

rec
26/sep 2024

EVALUASI APLIKASI *DEPOK SINGLE WINDOW* DALAM PENERAPAN KONSEP *SMART CITY* DI KOTA DEPOK

Muhammad Irsad Rakha Chandra¹, Titik Djumiarti², Teuku Afrizal³

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jln. Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: www.fisip.undip.ac.id email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Depok Single Window application was developed by Diskominfo Kota Depok as an effort to implement smart governance in smart city concept in Depok City. This application offers 145 types of services within a single window, but there are still several challenges in implementation, such as frequent errors, a high number of negative reviews, and an insufficient workforce in the implementing unit. This research aims to analyze the evaluation results and the inhibiting factors affecting Depok Single Window application in the smart city implementation in Depok City. This research used descriptive qualitative method, with data collected through non-participatory observation, interviews, and documentation to present the phenomenon factually and in-depth in 2024. Informants were selected by purposive sampling, and application users were chosen through incidental sampling. The theory used in this research is William Dunn's evaluation theory, with the addition of four criteria to analyze the inhibiting factors. The results of the study show that indicators of efficiency, adequacy, equity, and accuracy still need to be addressed for the application to function effectively. The inhibiting factors affecting the effectiveness of the Depok Single Window application include resource factors, communication, and bureaucratic structure. Based on the research findings, the recommendations provided to address the identified problems include the establishment of technical work guidelines and proper division of tasks within the implementing unit, the development of a regular application maintenance schedule, periodic dissemination of information related to the application, and coordination of all relevant regional apparatus to help ensure the success of the application.

Keywords: *Application, Evaluation, Public Service, Smart City, Smart Governance.*

ABSTRAK

Aplikasi Depok *Single Window* merupakan aplikasi yang dibentuk oleh Diskominfo Kota Depok sebagai upaya untuk menerapkan *smart governance* dalam pelaksanaan konsep *smart city* di Kota Depok. Aplikasi ini mampu menghadirkan 145 jenis layanan dalam satu aplikasi, tetapi masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan aplikasi, seperti seringnya error, banyaknya ulasan negatif, dan kurangnya jumlah tenaga kerja dalam unit pelaksana. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis hasil evaluasi dan faktor penghambat dari keberjalanan aplikasi Depok *Single Window* dalam penerapan *smart city* di Kota Depok. Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan data terhimpun dari observasi non-partisipatif, wawancara dan dokumentasi untuk memunculkan fenomena secara faktual dan mendalam pada tahun 2024. Informan dipilih secara *purposive* pada keempat tempat penelitian, dan pengguna aplikasi dipilih secara *incidental sampling*. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori evaluasi evaluasi *William Dunn* dengan menambahkan empat kriteria dalam menganalisis faktor penghambat. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa indikator efisiensi, kecukupan, perataan, dan ketepatan masih harus diperhatikan agar aplikasi dapat berjalan secara efektif. Adapun faktor penghambat yang mempengaruhi efektifitas aplikasi Depok *Single Window*, yaitu faktor sumber daya, komunikasi dan struktur birokrasi. Berdasarkan hasil penelitian, rekomendasi yang diberikan atas permasalahan yang ditemukan, yaitu pembentukan petunjuk teknis kerja dan pembagian tupoksi kerja yang sesuai dalam unit pelaksana, membentuk jadwal pemeliharaan aplikasi, penyebaran informasi dilakukan secara berkala terkait aplikasi, dan mengkoordinasi seluruh perangkat daerah terkait untuk membantu mensukseskan aplikasi.

Kata Kunci: *Aplikasi, Evaluasi, Pelayanan Publik, Smart City, Smart Governance.*

PENDAHULUAN

Konsep *smart city* merupakan cita-cita setiap kota yang ada di Indonesia, dengan menjalankan konsep *smart city* ini, berbagai data dan informasi yang ada di kota tersebut dapat dikumpulkan dan dianalisis melewati aplikasi cerdas, lalu selanjutnya dapat disajikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui aplikasi tersebut lewat berbagai jenis gadget yang dimiliki. Pengguna aplikasi, melalui gadgetnya juga dapat mengirim informasi ke pusat data, sehingga dapat terjadi pertukaran informasi secara dua arah, antara masyarakat dan pemerintah. Penjabaran *Smart City* tersebut tertulis dalam (Hasibuan & Sulaiman, 2019: 129).

Di Indonesia sendiri, sudah terdapat program yang secara langsung memacu perkembangan kota untuk menjadi kota cerdas, yaitu program "Gerakan Menuju 100 Kota Cerdas" bertujuan untuk membimbing kabupaten dan kota dalam menyusun "Masterplan Smart City" guna memaksimalkan pemanfaatan teknologi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan mempercepat pengembangan potensi daerah masing-masing. Dengan kata lain, konsep *Smart City* dapat memberikan dampak positif pada layanan pemerintah, seperti

memudahkan proses pelayanan yang baik. Dengan demikian, masalah birokrasi yang rumit dan lambat bisa diatasi dalam pandangan masyarakat (Winarno, 2020: 112-125).

Program tersebut diinisiasi oleh Kominfo bersama dengan Kemendagri, Kementerian PUPR, Bappenas, dan Kantor Staf Presiden (Ilham et al, 2022 : 2).

Sampai tahun 2019, setidaknya sudah ada sekitar 75 yang sudah termasuk ke dalam kategori Smart City, Adapun beberapa contoh kota tersebut, serta fokus pengembangan Smart City dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. Penerapan *Smart City* di Indonesia

| No | Nama Kota dan Kabupaten | Fokus <i>Smart City</i> |
|-----|-------------------------|--|
| 1. | Kota Bekasi | <i>Smart Government, Smart Economy, Smart Mobility.</i> |
| 2. | Kota Bandung | <i>Smart Government, Smart Economy, Smart Live, Smart Living, Smart People, dan Smart Mobility.</i> |
| 3. | Kota Bogor | <i>Smart Governance, Smart Branding, Smart Economy, Smart Living, Smart Living, Smart Society, Smart Environment.</i> |
| 4. | Kota Denpasar | <i>Smart Governance, Smart Living, Smart People, Smart Environment, Smart Mobility, Smart Economy, Smart Philosophy, Smart Creativity.</i> |
| 5. | Kota Jakarta | <i>Smart Governance, Smart Economy, Smart Live, Smart Living, Smart People, dan Smart Mobility.</i> |
| 6. | Kota Medan | <i>Smart Government, Smart Branding, Smart Economy, Smart Environment, Smart Living, Smart Society.</i> |
| 7. | Kota Samarinda | <i>Smart Governance, Smart Economy, Smart Live, Smart Living, Smart People, dan Smart Mobility.</i> |
| 8. | Kota Samarinda | <i>Smart Governance, Smart Economy, Smart Live, Smart Living, Smart People, dan Smart Mobility.</i> |
| 9. | Kota Semarang | <i>Smart Governance, Smart Economy, Smart Live, Smart Living, Smart People, dan Smart Mobility.</i> |
| 10. | Kota Surabaya | <i>Smart Governance, Smart Economy, Smart Environment, Smart Living, Smart People, Smart Mobility.</i> |

Sumber: Data olahan pribadi, 2024.

