



## Evaluasi Aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam Mendukung Konsep *Smart City* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok

Mary Ismowati<sup>1\*</sup>, Funny Indri Widyastuti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

\*e-mail: [maryismo@yahoo.com](mailto:maryismo@yahoo.com)

### Abstract

*The Depok Single Window (DSW) application is a media portal in the form of e-Government which was initiated by the Depok City Communication and Information Department to make it easier for people to get services and can also support the smart city concept. The background to this research is that many people in Depok City are not aware of the existence of the Depok Single Window (DSW) application, and there are still several services provided by each OPD that have not been integrated, as well as many complaints from the public. There was a decrease in the level of use of the Depok Single Window (DSW) application. The purpose of this research is to determine the evaluation of the Depok Single Window (DSW) application in supporting the Smart City Concept in the Depok City Communication and Information Department. The method used is a descriptive qualitative method by conducting interviews, observation and documentation. There are 6 (six) dimensions consisting of effectiveness, efficiency, adequacy, alignment, responsiveness and accuracy. The data source used is primary data obtained directly from informants and observations. Secondary data comes from existing data from the Depok City Communication and Information Office as well as documents. The results of the research show that the evaluation of the Depok Single Window (DSW) application has been carried out sufficiently to support the smart city concept in the Depok City Communication and Information Department, which is a form of smart government. However, implementation is still not optimal. There are still quite a lot of people in Depok City who don't know about it and there are still several obstacles experienced by people in using it. It was concluded that the evaluation of the Depok Single Window (DSW) application had been carried out but had not been carried out optimally.*

**Keywords:** Policy Evaluation; E-Government; Smart City; Depok Single Window Application

*Received September 14, 2023*

*Revised September 25, 2023*

*Published October 18, 2023*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2023 by author.

### Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi terus mengalami kemajuan yang sangat pesat seiring berjalannya waktu. Kemajuan teknologi tersebut bahkan memberikan pengaruh yang besar terhadap kehidupan manusia, yang dimana memberikan pengaruh dalam menciptakan suatu hal menjadi lebih efektif dan juga efisien dari yang sebelumnya. Dalam hal ini, seperti di negara Indonesia yang dimana mulai menerapkan adanya program *smart city*. Program *smart city* tersebut memiliki tujuan untuk dapat mewujudkan negara yang maju serta modern (Hasibuan & Sulaiman, 2019)(Insani, 2017)(Kurniasih & Wismaningtyas, 2020) Implementasi dari program *smart city* di Indonesia telah diterapkan di berbagai kota ataupun kabupaten, salah satunya Kota Depok.

Pelaksanaan program *smart city* di Pemerintah Kota Depok didasarkan pada Peraturan Daerah (Perda) Kota Depok Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kota Cerdas. Tujuan dari adanya program *smart city* di Pemerintahan Kota Depok tersebut adalah untuk dapat menciptakan suatu inovasi dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada di Kota Depok, dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai suatu faktor pendukung

---

dalam memudahkan serta menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada di masyarakat Kota Depok. Salah satu penerapan dari program tersebut adalah dengan adanya inovasi aplikasi *Depok Single Window* (DSW).

Dalam hal ini, aplikasi *Depok Single Window* (DSW) memiliki tujuan untuk dapat mendukung program *smart city* di Pemerintahan Kota Depok, yang dimana akan memudahkan bagi masyarakat Kota Depok dalam mendapatkan pelayanan publik serta berbagai informasi dari adanya sistem yang terintegrasi pada berbagai pelayanan. Oleh karena itu, masyarakat Kota Depok akan secara mudah mendapatkan pelayanan publik dan juga berbagai informasi dengan adanya satu aplikasi tersebut tanpa harus melalui *website* pelayanan secara terpisah ataupun mendatangi pelayanan secara langsung. Sehingga, pelayanan publik yang didapatkan juga akan secara cepat, mudah, lengkap, dan juga informatif sehingga pelayanan publik akan menjadi lebih efektif dan juga efisien.

Pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat Kota Depok dan terdapat melalui aplikasi *Depok Single Window* (DSW) tersebut mencakup, layanan informasi waktu sholat wilayah Kota Depok, layanan informasi peta Kota Depok, layanan informasi mengenai berita Kota Depok terbaru, informasi cuaca, mengenai panggilan darurat, mengenai lowongan pekerjaan, kampung siaga, tarif dan juga pembayaran pajak, layanan informasi dan perizinan *online* mengenai segala perizinan. Kemudian juga, terdapat informasi kesehatan yang mencakup, informasi jadwal dokter, layanan RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah), ketersediaan kamar, konsultasi secara *online*, serta pendaftaran puskesmas dan juga RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) secara *online* dan sebagainya, informasi mengenai PDAM dan juga PLN, informasi mengenai data ASN (Aparatur Sipil Negara), pengaduan permasalahan yang ada di masyarakat Kota Depok, informasi mengenai kontak OPD (Organisasi Perangkat Daerah).

