

IMPLEMENTASI APLIKASI “PATRIOT SINGLE WINDOW” (PSW) DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BEKASI

Wildan Maulana Tarmuji¹, Eem Nurnawati²
NPP.32.0404

Asdaf Bekasi, Provinsi Jawa Barat
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: 32.0404@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Eem Nurnawati, SP., M.Si

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian): The issue addressed in this study stems from the suboptimal implementation of digital public services in Bekasi City, despite the adoption of the Patriot Single Window (PSW) application. Unlike other regions that have been recognized in the Top Public Service Innovation list by the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform (Kemenpan-RB), Bekasi City continues to face challenges in providing fast, transparent, and efficient digital services. This indicates a gap in terms of accessibility, service integration, and public satisfaction.. **Purpose:** to analyze strategies for improving public services through the implementation of the PSW application in Bekasi City. **Method:** A qualitative research approach was employed, using data collection techniques such as in-depth interviews with key informants (Head of the Department, Head of the E-Government Division, and community members), field observations, document analysis, and data triangulation. **Result:** The findings reveal that the PSW application has successfully integrated over 1,600 public services into a single unified platform and has had a positive impact on enhancing transparency and reducing service processing time. However, challenges persist, including limited IT infrastructure, insufficient development funding, and weak coordination among local government agencies. **Conclusion:** PSW contributes significantly to supporting digital transformation in public service delivery in Bekasi City. To achieve recognition as a region with outstanding public service innovation, further efforts are needed to optimize digital infrastructure, implement regular system updates, and foster cross-sector collaboration involving active public feedback.

Keywords: Application; Public Service; Strategy; Patriot Single Window; E Government

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian): Belum optimalnya pelayanan publik digital di Kota Bekasi, meskipun telah diterapkannya aplikasi *Patriot Single Window* (PSW). Tidak seperti daerah lain yang telah masuk dalam daftar Top Inovasi Pelayanan Publik versi Kementerian PAN-RB, Kota Bekasi masih menghadapi tantangan dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan efisien secara digital. Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan dalam hal aksesibilitas, integrasi layanan, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan pelayanan publik melalui implementasi aplikasi PSW di Kota Bekasi. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada informan kunci (Kepala Dinas, Kepala Bidang e-Government, dan masyarakat), observasi lapangan, dokumentasi kebijakan, serta triangulasi data. **Hasil/Temuan:** Aplikasi PSW telah berhasil mengintegrasikan lebih dari 1.600 layanan publik dalam satu platform terpadu dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan

transparansi dan efisiensi waktu pelayanan. Namun, terdapat beberapa hambatan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, minimnya anggaran pengembangan, serta koordinasi antar-perangkat daerah yang belum optimal. **Kesimpulan:** PSW berkontribusi signifikan dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik di Kota Bekasi. Untuk mencapai status sebagai daerah dengan inovasi pelayanan publik terpuji, diperlukan optimalisasi infrastruktur digital, pembaruan sistem secara berkala, dan kolaborasi lintas sektor dengan melibatkan masukan dari masyarakat secara aktif.

Kata Kunci : Aplikasi; Pelayanan Publik; Strategi; Patriot Single Window; E-Government

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk di bidang pemerintahan. Dalam konteks pemerintahan, perkembangan teknologi ini dikenal sebagai e-Government. E-government merupakan sistem yang memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pelaksanaan birokrasi pemerintahan (Afrita & Arif, 2023). Administrasi publik telah menerapkan teknologi berbasis kecerdasan buatan sebagai bentuk birokrasi algoritmik menggunakan teknik pemrosesan bahasa alami untuk menyediakan informasi dan layanan kepada warga (Cortés-Cediel et al., 2023, hlm. 2). Salah satu tujuan dari penerapan e-government adalah agar lembaga pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam hal ini, diperlukan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk memulai dan mengembangkan inovasi dalam birokrasi (Musaddad et al., 2020).

Pelaksanaan kebijakan pemerintahan daerah di Indonesia telah mencatat kemajuan yang substansial setelah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mulai berlaku. Undang-Undang ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah, serta mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Situasi kompetitif mendorong lahirnya kebijakan inovatif dalam sektor pelayanan publik, terutama di tingkat pemerintah daerah agar dapat bersaing dengan daerah lainnya. Saat ini, banyak pemerintah daerah di Indonesia yang mulai mengembangkan kebijakan inovatif dalam pelayanan publik yang berbasis teknologi (Kalihva et al., 2022).