Tabel 1 menjelaskan bahwa secara umum konsep *smart city* yang telah berjalan di beberapa kota berfokus kepada *smart governance* yang

kemudian dikembangkan lagi seiring kebutuhan dari kota tersebut. Berbagai kota diberikan keleluasaan untuk menyesuaikan dengan keadaan dan potensi di kotanya, sehingga konsep *Smart City* dapat berjalan dengan tujuan sesuai kebutuhan masyarakat yang ada di kota tersebut, bukan hanya sekedar mensukseskan program “Gerakan Menuju 100 Kota Cerdas” (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2020: 39-40).

Salah satu kota yang juga masuk ke dalam jajaran 100 Kota Cerdas di Indonesia adalah Kota Depok yang berada pada urutan 72 dari 99 kota yang ada di dalam program tersebut. Kota Depok merupakan sebuah kota yang berada dalam area metropolitan Jabodetabek. Secara geografi, Kota Depok pada sebelah utara berbatasan langsung dengan DKI Jakarta dan Kota Tangerang Selatan dan pada sebelah timur, barat dan selatan berbatasan langsung dengan Kota Bogor. Melihat letak wilayah yang berada diantara kota-kota besar tentunya membawa dampak dari segi mobilitas masyarakat, karena Kota Depok menjadi wilayah penghubung antara Kota Bogor dan DKI Jakarta. Tentunya letak yang strategis ini membuat Kota Depok mengalami peningkatan jumlah

penduduk. Tercatat sebanyak 2.4 juta jiwa yang bertempat tinggal di Kota Depok pada tahun 2022. bahkan setiap tahunnya persentase perpindahan penduduk ke Kota Depok mencapai 4% pertahun dalam (Badan Pusat Statistik Kota Depok, 2023: 40-42).

Pertumbuhan penduduk yang cukup pesat itu mendorong Pemerintah Kota Depok berinisiatif untuk membuat inovasi dalam pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat menerima layanan. Sebagai salah satu perangkat daerah yang ada di Kota Depok, Diskominfo Kota Depok secara inisiatif ingin membentuk aplikasi berbasis *smartphone* yang didalamnya terintegrasi dengan berbagai jenis layanan yang ada di Kota Depok, hal itu sebagai salah satu bentuk pemenuhan aspek *smart governance* dalam penerapan konsep *smart city* di Kota Depok, Aplikasi ini dinamakan Depok Single Window (DSW).

Aplikasi DSW ini merupakan media pelayanan publik yang diperuntukan kepada masyarakat Kota Depok agar mendapat kemudahan dalam penerimaan layanan informasi melalui satu pintu. (Diskominfo Kota Depok, 2020: 4-5) dalam pemaparan *quick win* Kota Depok tahun 2020 menjelaskan manfaat dari aplikasi ini, yaitu:

1. Masyarakat tidak perlu mengingat berbagai alamat situs web untuk mendapatkan layanan atau informasi berbasis web.
2. Masyarakat tidak perlu menginstal banyak aplikasi untuk memperoleh informasi atau layanan berbasis mobile.
3. Dengan slogan "Depok dalam satu genggaman," masyarakat dapat mengakses berbagai layanan di Kota Depok melalui satu aplikasi tunggal.

Dengan melihat manfaat tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi DSW ini menyajikan kemudahan layanan kepada masyarakat. Masyarakat Kota Depok dapat mengakses aplikasi ini lewat perangkat Android dan IOS, sehingga semua masyarakat dapat menggunakan DSW dengan mudah.

Mengingat begitu banyaknya manfaat yang dihadirkan dari adanya aplikasi DSW, sangat disayangkan apabila aplikasi ini belum diketahui oleh seluruh masyarakat Kota Depok. Menurut Walikota Depok, Imam Budi Hartono dalam (Diskominfo Kota Depok, 2020) hanya ada sebanyak 104.000 orang pada tahun 2022 yang mengunduh aplikasi ini, tentunya sangat jauh jika dibandingkan dengan total penduduk yang ada di Kota Depok. Walaupun jumlah tersebut

memperlihatkan kenaikan dari tahun-tahun sebelumnya, seperti pada tahun 2019, hanya terdapat 11.640 orang yang mengunduh aplikasi DSW ini menurut (Viandari, 2021: 15) tetap jumlah tersebut tidak seimbang dengan total masyarakat Kota Depok.

Dalam menjaga kualitas aplikasi, indikator kinerja yang digunakan pada pelaksanaan aplikasi Depok *Single Window* berupa jumlah pengguna DSW dan ulasan yang disampaikan masyarakat. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa keberjalanan aplikasi ini berpengaruh terhadap jumlah pengguna yang ada dan kepuasan pengguna aplikasi, sayangnya hal ini masih menjadi permasalahan karena jumlah pengguna masih terlalu sedikit dan banyak keluhan mengenai ketidakpuasan pengguna aplikasi yang disampaikan oleh para pengguna aplikasi, selain itu minat dari masyarakat masih rendah untuk memanfaatkan aplikasi DSW dalam (Putri & Harsono, 2020: 9).

Lemahnya minat masyarakat ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan pengguna aplikasi yang dapat dibaca langsung oleh calon pengguna, sehingga banyak dari calon pengguna yang menganggap aplikasi ini tidak terlalu penting dalam penggunaannya. Adapun beberapa keluhan pengguna

aplikasi yang sudah dirangkum dapat dilihat melalui tabel di bawah ini:

Tabel 2. Ulasan Pengguna Aplikasi Depok *Single Window*

| Tanggal | Rating | Ulasan |
|------------|--------|--|
| 30/01/2023 | 1 | Setiap kali di akses, gk bisa. Harus uninstall dan install ulang lagi. |
| 04/04/2023 | 1 | Kacau, lemot sekali,, makin canggih makin sulit,, mohon pertimbangkan lagi,, kembali ke daftar manual aja. |
| 02/05/2023 | 1 | Setelah di update knp jadi lemot dan susah buat daftar ke puskesmas nya aneh enakan fitur yg lama dulu yg skrg ribet g bisa kebuka |
| 05/05/2023 | 1 | Makin kesini makin ribet aja berobat. Ada segala pake aplikasi .. Keburu MATI orang kalo pelayan kaya begiRIBETTT AAAMMATT |
| 13/05/2024 | 1 | Aplikasi kaga jelas, gua daftar online di RS susah bener |
| 27/06/2024 | 1 | Useless apps!!!Gak bisa daftar online antrian |
| 13/07/2024 | 1 | Aplikasinya ada tapi tidak ada wkwkwk gabisa dipake |
| 17/07/2024 | 1 | Tidak bisa digunakan |
| 21/07/2024 | 1 | Aplikasi apaan si ini, kaga ada maintenance sama sekali, loading mulu kg bisa-bisa daftar online. |

Sumber: data olahan pribadi, 2024

Tabel 2 menjabarkan beberapa review dengan rating rendah, berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa aplikasi DSW ini belum optimal, selain masih ada hal yang belum dapat berjalan dengan baik seperti yang disampaikan oleh para pengguna di atas. Aspek kesigapan dalam menangani keluhan yang disampaikan warga Depok lewat aplikasi masih kurang diperhatikan, sehingga beberapa keluhan membutuhkan waktu yang lumayan lama untuk diproses, aplikasi DSW juga masih dipertanyakan mengenai kredibilitas, cara penyampaian dan penggunaannya, karena di beberapa hal, aplikasi ini masih sulit untuk digunakan, Dari sisi infrastruktur aplikasi DSW itu sendiri masih dikatakan kurang mempuni, hal ini dikatakan demikian, karena masih

sering terjadi error dan sering tidak bisa digunakan (Novian, 2021: 4).