Termasuk, informasi mengenai layanan pendidikan, yang mencakup informasi *passing grade*, data sekolah di Kota Depok, kalender pendidikan, dan juga informasi mengenai PPDB, layanan Baznas, layanan ekonomi, yang mencakup katalog usaha, harga komoditas yang ada di Kota Depok, layanan UMKM, layanan perpustakaan yang mencakup katalog buku yang ada di perpustakaan Kota Depok dan juga pendaftaran anggota secara *online*, layanan *wi-fi*, layanan BNN (Badan Narkotika Nasional), layanan PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga), Layanan DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial), dan juga ada layanan kependudukan mengenai pelayanan publik dalam hal kependudukan dan juga pencatatan sipil.

Implementasi dari aplikasi *Depok Single Window* (DSW) telah dilakukan sejak tahun 2017 yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) di Pemerintahan Kota Depok, namun dalam implementasi tersebut terdapat berbagai permasalahan, seperti terdapat beberapa keluhan atau *feedback* dari para pengguna aplikasi tersebut melalui *rating* serta komentar yang ada di aplikasi *google play store*, seperti masih terjadinya *error* karena banyaknya *bug* dalam aplikasi tersebut. Kemudian, juga terdapat ketidaksesuaian data pada saat pendaftaran pelayanan publik dimana kuota selalu penuh pada tanggal dan bulan yang sama serta pada tanggal merah, masih terdapat pelayanan publik yang tidak terhubung atau mengalami *error*, masih banyaknya masyarakat yang tidak dapat mengakses aplikasi tersebut, aplikasi tidak dapat diakses dengan sempurna pada beberapa perangkat yang ada di masyarakat Kota Depok.

Tidak hanya itu, bahkan implementasi dari program ini telah berjalan selama 5 (lima) tahun, namun pada implementasinya tersebut tidak hanya masyarakat yang masih belum mengetahui adanya aplikasi *Depok Single Window*, namun pegawai pemerintah Kota Depok pun juga masih ada yang belum mengetahui adanya aplikasi tersebut yang merupakan salah satu faktor penghambat dalam program *Smart City* di Pemerintahan Kota Depok. Dalam hal ini, terlihat bahwa jumlah data pengguna yang meng-*install* aplikasi *Depok Single Window* (DSW) pada *Google Play Store* adalah sebanyak 100.000 lebih pengguna. Sedangkan, pada data Badan Pusat Statistik terlihat bahwa jumlah populasi penduduk Kota Depok adalah sebesar 2.484.186 jiwa. Dalam hal tersebut, terdapat *gap* atau kesenjangan yang cukup jauh antara jumlah pengguna dengan jumlah populasi penduduk Kota Depok. Sehingga, kesenjangan tersebut

---

menjadi suatu hal yang perlu diteliti terkait dengan evaluasi dari aplikasi tersebut dalam mendukung konsep *smart city* yang ingin diwujudkan melalui penerapan *e-government* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Depok.

Oleh karena itu, hal ini perlu adanya evaluasi dari pelaksanaan aplikasi tersebut dikarenakan target realisasi yang belum tercapai secara maksimal jika dilihat dari pengguna yang masih kurang dan juga mengalami tingkat penurunan terhadap penggunaan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) di tahun 2021 lalu serta masih adanya pelayanan publik secara tradisional sedangkan konsep *smart city* di Pemerintah Kota Depok dengan diwujudkan *e-government* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Depok adalah dengan memanfaatkan teknologi untuk dapat menyelesaikan permasalahan dan juga memudahkan dalam memberikan pelayanan serta dalam hal ini pada pelaksanaannya masih terdapat ketidaksesuaian antara tujuan dengan pelaksanaannya yang akan mempengaruhi efektifitas serta efisiensi suatu pelayanan, terutama di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok yang menciptakan aplikasi *Depok Single Window* tersebut. Kemudian juga, masih banyak dinas-dinas yang memiliki layanan sendiri dan tidak terintegrasi ke dalam aplikasi *Depok Single Window* (DSW).

Penelitian ini didasarkan pada teori yang dikemukakan oleh Dunn, dimana dijelaskan bahwa dalam evaluasi dapat dilakukan dengan 6 (enam) kriteria untuk dapat melakukan analisis hasil dari suatu kebijakan yang telah diimplementasikan mencakup, efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan juga ketepatan. Serta sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Kerkpatrick (dalam Cascio, 2017), yang menjelaskan bahwa suatu evaluasi yang dapat dilakukan adalah dengan melihat respons dari para peserta (masyarakat) terkait dengan suatu program yang telah diterapkan (Nurmawan et al., 2019).

Berdasarkan hal tersebut, untuk dapat melakukan pengevaluasian terhadap aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam mendukung konsep *smart city* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok dibutuhkan partisipasi masyarakat terkait dengan aplikasi tersebut, yang kemudian dapat menjadi suatu solusi dan juga suatu rekomendasi perbaikan pada aplikasi tersebut kepada Pemerintah Kota Depok terutama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok dalam mendukung program *smart city* secara maksimal. Sehingga, dalam hal tersebut peneliti memiliki ketertarikan dalam melaksanakan penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok dengan judul "*Evaluasi Aplikasi Depok Single Window Dalam Mendukung Konsep Smart City Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok*".

