



UNIVERSITAS NASIONAL

**EVALUASI APLIKASI *DEPOK SINGLE WINDOW* (DSW)
DALAM MENDUKUNG KONSEP *SMART CITY* DI DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA DEPOK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Funny Indri Widyastuti

193515516079

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

Februari, 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***EVALUATION OF THE DEPOK SINGLE WINDOW (DSW)
APPLICATION IN SUPPORTING THE SMART CITY CONCEPT
AT THE DEPOK CITY COMMUNICATION AND INFORMATICS
OFFICE***

SKRIPSI

*Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S.Ap)*

Funny Indri Widyastuti

193515516079

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION

February, 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Funny Indri Widyastuti

NPM : 193515516079

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Evaluasi Aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam Mendukung Konsep *Smart City* Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 20 Januari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Mary Ismowati, M.Si

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Mary Ismowati, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Funny Indri Widyastuti
NPM : 193515516079
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam Mendukung Konsep *Smart City* Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok
Disahkan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan untuk diajukan,

Jakarta, 28 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Mary Ismowati, M.Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Funny Indri Widyastuti

NPM : 193515516079

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Evaluasi Aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam Mendukung Konsep *Smart City* Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua sidang : Sahrudin, SIP., M.Si.

Sahrudin Luthy 27/02/23

Penguji I : Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.

Heru Dian Setiawan

Penguji II : Dr. Mary Ismowati, M.Si

Dr. Mary Ismowati

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28/Februari/2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Funny Indri Widyastuti

NPM : 193515516079

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Evaluasi Aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam Mendukung Konsep *Smart City* Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 31 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Funny Indri Widyastuti

ABSTRAK

Nama : Funny Indri Widyastuti

NPM : 193515516079

Judul Skripsi : Evaluasi Aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam Mendukung Konsep *Smart City* Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok

Aplikasi *Depok Single Window* (DSW) merupakan suatu portal media berbentuk *e-government* yang diinisiasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok untuk dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan juga dapat mendukung konsep *smart city*. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan dalam pelaksanaan aplikasi *Depok Single Window* (DSW), yaitu banyak masyarakat Kota Depok yang belum mengetahui adanya aplikasi *Depok Single Window* (DSW), masih ada beberapa pelayanan yang dimiliki setiap OPD belum terintegrasi dan juga banyaknya keluhan dari masyarakat serta tingkat penurunan terkait penggunaan aplikasi *Depok Single Window* (DSW). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam mendukung Konsep *Smart City* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara, observasi serta dokumentasi dilihat dari 6 (enam) dimensi, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas dan ketepatan. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan dan observasi. Sedangkan, data sekunder bersumber dari data yang ada dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok serta dokumen – dokumen yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi aplikasi *Depok Single Window* (DSW) sudah cukup terlaksana dalam mendukung konsep *smart city* Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok, yang dimana merupakan bentuk dari *smart government*. Namun, pada pelaksanaannya masih belum secara maksimal dimana masih cukup banyak masyarakat Kota Depok yang belum mengetahui dan masih adanya beberapa kendala yang dialami masyarakat dalam penggunaannya. Sehingga, dapat disimpulkan kembali bahwa evaluasi aplikasi *Depok Single Window* (DSW) adalah sudah terlaksana namun belum dilakukan secara maksimal.

Kata Kunci: *Evaluasi, Aplikasi Depok Single Window, e-government, smart city, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.*

ABSTRACT

Name : Funny Indri Widyastuti

Major : Public Administration

Thesis : "Evaluation of the Depok Single Window (DSW) Application in Supporting the Smart City Concept at the Depok City Communication and Informatics Office"

The Depok Single Window (DSW) application is a media portal in the form of e-government that was initiated by the Depok City Communication and Informatics Office to make it easier for people to get services and can also support the smart city concept. This research is motivated by several issues encountered while implementing the Depok Single Window (DSW) application, specifically that many people in Depok City are unaware of the Depok Single Window (DSW) application; that there are still several services owned by each regional apparatus organization that have not been integrated; and that the number of complaints from the public and the level of decline related to the use of the Depok Single Window (DSW) application. The purpose of this study was to determine the evaluation of the Depok Single Window (DSW) application in supporting the Smart City Concept at the Depok City Communication and Informatics Office. The method used in this research is a descriptive qualitative method using interviews, observation, and documentation seen from 6 (six) dimensions, namely effectiveness, efficiency, adequacy, alignment, responsiveness, and accuracy. The data source used is primary data obtained directly from informants and observations. Meanwhile, secondary data comes from existing data from the Depok City Communication and Informatics Office as well as documents related to the problem to be studied. The results of the study show that the evaluation of the Depok Single Window (DSW) application has been sufficiently implemented in supporting the smart city concept in the Depok City Communication and Informatics Office, which is a form of smart government. However, the implementation is still not maximal because there are still quite a lot of people in Depok City who do not know about it, and there are still some obstacles experienced by the community in its use. So, it can be concluded again that the evaluation of the Depok Single Window (DSW) application has been carried out but has not been carried out fully.