Salah satu indikator sejahteranya masyarakat adalah tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk mencapai standar pelayanan publik yang optimal, penyelenggara harus mengutamakan kepentingan masyarakat, mempermudah proses pelayanan, mempercepat waktu pelaksanaan, dan memastikan kepuasan publik.

Selain itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan, akuntabel, profesional, partisipatif, serta tidak diskriminatif, dengan perlakuan yang sama untuk semua. Hal ini juga mencakup keterbukaan, penyediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kemudahan dan keterjangkauan dalam akses pelayanan. Tingginya harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan cepat menjadi salah satu tantangan utama yang dihadapi pemerintah saat ini. Di era digital dan informasi saat ini, masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah diakses, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan pemerintah.

Oleh karena itu, pelayanan pemerintah perlu beradaptasi dengan perubahan ini. Saat ini kita berada di era Industri 4.0, yang telah mengubah pola perkembangan industri dari tahap komputarisasi menuju era digitalisasi. Era ini meminta masyarakat untuk belajar dan memahami cara menggunakan teknologi yang bisa mempercepat aktivitas sehari-hari. Seiring kemajuan zaman, Perkembangan pesat teknologi informasi dan (Chaitra et al., 2023).

Komunikasi saat ini mendorong manusia untuk mengadopsi pola pikir yang mendukung penerapan digitalisasi dalam berbagai aspek kehidupan Youssef & Diab menjelaskan bahwa pemerintahan digital dikonsepsikan sebagai pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), terutama Internet, sebagai sarana untuk mencapai tujuan pemerintah (Ramelan et al., 2023) hingga dikeluarkannya Peraturan Presiden (Perpres) nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan banyak dikenal dengan istilah e-Government. Salah satu alasan mengapa SPBE sangat penting adalah karena adanya tuntutan untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin maju serta kebutuhan akan pemerintahan yang transparan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Bekasi, nilai yang didapatkan hampir tiap tahunnya mengalami aplikasi Patriot Single Window(PSW). peningkatan. Sedangkan layanan yang mendapat nilai tertinggi adalah layanan pengaduan. Hal ini berbanding lurus dengan diluncurkannya Aplikasi Patriot Single Window(PSW) merupakan platform digital yang dikembangkan Pemerintah Kota Bekasi sebagai bagian dari upaya penerapan konsep smart city dan peningkatan digitalisasi pelayanan publik.

Aplikasi PSW dimaksudkan sebagai Super Apps Kota Bekasi yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan publik melalui platform digital yang mudah diakses. PSW diciptakan untuk menghapus kompleksitas dalam mengakses layanan publik, sehingga semua layanan dapat dinikmati dengan cepat dan mudah melalui satu platform. Hal ini sesuai dengan perkembangan era industri 4.0 yang mensyaratkan sistem pelayanan yang lebih efisien dan transparan.

Sedangkan pada era digital yang terus berkembang, aplikasi perangkat lunak sudah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, baik dalam konteks bisnis maupun kehidupan pribadi bahkan pelayanan publik pemerintah. Penggunaan aplikasi yang efisien dan efektif memiliki dampak yang signifikan pada kenyamanan, keamanan dan kepuasan masyarakat. Namun, dari banyaknya aplikasi yang tersedia dari pemerintah, tidak semua aplikasi dapat berjalan dengan optimal. Munculnya aplikasi yang tidak berhasil meningkatkan pelayanan publik seringkali menjadi bumerang bagi pemerintah dan mengharuskannya untuk terus mengembangkan aplikasi demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Merdeka Safa Chaitra, Izjtihad Anisa Maulidyfil'ard, Robin, Yosari Febrian, Martha, dan Ivan Darmawan (2023) mengenai Penerapan e-Government dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Bandung menunjukkan bahwa implementasi e-Government telah berjalan optimal. Hal ini tercermin dari analisis elemen *support*, *capacity*, dan *value*, yang mengindikasikan bahwa masyarakat dimudahkan dalam mengakses informasi dan layanan publik. Namun, peneliti juga menekankan bahwa Pemerintah Kota Bandung tetap harus terus mengembangkan serta menyosialisasikan konsep e-Government agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Nevan Alsya Kalihva, Teguh Yuwono, dan D. Ghulam Manar (2023) terkait Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai Inovasi Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta menunjukkan bahwa pengelolaan aplikasi JAKI oleh Jakarta Smart City telah dilakukan secara optimal. Aplikasi ini dinilai mampu menjadi inovasi yang mendukung pelayanan publik prima di ibu kota, meskipun tetap diperlukan pemeliharaan dan pengembangan secara berkelanjutan.