## Tinjauan Pustaka

### *Evaluasi Program*

Menurut Patton (1987), menjelaskan bahwa evaluasi merupakan suatu proses yang secara kritis memeriksa suatu program. Sehingga, akan melibatkan adanya pengumpulan dan juga analisis informasi terkait dengan kegiatan, karakteristik, dan juga hasil suatu program yang memiliki tujuan untuk dapat menjadi suatu penilaian pada suatu program, untuk meningkatkan efektifitasnya dan ataupun untuk menginformasikan suatu keputusan pemrograman (Wibawa et al., 2021).

Menurut Stufflebeam (Artikunto, 2004), menjelaskan bahwa evaluasi adalah serangkaian langkah yang mencakup, memvisualisasikan, pencarian, serta memberikan suatu informasi yang memiliki kebermanfaatan untuk para pengambil keputusan dalam menentukan suatu pilihan alternatif untuk memutuskan suatu keputusan. Menurut Nugroho (2008:471), menjelaskan bahwa evaluasi adalah suatu hal yang ditunjukkan untuk dapat melakukan penilaian mengenai seberapa jauh keefektifan suatu implementasi kebijakan publik dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga, dalam hal ini dimaksudkan bahwa evaluasi merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk dapat mengetahui seberapa jauh suatu kebijakan dapat tercapai (Herwaka & Suwanto, 2018). Menurut Dunn (2000:608), menjelaskan bahwa suatu evaluasi merupakan suatu istilah yang memiliki kesamaan dengan suatu penafsiran, pemberian angka, dan juga suatu penilaian (Sugito & Triyono, 2019).

---

Berdasarkan pada definisi teori mengenai evaluasi menurut para ahli tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa suatu evaluasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dengan menilai hasil terhadap suatu hal yang telah dilaksanakan sebelumnya untuk dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai. Berkaitan dengan hal tersebut, dalam penelitian yang berjudul “*Evaluasi Aplikasi Depok Single Window Dalam Mendukung Konsep Smart City Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok*”, peneliti akan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Dunn. Menurut Dunn (Sugito & Triyono, 2019), menjelaskan bahwa dalam evaluasi terdapat 6 (enam) kriteria yang harus dilakukan, yaitu:

- 1) Efektivitas, dalam hal ini efektivitas berkaitan dengan apakah hasil yang diinginkan ketika telah tercapai. Berdasarkan pada hal tersebut, efektivitas yang dimaksud adalah apakah suatu program dapat mencapai hasil yang telah diharapkannya, kemudian apakah telah mencapai tujuan dan juga diadakannya suatu tindakan.
- 2) Efisiensi, dalam hal ini efisiensi berkaitan dengan seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk dapat mencapai hasil yang diinginkan atau dicapai. Berdasarkan pada hal tersebut, efisiensi yang dimaksud adalah jumlah usaha yang diperlukan untuk dapat menghasilkan atau menciptakan tingkat efektivitas tertentu.
- 3) Kecukupan, dalam hal ini kecukupan berkaitan dengan seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan dapat memecahkan suatu permasalahan. Berdasarkan pada hal tersebut, kecukupan dimaksudkan dengan telah seberapa jauh suatu tingkat efektivitas dapat memuaskan dan juga memenuhi kebutuhan, nilai, ataupun kesempatan yang menumbuhkan suatu permasalahan. Sehingga, dengan kata lain kecukupan juga berkaitan dengan hubungan dari suatu alternatif program dengan hasil yang diharapkannya.
- 4) Kesamaan atau perataan, dalam hal ini kesamaan atau perataan dimaksudkan dengan apakah biaya dan manfaat dapat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda. Berdasarkan pada hal tersebut, kesamaan atau perataan sangat berkaitan erat rasionalitas baik secara legal dan sosial dan juga menunjuk pada distribusi akibat dan usaha yang ada di antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi kepada perataan ataupun kesamaan adalah suatu program yang dirancang untuk mendistribusikan pendapatan, kesempatan pendidikan, ataupun pelayanan publik yang terkadang direkomendasikan atas dasar kriteria kesamaan. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien dan mencukupi namun mungkin program tersebut ditolak karena program tersebut menghasilkan distribusi biaya dan manfaat yang tidak merata. Hal ini dapat terjadi dalam beberapa kondisi. Mereka yang membutuhkan tidak menerima pelayanan sesuai dengan jumlah mereka. Kriteria kesamaan memiliki keterkaitan dengan konsepsi yang saling bersaing, yang mencakup antara keadilan ataupun juga suatu kewajaran dan juga konflik secara etis dalam mendistribusikan sumberdaya (*resource*) pada masyarakat.
- 5) Responsivitas, dalam hal ini responsivitas berkaitan dengan apakah hasil program memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok tertentu. Berdasarkan pada hal tersebut, responsivitas tersebut dimaksudkan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, ataupun nilai pada kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Pada kriteria ini responsivitas merupakan kriteria yang penting, dimana apabila kebijakan tidak dapat memuaskan pada seluruh kriteria lainnya maka akan terjadi kegagalan apabila masih belum menanggapi suatu kebutuhan secara aktual dari kelompok yang semestinya dapat diuntungkan dari adanya suatu program.
- 6) Ketepatan, dalam hal ini ketepatan berkaitan dengan apakah hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai. Berdasarkan pada hal tersebut, ketepatan yang dimaksud secara dekat memiliki hubungan dengan rasionalitas secara substantif, dikarenakan pertanyaan tentang ketepatan suatu kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Sehingga, ketepatan lebih merujuk pada suatu nilai dari tujuan program dan kepada kuatnya suatu asumsi yang dapat melandasi berbagai tujuan tersebut. Oleh karena itu, pada kriteria ketepatan mempertanyakan apakah tujuan tersebut tepat untuk suatu masyarakat.

