

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KOTA DEPOK MELALUI KUALITAS LAYANAN APLIKASI DEPOK SINGLE WINDOW (DSW)

Hana Nelafrinanda Novian
NPP. 29.0655
Asdaf Kota Depok, Provinsi Jawa Barat
Program Studi Studi Kebijakan Publik

Email: hanananelafrinanda@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The gap between the number of users who install and uninstall the Depok Single Window (DSW) application becomes a big question for the Depok City Government whether the community is dissatisfied with this application and what causes it. **Purpose:** This study aims to find out 1) What are the factors that determine the satisfaction of Depok City through the Depok Single Window (DSW) application service; 2) How is the level of satisfaction of the people of Depok City through the Depok Single Window (DSW) application service; and 3) What are the improvement efforts for the Depok Single Window (DSW) application service. **Methods:** Using the theory by Kotler (2000:25), this study uses quantitative descriptive research methods with a deductive approach and data collection by distributing questionnaires which further makes it easier for authors to get data from respondents. **Results/Findings:** From the results of research conducted by the author, it was found that the factors that determine the satisfaction of the people of Depok City with the Depok Single Window (DSW) application service is the agility and accuracy in providing services, handling complaints and communication as well as the value of the level of satisfaction of the people of Depok City. **Conclusion:** Gap in the number of users who install and users who uninstall Depok Single Window (DSW) applications, it can be known through what factors determine public satisfaction with this application service, namely low performance, however the expectations of the community are high namely agility and accuracy in providing services, handling complaints in the form of improvements in the call center, credibility by strengthening cyber security and communication and the value of the level of satisfaction of the people of Depok City with the Depok Single Window (DSW) application service of 71,51% with the category satisfied.

Keywords: Community satisfaction, Services, Applications

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kesenjangan antara jumlah pengguna yang menginstall dan menguninstall aplikasi Depok Single Window (DSW) menjadi pertanyaan besar untuk Pemerintah Kota Depok apakah masyarakat tidak puas dengan aplikasi ini dan apa penyebabnya. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Apa saja faktor-faktor yang menentukan

kepuasan masyarakat Kota Depok melalui layanan aplikasi *Depok Single Window (DSW)*; 2) Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Kota Depok melalui layanan aplikasi *Depok Single Window (DSW)*; serta 3) Apa upaya perbaikan terhadap layanan aplikasi *Depok Single Window (DSW)* **Metode:** Dengan menggunakan teori oleh Kotler (2000 : 25), penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan deduktif dan pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner yang selanjutnya memudahkan penulis untuk mendapatkan data dari para responden. **Hasil/Temuan:** Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, didapatkan bahwa faktor-faktor yang menentukan kepuasan masyarakat Kota Depok terhadap layanan aplikasi *Depok Single Window (DSW)* adalah kesigapan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan, penanganan keluhan dan komunikasi serta nilai tingkat kepuasan masyarakat Kota Depok terhadap layanan aplikasi *Depok Single Window (DSW)* sebesar 71,51% dengan kategori puas **Kesimpulan:** Kesenjangan jumlah pengguna yang menginstall dan pengguna yang menguninstall aplikasi *Depok Single Window (DSW)* dapat diketahui melalui faktor-faktor apa saja yang menentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan aplikasi ini yaitu kinerja yang rendah, namun harapan masyarakat tinggi yaitu kesigapan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan, penanganan keluhan berupa perbaikan pada *call center*, kredibilitas dengan memperkuat *cyber security* dan komunikasi serta nilai tingkat kepuasan masyarakat Kota Depok terhadap layanan aplikasi *Depok Single Window (DSW)* sebesar 71,51% dengan kategori puas.

Kata kunci: Kepuasan masyarakat, Layanan, Aplikasi

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat. Penggunaan internet dan gawai tidak digunakan untuk berkomunikasi dan bekerja saja tetapi bisa dimanfaatkan untuk berbagai hal termasuk dalam dunia pemerintahan. Trend digital ini juga ikut berkembang. Berbagai instansi pemerintah bersaing dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi ini. Pengoptimalan pelayanan publik oleh pemerintah dengan sistem elektronik dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.