Adapun penelitian oleh Andana Adytia Kusuma, Sadu Wasistiono, dan Andi Pitono (2021) mengenai Penerapan e-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di DPM-PTSP Kota Bandung menemukan bahwa implementasi e-Government telah cukup baik. Dari aspek *support*, implementasi didukung oleh kebijakan dari tingkat pusat hingga daerah. Dari sisi *capacity*, tersedia anggaran, infrastruktur teknologi, dan pegawai yang kompeten. Sementara dari aspek *value*, penerapan e-Government terbukti memberi manfaat nyata bagi masyarakat dan pemerintah. Namun demikian, sosialisasi kepada masyarakat masih dinilai kurang maksimal, sehingga perlu ditingkatkan.

Berbeda dengan temuan sebelumnya, penelitian oleh Hadiansyah Wisnu Widodo dan Muhammad Fadil (2022) tentang Implementasi Aplikasi *Bebunge* sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan di Kabupaten Bekasi menunjukkan bahwa sosialisasi aplikasi *Bebunge* kepada masyarakat masih minim. Penyebarluasan informasi hanya dilakukan melalui media digital seperti Twitter, Instagram, dan YouTube, yang belum menjangkau seluruh masyarakat secara merata. Akibatnya, banyak masyarakat belum memahami fungsi dan kegunaan aplikasi tersebut. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi aplikasi *Bebunge* belum optimal, terutama dari sisi sosialisasi langsung kepada masyarakat.

Terakhir, penelitian oleh Yohanis Sallolo, Sofjan Aripin, dan Djoko Raharjo (2022) mengenai Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen (SIM-Siluhtan) dalam Pelaksanaan Program Dekonsentrasi Penyuluhan Pertanian di Provinsi Kalimantan Utara menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem ini berhasil mencapai target kinerja. Proses implementasi yang melibatkan berbagai tingkatan pemerintahan provinsi, kabupaten, dan kecamatan/BPP berjalan dengan prinsip transparansi dan koordinasi yang intensif. Keberhasilan ini juga didukung oleh kemampuan sumber daya manusia, media komunikasi seperti Facebook dan WhatsApp, serta ketersediaan anggaran dan sarana prasarana. Meskipun demikian, beberapa aspek pelaksanaan masih perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil yang lebih maksimal.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah dengan mengkaji secara spesifik implementasi aplikasi *Patriot Single Window* (PSW) sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kota Bekasi, yang hingga saat ini belum banyak diteliti secara mendalam. Berbeda dengan studi sebelumnya yang menyoroti implementasi e-government secara umum di Kota Bandung (Safa Chaitra et al., 2023) maupun aplikasi JAKI di DKI Jakarta (Kalihva et al., 2023), penelitian ini memfokuskan pada satu aplikasi lokal yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Bekasi untuk mempermudah akses layanan publik secara terintegrasi. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pembaruan dibanding penelitian tentang aplikasi *Bebunge* di Kabupaten Bekasi (Widodo & Fadil, 2023) yang menekankan lemahnya sosialisasi, dengan menghadirkan evaluasi terkini terhadap efektivitas, tantangan, serta tingkat partisipasi masyarakat terhadap penggunaan PSW. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris baru terhadap literatur tentang inovasi layanan publik digital di tingkat pemerintah daerah, khususnya dalam konteks Kota Bekasi.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengimplementasian aplikasi Patriot Single Window(PSW) di Kota Bekasi.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena dinilai paling tepat untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi aplikasi Patriot Single Window (PSW) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bekasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali berbagai informasi secara menyeluruh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta studi dokumentasi yang relevan. Fokus dari metode ini bukan hanya untuk mengetahui hasil akhir dari penerapan PSW, tetapi juga untuk memahami proses pelaksanaan, hambatan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Selain itu, metode kualitatif juga memberikan ruang untuk mengeksplorasi persepsi, pengalaman, dan penilaian dari para pemangku kepentingan terhadap keberadaan aplikasi PSW dalam konteks pelayanan digital yang lebih inklusif dan responsif.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi terhadap informan yang terlibat secara langsung dalam pengembangan dan pemanfaatan aplikasi PSW, yaitu para pejabat di lingkungan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bekasi, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti laporan resmi, kebijakan pemerintah, artikel ilmiah, dan berbagai sumber literatur lainnya yang memberikan gambaran kontekstual dan memperkuat hasil analisis. Informan penelitian dipilih menggunakan kombinasi teknik purposive sampling dan snowball sampling. Teknik purposive digunakan untuk memilih informan kunci seperti Kepala Dinas dan Kepala Bidang E-Government, yang memiliki pemahaman mendalam terkait kebijakan dan teknis pelaksanaan aplikasi PSW. Sedangkan teknik snowball digunakan untuk menjaring informan tambahan dari kalangan masyarakat pengguna aplikasi, guna memperoleh sudut pandang pengguna secara langsung dan memperkaya data yang dihimpun. Melalui keterlibatan tiga kelompok informan—pembuat kebijakan, pelaksana teknis, dan pengguna layanan—penelitian ini dapat menghasilkan informasi yang lebih berimbang dan komprehensif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilaksanakan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sebagaimana dianjurkan dalam metode analisis kualitatif.

