

PERAN TEKNOLOGI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIS DAERAH DI WALI KOTA DEPOK

Oetje Subagdja¹, Muhamad Tegar Purna Bhakti², Gotfirdus Goris Seran³

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Djuanda Bogor

¹Universitas Djuanda Bogor oetje.subagja@unida.ac.id;

²Universitas Djuanda Bogor mtegarpb@gmail.com;

³Universitas Djuanda Bogor ggseran@unida.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berdampak signifikan terhadap beberapa aspek kehidupan manusia, termasuk sektor pelayanan publik di berbagai instansi pemerintahan. Di era digital ini, penerapan inovasi teknologi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan publik. Sebagai kepala pemerintahan di kota tersebut, Wali Kota Depok memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwasanya pelayanan publik di wilayahnya mampu memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik Observasi sebagai pengamatan langsung untuk mengumpulkan data yang diperlukan oleh penulis. Dapat dilihat bahwa Peran Inovasi Teknologi Dalam Peningkatan Layanan juga diterapkan oleh Wali Kota Depok, di mana beberapa pihak yang terkait di dalam pemerintahan Wali Kota Depok melakukan upaya seperti terobosan baru dengan prinsip E-Government, serta Transformasi digital yang dilakukan oleh instansi pemerintah daerah bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih modern, responsif, dan akuntabel. Dalam konteks ini, peran inovasi teknologi sangat relevan, karena dapat membantu meningkatkan efisiensi proses, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat. Dalam menghadapi tantangan dan peluang di era digital, peran inovasi teknologi dalam peningkatan pelayanan publik di Pemerintahan Wali Kota Depok tidak dapat diabaikan. Selama Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di bagian Sekretaris Pemerintahan Wali Kota Depok penulis mendapat banyak pengalaman, pengetahuan, sekaligus wawasan baru. Selain itu, teknologi bagi pemerintah harus terus diupayakan agar menjadi lebih praktis dan

efisien, serta memudahkan masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan pemerintah.

Kata Kunci: Teknologi, Pemerintahan, Pelayanan, KKL.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu aspek yang sangat vital pada penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik dianggap sebagai layanan dari pemerintah yang mencakup seluruh barang dan jasa yang disediakan dari pemerintah. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwasanya pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif dari penyelenggara pelayanan publik. Negara diwajibkan oleh UUD 1945 untuk memenuhi kebutuhan dasar seluruh warga negara demi kesejahteraannya. Penyelenggaraan pelayanan publik sangat menentukan kualitas sistem pemerintahan, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah faktor krusial dalam konteks ini.

METODE PENELITIAN

Studi yang dipilih yaitu Teknik Observasi dan deskriptif kualitatif, yang menggambarkan kondisi terkini tanpa mempertimbangkan maupun mengubah elemennya. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu jenis penelitian melalui metode pengumpulan data modern. Analisis deskriptif merupakan suatu metode yang paling sering dipilih, karena dianggap sebagai suatu pendekatan analitis untuk menentukan apakah hasil penelitian bisa digeneralisasikan dengan variabel tertentu. Pendekatan statistik yang dipilih dalam penilaian hipotesis kualitatif harus relevan dengan skala data maupun variabel yang dinilai. Fungsi peneliti yaitu sebagai alat

utama dalam penelitian kualitatif. Sehingga supaya semuanya lebih jelas, peneliti harus memiliki perspektif sekaligus memegang teori yang komprehensif sebelum melaksanakan wawancara langsung, evaluasi, serta membuat item penelitian. Penelitian ini berfokus pada signifikansi dan kumpulan nilai yang relevan.

Penelitian ini dilakukan pada saat Kuliah Kerja Lapangan (KKL) yang dilaksanakan di Gedung Instansi Wali Kota Depok yang beralamat: Jl. Margonda No.54, Depok, Kec. Pancoran Mas, Kota Depok, Jawa Barat 16431, www.depok.go.id, (021) 7764410.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kota Depok merupakan salah satu kota otonom yang terletak di sebelah selatan Jakarta, Ibukota Indonesia. Sebagai kota otonom, Depok memiliki pemerintahan sendiri yang dipimpin oleh Wali Kota. Sebagai pemimpin eksekutif kota, Wali Kota bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan dan program-program pemerintah kota. Wali Kota bekerja sama dengan pemerintahan daerah lainnya dan instansi terkait untuk menjalankan berbagai fungsi pemerintahan, seperti administrasi, pembangunan, kesehatan, pendidikan, dan keamanan. Wali Kota memiliki kewenangan untuk menyusun dan mengajukan anggaran kota kepada DPRD (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah) supaya disetujui.