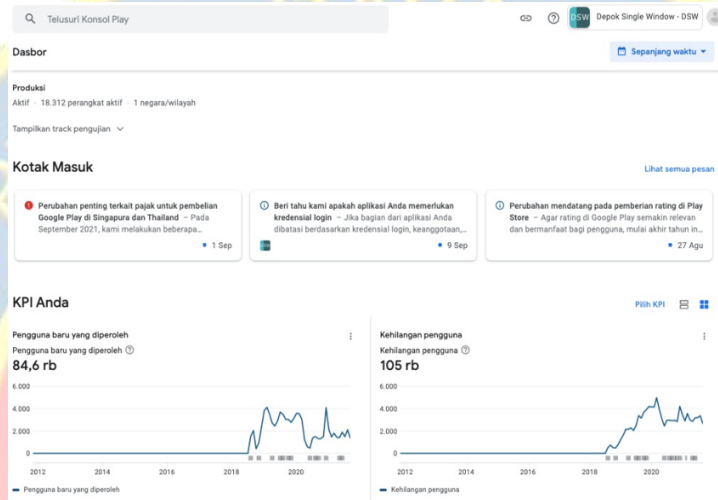
Pemerintah Kota Depok juga mengatur hal tersebut dalam Peraturan Walikota Depok No. 46 Tahun 2017 tentang pedoman *e-Government* dalam penyelenggaraan pemerintah Kota Depok. Kebijakan ini disusun oleh Diskominfo dengan melibatkan seluruh perangkat daerah Kota Depok untuk memberikan informasi kebutuhan TIK sesuai dengan tugas dan fungsinya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional dan transparan, Diskominfo membuat kebijakan untuk meningkatkan penggunaan dan pengelolaan berbagai aplikasi teknologi dan informasi pada layanan pemerintah. Hal ini diwujudkan dengan mengembangkan sistem aplikasi pendukung *e-Government* yang terintegrasi. Pada Tahun 2020 Pemerintah Kota Depok mengintegrasikan data dari semua perangkat daerah dan menampilkan seluruh pelayanan dalam satu aplikasi yaitu *Depok Single Window (DSW)*. *Depok Single Window (DSW)* merupakan aplikasi mobile yang berupa portal tunggal layanan publik Pemerintah Kota Depok. Penanggung jawab aplikasi ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok. DSW dibangun untuk meningkatkan pelayanan dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat mendapatkan akses maupun informasi layanan pemerintah, cukup dengan 1 portal semua layanan tersedia. Manfaat dari inovasi ini yaitu masyarakat tidak harus mengingat banyak alamat website (untuk yang berbasis web) dalam mendapatkan layanan/informasi, masyarakat tidak harus menginstal banyak APK (untuk yang berbasis mobile) dalam mendapatkan informasi ataupun layanan dan masyarakat

dapat mengakses pelayanan seperti kampung siaga, kesehatan, pajak, kependudukan, perizinan, lowongan pekerjaan, pengaduan, zakat, ekonomi, perpustakaan, PDAM dan PLN, BAZNAS, BNN, kontak dan data ASN melalui 1 aplikasi saja.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Gambar 1.1

Data Perbandingan antara pengguna baru dan pengguna yang meng-*uninstall* aplikasi DSW



Sumber : Diskominfo.depok.go.id

Pada Gambar 1.1 menampilkan grafik data perbandingan antara pengguna baru yang diperoleh sebanyak 84.600 dan pengguna yang meng-*uninstall* sebanyak 105.000 pengguna dalam tahun 2020. Penurunan pengguna yang signifikan terlihat dari data tersebut setiap tahunnya, maka jumlah pengguna aplikasi DSW sebanyak 18.132 pengguna. Jumlah pengguna tersebut tentu menjadi pertanyaan besar karena berdasarkan sasaran dan target kegiatan Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok menunjukkan adanya peningkatan dalam penggunaan aplikasi TI pada layanan pemerintah namun pada pelaksanaannya sendiri terdapat ketimpangan antara jumlah pengguna yang meng*install* dan meng*uninstall* aplikasi layanan pemerintah ini.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai praktek pelayanan elektronik Pemerintah Kota Depok sebelumnya telah dilakukan oleh Handayani (2017) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan website Pemerintah Kota Depok cukup efektif untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan aktifnya PPIID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumen) Pemerintah Kota Depok yang cukup aktif dalam pembaharuan data dan inovasi sistem.

Penelitian mengenai aplikasi *Depok Single Window (DSW)* sebelumnya pernah dilakukan oleh Sufhian (2019) yang berfokus pada fitur kesehatan dengan hasil aplikasi *Depok Single Window (DSW)* dalam pelaksanaannya sudah cukup baik pada segi pengemasan kata dan konten. Menurut salah satu pengguna aplikasi ini, aplikasi ini sudah baik dan mudah dimengerti masyarakat. Namun

aplikasi ini dinilai belum maksimal dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan perlu meningkatkan sosialisasi tersebut melalui media sosial.