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 6 Januari hingga 25 Januari 2025 dan berlokasi di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bekasi. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi langsung instansi tersebut dengan objek penelitian, yakni implementasi aplikasi Patriot Single Window (PSW) sebagai inovasi pelayanan publik digital. Selama kurun waktu tersebut, peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan informan kunci serta pengumpulan dokumen pendukung yang berkaitan dengan kebijakan dan pelaksanaan aplikasi PSW. Pelaksanaan penelitian dalam rentang waktu tersebut memungkinkan peneliti untuk memperoleh data secara optimal baik dari segi kebijakan, pelaksanaan teknis, maupun respon masyarakat sebagai pengguna layanan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis implementasian aplikasi Patriot Single Window(PSW) di Kota Bekasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Implementasi Aplikasi Patriot Single Window(PSW) Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Bekasi

Implementasi Aplikasi Patriot Single Window (PSW) merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk menggunakan teknologi dalam pemerintahan yang digunakan untuk pelayanan publik. Upaya penggunaan teknologi dalam pemerintahan dikenal dengan istilah e-government (Afrita & Arif, 2023). Penelitian Gijón et al. (2025) menunjukkan bahwa adopsi layanan e-government sangat dipengaruhi oleh keterampilan digital, kepercayaan terhadap layanan digital, serta akses internet yang andal. Ketiga faktor ini berperan penting dalam mendorong keterlibatan warga dengan platform layanan publik daring, serta menjadi kunci dalam menjembatani kesenjangan digital, terutama di kalangan kelompok rentan dalam masyarakat. Untuk mengimplementasi Aplikasi Patriot Single Window (PSW) dalam pelayanan publik yang optimal membutuhkan konsep e-government yang mendukung. Menurut teori yang dikemukakan oleh Harvard JFK School dalam Indrajit (2016) elemen sukses penerapan e government yang memiliki 3 indikator sebagai acuan yaitu:

1. Support

Support (pendukung) adalah dukungan yang diperoleh untuk mengimplementasikan pemerintahan elektronik (e- government), dukungan tersebut didapatkan dari sejumlah pejabat publik dan politisi agar mempunyai kekuatan politik sebagai penentu kebijakan. Mengingat bahwa budaya birokrasi cenderung menerapkan pola manajemen "top down," sangat penting untuk memastikan dukungan dalam menerapkan efektivitas program e-government dimulai sejak langkah awal khususnya dalam proses perumusan kebijakan yang sarat akan unsur politik. Dalam indikator Support penentu dalam pengambilan kebijakan. Pemerintah Kota Bekasi memanfaatkan teknologi informasi dengan melakukan pengembangan terhadap aplikasi pelayanan publik dengan mengintegrasikan seluruh pelayanan publik di Kota Bekasi dengan hanya menggunakan satu aplikasi. Hal tersebut bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik serta mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik dan transparan. Akses terbuka terhadap data pemerintah memiliki peran penting dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Chen & Hu, 2025, hlm. 2).

Menindaklanjuti Keputusan Walikota tersebut, Diskominfostandi Kota Bekasi diintruksikan melalui Intruksi Wali Kota Bekasi Nomor 555.10/1294/Diskominfostandi.Egov tentang Pemanfaatan Aplikasi Patriot Single Window Sebagai Satu Aplikasi Mobile Untuk Pusat Layanan Dan Informasi Kota Bekasi. Dalam Intruksi Wali Kota Bekasi terdapat 3 intruksi utama yaitu mengintegrasikan sistem informasi manajemennya pada aplikasi Patriot Single Window, melakukan pemetaan data dan informasi strategis sesuai urusan kewenangannya yang akan diintegrasikan pada pada Aplikasi Patriot Singe Window, dan membentuk pengelola data dan informasi strategis yang berwajib melakukan pembaruan data (update data) secara berkelanjutan. Penggunaan Aplikasi Patriot Single Window dilaksanakan berdasarkan kebijakan yang dikeluarkan oleh Wali Kota Bekasi. Dalam hal ini Wali Kota Bekasi yang merupakan pejabat politik yang mempunyai kewenangan untuk mengeluarkan kebijakan sehingga Aplikasi Patriot Single Window dapat dilaksanakan secara masif untuk digunakan khususnya dalam pelayanan publik.