#### ***E-Government***

---

Menurut Fang (2002), menjelaskan bahwa *e-government* merupakan suatu cara pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang paling inovatif, khususnya aplikasi internet berbasis web dengan menyediakan akses terhadap informasi pemerintahan dan pelayanan yang lebih nyaman kepada masyarakat dan dunia bisnis, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan menyediakan peluang yang lebih besar kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam institusi dan proses demokrasi (Ariani Pujilestari & Irfan Ridwan Maksum, 2022).

Secara umumnya, istilah *e-government* merupakan aplikasi yang berbasis pada komputer serta internet yang memiliki fungsi untuk dapat meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah kepada masyarakat serta dapat disebut juga dengan istilah G2C (*Government to Citizen*). Kemudian, menurut Muliawaty (2020), menjelaskan bahwa tidak hanya kepada masyarakat, tetapi juga ada hubungannya antara pemerintah dengan perusahaan atau yang disebut dengan G2B (*Government to Business*), hingga juga pemerintah daerah ataupun negara lain atau juga disebut dengan G2G (*Government to Government*) sebagai mitranya (Pertwi et al., 2021).

Menurut Ibrahim dan Zakaria (2016), menjelaskan bahwa *e-government* dalam suatu pemerintahan memberikan manfaat kepada masyarakat, yang mencakup proses tata kelola yang lebih transparan, penghematan biaya dan juga waktu layanan yang lebih efisien, prosedur yang disederhanakan dan juga peningkatan manajemen yang lebih ramah dan mudah (Kharima & Fanida, 2021).

Menurut Christopher (2018), menjelaskan bahwa tujuan dari adanya *e-government* adalah suatu strategi yang diterapkan sepenuhnya, dimana pengguna akan mengakses layanan pemerintah melalui komputer ataupun telepon seluler, melalui perpustakaan dan pusat komunitas baik di desa-desa terdekat ataupun pusat panggilan yang ditempatkan secara nyaman dan langsung pada pusat layanan Pemerintah ataupun secara langsung melalui kantor kementerian.

Berdasarkan pada definisi teori *e-government* menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa *e-government* atau *electronic government* atau juga pemerintahan digital merupakan suatu pemanfaatan teknologi kepada tata kelola pemerintah untuk dapat meningkatkan pelayanan publik.

### **Smart City**

Menurut Schaffers (2010), menjelaskan bahwa konsep *smart city* merupakan suatu kota yang dapat melakukan pengelolaan SDM (Sumber Daya Manusia), modal sosial, serta infrastruktur telekomunikasi secara modern dengan tujuan untuk dapat mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan serta kualitas hidup yang tinggi serta manajemen sumber daya yang bijak dengan pemerintahan yang berbasis kepada partisipasi masyarakat (Annisah, 2017). Menurut Kourtiti dan Nijkamp (2012), menjelaskan bahwa konsep *smart city* merupakan suatu hasil dari adanya pengembangan pengetahuan secara intensif dan juga memiliki strategi yang kreatif dalam melakukan peningkatan kualitas pada bidang sosial-ekonomi, ekologi, serta daya kompetitif di suatu kota. Menurut Cohen, Boyd (2013), menjelaskan bahwa konsep *smart city* merupakan suatu pendekatan yang dilakukan secara luas dan juga terintegrasi dalam hal peningkatan efisiensi dalam melakukan upaya pengoperasian suatu kota serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan juga meningkatkan ekonomi suatu daerah. Menurut Pratama (2014: 16), menjelaskan bahwa *smart city* merupakan suatu rancangan pengembangan, penerapan teknologi yang diterapkan pada suatu daerah untuk adanya interaksi yang kompleks dalam suatu sistem (Nurmawan et al., 2019). Menurut Cargliu dalam Kireina (2017: 8), menjelaskan bahwa konsep *smart city* merupakan suatu kota yang dapat mengelola sumber daya manusia, modal sosial, sarana serta pra-sarana telekomunikasi modern dengan tujuan untuk dapat menciptakan suatu pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan serta meningkatnya kualitas hidup yang mencakup keterlibatan partisipasi masyarakat dalam suatu manajemen pemerintahan.