Keywords: *Evaluation, Depok Single Window Application, E-government, Smart City, Depok City Communication and Informatics Office*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, karunia dan rahmat-Nya, sholawat dan juga salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan juga sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun hasilnya masih jauh dari kata kesempurnaan.

Skripsi yang berjudul *“Evaluasi Aplikasi Depok Single Window (DSW) Dalam Mendukung Konsep Smart City Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok”* ditulis untuk dapat memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada tahap penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Bapak Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Pascasarjana Universitas Nasional serta sebagai Dosen Pembimbing Akademik saya.

6. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional dan juga sebagai Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga dan juga pikiran untuk dapat mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini. Saya juga mengucapkan terimakasih atas kesabaran serta keikhlasannya atas masukan dan juga motivasinya selama proses penyusunan skripsi ini sampai kepada tahap sidang skripsi.
7. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional.
8. Ibu Eka Fadhila, S.IP., M.A selaku Dosen Mata Kuliah Metode Penelitian Administrasi, yang memberikan dukungan serta *support* dan juga meyakinkan kepada penulis hingga pada tahap penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
10. Seluruh staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak membantu saya dalam hal administrasi.
11. Serta kedua orang tua saya, yaitu Ibu “Warsiti” dan Bapak “Harna” yang paling yang saya cintai dan juga saya sayangi dan juga kepada kedua adik saya, yaitu “Henry Dwi Pranata Wicaksana, Anindya Tri Cahyani” atas segala kasih sayang, do’a, nasihat, pengorbanan, serta dukungan baik secara moral dan materil yang selalu diberikan kepada saya hingga saat ini.
12. Yayasan Midplaza Peduli selaku penyelenggara beasiswa yang telah membantu dan mendukung saya selama masa perkuliahan.
13. Terima kasih juga kepada Bude Ningsih, Ayah Tris, Kak Lucky, Rangga dan Yoga yang telah banyak membantu saya selama masa perkuliahan.

14. Ibu Marviana Dewi, S.AP selaku arsiparis penyelia Kementerian Pertanian Republik Indonesia yang selalu memberikan pengetahuan dan juga dukungan kepada saya.
15. Seluruh staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok, Dinas Kesehatan Kota Depok dan Kesbangpol Kota Depok yang telah bersedia meluangkan waktu kepada peneliti dalam memberikan informasi dan juga data-data yang diperlukan dengan ramah dan baik.
16. Terima kasih juga kepada beberapa masyarakat Kota Depok yang telah bersedia menjadi informan dan juga membantu saya dalam proses mendapatkan data informasi untuk skripsi ini.
17. Terima kasih juga kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sampai pada tahap sejauh ini.
18. Terimakasih juga kepada Choi Seungcheol, Yoon Jeonghan, Hong Jisoo, Wen Junhui, Kwon Soonyoung, Jeon Wonwoo, Lee Jihoon, Seo Myunghao, Kim Mingyu, Lee Seokmin, Boo Seungkwan, Choi Hansol, Lee Chan yang telah memberikan dukungan dan semangat secara tidak langsung kepada saya hingga pada tahap penyusunan skripsi ini.
19. Keluarga besar yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada saya.
20. Untuk sahabat penulis, yaitu Maulidiya Nur Fauziah yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi ini. Serta teman-teman SMK, Ayu Tri Nurdyanti, Salma Dwi Savitri, Putri Rahma Hanifah, Anis Khairunisa, Kak Rindi, Bang Yuldan, Kak Putri Hasanah, Kak Farah, Kak Isna yang selalu memberikan motivasi, dukungan atau *support* dan juga do'a selama masa perkuliahan.
21. Untuk teman-teman penulis selama masa perkuliahan dari awal hingga tahap penyusunan skripsi ini di Universitas Nasional, yaitu Regita Septiani Putri, Vina Oktaviani Simatupang, Yuni Dwyantika Sary, Putri Pangestika, Rebecca Michelle Patricia, Arfah dan teman-teman angkatan 19 Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

22. Teman-teman satu bimbingan, yaitu Nanda, Novi, Kak Khusnul, Tiara, Nabila, Adela, Satria yang sudah berbagi suka dan duka selama masa bimbingan dan penyusunan skripsi. Terimakasih atas perjuangannya untuk tidak menyerah selama proses tahap penyusunan skripsi ini.
23. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini tetapi tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu hingga proses penyelesaian. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya serta membalas seluruh kebaikan Bapak, Ibu dan Saudara-Saudara sekalian.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari adanya kekurangan serta kesalahan penulisan ataupun materi yang disajikan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran dan juga kritik yang bersifat membangun setelah penyusunan skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan untuk kita semua, Aamiin ya Allah.