Peran pejabat politik merupakan kunci dalam penentuan kebijakan sebab pejabat politik diberikan mandat oleh masyarakat melalui pelaksanaan Pemilihan Umum (Pemilu) yang dilaksanakan secara periode sebagai bentuk suksesi kepemimpinan dan melanjutkan pembangunan yang telah dilaksanakan. Proses sosialisasi dapat disimpulkan bahwa proses sosialiasi merupakan unsur penting dalam proses distribusi kebijakan sehingga kebijakan baru dapat terdistribusi dengan baik. Dalam proses sosialisasi dengan internal pemerintah dilaksanakan dengan baik pada beberapa perangkat daerah yang layanan publiknya termuat pada aplikasi PSW sedangkan khusus sosialisasi kepada masyarakat Diskominfostandi melakukannya secara online melalui media sosial seperti

Instagram dan media youtube sehingga mengoptimalkan teknologi sebagai media penyampaian informasi.

2. Capacity

Kapasitas merupakan kemampuan pemerintah dalam mewujudkan impian e-government menjadi kenyataan. Terdapat tiga hal minimal yang harus dimiliki oleh pemerintah terkait dengan kapasitas pemerintah yaitu tersedianya sumber daya finansial yang cukup, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, dan ketersediaan sumber daya manusia. Anggaran aplikasi PSW dijelaskan melalui hasil wawancara bersama Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian yang menjelaskan bahwa anggaran mengenai pengembangan aplikasi PSW berada dikisaran 200 juta lebih, anggaran tersebut dinilai masih kurang sebab biaya pengembangan dan maintenance aplikasi yang relatif mahal sehingga dalam proses pengembangan aplikasi dilakukan setiap 2 tahun sekali. Anggaran yang dimiliki oleh Diskominfostandi cukup terbatas sehingga untuk pengembangan aplikasi dilaksanakan setiap 2 tahun sekali. Dalam pengembangan yang dilakukan dimanfaatkan untuk menambah fitur-fitur pelayanan publik dan melakukan pemeliharaan sistem. Berdasarkan hasil dokumentasi Rencana Strategis tahun 2018-2023 diperoleh hasil bahwa pengelolaan infrastruktur jaringan TIK masih belum optimal seperti penggunaan jalur infrastuktur komunikasi yang belum optimal di setiap Perangkat Daerah (PD) dan masih terbatasnya sarana akses TIK bagi publik serta Infrastuktur komunikasi yang belum optimal disetiap perangkat daerah. Berdasarkan hasil dokumentasi surat perintah dan hasil wawancara bersama Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian dapat disimpulkan bahwa SDM yang dimiliki oleh Diskominfostandi sudah cukup baik dan memenuhi kriteria serta mempunyai kualifikasi yang baik. Dalam pengelolaan aplikasi PSW juga dikelola oleh tim yang dipercaya dengan mempunyai kemampuan dan kualifikasi yang mendukung untuk mengelola aplikasi PSW. Dengan SDM yang memiliki kualifikasi dan kompeten dibidangnya diharapkan dapat memberikan pelayan yang baik dalam pengelolaan aplikasi sehingga dapat dimanfaatkan dan dioptimalkan oleh masyarakat.

3. Value

Value (Nilai) merupakan indikator yang berkaitan dengan dampak yang dirasakan dari penerapan konsep e-government. Dalam penelitian ini Value (Nilai) merupakan dampak yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna dan pemerintah sebagai penyedia layanan. Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik oleh pemerintah diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat. Dalam istilah yang digunakan saat ini penggunaan teknologi dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah disebut sebagai e-government. Penggunaan e-government diharapkan dapat meningkatkan hubungan antara masyarakat dan pemerintah, pemerintah berbagai dan pelaku bisnis, dan hubungan instansi pemerintah dengan instansi pemerintah yang lain. Teknologi seperti Internet, peralatan mobile computing (Laptop, SmartPhone), dan teknologi lain yang berfungsi untuk menyebarluaskan informasi dan memberi pelayanan elektronik dalam berbagai bentuk.