Aplikasi ini juga belum dapat dikatakan sebagai layanan satu pintu sepenuhnya, hal ini dikarenakan beberapa layanan masih mengharuskan pengguna untuk mengunjungi *website* lain dalam memenuhi kebutuhannya, sehingga masyarakat diharuskan untuk *log-in* kembali jika ingin menggunakan layanan yang dibutuhkan.

Melalui penelitian ini, penulis memiliki tujuan untuk mengevaluasi aplikasi Depok Single Window dalam penerapan konsep Smart City di Kota Depok dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja aplikasi tersebut. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada fokus penelitian mengenai evaluasi aplikasi Depok Single Window dalam penerapan Konsep Smart City di Kota Depok, cakupan penelitian ini menekankan secara dalam mengenai hambatan yang dirasakan masyarakat pengguna aplikasi dan pemberian layanan melalui aplikasi.

Dengan ditemukannya beberapa ketidakefektifan dari aplikasi DSW ini berdasarkan latar belakang penelitian yang telah terhimpun. Penulis mengangkat judul "*Evaluasi Aplikasi Depok Single Window Dalam*

Penerapan Konsep Smart City di Kota Depok”.

IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Ketidakpuasan pengguna aplikasi Depok *Single Window* berdasarkan ulasan yang disampaikan para pengguna.
2. Infrastruktur aplikasi Depok *Single Window* yang belum mempu sebagai layanan satu pintu.
3. Kurangnya penyebaran informasi terkait aplikasi Depok *Single Window*.
4. Lemahnya kompetensi pihak pelaksana aplikasi Depok *Single Window*.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana hasil evaluasi aplikasi Depok single Window dalam menerapkan konsep smart city di Kota Depok?.
2. Apa saja faktor penghambat layanan aplikasi Depok Single window dalam penerapan konsep smart city di Kota Depok?.

TUJUAN PENELITIAN

1. Menganalisis hasil evaluasi pelaksanaan layanan aplikasi Depok Single Window dalam menerapkan konsep smart city di Kota Depok.

2. Menganalisis faktor penghambat yang mempengaruhi layanan aplikasi Depok Single Window dalam menerapkan konsep smart city di Kota Depok.

KERANGKA TEORI

Administrasi Publik

McCurdy dalam Keban (2014: 3), menjelaskan bahwa administrasi publik dapat dipandang sebagai sebuah proses politik. Ia mendefinisikan administrasi publik sebagai metode pemerintahan untuk menjalankan berbagai fungsi negara. McCurdy berpendapat bahwa administrasi publik tidak hanya melibatkan unsur manajerial, tetapi juga aspek politik.

Beberapa ahli lain yang mendefinisikan administrasi publik, seperti Barton & Chappel, mereka mendefinisikan administrasi publik sebagai sebuah cara kerja dari pemerintah, lalu ada Rosenbloom yang mendefinisikan bahwa administrasi publik merupakan sebuah ilmu yang didalamnya terdapat pemanfaatan dari teori manajemen, politik, dan hukum dalam menjalankan fungsi pengaturan maupun pelayanan publik secara menyeluruh. Nicholas Henry menjelaskan bahwa administrasi publik adalah kombinasi kompleks antara teori dan praktik, yang melibatkan kegiatan pemberian layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang dipimpinnya. Dari berbagai definisi ini, dapat disimpulkan bahwa administrasi

publik merupakan bentuk kegiatan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (Keban, 2014).

Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah suatu strategi, rencana dan rancangan atau alat untuk memberikan kebutuhan suatu masyarakat untuk mencapai kondisi yang dikehendaknya. Kebijakan publik ialah aturan yang dibentuk untuk kepentingan umum atau masyarakat. Meliputi kepentingan komersial dan kepentingan politik, individu, atau organisasi tertentu. Oleh karena itu, kebijakan harus menerapkan prinsip kerja sama dan empati terhadap masyarakat, baik dari segi formal, kognitif dan nilai. Kebijakan publik merupakan keputusan pemerintah yang tidak dapat di tarik kembali, sehingga harus direncanakan dengan sungguh-sungguh. Kebijakan publik pada awalnya dan akhirnya adalah mengenai Moralitas Pemerintah, bukan tentang masalah-masalah teknis penerapan kebijakan.

Untuk memahami posisi dan peran strategis pemerintah sebagai aktor publik dalam konteks kebijakan publik, penting untuk menyadari bahwa pelaksanaan kebijakan harus berorientasi pada kepentingan rakyat. Selain itu, kebijakan publik harus mampu beradaptasi dengan nilai-nilai kehidupan dan pembangunan dalam masyarakat.

Evaluasi Kebijakan

Tahap evaluasi dianggap sebagai tahap penting untuk mengembangkan suatu kebijakan agar dapat berjalan lebih baik lagi untuk kedepannya. Salah satu ahli kebijakan publik William N. Dunn (2003) memberikan pengertian istilah yaitu evaluasi merupakan kata yang mewakili suatu upaya untuk menganalisis hasil-hasil kebijakan dalam satuan nilai dalam (Hayat, 2018).

William Dunn (2003) dalam mengkaji evaluasi, membagi melalui enam kriteria untuk mempermudah dalam mendalami evaluasi sebuah kebijakan yang kompleks, adapun beberapa indikator tersebut, yaitu:

1. Efektifitas, berkenaan dengan pencapaian hasil dari kebijakan yang didukung melalui pengembangan kebijakan yang rinci dan jelas untuk mencapai tujuan kebijakan.
2. Efisiensi, berkenaan dengan usaha yang bermanfaat kegunaannya dalam meningkatkan efektifitas dari sebuah kebijakan.
3. Kecukupan, berkenaan dengan seberapa jauh tingkat pemenuhan kebutuhan dari target kebijakan.
4. Perataan, merupakan aspek penilaian secara adil sesuai dengan fungsi dan tujuan, serta merata pada aspek yang terpengaruh dari adanya kebijakan.
5. Responsifitas, merupakan tanggapan atau pendapat atas penilaian kebijakan

yang diterapkan.

6. Ketepatan, merupakan dampak dari adanya kebijakan yang memunculkan alternatif kemungkinan.

Evaluasi kebijakan dianggap sebagai aktivitas yang fungsional. Tujuan evaluasi adalah untuk memahami tujuan kebijakan, metode penerapannya, dan dampak yang dihasilkan. Ada tiga unsur yang harus diperhatikan oleh evaluator dalam melaksanakan evaluasi, yaitu:

1. Menjelaskan keluaran suatu kebijakan yang merupakan hasil kebijakan.
2. Evaluasi berkaitan dengan kemampuan pembuat kebijakan menyelesaikan permasalahan sosial.
3. Evaluasi berkaitan dengan konsekuensi antara bentuk reaksi dari tindakan.

Teori evaluasi oleh William Dunn mengemukakan dalam analisis kebijakan bahwa evaluasi memiliki beberapa fungsi penting antara lain:

1. Evaluasi dapat memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya untuk pelaksanaan kebijakan di masa depan, khususnya mengenai sejauh mana kebutuhan, nilai, peluang, dan tujuan tercapai melalui tindakan publik. Dalam konteks ini, penilaian mengukur sejauh mana tujuan dan sasaran tertentu berhasil dicapai dalam menyelesaikan masalah.
2. Penilaian juga dapat memperjelas dan mengkritisi nilai suatu tujuan dan

sasaran kebijakan publik. Nilai-nilai diperjelas dengan mengidentifikasi dan mengoperasionalkan tujuan dan sasaran. Dengan mempertanyakan kelayakan tujuan dan sasaran, analisis dapat menggunakan sumber nilai atau landasan alternatif berupa rasionalisme.

