sejalan dengan temuan dalam observasi ini, di mana banyak masyarakat yang belum familiar dengan penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik. Selain itu, (Setiawan, 2021, p.43) menyatakan bahwa kesiapan masyarakat untuk mengadopsi teknologi digital menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan sistem e-government. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun infrastruktur dan platform telah tersedia, keberhasilan implementasi sistem seperti DSW bergantung pada kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi tersebut dengan baik.

Menurut teori implementasi kebijakan, implementasi yang gagal dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti rendahnya kemampuan aparat pemerintah dalam mengelola kebijakan atau kurangnya dukungan dari masyarakat. Dalam hal DSW, masalah literasi digital dan keterbatasan infrastruktur teknologi menjadi hambatan utama dalam implementasi kebijakan yang dirancang untuk memberikan akses layanan publik secara digital. Salah

satu solusinya adalah dengan meningkatkan pelatihan digital yang lebih intensif dan memastikan adanya akses yang memadai terhadap perangkat dan jaringan internet yang stabil.

Faktor Pendukung dalam Implementasi "Depok Single Window" (DSW)

Penerapan *Depok Single Window* (DSW) di Kota Depok menunjukkan keberhasilan yang tidak terlepas dari berbagai faktor pendukung utama. Faktor-faktor ini mencakup aspek kebijakan pemerintah, dukungan legislatif, kolaborasi dengan mitra teknologi, serta literasi digital masyarakat.

Dukungan Kebijakan dan Anggaran Pemerintah Daerah

Kota Depok telah menunjukkan komitmen yang sangat tinggi dalam mendukung transformasi digital melalui kebijakan yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan publik. Salah satu wujud nyata dari dukungan ini adalah alokasi anggaran yang memadai, yang diarahkan untuk membangun infrastruktur digital yang kuat dan dapat mendukung keberlangsungan platform *Depok Single Window* (DSW). Anggaran tersebut digunakan untuk pengadaan server berkapasitas besar yang dapat mengakomodasi kebutuhan operasional sistem DSW, serta peningkatan jaringan internet yang stabil dan merata di seluruh wilayah Kota Depok. Inisiatif ini memungkinkan warga, baik di pusat kota maupun di wilayah pinggiran, untuk mengakses layanan digital dengan lancar tanpa terkendala masalah teknis, seperti kecepatan internet atau kesulitan dalam mengakses platform.

Lebih lanjut, Pemerintah Kota Depok juga secara konsisten menyelenggarakan pelatihan rutin bagi pegawai yang terlibat dalam pengelolaan dan operasional sistem DSW. Pelatihan ini difokuskan pada peningkatan kompetensi teknis dalam penggunaan aplikasi DSW, dengan tujuan agar petugas dapat memberikan layanan yang efisien, akurat, dan responsif. Keberhasilan implementasi e-Government sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang mengelola sistem tersebut. Sebagaimana yang dikemukakan oleh (Wiratno, 2022, p.15), pelatihan berkelanjutan ini sangat penting untuk menjaga konsistensi dan keberlanjutan implementasi sistem e-Government, serta memastikan bahwa setiap pegawai memiliki pemahaman dan keterampilan yang memadai untuk mengoperasikan teknologi dengan baik. Dengan upaya ini, Pemerintah Kota Depok memastikan bahwa tidak hanya infrastruktur teknologi yang terbangun, tetapi juga kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus meningkat.

Kolaborasi dengan Penyedia Teknologi Informasi

Kerjasama dengan mitra penyedia teknologi informasi menjadi salah satu faktor yang mempermudah keberhasilan implementasi DSW. Pemerintah Kota Depok menggandeng penyedia teknologi untuk merancang sistem yang tidak hanya aman dan mudah digunakan, tetapi juga mampu memberikan solusi atas kebutuhan masyarakat, seperti pengurusan izin usaha, dokumen kependudukan, dan perizinan lainnya. Mitra teknologi juga berperan dalam mendukung pengembangan sistem DSW secara berkelanjutan. Pengembangan ini meliputi perbaikan antarmuka pengguna, peningkatan kapasitas server untuk mengakomodasi permintaan yang meningkat, serta pemutakhiran fitur berdasarkan masukan masyarakat. Hal ini sesuai dengan studi (Handayani, 2020, p.46) yang menyebutkan bahwa kolaborasi pemerintah dengan mitra teknologi menjadi pilar utama dalam kesuksesan transformasi digital pelayanan publik.

Dukungan Legislatif Kota Depok

Dukungan legislatif melalui persetujuan anggaran dan pengawasan implementasi menjadi elemen penting dalam keberhasilan DSW. Anggota DPRD Kota Depok secara aktif terlibat dalam proses transformasi ini dengan memberikan rekomendasi strategis untuk memastikan program DSW berjalan sesuai rencana. Kolaborasi antara legislatif dan eksekutif mencerminkan sinergi yang kuat, sebagaimana dijelaskan oleh (Nugroho, 2021, p.84), bahwa keberhasilan transformasi digital di pemerintahan daerah membutuhkan peran legislatif sebagai mitra strategis untuk mendukung kebijakan-kebijakan yang diusulkan.