Pelaksanaan e-government dalam pelayanan publik di Kota Bekasi menggunakan aplikasi Patriot Single Window (PSW). Aplikasi PSW merupakan aplikasi mobile yang dikembangkan untuk memudahkan Perangkat Daerah (PD) Kota Bekasi dalam menyampaikan informasi publik sesuai dengan Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Aplikasi PSW dirancang sesuai dengan perkembangan teknologi untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai informasi dan layanan-layanan Pemerintah Kota Bekasi. Dalam perancangan aplikasi PSW memiliki beberapa tujuan yang berdampak kepada masyarakat seperti mempermudah akses masyarakat terhadap layanan mengintegrasikan berbagai layanan publik perangkat daerah dalam satu aplikasi serta memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan data dan informasi.

Berdasarkan hasil wawancara berikut dapat disimpulkan bahwa manfaat aplikasi PSW bagi

pemerintah yaitu akan meningkatkan kepercayaan publik kepada masyarakat sesuai dengan tujuan aplikasi PSW yaitu mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik dan transparan. Selain itu, aplikasi PSW memberikan validitas baik dilingkungan pemerintah kota, provinsi maupun skala nasional bahwa Kota Bekasi mewujudkan tata Kelola berbasis teknologi serta melaksanakan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

4. Hambatan

Hambatan merupakan segala sesuatu yang dapat menghalangi suatu orang atau organisasi untuk mencapai tujuan. Dalam penelitian ini, hambatan merupakan segala sesuatu yang berpeluang untuk memperlambat atau menghalangi manfaat Aplikasi PSW dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara bersama kepala Bidang E-government dijelaskan bahwa terdapat beberapa hambatan yang muncul dalam penggunaan Aplikasi PSW. Seperti keterbatasan infrastruktur teknologi diberbagai PD dan minimnya anggaran terkait pengembangan aplikasi sehingga dalam pelaksanaannya aplikasi PSW dikembangkan setiap 2 tahun sekali dengan tujuan untuk mengupdate menu dan software yang digunakan. Hasil observasi pada penilaian aplikasi PSW di Google Play Store, dapat disimpulkan bahwa hambatan yang dimiliki dalam pelaksanaan implementasi aplikasi PSW yaitu keterbatasan infrastruktur teknologi, keterbatasan anggaran dalam pengembangan aplikasi, munculnya bug yang akan menghambat jalannya aplikasi, kurangnya koordinasi PD penyedia layanan dalam mengganti Application Programming Interface (API) ke Diskominfo standi yang berdampak pada tidak bisa diaksesnya layanan pada aplikasi PSW serta penilaian negatif yang diberikan oleh masyarakat dalam penggunaan aplikasi PSW di media online. Hal tersebut juga didukung oleh hasil penjelasan beberapa masyarakat mengenai penggunaan Aplikasi PSW.

Hasil wawancara bersama masyarakat menjelaskan bahwa terkadang aplikasi yang didownload tidak bisa digunakan sehingga masyarakat tidak bisa memanfaatkan fungsi aplikasi. Berdasarkan hasil wawancara bersama pihak masyarakat terkait hambatan maka dapat disimpulkan bahwa Aplikasi PSW memiliki beberapa hambatan yang dirasakan oleh masyarakat seperti aplikasi yang didownload tidak bisa digunakan, aplikasi PSW yang berhasil diakses terkadang memberikan pelayanan yang berbeda dengan menu yang ditampilkan, dan Aplikasi yang tidak responsif utamanya lambat memuat halaman. Harapannya hambatan-hambatan tersebut dapat ditangani sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan utamanya dalam mempermudah pelayanan publik.

5. Upaya Mengatasi Hambatan

Upaya merupakan proses pencarian solusi dari permasalahan yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang ada dalam implementasi aplikasi PSW khususnya pada pelayanan publik maka Diskominfo sebagai leading sector penyedia layanan integrasi yang termuat dalam PSW memiliki beberapa upaya untuk mengatasi hambatan. Terkait anggaran yang kurang memadai maka upaya yang dilakukan dengan menambah anggaran pada kegiatan Pengembangan Aplikasi dan Proses Bisnis Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal tersebut berdasarkan analisis dokumen yang menjelaskan bahwa terkait dengan anggaran pengembangan aplikasi sudah dianggarkan yang dibuktikan dengan Dokumen Rencana Kerja (Renja) tahun 2024 pada pengembangan aplikasi dan proses bisnis elektronik yang memiliki pagu anggaran yaitu Rp.300.000.000, anggaran tersebut naik jika dibandingkan alokasi anggaran pada Pengembangan Aplikasi dan Proses Bisnis Pemerintahan Berbasis Elektronik tahun 2023 yaitu Rp.246.000.000. Untuk anggaran tersebut dibenarkan oleh Kepala Bidang E-government Diskominfo standi yang menjelaskan bahwa setiap tahun pagu anggaran terkait Pengembangan Aplikasi dan Proses Bisnis Pemerintahan Berbasis Elektronik terus dilakukan penambahan dengan tujuan untuk mendapatkan aplikasi yang berkualitas sehingga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Selain itu, upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan terkait dengan munculnya bug yang akan menghambat jalannya aplikasi, Diskominfo standi melalui tim pengelola aplikasi PSW