Kajian yang dilakukan oleh Diningrat (2020) membahas mengenai aplikasi ini juga menghasilkan aplikasi ini dinilai terburu-buru ketika melihat keadaan aslinya tidak seperti yang diharapkan sehingga aplikasi ini hanya menjadi wadah penyajian informasi Kota Depok saja. Penelitian yang dilakukan oleh Sufhian (2019) dan Diningrat (2020) lebih berfokus pada implementasi aplikasi *Depok Single Window (DSW)*. Kedua penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini sudah baik dalam segi penyajian informasi dan mudah dipahami oleh masyarakat. Namun kekurangannya adalah kurangnya sosialisasi dan penerapan aplikasi ini kepada masyarakat Kota Depok. Pada saat menggunakan aplikasi ini untuk mengakses informasi sendiri masyarakat harus mengaksesnya melalui website terkait karena informasi hanya tersedia pada website tersebut

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah (Penting jelaskan perbedaan Penelitian Anda dengan penelitian sebelumnya)

Penelitian yang dilakukan penulis merupakan penelitian yang tergolong baru dan belum pernah dilakukan sebelumnya. Hal ini dikarenakan *penelitian ini sendiri berfokus pada tingkat kepuasan masyarakat Kota Depok terhadap aplikasi Depok Single Window (DSW)*. Untuk mengetahui tingkat kepuasannya penulis akan menggunakan beberapa indikator penilaian untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan memberikan masukan kepada Pemerintah Kota Depok mengenai perbaikan yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi *Depok Single Window (DSW)*.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yaitu :

1. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan kepuasan masyarakat Kota Depok melalui layanan aplikasi *Depok Single Window (DSW)*
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat melalui layanan aplikasi *Depok Single Window (DSW)*.
3. Untuk memberikan upaya perbaikan terhadap layanan aplikasi *Depok Single Window (DSW)*.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, hal ini ditujukan dengan penelitian yang bersumber pada data-data matematis dan serangkaian observasi dan pengukuran yang dinyatakan dalam bentuk angka. Data yang ada dikumpulkan menggunakan kuesioner yang nantinya disebarkan kepada masyarakat Kota Depok yang menggunakan aplikasi *Depok Single Window (DSW)*. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* yang digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan pada layanan aplikasi ini dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi ini melalui kuesioner yang dibuat dengan menggunakan *SERVQUAL Model*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis tingkat kepuasan masyarakat Kota Depok melalui layanan aplikasi *Depok Single Window (DSW)* dengan menggunakan dimensi *SERVQUAL Model* dalam membuat kuesioner yang selanjutnya diolah dalam diagram *cartesius* dalam *Importance Performance Analysis (IPA)* yang digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan pada layanan aplikasi ini dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi ini.

Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas variabel penelitian terhadap responden merupakan prosedur agar data yang diperoleh layak untuk pengujian. Uji ini digunakan untuk menguji data yang menggunakan daftar pertanyaan atau kuesioner untuk melihat pertanyaan dalam kuesioner yang diisi oleh responden tersebut layak atau belum.

3.1.1 Uji Validitas

Tabel 3.1

Uji Validitas Layanan Aplikasi DSW

Dimensi		R hitung	R tabel	Keterangan
1	2	3	4	5
<i>Tangible</i>	P1	0.805	0.195	Valid
	P2	0.827	0.195	Valid
<i>Reliability</i>	P3	0.813	0.195	Valid
	P4	0.825	0.195	Valid
<i>Responsiveness</i>	P5	0.875	0.195	Valid
	P6	0.794	0.195	Valid
<i>Assurance</i>	P7	0.833	0.195	Valid
	P8	0.800	0.195	Valid

<i>Empathy</i>	P9	0.857	0.195	Valid
	P10	0.845	0.195	Valid

Sumber : Diolah oleh penulis (2022)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, item pertanyaan pada setiap variabel yang digunakan menunjukkan semuanya valid, sebab nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