---

Menurut IBM (*International Business Machines Corporation*) (Novita Sari et al., 2020) mengklasifikasikan bahwa konsep *smart city* terbagi menjadi 6 (enam) unsur yang mencakup, yaitu:

- 1) *Smart Economy*, dalam hal ini *smart economy* merupakan suatu penerapan dan pengukuran dalam *smart city* pada 2 (dua) hal, yaitu kemampuan berdaya saing dan juga mekanisme inovasi.
- 2) *Smart People*, dalam hal ini *smart people* dimaksudkan mencakup modal ekonomi, modal sosial dan juga modal manusia yang merupakan suatu modal yang harus dapat terpenuhi dalam pembangunan. Sehingga, dalam hal ini *smart people* juga merupakan sasaran yang perlu terpenuhi dalam penciptaan konsep *smart city*.
- 3) *Smart Governance*, dalam hal ini *smart governance* mencakup 3 (tiga) kriteria diantaranya adalah partisipasi masyarakat dalam memutuskan ketentuan baik secara *online* ataupun langsung, pengempangan kuantitas ataupun kualitas pelayanan publik serta keterbukaan informasi oleh pemerintah.
- 4) *Smart Mobility*, dalam hal ini *smart mobility* dimaksudkan mencakup suatu mekanisme mobilitas ataupun transportasi yang pintar, yang kemudian akan terwujud pelayanan publik untuk mobilitas ataupun transportasi publik.
- 5) *Smart Environment*, dalam hal ini dimaksudkan bahwa *smart environment* adalah memiliki suatu karakteristik yang mencakup mekanisme yang berkesinambungan dan juga cara pengelolaan sumber daya yang menjadi lebih baik.
- 6) *Smart Living*, dalam hal ini dimaksudkan bahwa *smart living* mencakup 3 (tiga) aspek yang perlu dipenuhi, yaitu persiapan sarana, prasarana dan juga informasi

Berdasarkan definisi konsep *smart city* menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa konsep *smart city* merupakan suatu konsep dengan tujuan untuk dapat menciptakan pembangunan berkelanjutan yang dilaksanakan dengan mengelola SDM (Sumber Daya Manusia) pada suatu masyarakat secara efektif dan juga efisien serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada kota tersebut.

## Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Fokus dari penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana evaluasi dari aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam mendukung konsep *smart city* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok dengan menggunakan teori evaluasi menurut Dunn (Sugito & Triyono, 2019), yang terdiri dari 6 (enam) dimensi, yaitu efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif digunakan untuk dapat menggali informasi secara mendalam. Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknis *purposive sampling*. Adapun informan tersebut, yaitu Koordinator Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok, Pranata Komputer Ahli Pertama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok, serta pegawai dari salah satu OPD yaitu Pranata Komputer Pelaksana Aplikasi Dinas Kesehatan Kota Depok dan juga pengguna atau masyarakat dari aplikasi *Depok Single Window* (DSW). Kemudian, teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan melakukan tahapan reduksi data, penyajian data dan juga penarikan kesimpulan (Anggara, 2015).

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### *Efektifitas*

Berdasarkan pada hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa pada dimensi efektifitas dalam evaluasi aplikasi *Depok Single Window* adalah sudah terlaksana. Dimana pada pelaksanaannya sudah mencapai hasil sesuai dengan tujuan, yaitu memudahkan

---

masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang terintegrasi hanya dengan satu portal atau aplikasi, bahkan pelayanan yang telah terintegrasi mencapai 148 (seratus empat puluh delapan) pelayanan dan juga sesuai bentuk implementasi dari komponen *smart government* yang dapat mendukung konsep *smart city*.

Akan tetapi, pada pelaksanaannya tersebut pun masih terdapat beberapa hambatan atau kendala sehingga masih belum cukup terlaksana, seperti *branding* atau sosialisasi dari aplikasi tersebut yang masih masif, sehingga masyarakat luas belum mengetahui adanya aplikasi tersebut. Dapat dilihat dari jumlah masyarakat Kota Depok yang memiliki jumlah penduduk sebesar 2 (dua) juta lebih dengan jumlah pengguna aplikasi *Depok Single Window* (DSW) adalah sebesar 100 (seratus) ribu lebih pengguna dan juga masih banyak yang belum mengetahui adanya aplikasi *Depok Single Window* (DSW). Sehingga, hal ini terdapat perbandingan yang cukup jauh. Oleh karena itu, *branding* atau sosialisasi yang dimiliki masih belum maksimal. Kemudian, tidak hanya itu aplikasi yang masih belum memadai dan masih harus terus disempurnakan, dan juga masih terjadinya *error* atau *loading* yang cukup lama dan juga terdapat fitur – fitur yang belum dipahami oleh para pengguna juga menjadi beberapa kendala dari pelaksanaan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) tersebut.

Tidak hanya itu, dalam pelaksanaan dari penggunaan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) juga tercatat bahwa terdapat 10 (sepuluh) layanan atau sekitar 17,8% yang cukup sering untuk digunakan oleh masyarakat Kota Depok dari total jumlah 148 (seratus empat puluh delapan) layanan yang terdapat pada aplikasi *Depok Single Window* (DSW). Berdasarkan pada hal tersebut, dapat dilihat bahwa 10 (sepuluh) menu layanan yang cukup sering digunakan mencakup pelayanan wi-fi sebesar 39%, pelayanan *healthcare* sebesar 21%, pelayanan kesehatan dan puskesmas sebesar 19%, pelayanan *library* dan *registration* sebesar 4%, pelayanan *covid* sebesar 3%, pelayanan *job vacancy* sebesar 3%, pelayanan kependudukan sebesar 3%, pelayanan kepegawaian ASN sebesar 3%, pelayanan PBB dan tagihan sebesar 2%, dan sisanya adalah pelayanan *news* sebesar 3%.