Literasi Digital Masyarakat

Literasi digital masyarakat di Kota Depok, terutama di kawasan urban, turut menjadi faktor pendukung implementasi DSW. Banyak masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, sehingga lebih mudah beradaptasi dengan sistem baru seperti DSW. Observasi menunjukkan bahwa pengguna dari kalangan masyarakat perkotaan mampu memanfaatkan aplikasi ini untuk mengakses berbagai layanan tanpa kendala yang berarti. Namun, literasi digital ini tidak merata di seluruh wilayah Depok. Beberapa masyarakat di kawasan suburban dan pinggiran kota masih memerlukan dukungan lebih lanjut untuk memahami penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, pemerintah meluncurkan program sosialisasi secara rutin untuk meningkatkan

literasi digital di wilayah-wilayah tersebut. Hal ini sesuai dengan temuan (Wiratno, 2022, p.15), yang menekankan pentingnya sosialisasi sebagai strategi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital.

Fleksibilitas Sistem DSW

Sistem DSW dirancang untuk dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan dinamika pelayanan publik. Observasi menunjukkan bahwa pemerintah secara berkala melakukan evaluasi terhadap kinerja sistem dan menerima masukan dari masyarakat untuk perbaikan. Misalnya, fitur baru seperti pelacakan status permohonan dokumen telah ditambahkan berdasarkan kebutuhan pengguna. Fleksibilitas ini mencerminkan pendekatan *user-centered design* yang dijelaskan oleh (Handayani, 2020, p.46), di mana sistem layanan digital yang sukses harus mengutamakan kebutuhan dan pengalaman pengguna. Keberhasilan penerapan DSW di Kota Depok menunjukkan pentingnya sinergi antara pemerintah, mitra teknologi, dan masyarakat dalam mendukung transformasi digital layanan publik. Dukungan anggaran, kolaborasi strategis, literasi digital, serta fleksibilitas sistem menjadi faktor utama yang memastikan DSW dapat berjalan dengan optimal dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat Kota Depok.

4Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem e-Government melalui platform Depok Single Window (DSW) di Kota Depok telah berhasil meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik secara signifikan. Masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintah, seperti perizinan usaha, dokumen kependudukan, dan pengaduan publik, melalui satu platform terintegrasi yang efisien. Keberhasilan ini didorong oleh kebijakan pemerintah daerah yang mendukung transformasi digital, pengalokasian anggaran untuk pengembangan infrastruktur teknologi, serta pelatihan bagi aparatur pemerintah untuk meningkatkan kompetensi dalam pengelolaan teknologi informasi. Namun, kendala utama yang ditemukan adalah ketimpangan literasi digital di kalangan masyarakat, yang menyebabkan sebagian warga kesulitan mengakses layanan DSW, serta keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah pinggiran Kota Depok. Berdasarkan temuan ini, implikasi teoritis penelitian ini menyoroti pentingnya pendekatan holistik dalam penerapan e-Government, yang mencakup kebijakan pemerintah, kesiapan teknologi, dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Secara praktis, disarankan agar Pemerintah Kota Depok terus memperluas cakupan infrastruktur teknologi, terutama di wilayah yang belum terjangkau, serta meningkatkan program literasi digital bagi masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan berbasis komunitas dan penggunaan perangkat komunikasi yang lebih sederhana agar layanan dapat diakses oleh semua kalangan. Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem DSW dengan melibatkan umpan balik langsung dari masyarakat diharapkan dapat mengoptimalkan penerapan e-Government sebagai model bagi pemerintah daerah lain dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital.

5 Daftar Pustaka

- Handayani, T. (2020). Faktor Pendukung Implementasi E-Government di Indonesia: Studi Kasus Kota Metropolitan. *Jurnal Sistem Informasi dan Kebijakan Publik*, 11(2), 45-55.
- Huberman, A. M. (2010). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Intruksi Presiden (2003). *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government*. Jakarta.
- Nugroho, R. (2021). Peran Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Transformasi Digital Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(3), 80-92.
- Prasetyo, E. (2019). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(1), 23-36.
- Rahardjo, H. (2021). Jurnal Administrasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 103-112.
- Rahman, F. (2021). Efektivitas E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 68-74.
- Indriasari, R., & Prakosa, A. N. (2023). Implementasi e-Government melalui aplikasi Depok Single Window di Kota Depok. *Wahana Bina Pemerintahan*, 5(2), 45.
- Sari (2020). Tantangan dan Strategi Peningkatan Infrastruktur dalam Implementasi E-Government di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(2), 65-75.
- Setiawan, B. (2021). Literasi Digital dan Implementasi E-Government: Studi Kasus di Wilayah Perkotaan. *Jurnal Administrasi Negara Indonesia*, 10(1), 40-50.
- Setiawan, B. (2020). *Pelayanan Publik Digital: Konsep dan Praktik di Indonesia*. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, R. &. (2021). E-Government dan Transformasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Kota Depok. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 8(3), 125-140.
- UNDP. (2000). *Governance for Sustainable Human Development*. New York: United Nations Development Programme.
- Wibowo, A. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik melalui E-Government*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wiratno, A. (2022). Sinergi Stakeholder dalam Mendukung Kebijakan Transformasi Digital di Pemerintahan Daerah. *Jurnal Kebijakan Digital Indonesia*, 7(1), 10-25.