3.1.2 Uji Reliabilitas

Tabel 3.2

Uji Reliabilitas Layanan Aplikasi DSW

Dimensi		<i>Cronbach Alpha</i>	Parameter	Keterangan
<i>Tangible</i>	P1	0.766	0.600	Reliabel
	P2	0.763	0.600	Reliabel
<i>Reliability</i>	P3	0.764	0.600	Reliabel
	P4	0.763	0.600	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	P5	0.762	0.600	Reliabel
	P6	0.762	0.600	Reliabel
<i>Assurance</i>	P7	0.765	0.600	Reliabel
	P8	0.762	0.600	Reliabel
<i>Empathy</i>	P9	0.760	0.600	Reliabel
	P10	0.766	0.600	Reliabel

Sumber : Diolah oleh penulis (2022)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang tersaji dalam tabel 4, semua variabel dalam penelitian ini reliabel, hal itu dapat dilihat dari nilai *cronbach alpha* pada semua variabel memiliki nilai yang lebih besar dari nilai standar.

3.2. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA mengkombinasikan pengukuran dimensi performance (kinerja) dengan importance (kepentingan) ke dalam dua grid, kemudian kedua dimensi tersebut diplotkan ke dalamnya. Nilai kepentingan sebagai sumbu vertikal dan nilai kinerja sebagai sumbu horizontal dengan menggunakan nilai rata-rata yang terdapat pada dimensi kepentingan dan kinerja sebagai

pusat pemotongan garis. Terdapat empat kuadran pada metode IPA, dimana tiap kuadran diidentifikasi dan diinterpretasikan sebagai berikut (Martilla & James, 1977).

Tabel 3.3
Perhitungan rata-rata penilaian tingkat kinerja dan harapan layanan aplikasi Depok Single Window (DSW)

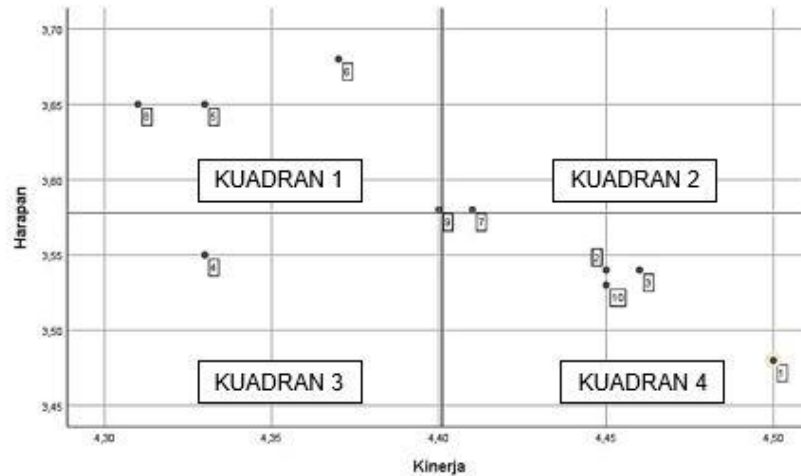
Dimensi	Indikator	Nilai	
		Tingkat Kinerja	Tingkat Harapan
<i>Tangible</i>	Aplikasi Depok Single Window (DSW) mudah diakses oleh masyarakat	4,5	3,48
	Interface (tampilan) aplikasi menarik dan mudah dipahami	4,45	3,54
<i>Reliability</i>	Aplikasi ini memberikan pelayanan yang akurat kepada masyarakat	4,46	3,54
	Update (pembaharuan) aplikasi yang tepat guna	4,33	3,55
<i>Responsiveness</i>	Aplikasi ini memberikan pelayanan secara sigap dan tepat	4,33	3,65
	Call center yang tersedia membantu masyarakat yang mengalami kendala saat menggunakan aplikasi	4,37	3,68
<i>Assurance</i>	Aplikasi ini mampu menyelesaikan permasalahan dengan solusi yang informatif	4,41	3,58
	Masyarakat merasa aman saat memberikan data pribadi di aplikasi	4,31	3,65

Sumber : Diolah oleh penulis (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata nilai tingkat kinerja dan harapan layanan, penulis menggunakan hasil penilaian tersebut sebagai acuan untuk titik-titik koordinat pada diagram *cartesius* IPA (*Importance Performance Analysis*). Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan aplikasi Depok Single Window (DSW) dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 3.4

Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan aplikasi DSW



Keterangan:

1. Aplikasi Depok Single Window (DSW) mudah diakses oleh masyarakat
2. Interface (tampilan) aplikasi menarik dan mudah dipahami
3. Aplikasi ini memberikan pelayanan yang akurat kepada masyarakat
4. Update (pembaharuan) aplikasi yang tepat guna
5. Aplikasi ini memberikan pelayanan secara sigap dan tepat
6. Call center yang tersedia membantu masyarakat yang mengalami kendala saat menggunakan aplikasi
7. Aplikasi ini mampu menyelesaikan permasalahan dengan solusi yang informatif
8. Masyarakat merasa aman saat memberikan data pribadi di aplikasi
9. Masyarakat mudah dalam melakukan komunikasi dengan instansi pelayanan terkait
10. Aplikasi memberikan informasi terkait pelayanan yang dibutuhkan

Berdasarkan gambar diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 3 faktor yang berada pada kuadran 1 (*High Importance, Low Performance*) adalah faktor yang menjadi prioritas perbaikan terhadap layanan Aplikasi DSW. Yang termasuk dalam kuadran 1 yaitu :

1. Aplikasi ini memberikan pelayanan secara sigap dan tepat
2. Call center yang tersedia membantu masyarakat yang mengalami kendala saat menggunakan aplikasi
3. Masyarakat merasa aman saat memberikan data pribadi di aplikasi
4. Masyarakat mudah dalam melakukan komunikasi dengan instansi pelayanan terkait

Solusi yang diusulkan untuk perbaikan layanan aplikasi *DSW* untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap aplikasi ini adalah sebagai berikut.

1. P5 (Aplikasi ini memberikan pelayanan secara sigap dan tepat)

Solusi perbaikan yang diusulkan yaitu sebaiknya Pemerintah meningkatkan kesigapan dan ketepatannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang didukung dengan SDM yang berkompeten dan fasilitas yang mendukung.

2. P6 (Call center yang tersedia membantu masyarakat yang mengalami kendala saat menggunakan aplikasi)

Solusi perbaikan yang diusulkan yaitu sebaiknya pemerintah memperhatikan SDM yang bertanggung jawab dalam bidang *call center* ini sehingga masyarakat mampu mengatasi kendala mereka saat menggunakan aplikasi ini.

3. P8 (Masyarakat merasa aman saat memberikan data pribadi di aplikasi)

Solusi perbaikan yang diusulkan yaitu sebaiknya pemerintah memperkuat lagi *cyber security* sehingga masyarakat merasa terjamin dengan keamanan data yang diberikan.

4. P9 (Masyarakat mudah dalam melakukan komunikasi dengan instansi pelayanan terkait)

Solusi perbaikan yang diusulkan yaitu sebaiknya pemerintah meningkatkan koordinasi dari masing-masing instansi pelayanan dengan instansi penanggung jawab aplikasi ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.

3.3 Customer Satisfaction Index (CSI)

Indeks kepuasan masyarakat merupakan ukuran bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat memenuhi dan sesuai dengan harapan masyarakat. Perbandingan kinerja dan harapan dalam layanan aplikasi *Depok Single Window (DSW)* ditentukan dengan bobot nilai untuk mengukur kinerja dan harapan dari aplikasi ini.

Tabel 3.3**Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada aplikasi *Depok Single Window (DSW)***

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

Berdasarkan perhitungan diatas, nilai tingkat kepuasan masyarakat Kota Depok terhadap layanan aplikasi *Depok Single Window (DSW)* adalah sebesar 71,51%. Berdasarkan kriteria nilai *CSI (Customer Satisfaction Index)*, nilai diatas termasuk dalam rentang 66-87% dengan kategori puas.

3.4 Diskusi Utama Penelitian

Dari penelitian yang telah dilakukan mendapatkan hasil bahwa mayoritas masyarakat Kota Depok pengguna aplikasi *Depok Single Window (DSW)* puas terhadap layanan aplikasi dengan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 71,51%. Hal ini dikarenakan kinerja pemerintah sudah sesuai dengan harapan masyarakat terhadap layanan aplikasi ini. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi ini dan sesuai dengan harapan masyarakat adalah kompetensi, kehandalan, akses aplikasi, *interface* (tampilan), akurat dan pemberian informasi terkait layanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi dengan inerja dan harapan masyarakat tinggi yaitu kesigapan, penanganan keluhan, kredibilitas dan komunikasi. Solyusi perbaikan yang sebaiknya Pemerintah Kota Depok lakukan adalah meningkatkan kesigapan dan ketepatannya dalam memberikan layanan kepada masyarakat, memperhatikan SDM yang bertanggung jawab dalam bidangnya, memperkuat lagi *cyber security* sehingga masyarakat merasa terjamin dengan keamanan data yang diberikan dan meningkatkan koordinasi dari masing-masing instansi pelayanan dengan instansi penanggung jawab aplikasi ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.