Dengan tinjauan ini dapat menerapkan analisis kebijakan sebagai rekomendasi perumusan dan pemecahan masalah. Evaluasi juga memberikan kontribusi untuk alternatif kebijakan baru yang perlu diganti atau di perbaharui

Smart City

Smart City atau kota cerdas merupakan sebuah program yang memanfaatkan teknologi digital dalam segala komponen baik sarana ataupun prasarana yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat. Hasibuan & Sulaiman dalam (Tri & Aindita, 2021: 3) menjelaskan bahwa konsep Smart City dengan mengusung kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat memberikan dampak bagi lingkungan perkotaan kearah yang lebih nyaman dan efisien. Dengan menggunakan konsep Smart City yang pada dasarnya menekankan pada integrasi pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat lewat pemanfaatan kemajuan teknologi, tentunya akan meningkatkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan, karena efektifitas dan efisiensi akan ikut meningkat seiring digitalisasi

pelayanan yang dilakukan. Dalam konsep Smart City, menurut Akbaruddin (2021), terdapat tiga dimensi yang merujuk pada Smart City, yaitu:

1. Dimensi teknologi, dalam membentuk konsep smart city pada sebuah kota, diperlukan alat-alat yang canggih dan dapat terintegrasi secara digital.
2. Dimensi sumber daya manusia, keberadaan SDM yang ahli diharapkan dapat mendorong pembentukan konsep smart city
3. Dimensi institusional, kerja sama antar pemerintah pusat dan pemerintah daerah dapat mendorong pembentukan konsep smart city.

Boyd Cohen dalam mengkaji perihal smart city membentuk enam kategori utama yang didalamnya terdapat tiga key drivers (pendorong utama) dalam membentuk konsep Smart City, yaitu:

1. *Smart Governance (transparency and open data, information and communication technology & e-government, policies that support both supply and demand sides)*
2. *Smart Living (safety, health, cultural vibrancy, and overall happiness)*
3. *Smart Mobility (diverse transportation options, emphasis on non-motorized and prioritized choices, integrated ICT)*
4. *Smart People (21st-century education, inclusive community, fostering creativity)*

5. *Smart Economy (entrepreneurship and innovation, productivity, local and global connectivity)*
6. *Smart Environment (eco-friendly buildings, renewable energy, sustainable urban planning)*

Framework konsep Smart City yang dibentuk oleh Cohen Boyd ini yang penulis gunakan dalam menggambarkan layanan Depok Single Window (DSW) sebagai upaya mewujudkan smart governance di Kota Depok dalam menerapkan konsep smart city di Kota Depok.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat dilihat melalui empat indikator penting untuk mengidentifikasi secara mendalam permasalahan yang terjadi dalam kebijakan dan menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, adapun keempat indikator tersebut, yaitu:

1. Komunikasi, fenomena penting yang berkaitan dengan penyampaian informasi, ide, keterampilan dan lainnya yang mana komunikasi harus tercipta secara tepat dan dimengerti oleh pelaksana dengan melihat dari kejelasan, akurat serta konsistensi tujuan.
2. Sumber Daya, Sumber Daya mencakup kebutuhan berbagai elemen untuk melaksanakan implementasi program, termasuk sumber daya manusia, dana, peralatan, dan kewenangan.

3. Disposisi, sikap dari pelaksana memiliki konsekuensi yang penting untuk mendukung implementasi program dengan melihat dari pengangkatan pelaksana dan insentif.
4. Struktur Birokrasi mencakup sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan kebijakan, termasuk panduan bagi pelaksana tentang apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya. Aspek ini dapat dilihat melalui prosedur operasional standar (SOP) dan pembagian tugas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif pada umumnya digunakan untuk meneliti suatu kondisi secara alamiah. Penelitian kualitatif mempunyai instrumen berupa manusia yang tidak lain adalah penulis sendiri. Penelitian kualitatif menghasilkan sesuatu yang menitikberatkan pada pendalaman makna. Sugiyono (2013) menegaskan juga bahwa penelitian kualitatif mengejar kedalaman makna dan informasi sehingga hasil penelitian ini tidak untuk digeneralisasi secara umum melainkan untuk dapat dialihkan/ditransfer/diterapkan pada tempat lain yang memiliki karakteristik serupa (Sugiyono, 2013: 25-31).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keseluruhan analisis data mengenai Evaluasi Aplikasi Depok Single Window dalam Penerapan Konsep Smart City di Kota Depok dihasilkan dengan mengkolaborasikan informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan secara langsung pada tahun 2024, Pemaparan hasil di atas dipaparkan melalui uraian yang ada di bawah ini:

Efektifitas

Kehadiran aplikasi Depok Single Window menjadi salah satu pemenuhan aspek smart governance di Kota Depok, pembentukan aplikasi ini didasari oleh Perwal No. 46 Tahun 2017 tentang e-gov, sekaligus menjadi awal mula penerapan konsep smart city di Kota Depok, hal itu menjadi gambaran bahwa struktur aturan telah berjalan secara efektif dengan adanya output, yaitu aplikasi Depok Single Window yang mempunyai tujuan untuk mengintegrasikan berbagai layanan Pemerintahan Kota Depok untuk mempermudah masyarakat dalam menerima informasi dan layanan publik.

Aplikasi Depok *Single Window* juga merupakan salah satu program andalan milik Diskominfo Kota Depok dalam memenuhi aspek *smart governance*. Beberapa program andalan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Program Andalan Diskominfo Kota Depok

| No. | Program Andalan | Manfaat |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1. | Aplikasi Depok <i>Single Window</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat tidak harus mengingat banyak website untuk mendapatkan informasi atau layanan. 2. Masyarakat tidak harus banyak mengunduh aplikasi aplikasi untuk mendapatkan informasi atau layanan. 3. Segala layanan yang ada di Kota Depok dapat diakses hanya melalui satu aplikasi. |
| 2. | Depok Kota Sehat | <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat dapat melakukan antrian untuk mendapatkan layanan kesehatan di Puskesmas dengan mudah 2. Masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk menerima obat. |
| 3. | Hai Depok | <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat dapat mengetahui informasi terkait lokasi, fasilitas, ketersediaan , dan ketentuan peminjaman untuk melakukan reservasi maupun registrasi terhadap ruang publik privat atau non privat dengan mudah. 2. Masyarakat dapat mengetahui agenda kegiatan di setiap ruang publik. |

Sumber: Buku III Masterplan Kota Depok Kota Cerdas Diskominfo Kota Depok, 2019.

Hasil observasi dan wawancara mengenai efektifitas struktur aturan kebijakan aplikasi Depok *Single Window* dalam mencapai tujuannya di Kota Depok, dapat dikatakan bahwa struktur aturan kebijakan sudah berjalan secara efektif, dikatakan efektif karena outputnya berasal dari Perwal No. 46 Tahun 2017 Pasal 13 yang ditunjukan untuk perangkat daerah agar dapat membuat sebuah aplikasi e-government yang dapat terintegrasi dengan layanan-layanan perangkat daerah lainnya. Aplikasi e-government dalam Pemerintahan Kota Depok salah satunya adalah aplikasi Depok *Single Window*. Kehadiran aplikasi dapat memudahkan masyarakat dalam menerima informasi dan layanan yang mereka butuhkan tanpa harus

mengunduh banyak aplikasi dan mengunjungi banyak website layanan karena pada aplikasi ini sudah mampu menghadirkan 145 jenis layanan dalam satu aplikasi. Aplikasi ini juga menjadi salah satu penerapan aspek smart governance yang dibentuk oleh Diskominfo Kota Depok, dalam upaya menerapkan konsep smart city di Kota Depok.