Sehingga, berdasarkan pada hal tersebut dapat disimpulkan bahwa evaluasi aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dilihat dari dimensi efektifitas adalah sudah cukup terlaksana namun masih belum cukup efektif dalam hal pelaksanaannya.

### ***Efisiensi***

Dimensi efisiensi dalam evaluasi aplikasi *Depok Single Window* (DSW) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok adalah ditemukan adanya usaha pengembangan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok dimulai dari adanya evaluasi fungsi dan manfaat dengan melakukan *monitoring* terhadap banyaknya layanan yang paling sering digunakan ataupun dipakai, melakukan *monitoring* terhadap umur rata – rata dari pengguna aplikasi *Depok Single Window* (DSW).

Kemudian juga, terdapat usaha pengembangan pada tampilan sistem dari aplikasi yang cukup berubah, penambahan layanan yang terintegrasi terus mengalami peningkatan dan juga *improve* dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok. Hanya saja, dalam sisi *branding* masih cukup jauh untuk dapat memperkenalkan kepada masyarakat luas sehingga hal ini sangat perlu diperhatikan. Namun, dalam hal ini pemerintah telah berupaya dalam memperkenalkan aplikasi tersebut kepada masyarakat, seperti melakukan promosi di sosial media yang dimiliki dan juga melalui *banner*.

Menurut Wahyuni (Tarantika & Megawati, 2022), menjelaskan bahwa memperhitungkan suatu efisiensi untuk dapat mencapai tujuan dalam memaksimalkan sumber daya waktu, biaya serta perlengkapan dalam pelayanan. Berdasarkan pada hal tersebut efisiensi kecepatan dan kesesuaian yang didapatkan oleh masyarakat dengan menggunakan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) adalah sudah cukup cepat dan sesuai untuk mendapatkan informasi yang dilihat dari jumlah *rating* harian yang mengalami peningkatan. Akan tetapi, terkait dengan pelayanan yang didapatkan masih belum cukup sesuai dikarenakan di beberapa UPTD masih mengalami ketidaksesuaian dimana ketika melakukan pendaftaran dengan menggunakan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dan juga tidak adanya panduan terkait dengan

penggunaan aplikasi, pada implementasinya pelayanan yang didapatkan sama saja harus melakukan pendaftaran ulang secara manual. Jadi, dalam implementasi untuk mendapatkan pelayanan masih mengalami ketidaksesuaian di beberapa UPTD.

### ***Kecukupan***

Pada dimensi kecukupan ini membahas terkait ketercapaian suatu tujuan dan dapat dirasakan untuk mencukupi berbagai hal. Didasarkan pada tujuan awal adanya aplikasi ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dengan hanya satu aplikasi dan juga berdasarkan pada Peraturan Walikota Depok Nomor 40 Tahun 2021 tentang SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) mengenai sistem pelayanan aplikasi yang terintegrasi. Dalam hal ini, dimensi kecukupan pada penelitian ini ditemukan sudah terlaksana namun masih belum cukup efektif. dalam memenuhi kebutuhan dan dapat menyelesaikan permasalahan masyarakat.

Hal ini dikarenakan, masih banyak pelayanan yang belum terintegrasi, dimulai dari pelayanan posyandu, posbindu, pemilihan tanggal untuk mendapatkan pelayanan pada jauh – jauh hari, fitur *wi-fi* yang masih belum tersebar secara merata pada beberapa wilayah dan juga dari 148 (seratus empat puluh delapan) layanan hanya 10 (sepuluh) layanan yang cukup sering digunakan oleh para pengguna dalam menyelesaikan permasalahan. Tidak hanya itu, dalam hal dimensi kecukupan dapat dilihat dari data *bandwidth* pengguna. Dimana berdasarkan pada data dan informasi yang diperoleh terlihat meskipun pengguna terus mengalami peningkatan tetapi jumlah tersebut masih cukup jauh dari jumlah kehilangan pengguna yang mengalami peningkatan dibandingkan jumlah pengguna baru dari aplikasi *Depok Single Window* (DSW).

**Tabel 1. Bandwith Pengguna Aplikasi Depok Single Window (DSW)**

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

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2022

### ***Perantara***

Dalam dimensi perataan, dapat xditemukan bahwa pada evaluasi aplikasi *Depok Single Window* (DSW) adalah telah terlaksana, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok telah berupaya ataupun berusaha dalam memberikan kemudahan pelayanan secara merata kepada masyarakat. Namun, pada proses implementasinya dari tahun 2017 hingga saat ini pemerintah tidak memberikan adanya batasan dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat yang tidak dapat mengakses aplikasi *Depok Single Window* (DSW). Oleh karena itu, meskipun terdapat aplikasi yang memberikan kemudahan tetapi tidak menghambat masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara manual. Sehingga, dalam hal pemerataan tersebut adalah bahwa sasaran masih hanya mencapai pada masyarakat yang mengetahui teknologi dan masih belum merata secara keseluruhan kepada kelompok masyarakat yang terkendala dalam hal teknologi.