melakukan pemantauan terhadap bug yang muncul dan langsung melakukan penghapusan bug tersebut. Proses tersebut dilakukan setiap hari sehingga harapannya aplikasi dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui dokumentasi dan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa upaya mengatasi hambatan terhadap implementasi aplikasi PSW dilakukan dengan melakukan penambahan anggaran pada pengembangan aplikasi, melakukan pemantauan rutin terkait bug yang muncul dalam penggunaan aplikasi, dengan melakukan koordinasi rutin dengan PD terkait dalam penyedia layanan khususnya melakukan konfirmasi dengan Diskominfo terkait perubahan Application Programming Interface (API). Keseluruhan hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan aplikasi yang optimal sehingga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi Aplikasi Patriot Single Window (PSW) di Kota Bekasi merupakan langkah strategis dalam meningkatkan pelayanan publik melalui penerapan e-government. Temuan ini sejalan dengan pandangan Dr. H. Suhajar Diantoro, M.Si., yang menekankan pentingnya motivasi dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan profesionalisme pegawai dan kinerja organisasi pemerintah (Diantoro, 2021). Dalam konteks PSW, dukungan politik dan kebijakan dari Wali Kota Bekasi menjadi faktor kunci dalam mendorong adopsi teknologi informasi untuk pelayanan publik yang lebih efektif.

Selanjutnya, keterbatasan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia menjadi tantangan dalam implementasi PSW. Hal ini sesuai dengan analisis Dr. Halilul Khairi yang menyoroti pentingnya pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor kepemimpinan seperti inovasi, kemampuan komunikasi, dan efektivitas koordinasi dalam mendukung perubahan berbasis teknologi (Khairi, 2023). Dalam hal ini, peningkatan kapasitas teknis dan literasi digital di kalangan aparatur sipil negara menjadi prioritas untuk mendukung keberhasilan e-government (Aqurini & Lisnawati, 2024).

Selain itu, resistensi terhadap perubahan dan kurangnya koordinasi antarperangkat daerah menjadi hambatan dalam optimalisasi maka pentingnya strategi komunikasi yang efektif dan kolaborasi antarinstansi untuk mengatasi tantangan tersebut (Kawuryan, 2022). Pendekatan kolaboratif dan komunikasi yang terbuka antara Diskominfo standi dan perangkat daerah lainnya diperlukan untuk memastikan integrasi sistem yang lancar (Munthe, 2024).

Terakhir, penerapan PSW sebagai bagian dari smart governance menunjukkan potensi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Sistem administrasi digital dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi birokrasi (Nurnawati, 2022). Dengan demikian, PSW dapat menjadi model bagi daerah lain dalam menerapkan teknologi informasi untuk pelayanan publik yang lebih baik. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi e-government seperti PSW sangat bergantung pada dukungan politik, kapasitas teknis, strategi komunikasi, dan kolaborasi antarinstansi. Temuan ini memperkuat literatur sebelumnya dan memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi di Indonesia.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa implementasi Aplikasi “Patriot Single Window” (PSW) Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Bekasi sudah cukup baik, hal tersebut didasarkan pada terdapatnya aturan atau regulasi yang dikeluarkan oleh pejabat politik terkait penggunaan aplikasi PSW, dilaksanakannya sosialisasi terhadap penggunaan kepada masyarakat aplikasi melalui media

online, SDM Diskominfo standi khususnya pengelola memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya serta dampak positif yang dirasakan oleh sebagian masyarakat terkait penggunaan aplikasi PSW.