Efisiensi

Efisiensi Aplikasi Depok *Single Window* berkenaan dengan kesesuaian jumlah layanan dengan kegunaannya dan kesesuaian sumber daya di unit pelaksana dalam menunjang kegunaan aplikasi Depok *Single Window* pada masyarakat. Pada kenyataannya jumlah layanan yang banyak tidak selamanya menghadirkan efisiensi pelayanan, hal itu terjadi karena terdapat beberapa layanan yang sudah tidak relevan untuk disematkan pada aplikasi ditengah kebutuhan dan kondisi masyarakat pada kurun waktu tertentu.

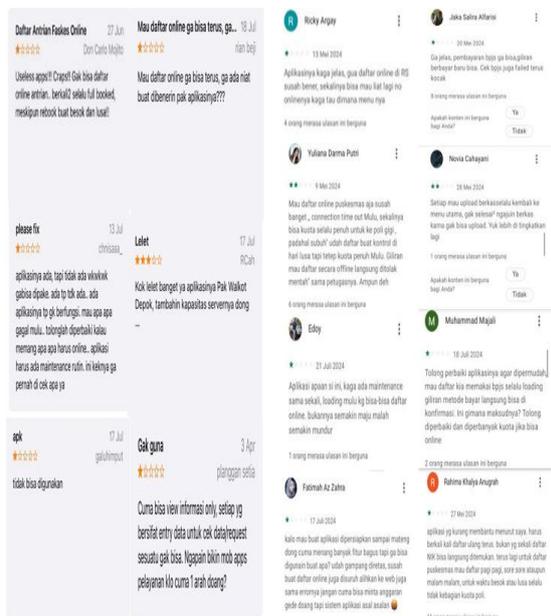
Sumber daya terkait biaya sudah tercukupi, kualitas dari pegawai pada unit pelaksana juga sudah mempuni, namun jumlah sumber daya manusia yang ada di unit pelaksana aplikasi juga tidak sesuai dengan cakupan layanan aplikasi Depok *Single Window* yang cukup besar, sehingga hal tersebut juga dapat mengurangi efisiensi aplikasi dalam mencapai tujuannya.

Jumlah layanan sebanyak 145 jenis

tersebut, juga tidak sepenuhnya memberikan efisiensi dalam pelayanan, karena terdapat layanan yang sudah tidak relevan dan dibutuhkan oleh masyarakat, salah satu layanan yang sudah tidak relevan adalah layanan *Covid-19*.

Pada kenyataannya banyaknya jumlah layanan juga tidak meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna aplikasi, hal itu dapat dilihat berdasarkan ulasan yang disampaikan melalui gambar di bawah ini:

Gambar 1. Ulasan Negatif Aplikasi



Depok *Single Window*

Sumber: Aplikasi Depok Single Window di Google Playstore & Aplikasi Depok Single Window di Appstore, 2024.

Gambar 1 memperlihatkan ulasan negatif yang ditemukan pada aplikasi Depok Single Window pada dua platform Google Playstore dan Appstore, walaupun terdapat juga ulasan positif dari aplikasi ini, namun jumlahnya tidak sebanyak ulasan

negatifnya.

Hasil observasi dan wawancara mengenai Analisis Sumber Daya pada Bidang Aplikasi dan Informatika sebagai Unit Pelaksana Aplikasi Depok Single Window menggambarkan, dukungan anggaran untuk aplikasi Depok Single Window cukup memadai, tetapi kekurangan dalam jumlah tenaga kerja yang diperlukan untuk menjalankan tugas secara efektif dan efisien menjadi perhatian utama dalam menjaga kualitas aplikasi, agar aplikasi Depok Single Window dapat mencapai tujuan dan efisiensi yang diharapkan dapat mendukung penerapan konsep smart city di Kota Depok.

Kecukupan

Aplikasi Depok Single Window yang menyalurkan berbagai jenis layanan didalamnya hanya memiliki tiga orang dalam unit pelaksananya, ketiga orang itu menjalankan tugas untuk memonitoring, memelihara aplikasi, dan berkomunikasi dengan OPD terkait untuk menyelesaikan masalah yang ada di dalam layanan mereka. Dikatakan bahwa ketiga orang ini hanya bergantian saja dan tidak memiliki fokus kerjanya masing-masing, ditambah ketiga orang ini juga harus mengurus website Kelurahan, Kecamatan, dan Puskesmas yang ada di Kota Depok. Sehingga penangan terhadap keluhan masyarakat terhadap aplikasi Depok Single Window belum cukup optimal, karena kecukupan

tenaga pegawai masih belum sesuai dengan bobot kerjanya.

Kurangnya pegawai dalam unit pelaksana juga membuat sosialisasi terhadap aplikasi menjadi tidak mencukupi. dalam menjalankan sosialisasi sudah seharusnya dilakukan secara berulang untuk tetap menjaga kualitas layanannya, selain itu agar masyarakat dapat tetap sadar akan kehadiran aplikasi ini, dan mengetahui secara pasti manfaat dari adanya aplikasi ini bagi mereka. Sangat disayangkan apabila Aplikasi Depok Single Window yang hadir untuk mempermudah pemberian layanan kepada masyarakat dan menunjang penerapan smart city tidak diiringi dengan sosialisasi yang cukup.

Pemerataan

Pencapaian tujuan dilihat melalui dampak yang dirasakan oleh masyarakat berdasarkan upaya yang sudah dijalankan secara merata. Fenomena tersebut dilihat melalui ketidakmerataannya distribusi manfaat yang dilakukan oleh unit pelaksana aplikasi, sehingga kehadiran aplikasi ini tidak sepenuhnya diketahui oleh masyarakat, mengingat aplikasi ini gratis dan mudah diunduh.

Upaya yang ditempuh oleh pihak pelaksana aplikasi dalam mendistribusikan manfaat aplikasi dilakukan menggunakan penyebaran infografis terkait aplikasi, namun pada keberjalanannya, penempatan infografis belum sepenuhnya dilakukan

secara merata, hal itu dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 2. Loker Pendaftaran Unit Pelayanan Masyarakat

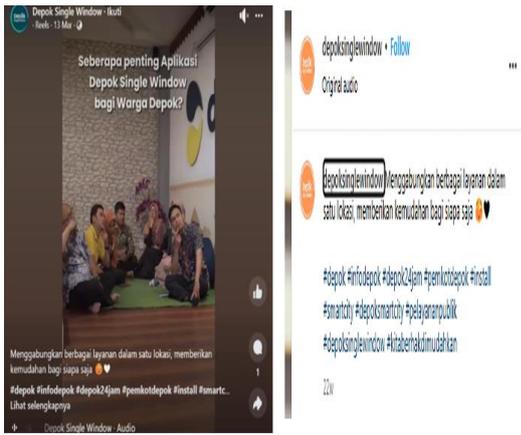


Sumber: dokumentasi pribadi, 2024.

Gambar 2 memaparkan bahwa penempatan infografis tidak di temukan pada Kecamatan Beji, Kelurahan Kukusan, dan Puskesmas Tanah Baru. Infografis terkait aplikasi hanya terdapat pada kantor Diskominfo Kota Depok.