### ***Responsivitas***

Berdasarkan pada hasil wawancara, ditemukan bahwa dimensi responsivitas dalam hal ini adalah sudah terlaksana dan sesuai dimana para pelaksana, seperti dinas – dinas terkait telah memberikan respon yang baik dan sesuai kepada masyarakat dalam pelaksanaan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam mendapatkan pelayanan ketika terdapat suatu kendala, seperti ketika terjadi suatu permasalahan dalam penggunaan aplikasi maka dinas terkait sebagai pelaksana akan langsung menanggapi dengan menyampaikan kendala yang dialami kepada *developer* sebagai pihak ketiga dalam pelaksanaannya yang kemudian akan dilakukan perbaikan melalui biaya pemeliharaan. Kemudian, peran dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota

---

Depok adalah memastikan sistem terjaga dengan baik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok juga menambahkan bahwa aplikasi telah terstandar ISO keamanan informasi, yaitu ISO 27001 yang dimana telah terjaga keamanannya dalam aplikasi tersebut. Dalam hal ini pun, ketika masyarakat mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi *Depok Single Window* (DSW), masyarakat tetap mendapatkan pelayanan secara manual. Hanya saja, dalam proses penanggulangan kendala dan juga pengembangan terhadap sistem masih belum cukup secara maksimal untuk beberapa masyarakat. Hal ini dikarenakan, permasalahan atau kendala dalam sistem masih terjadi.

### ***Ketepatan***

Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa dalam dimensi ketepatan pada evaluasi aplikasi *Depok Single Window* (DSW) adalah telah terlaksana dalam memberikan manfaat dimana masyarakat dapat secara mudah dan nyaman dalam mendapatkan pelayanan dengan melalui aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dan juga sesuai tujuan awal adanya aplikasi *Depok Single Window* (DSW) adalah menyatukan para OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dapat terintegrasi dalam aplikasi. Dalam hal tersebut, terlihat hampir semua pelayanan pada dinas-dinas yang ada di pemerintah kota Depok telah terintegrasi, mencakup pelayanan kesehatan, panggilan darurat, pengecekan pembayaran pajak, panggilan darurat yang dapat secara langsung hanya diakses melalui aplikasi tersebut. Hanya saja, dalam penerapannya ketika mengakses aplikasi masih perlu untuk melakukan pendaftaran atau untuk mendapatkan pelayanan dengan mengakses situs yang dimiliki oleh dinas terkait. Sehingga, dalam hal ini secara keseluruhannya penerapan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) masih cukup relatif, disamping juga masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dikarenakan sosialisasi yang masih cukup massif.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait evaluasi aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam mendukung konsep *smart city* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok tersebut, kesimpulan yang didapatkan oleh peneliti adalah aplikasi *Depok Single Window* (DSW) telah terlaksana, namun masih belum dilakukan secara maksimal yang dimana diukur dengan menggunakan teori oleh William dan Dunn dalam Sugito dan Joko Triyono (2020) dengan 6 (enam) indikator, sebagai berikut:

#### 1) Efektivitas

Pada dimensi efektivitas dari pelaksanaan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam mendukung konsep *smart city* telah memberikan manfaat dimana masyarakat dapat secara mudah dalam mengakses layanan dan juga berbagai fitur dengan hanya satu aplikasi yang telah terintegrasi dengan berbagai layanan yang terdapat di OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kota Depok. Tidak hanya itu, aplikasi *Depok Single Window* (DSW) juga mendukung konsep *smart city*, sebagai wujud dari unsur *e-government*. Hanya saja pada pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti dari 148 layanan hanya 10 layanan yang memberikan efek kepada masyarakat.

#### 2) Efisiensi

Pada dimensi efisiensi dapat dikatakan sudah terlaksana, dilihat dari 2 (dua) bagian dimana yang pertama adalah usaha yang dilakukan oleh pemerintah. Dalam hal ini, pemerintah atau Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok telah melakukan berbagai evaluasi pengembangan yang dimulai dari evaluasi fungsi dan juga manfaat. Kemudian, pada bagian masyarakat dalam hal ini berkaitan dengan usaha yang mencakup kecepatan dalam mendapatkan pelayanan menggunakan aplikasi, namun pada pelaksanaannya masih mengalami keterhambatan karena tidak adanya panduan terkait dengan penggunaan aplikasi *Depok Single Window* (DSW)

#### 3) Kecukupan

Pada dimensi kecukupan dalam pelaksanaan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) sudah terlaksana dengan baik. Hal tersebut dikarenakan, dengan dilihat pada berbagai layanan

telah terintegrasi ke dalam aplikasi *Depok Single Window* (DSW), sehingga dengan adanya aplikasi tersebut pun dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tanpa harus menghafal semua layanan OPD di Kota Depok. Akan tetapi, meskipun begitu masih banyak pelayanan yang masih belum terintegrasi seperti pelayanan yang ada di tingkat LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat), seperti posbindu, posyandu dan juga pelayanan yang masih belum secara merata digunakan oleh masyarakat. Tidak hanya itu, bahkan dilihat dari *bandwidth* pengguna masih terdapat peningkatan dalam jumlah kehilangan pengguna aplikasi *Depok Single Window* (DSW).