IV.KESIMPULAN

Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan aplikasi *Depok Single Window (DSW)* berdasarkan diagram *IPA (Importance Performance Analysis)* yaitu: Kuadran pertama (*High Importance, Low Performance*) adalah atribut yang menjadi prioritas perbaikan terhadap layanan Aplikasi *DSW* yaitu kesigapan, penanganan keluhan, kredibilitas dan komunikasi, Kuadran kedua (*High Importance, High Performance*) berisikan atribut yang sudah baik kinerjanya dan perlu dipertahankan yaitu kompetensi, Kuadran ketiga (*Low Importance, Low Performance*) berisikan atribut yang tingkat kinerja rendah dan harapan pelanggan terhadap atribut tersebut juga rendah sehingga tergolong kedalam kategori prioritas rendah dan kurang penting untuk dilakukan perbaikan yaitu kehandalan dan Kuadran keempat (*Low Importance, High Performance*) berisikan atribut yang tidak terlalu penting namun memiliki tingkat kinerja yang baik sehingga tidak perlu diambil tindakan lebih lanjut yaitu akses aplikasi, *interface* (tampilan), akurat dan pemberian informasi terkait layanan.

Tingkat kepuasan masyarakat Kota Depok terhadap layanan aplikasi *Depok Single Window (DSW)* diukur berdasarkan dimensi *SERVQUAL* yang terdiri dari *tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati) dengan penilaian pengukuran indeks kepuasan masyarakat menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh sebesar 71,51% dengan kategori puas

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan responden penelitian. Dikarenakan lingkup yang luas yaitu masyarakat Kota Depok yang dilakukan dengan *purposive sampling*. Penulis memiliki kendala dan kesulitan dalam menemukan responden yang memenuhi standar dan berkemauan untuk terlibat dalam penelitian penulis

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih banyak hal yang dapat dikaji dan diperluas dalam penelitian ini. Oleh karenanya penulis mengharapkan narasumber yang lebih banyak untuk bisa memberikan jawaban yang mampu mewakili suara masyarakat dalam meneliti kepuasan masyarakat ini.

V.UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Drs. Sayuti, MT selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Jojo Juhaeni, MM selaku Dosen Pembimbing II yang selalu membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini. Serta Bapak Drs. Andi Masrich, M.Si sebagai Dosen Penguji pada Sidang Ujian Komprehensif Skripsi yang telah turut menyempurnakan skripsi penulis melalui bimbingan serta saran yang membangun. Bapak Bagus Maulana Akbar S.STP MT yang telah bersedia membantu saya dalam penelitian sebagai narasumber. Seluruh masyarakat Kota Depok selaku responden yang telah bersedia menjadi narasumber untuk penelitian saya, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI.DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

B. Peraturan Perundang-Undangan

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*

Peraturan Walikota Depok Nomor 46 Tahun 2017 tentang Pedoman *e-Government* dalam Penyelenggaraan Pemerintah Kota Depok

C. Evidensi Ilmiah

Diningrat, Dimas A. 2020. *Politik Implementasi Kebijakan Penggunaan Aplikasi Depok Single Window (DSW) bagi Masyarakat Kota Depok Jawa Barat*. Thesis. Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto

Marlindawati. 2013. Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan SERVQUAL. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*, 12, 47–52. Diakses pada tanggal 4 September 2021

Martilla, J. 1977 Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1). Diakses pada tanggal 26 September 2021

Marginingsih, R., Susilowati, I. H., & Widiyanti, W. 2020. *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Pelayanan Informasi Pada Aplikasi KRL Access*. 4(2), 1–9. Diakses pada tanggal 11 September 2021

Parasuraman, A., Zeithaml Valerie. 1988. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Diakses pada tanggal 24 September 2021

Sufhian, Ananda K. 2019. *Pemanfaatan fitur kesehatan dalam media sosial aplikasi Depok Single Window (DSW) sebagai media informasi (studi kasus pada warga kecamatan puskesmas pancoran mas)*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran”. Jakarta

Yanova N. 2015. *Assesment of Satisfaction with the Quality of Education: Customer Satisfaction Index*. Elsevier, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 182 (2015) 566 – 573. www.Science Direct

D. Sumber Internet

Depok.go.id. 2021. *Semua Layanan Depok Single Window*. Diakses pada tanggal 3 September 2021

Diskominfo.depok.go.id. 2021. *Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok Tahun 2016-2021*. Diakses pada tanggal 3 September 2021