Selain itu, media sosial juga menjadi salah satu upaya pihak pelaksana dalam mendistribusikan manfaat aplikasi, namun konten yang diunduh juga tidak dilakukan secara berkala, sehingga dapat mempengaruhi eksistensi aplikasi tersebut hal itu dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 3. Akun Media Sosial Aplikasi



Sumber: *Facebook dan Instagram*, 2024

Gambar 3 di atas dapat berisikan tanggal terakhir konten yang diunggah pada kedua media sosial, tertera konten terakhir yang diunggah pada bulan Maret 2024, dan sampai dengan Agustus 2024 belum ada konten yang diunggah mengenai aplikasi *Depok Single Window*.

Responsifitas

Tentunya aplikasi *Depok Single Window* sebagai bentuk penerapan aspek smart governance harus mampu berjalan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan dari masyarakat. Fenomena tersebut dilihat melalui kemampuan aplikasi yang sudah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan dengan mengintegrasikan 145 layanan yang ada, dan sikap pelaksana dalam menerima feedback masyarakat terhadap aplikasi tersebut.

Kehadiran 145 layanan yang diintegrasikan melalui aplikasi ini menjadi salah satu sikap yang ditunjukkan pelaksana dalam mempermudah masyarakat dalam menerima layanan, sehingga tidak perlu

lagi mengunduh banyak aplikasi dan mengunjungi banyak *website*. Adapun beberapa layanan yang dapat digunakan oleh pengguna aplikasi, yaitu:

Tabel 4. Jenis Layanan pada Aplikasi

| No | Layanan | Menu Layanan |
|-----|--------------|--|
| 8. | Kesehatan | <ul style="list-style-type: none"> • Klinik • Puskesmas • Rumah Sakit • Apotek • BPJS |
| 9. | Perizinan | <ul style="list-style-type: none"> • Permohonan perizinan • Cek status perizinan • Konsultasi perizinan |
| 10. | Ekonomi | <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi pasar • Harga komoditi • Katalog UKM |
| 11. | Pendidikan | <ul style="list-style-type: none"> • Profil Sekolah • Registrasi Online PPDB • Pengaduan Pendidikan |
| 12. | Kependudukan | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi kependudukan • Pendaftaran administrasi • Pelaporan kematian |
| 13. | Perpajakan | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi tagihan PBB dan pajak kendaraan • Perhitungan pajak • Pembayaran PBB |
| 14. | Darurat | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Panic Button</i> • 199 (Kesehatan) • 112 (layanan darurat) |

Sumber: data olahan pribadi, 2024

Tabel 4 di atas menampilkan beberapa jenis layanan yang ada di dalam Aplikasi *Depok Single Window*. Kehadiran jenis-jenis layanan yang ada merupakan pengintegrasian layanan dari beberapa perangkat daerah, sehingga hal ini tidak akan tercapai bila seluruh perangkat daerah tidak berkontribusi dalam pelaksanaan aplikasi ini. Aplikasi *Depok Single Window* menjadi penyalur layanan yang dimiliki oleh masing-masing perangkat daerah.

Selain aplikasi ini mampu mengintegrasikan banyak layanan, keberjalan dari aplikasi ini juga dinamis, hal itu didasari oleh indikator kinerja pada aplikasi ini berasal dari ulasan masyarakat pengguna, sehingga setiap tahunnya selalu

dilakukan pembaharuan pada aplikasi agar tetap bertahan dari adanya perubahan kondisi dan perubahan kebutuhan dari masyarakat.

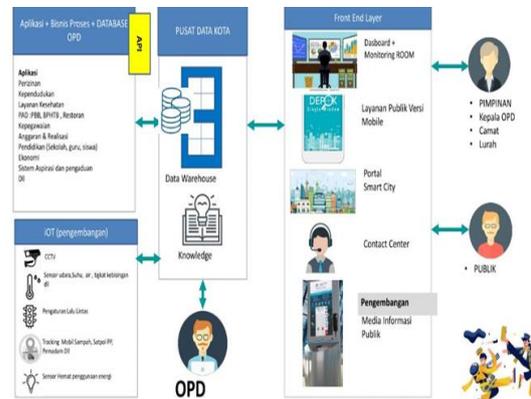
Ketepatan

Ketepatan aplikasi Depok *Single Window* dapat dilihat melalui sejauh mana pelaksanaan aplikasi berjalan dalam mencapai tujuannya. Aplikasi Depok *Single Window* dikatakan tepat, karena keberjalanannya mendukung kebutuhan masyarakat dan sejalan dengan penerapan konsep *smart city* di Kota Depok. Fenomena yang dilihat pada indikator ketepatan, meliputi keberhasilan aplikasi Depok *Single Window* menjalankan aspek *smart governance* dalam penerapan konsep *smart city* di Kota Depok. Keberadaan aplikasi untuk memenuhi hal tersebut berhasil memunculkan dampak positif dalam masyarakat, tetapi masih terdapat kendala teknis yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini, sehingga hal harus diperhatikan oleh pelaksana aplikasi Depok *Single Window*.

Kehadiran aplikasi Depok *Single Window* menjadi *frontend* dari Perangkat Daerah Kota Depok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Depok. Integrasi seluruh layanan yang ada dan disederhanakan menjadi satu pintu melalui aplikasi ini, membawa manfaat bagi masyarakat maupun Pemerintah Kota Depok itu sendiri, hal itu dapat dilihat

melalui gambar *framework* inovasi Kota Cerdas di bawah ini:

Gambar 3. Framework Aplikasi Depok *Single Window*



Sumber: Diskominfo Kota Depok, 2024

Gambar 3 di atas memperlihatkan kedudukan dan kegunaan aplikasi Depok *Single Window* menjadi aplikasi lapis terdepan dari perangkat daerah untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Aplikasi Depok *Single Window* juga diperuntukan kepada Pemerintah, mencakup Kepala Perangkat Daerah, Camat, dan Lurah yang ada di dalam Pemerintahan Kota Depok, untuk melakukan *monitoring* terkait layanan yang ada, sehingga pemenuhan aspek *smart governance* dapat dijalankan. Namun masih terdapat beberapa kendala yang menjadi penghambat pada ketepatan aplikasi, seperti aplikasi yang sering *error* dan sulitnya akses layanan pada aplikasi. Kendala tersebut menjadi hal yang harus diperhatikan agar aplikasi ini dapat mencapai tujuannya.

Faktor Penghambat Keberjalanan

Aplikasi

Analisis evaluasi aplikasi Depok *Single Window* dipengaruhi oleh faktor penghambat dalam keberjalanan aplikasi. Faktor penghambat tersebut dianalisis lebih lanjut menggunakan empat indikator, untuk melihat hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Aplikasi Depok *Single Window*. Ditemukan melalui analisis tersebut, bahwasanya indikator sikap pelaksana mempengaruhi secara efektif dalam pelaksanaan aplikasi Depok *Single Window*. Sedangkan indikator komunikasi, indikator sumber daya, dan indikator struktur birokrasi memunculkan hambatan. Uraian tersebut dapat dilihat di bawah ini:

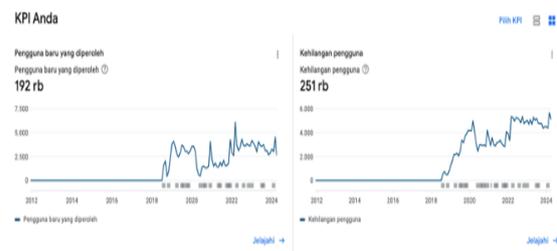
Komunikasi

Berdasarkan fenomena pada kebijakan pembuatan aplikasi Depok *Single Window* yang di lakukan oleh Pemerintah Kota Depok melalui Dinas Komunikasi dan Informatika bahwa tujuan pembuatan aplikasi ini sebagai wujud responsifitas teknologi modern dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, terdapat temuan pengamatan yang menjadi faktor penghambat dan mempengaruhi keberjalanan aplikasi Depok *Single Window*. Dalam pengamatan terdapat permasalahan mengenai penyebaran informasi, dukungan pengguna, kolaborasi tim dan kelengkapan informasi. Penyampaian komunikasi yang dilakukan antara pihak Dinas Komunikasi dan

Informatika kepada perangkat daerah terkait dan masyarakat Kota Depok.