4) Perataan

Pada dimensi perataan dalam pelaksanaan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dapat dikatakan sudah terlaksana, pelayanan telah diberikan secara merata kepada seluruh masyarakat, dimana apabila masyarakat masih mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi maka masyarakat tetap mendapatkan pelayanan secara langsung melalui OPD terkait.

5) Responsivitas

Pada dimensi responsivitas aplikasi *Depok Single Window* (DSW) telah terlaksana dimana beberapa pengguna aplikasi telah merasakan kemudahan serta kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan di Kota Depok. Bahkan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok juga telah memberikan keamanan dalam penggunaan aplikasi yang telah terstandar ISO 2701 walaupun *feedback* dari penggunaan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dari masyarakat masih belum secara maksimal dilaksanakan.

6) Ketepatan

Pada dimensi ketepatan dalam aplikasi *Depok Single Window* (DSW) telah mencapai sasaran dan tujuan utamanya, yaitu menyatukan para OPD untuk dapat mengintegrasikan pelayanan yang dimiliki ke dalam aplikasi *Depok Single Window* (DSW) telah terlaksana bahkan hingga saat ini sudah ada peraturan walikota nomor 40 tentang *e-government* yang mengatur pelaksanaan aplikasi tersebut.

### Saran

- 1) Memfokuskan *output* dari pelaksanaan aplikasi supaya dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien yang telah terintegrasi kepada aplikasi *Depok Single Window* (DSW).
- 2) Meningkatkan responsivitas dengan memberikan panduan penggunaan aplikasi kepada masyarakat. Serta berkoordinasi kepada para OPD (Organisasi Perangkat Daerah) untuk mendukung pelaksanaan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) agar lebih efektif.
- 3) Perlu adanya evaluasi secara berlanjut kepada para pengguna terkait pelaksanaannya dan juga menghimbau masyarakat untuk dapat memberikan *feedback* atau umpan balik ketika telah menggunakan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) sebagai langkah *monitoring* dan juga evaluasi dari setiap pengguna. Sehingga, pemerintah perlu untuk memperhatikan *monitoring* dan juga *output* dari program tersebut.
- 4) Berkoordinasi kepada para pengguna aplikasi *Depok Single Window* (DSW), untuk dapat mendukung pelaksanaan aplikasi tersebut dengan memberikan informasi kepada sesama masyarakat Kota Depok untuk menggunakan aplikasi yang dapat memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.

### References

- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Pustaka Setia.
- Annisah. (2017). Usulan Perencanaan Smart City: Smart Governance Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko. *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi*, 8 No.1, 59–80.
- Ariani Pujilestari, & Irfan Ridwan Maksun. (2022). Penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik Pada Biro Kepala Daerah Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Niara*, 15(2), 211–220. <https://doi.org/10.31849/niara.v15i2.9942>
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart Cit, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127–135.

- 
- <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/1097>
- Herwaka, Y. D., & Suwanto, S. A. (2018). Evaluasi Kualitas Aplikasi E-Foto Dalam Pengelolaan Arsip Foto Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(2), 241–250.
- Insani, P. A. (2017). Mewujudkan Kota Responsif Melalui Smart City. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 25–31. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v2i1.1423>
- Kharima, K. D., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Aplikasi Transportasiku Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 63, 199–214. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p199-214>
- Kurniasih, Y., & Wismaningtyas, T. A. (2020). Smart City Kota Magelang : Perubahan Manajemen Pemerintahan Daerah dalam Penerapan Electronic Governance. *JiAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(2), 356. <https://doi.org/10.31764/jiap.v8i2.2734>
- Novita Sari, D., Rahmadani, D. Z., & Yusuf Wardani, M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mewujudkan Inovasi Smart City. *Journal of Governance Innovation*, 2(2), 112–130. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v2i2.435>
- Nurmawan, A. R., Saadah, K., & Suwondo, S. (2019). Analisis Efektivitas Program Terminal Parkir Elektronik Sebagai Perwujudan Smart City Kota Bandung. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 10(1), 1274–1284.
- Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Tranparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa. *Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Tranparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa*, 9, 130–139.
- Sugito, & Triyono, J. (2019). *Evaluasi Kebijakan Publik Kajian Teoritis dan Praktis*. Kapal Press.
- Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 10(Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang), 1123–1136.
- Wibawa, S., Karyana, A., Winarti, Kertati, I., Harsono, D., Sulistiyani, A. T., Widodo, B., Saharuddin, E., Harahap, T. K., Chandra, P. S., Sukarso, Wahyuningrat, Ismiyanto, Aisyah, S., Nuraini, D. A., Permatasari, A., Setiawan, T., Kurniasih, D., Harma, U., ... Rosyadi, S. (2021). *Pengantar Manajemen Publik* (Z. Wibawa, Samodra., Slamet Riyadi. (ed.)). Khalifah Mediatama.