Keterbatasan Penelitian. Implementasi Aplikasi “Patriot Single Window” (PSW) di Kota Bekasi telah berjalan cukup baik, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dicermati. Pertama, penilaian terhadap keberhasilan implementasi PSW sebagian besar didasarkan pada persepsi dan pengamatan terhadap aspek regulasi, sosialisasi, kompetensi SDM, serta dampak yang dirasakan oleh sebagian masyarakat, sehingga belum menggambarkan evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas dan efisiensi sistem secara kuantitatif. Kedua, penelitian ini belum secara mendalam mengkaji tingkat kepuasan masyarakat secara luas dan variatif berdasarkan latar belakang demografis yang berbeda, sehingga temuan mengenai dampak positif penggunaan aplikasi PSW belum mewakili keseluruhan populasi pengguna. Ketiga, aspek keberlanjutan dan pemeliharaan sistem, termasuk pembaruan teknologi dan adaptasi terhadap kebutuhan pengguna ke depan, belum menjadi fokus dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian lanjutan yang lebih komprehensif dan melibatkan evaluasi kinerja aplikasi secara teknis maupun perspektif pengguna secara luas sangat diperlukan untuk memperkuat temuan yang ada dan memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih tepat sasaran.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan dengan mempertimbangkan aplikasi lainnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Bekasi beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian. Kepada Ibu Eem Nurnawati, SP., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang selalu membersamai dalam penyusunan skripsi ini, dan pihak-pihak terkait.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Afrita, K. I., & Arif, L. (2023). Implementasi E-Government Melalui Klampid New Generation (KNG) Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Pindah Keluar Antar Kota/Kabupaten Atau Provinsi Di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 447–455. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/6737>
- Aquarini, A., & Lisnawati, L. (2024). Analisis Perbandingan Literasi Digital dan Kompetensi Profesional ASN Berdasarkan Gender di Kalimantan Tengah. *Equalita: Jurnal Studi Gender dan Anak*, 6(2), 140-161.
- Chaitra, M. S., Robin, I. A. M., Maulidyfil'ard Robin, A., Febrian Martha, Y., & Darmawan, I. (2023). Penerapan e-Government dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(11), 685–693. <https://jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id/index.php/MAJIM/article/view/>
- Chen, X., & Hu, M. (2025). *Identifying factors and configurations influencing the effectiveness of government data openness in China based on fsQCA*. *Data and Information Management*, 9, 100071. <https://doi.org/10.1016/j.dim.2024.100071>
- Cortés-Cediel, M. E., Segura-Tinoco, A., Cantador, I., & Rodríguez Bolívar, M. P. (2023). *Trends and challenges of e-government chatbots: Advances in exploring open government data and*

- citizen participation content*. *Government Information Quarterly*, 40(1), 101877. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101877>
- Eem Nurnawati. (2022). *Efektivitas Aplikasi SIPADEK dalam Pelayanan Administrasi PUPR Kota Jambi*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Birokrasi*, IPDN.
- Gijón, C., Fernández-Bonilla, F., & Ruíz-Rúa, A. (2025). *Different approaches to Spanish e-government: From use to impact*. *Telecommunications Policy*, 49, 102918. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2025.102918>
- Halilul Khairi. (2023). *Kepemimpinan dan Inovasi dalam Tata Kelola Pemerintahan*. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, IPDN.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kalihva, N. A., Yuwono, T., & Ghulam Manar, D. (2022). Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(3), 447–465. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/39886>
- Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan E-government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(2), 154-157. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1438/1/garuda2465502.pdf>
- Megandaru Widhi Kawuryan. (2022). *Komunikasi Lintas Sektor dalam Implementasi E-Government di Jawa Barat*. *Jurnal Teknologi Informasi Pemerintahan*, IPDN.
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206-213. <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>
- Munthe, L. (2024). Manajemen konflik dalam hubungan strategi komunikasi efektif. *Circle Archive*, 1(4). <http://www.circle-archive.com/index.php/carc/article/view/84>
- Ramelan, A., Laksono, P. W., & Illahi, G. R. (2023). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulang Bawang. *Seminar Nasional PPI Universitas Andalas*, 1(Kebumian dan Energi), 63–67. <http://semnasppi.pasca.unand.ac.id/index.php/semnasppi/article/view/21>
- Sallolo, Y., Aripin, S., & Raharjo, D. (2022). Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen (SIM-Siluhtan) dalam Pelaksanaan Program Dekonsentrasi Penyuluhan Pertanian di Provinsi Kalimantan Utara. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia*, 3(1), 34-49.
- Suhajar Diantoro. (2021). *Motivasi Pelayanan Publik dan Profesionalisme ASN*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, IPDN.
- Widodo, H. W., & Fadil, M. (2022). Implementasi Aplikasi Bebunge Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Di Kabupaten Bekasi. *Governance*, 10(2), 18-33. <http://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/governance/article/view/5637>