Kurangnya penyebaran informasi, dukungan pengguna, kolaborasi, dan kelengkapan informasi membuat aplikasi ini banyak kehilangan pengguna karena beberapa ulasan yang disampaikan belum sepenuhnya ditangani oleh pihak pelaksana. Pada tahun 2024, terdapat kehilangan pengguna yang cukup besar, hal itu dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4. Grafik Pencapaian Aplikasi



Sumber: Diskominfo Kota Depok, 2024

Gambar 4 memaparkan grafik jumlah pengunduh dan yang tidak mengunduh aplikasi sangat berbanding terbalik. Pada tahun 2022 mulai mengalami penurunan jumlah pengguna aplikasi Depok *Single Window*. Hingga tahun 2024 ini terus mengalami kenaikan jumlah yang melakukan *uninstall* aplikasi Depok *Single Window*. Data tersebut menunjukkan belum adanya indikator komunikasi secara maksimal. Penyebaran informasi yang dilakukan belum secara akurat, konsisten dan terintegrasi. Sehingga menghasilkan buta informasi pada masyarakat. Masyarakat harus secara aktif mencari

informasi mengenai aplikasi DSW ini di lokasi pelayanan atau perangkat daerah setempat.

Penggunaan media secara elektronik untuk menyebarkan informasi aplikasi masih sangat kurang. Selain itu, bentuk umpan balik yang dilakukan pihak pengelola aplikasi tidak secara terbuka memberikan informasi *platform* evaluasi.

Sumber Daya

Kebutuhan akan sumber daya yang memadai dalam keberjalanan sebuah kebijakan sangat penting. Faktor sumber daya dapat mempengaruhi kecepatan kebijakan atau program mencapai tujuan. Pengamatan yang dapat dilakukan dengan melibatkan evaluasi berbagai aspek yang ada dalam sumber daya yaitu, manusia, teknologi, finansial dan fasilitas.

Dukungan teknis dan pemeliharaan yang berkualitas memerlukan sumber daya manusia yang cukup untuk menangani masalah pengguna dan melakukan pembaruan rutin. Jumlah sumber daya manusia yang memadai adalah faktor kunci untuk keberhasilan pelaksanaan aplikasi Depok *Single Window*.

Dengan tim yang cukup besar dan terampil, proyek dapat diselesaikan lebih cepat, dengan kualitas yang lebih tinggi, dan dengan dukungan yang lebih baik untuk pengguna. Selain itu, manajemen risiko, keamanan, kepatuhan, dan kemampuan untuk merespons umpan balik

dan inovasi juga sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya manusia yang memadai. Tanpa jumlah tim yang memadai, proyek berisiko menghadapi keterlambatan, masalah kualitas, dan kekurangan dukungan yang dapat mempengaruhi keberhasilan aplikasi secara keseluruhan.

Sikap Pelaksana

Keberjalanan aplikasi Depok *Single Window* yang dinisiasi oleh Diskominfo Kota Depok sebagai salah satu bentuk digitalisasi dan integrasi layanan Pemerintahan Kota Depok, dapat dikatakan sebagai langkah yang inovatif untuk dilakukan sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam menerima layanan secara satu pintu.

Sikap pelaksana yang sudah mampu menjalankan aplikasi secara dinamis dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pengembangan yang dilakukan juga menghadirkan ulasan masyarakat sebagai dasar pengembangan. Kemampuan aplikasi berjalan secara dinamis ditunjang melalui pengembangan yang dilakukan dari tahun ke tahun oleh pihak pelaksana, sehingga aplikasi ini dapat berjalan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.

Struktur Birokrasi

Kesesuaian pembagian tupoksi dalam menjalankan aplikasi Depok *Single*

Window dapat mencapai efektifitas bergantung dengan efisiensi pembagian tupoksi yang ada di dalam unit pelaksana.

Pembagian tupoksi yang belum dijalankan secara maksimal terangkum melalui bobot kerja yang dirasakan oleh pihak pelaksana tidak hanya mengelola perihal aplikasi Depok Single Window saja, melainkan juga seluruh website Kecamatan, Kelurahan, Puskesmas yang ada di Kota Depok, sehingga pencapaian kesesuaian tupoksi cukup terganggu dengan bobot kerja lainnya. Pada unit pelaksana aplikasi juga belum terdapat SOP yang pasti untuk mengatur keberjalanan pengelolaan aplikasi.

PENUTUP

Kesimpulan

Aplikasi Depok Single Window merupakan aplikasi yang dibentuk oleh Diskominfo Kota Depok untuk menjalankan smart governance sebagai upaya menunjang penerapan smart city di Kota Depok. Integrasi layanan Pemerintahan Kota Depok dilakukan melalui aplikasi ini, sudah ada sebanyak 145 layanan di dalam aplikasi yang dapat diakses oleh semua pengguna aplikasi. Kehadiran aplikasi Depok Single Window dapat dikatakan sebagai bentuk inovasi dalam pelayanan publik yang ditujukan

untuk masyarakat, agar dapat menerima layanan secara cepat, efektif, dan efisien. Namun, berdasarkan hasil analisis evaluasi dan faktor yang mempengaruhi masih terdapat hambatan pada pelaksanaan aplikasi Depok *Single Window* dalam Penerapan Konsep *Smart City* di Kota Depok.

Saran

1. Pembentukan petunjuk teknis kerja dan penambahan sumber daya manusia, agar pembagaan tupoksi kerja yang jelas dalam unit pelaksana aplikasi Depok *Single Window* dapat dilakukan, sehingga 145 jenis layanan yang ada pada aplikasi, dapat menghadirkan kemudahan yang optimal kepada masyarakat, serta mampu memenuhi aspek *smart governance* di Kota Depok.
2. Membentuk jadwal pemeliharaan aplikasi Depok *Single Window* untuk meminimalisir *error* dan kesulitan akses yang dirasakan oleh masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini, sehingga pemberian layanan melalui aplikasi dapat diterima secara efektif dan efisien oleh masyarakat dan mengurangi kendala yang menghadirkan dampak negatif dari adanya aplikasi.
3. Penyebaran Informasi terkait aplikasi Depok *Single Window* dilakukan secara

berkala dan merata dalam media sosial aplikasi agar dapat memperluas penyebaran informasi yang mampu meningkatkan jumlah dari pengguna aplikasi Depok *Single Window*.