Anggaran ini akan digunakan untuk membiayai berbagai program dan proyek pembangunan, pelayanan publik, serta berbagai kegiatan pemerintahan lainnya. Salah satu tugas utama Wali Kota adalah memastikan pembangunan kota berjalan dengan baik dan berkelanjutan. Hal ini termasuk perencanaan dan pengembangan infrastruktur, seperti jalan, jembatan, sarana air bersih, sistem drainase, dan fasilitas umum lainnya. Wali Kota juga harus memastikan pembangunan kota dilakukan dengan memperhatikan aspek lingkungan dan keberlanjutan. Tujuan masyarakat dan perkembangan pesat telah membuatnya perlu untuk mengangkat Kota Administratif

Depok ke peringkat kota madya untuk memaksimalkan layanannya. Namun, Pemerintah Provinsi Jawa Barat bersama Pemerintah Kabupaten Bogor memperhatikan kemajuan tersebut dan membawanya ke hadapan Pemerintah Pusat dan DPRD. Hingga secara resmi berdirinya Kota Depok di tanggal 20 April 1999, yang berlandaskan UU No. 15 Tahun 1999.

Wali Kota Depok juga memiliki visi terkait keadaan masa depan yang memuat cita dan citra yang akan direalisasikan oleh instansi pemerintah seperti “Menjadikan Depok sebagai kota yang berkualitas, berwawasan lingkungan, dan berdaya saing tinggi, dengan fokus pada kesejahteraan masyarakat.” Dan juga misi dari Wali Kota Depok seperti salah satunya adalah ‘Meningkatkan pelayanan publik yang efisien dan responsif untuk memenuhi kebutuhan warga kota’, serta tujuan umum dari Wali Kota Depok yaitu meningkatkan kualitas hidup warga kota, memajukan pembangunan kota, dan memberikan pelayanan publik yang efisien serta responsif.

Tujuan tersebut mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat dan pembangunan kota, termasuk pembangunan infrastruktur, pelayanan publik yang berkualitas, dan masih banyak lagi. Penilaian pelayanan perekaman di Kantor Wali Kota Depok dapat dilihat dari beberapa aspek, yakni:

1. *Assurance*: Pelayanan surat berkas cukup bagus karena keamanan data sangat terjaga.
2. *Empathy*: Pelayanan di Kantor Wali Kota Depok kurang baik karena petugas yang melayani masyarakat sangat tidak ramah dalam memberi pelayanan.
3. *Reliability*: Kantor Wali Kota Depok sudah bagus karena diamati dari proses perekaman yang akurat, tanpa kesalahan berulang.
4. *Responsiveness*: Pelayanan perekaman surat berkas di Kantor Wali Kota Depok kurang karena proses perekaman di Kantor Wali Kota Depok cukup lama.
5. *Tangibility*: Kantor Wali Kota Depok sudah bagus karena memiliki Gedung/Kantor Wali Kota, peralatan perekaman, beserta petugas yang

memadai.

Melalui 5 aspek tersebut, bisa disimpulkan bahwasanya pelayanan perekaman di Kantor Wali Kota Depok ada yang sudah maupun belum terpenuhi.

KESIMPULAN

Program serta fasilitas yang sudah diterapkan pemerintah Wali Kota Depok dengan mengandalkan teknologi yaitu Zona Integrasi (ZI) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM), dua inovasi ini dibuat agar mempermudah masyarakat yang akan mengirimkan berupa surat yaitu dengan membuat aplikasi yang dapat diakses berupa situs web resmi dan juga kode *barcode* agar mempermudah masyarakat dalam hal surat menyurat dan dapat dilakukan di mana saja, karena Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (internet, satelit, SMS, telepon) oleh lembaga pemerintah demi meningkatkan kinerja pemerintah yang relevan kebutuhan masyarakat, komunitas bisnis, maupun kelompok terkait lainnya untuk administrasi pemerintah yang efektif dan efisien serta penyediaan layanan yang transparan dapat dipahami sebagai konsep *e-government*.

Dalam melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Sekretaris Daerah Kota Depok ini banyak mendapatkan pengetahuan dan wawasan yang didapat. Kemudian dalam implementasi program kerja Sekretaris Daerah Kota Depok khususnya Bidang Pelayanan Publik penulis mendapat banyak pengalaman berharga, mengenai bagaimana cara melayani masyarakat sekaligus menanganinya

REFERENSI

- Adriwati. (2001). *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Aprianty, D. R. (2016). *Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Penerapan Kebijakan E-Government*, 1594.
- Dwiyanto, A. (2015). *Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Dalam Ibid, Manajemen Pelayanan

- Publik (hal. 14). Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Indrajit, E. R. (2002). *Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Electronic*. Electronic Government.
- Keliat. (2020). *Analisis Pelaksanaan Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada BPJS Kesehatan Cabang Kabanjahe*. Suparyanto Dan Rosad 2015, 5(3), 248–253.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Manajemen, 22.
- Savas. (1987). *''Privatization : The Key to Better Government''*. New Jersey: Chatam House Publisher.