4. Meningkatkan kemudahan akses layanan melalui aplikasi Depok Single Window, agar dapat meningkatkan efisiensi dan kecukupan dari aplikasi ini sebagai layanan satu pintu.
5. Melakukan koordinasi dengan seluruh perangkat daerah yang menyematkan layanannya di dalam aplikasi Depok *Single Window* sebagai upaya mencapai tujuan aplikasi dalam memberikan layanannya secara maksimal, serta, dapat mengarahkan masyarakat penerima layanannya untuk mengunduh aplikasi ini, sehingga dapat merasakan kemudahan dalam menerima layanan.
6. Mengikutsertakan pengguna aplikasi untuk ikut dalam mensukseskan aplikasi Depok *Single Window* dengan memberikan umpan balik terkait kendala yang masih dirasakan, agar aplikasi Depok *Single Window* mampu terus berkembang sebagai aplikasi penunjang *smart city* di Kota Depok. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan ulasan yang berupa masukan pada kolom *review* pada masing-masing *platform*.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbaruddin, F. (2021). Implementasi Konsep Smart City di Kota Malang Menuju Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Sosial Politik Integratif*, 1(1), 15–26.
<http://www.jisip.org/index.php/jsp/article/view/2>
- Atmawidjaja, E. S. (2015). KAJIAN PENGEMBANGAN SMART CITY DI INDONESIA. In *PUPR*. Direktorat Jenderal Penataan Ruang Kementerian Pekerjaan Umum.
- Azmi, A. S., Santoso, R. S., & Hanani, R. (2022). Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Jakwir Cetem Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. *Journal of Public Policy and Management*, 11, 1–20.
- Badan Pusat Statistik Kota Depok. (n.d.). Retrieved June 8, 2023, from <https://depokkota.bps.go.id/indicator/12/34/1/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-kota-depok.html>
- Daffa Febratama; Ika Sartika; Agung Nurrahman. (2023). 2023-Evaluasi Penerapan Layanan Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga Di Kota Serang Prov Banten. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Widya Praja*, 49(1), 52–57.
<https://doi.org/10.33701/jipwp.v49i1.31823246>
- De Menezes, V. G., Pedrosa, G. V., da Silva, M. P. P., & Figueiredo, R. M. d. C. (2022). Evaluation of Public Services Considering the Expectations of Users—A Systematic Literature Review. *Information (Switzerland)*, 13(4), 1–13.
<https://doi.org/10.3390/info13040162>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). THE NEW PUBLIC SERVICE: Serving Rather than Steering. *The Age of Direct Citizen Participation*, 549–550.
- Depok, B. P. S. (n.d.). *Kota Depok Dalam Angka 2023*.
- Diskominfo Kota Depok. (2020). *Capaian*

- Quick Win 2020*.
Diskominfo Kota Depok. (2020b).
Evaluasi Gerakan Menuju 100 Kota Cerdas 2020.
- Dunn, W. N. (2003). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. In *Gadiah Mada Universitas Press* (pp. 1–710).
<https://www.pdfdrive.com/pengantar-analisis-kebijakan-publik-e176089208.html>
- Gashi, K., & Krasniqi, I. (2019). The One-Stop Shop Approach: New Public Management Model in Transition Countries. *European Scientific Journal ESJ*, 15(1), 185–198.
<https://doi.org/10.19044/esj.2019.v15n1p185>
- Hafshah Vitri Tarantika, S. M. (2022). *KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA Hafshah Vitri Tarantika Suci Megawati Abstrak*. 1123–1136.
- Hai, N. C., Lo, V. Th. P., Son, N. T., & Tuan, P. Van. (2023). EVALUATION OF CITIZENS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE MEKONG DELTA, VIETNAM. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1(April).
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). *SMART CITY, KONSEP KOTA CERDAS SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN MASALAH PERKOTAAN KABUPATEN / KOTA* ., 14(2), 127–134.
- Hawadah, S. (2021). *EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PUSKESMAS (SIMPUS) DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PUSKESMAS (SIMPUS) DALAM MENINGKATKAN*.
- Hayat. (2018). *Buku Kebijakan Publik. Intrans Publishing, September*, 31.
https://www.researchgate.net/publication/335788910_Buku_Kebijakan_Public
- Kristanto, C. I. P., & Nawangsari, E. R. (2024). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Sipraja : Studi Kasus di Desa Damarsi, Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 9(1), 1–10.
<https://doi.org/10.33506/jn.v8i2.2444>
- Kurniawan, Y. D., & Prabawati, I. (2021). Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (Ssw) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya. *Publika*, 227–238.
<https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p227-238>
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–9.
Efektivitas, E-Government, Pendidikan
- Li, C., Dai, Z., Liu, X., & Sun, W. (2020). Evaluation system: Evaluation of smart city shareable framework and its applications in China. *Sustainability (Switzerland)*, 12(7), 1–16.
<https://doi.org/10.3390/su12072957>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.
<https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Novian, H. N. (2021). *TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KOTA DEPOK MELALUI KUALITAS LAYANAN APLIKASI DEPOK SINGLE WINDOW (DSW)*. 1–23.
- 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>

- Portal Berita Resmi Pemerintah Kota Depok - Keren, IBH Sebut Aplikasi DSW Sekarang Punya 145 Layanan.* (n.d.). Retrieved June 8, 2023, from <https://berita.depok.go.id/keren-ibh-sebut-aplikasi-dsw-sekarang-punya-145-layanan>
- Potret Buram Pelayanan Publik di Indonesia.* (n.d.). Retrieved December 13, 2021, from <https://yoursay.suara.com/news/2020/03/21/095345/potret-buram-pelayanan-publik-di-indonesia>
- Prof. Dr. Yeremias T. Keban, SU, M. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik* (3rd ed.). PENERBIT GAVA MEDIA.
- Putri, L. N., & Harsono, D. (2020). *KUALITAS PELAYANAN APLIKASI DEPOK SINGLE WINDOW DI QUALITY OF APPLICATION SERVICES DEPOK SINGLE WINDOWS IN DEPOK.*
- Salmin, M. A. (2022). *Evaluasi Program Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik Melalui Aplikasi SPAN (LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pulau Taliabu.*
- Setiawan, I., & Aindita, E. T. F. (2021). *Penerapan Konsep Smart City. 14*(1), 97–116.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan.*
- Tiika, B. J., Tang, Z., Azaare, J., Dagadu, J. C., & Otoo, S. N. A. (2024). Evaluating E-Government Development among Africa Union Member States: An Analysis of the Impact of E-Government on Public Administration and Governance in Ghana. *Sustainability (Switzerland)*, *16*(3). <https://doi.org/10.3390/su16031333>
- Viandari, O. (2021). *Analisis Kualitas Layanan Aplikasi E-Government Depok Single Window (DSW) Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA).* *7*, 6.
- Walikota Depok. (2020). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Depok Tahun 2021-2026.* 1–23.
- Wan Muhammad Ilham, Ari Subowo, T. A. (n.d.). *Implementasi Program Tangselpay di Kota Tangerang Selatan dalam Rangka Mencapai Smart City.*
- Wibowo, R. A. (2022). *EVALUASI SMART GOVERNANCE DALAM PENERAPAN SMART CITY DI KOTA SEMARANG SEMARANG.*
- Yahia, H., & Miran, A. (2022). Evaluating the Electronic Government Implementation in the Kurdistan Region of Iraq From Citizens' Perspective. *Humanities Journal of University of Zakho*, *10*(2), 594–601. <https://doi.org/10.26436/hjuoz.2022.10.2.928>
- Yeur Yikwa, M. N. . S. (2020). *EVALUASI KUALITAS INFORMASI SITUS WEB PEMERINTAH. 2020*(Semnasif).
- Zuchri, A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif.* In M. S. Dr. Patta Rapanna, SE. (Ed.), *Syakir Media Press* (1st ed.). Syakir Media Press.