Jakarta, 14 Februari 2023

Penulis,



Funny Indri Widyastuti

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR DOKUMENTASI	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kerangka Teori.....	21

2.2.1 Teori Evaluasi Program.....	21
2.2.2 Teori <i>E-Government</i>	29
2.2.3 Teori Smart City.....	31
2.2.4 Teori Unsur-Unsur Smart City.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Pendekatan Penelitian.....	36
3.2 Penentuan Informan.....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	43
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian.....	48
4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.....	48
4.1.2 Tugas dan Fungsi.....	51
4.1.3 Visi dan Misi.....	54
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.....	55
4.1.5 Layanan Publik Aplikasi Depok Single Window (DSW).....	55
4.2 Hasil Penelitian.....	57
4.2.1 Evaluasi Aplikasi <i>Depok Single Window</i> Dalam Mendukung Konsep <i>Smart City</i> Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.....	57
4.2.1.1 Efektivitas.....	59
4.2.1.2 Efisiensi.....	68
4.2.1.3 Kecukupan.....	75

4.2.1.4 Perataan.....	80
4.2.1.5 Responsivitas	86
4.2.1.6 Ketepatan	91
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	98
4.3.1 Evaluasi Aplikasi <i>Depok Single Window</i> (DSW) Dalam Mendukung Konsep <i>Smart City</i> Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok	98
4.3.1.1 Efektivitas	99
4.3.1.2 Efisiensi	102
4.3.1.3 Kecukupan	105
4.3.1.4 Perataan.....	106
4.3.1.5 Responsivitas	108
4.3.1.6 Ketepatan	109
BAB V PENUTUP	118
5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Saran.....	121
5.2.1 Saran Teoritis	121
5.2.2 Saran Praktis.....	122
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN.....	127
DOKUMENTASI	161
HASIL TURNITIN	165
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	176

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang relevan sebagai rujukan	16
Tabel 3.1 Informan Peneliti.....	38
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 4.1 Data Jumlah Rating Harian Aplikasi <i>Depok Single Window</i> (DSW) .	104
Tabel 4.2 <i>Bandwith</i> Pengguna Aplikasi <i>Depok Single Window</i> (DSW).....	106
Tabel 4.3 Hasil Observasi Penelitian	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna yang Meng-install Aplikasi Depok Single Window (DSW).....	5
Gambar 1.2 Data Jumlah Penduduk Kota Depok	5
Gambar 1.3 Grafik Tren Penetrasi Menu Tahun 2019 hingga 2021	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4.1 Lokasi Gedung Dibaleka II Kota Depok.....	48
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.....	55
Gambar 4.3 Aplikasi Depok Single Window (DSW)	56
Gambar 4.4 Tampilan Aplikasi Depok Single Window (DSW).....	57
Gambar 4.5 Jumlah Pengguna yang Install Aplikasi Depok Single Window (DSW).....	101
Gambar 4.6 Data Penetrasi 10 Besar Menu Pada Aplikasi Depok Single Window (DSW).....	101
Gambar 4.7 Kendala Akses Aplikasi Depok Single Window (DSW).....	102
Gambar 4.8 Langkah dan Rencana Pengembangan Aplikasi Depok Single Window (DSW) Tahun 2017 – 2021	104
Gambar 4.9 Sasaran Pengguna Aplikasi Depok Single Window (DSW).....	107
Gambar 4.10 Ulasan Pengguna Aplikasi Depok Single Window (DSW)	109
Gambar 4.11 Data Log Pengguna Menu Layanan Aplikasi Depok Single Window (DSW)	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara	127
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	135



DAFTAR DOKUMENTASI

Foto Bersama Informan Koordinator Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok	161
Foto Bersama Informan Pranata Komputer Ahli Pertama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.....	161
Foto Bersama Informan Pranata Komputer Pelaksana Dinas Kesehatan Kota Depok	162
Foto Bersama Informan Pengguna Aplikasi Depok Single Window.....	162
Foto Bersama Informan Pengguna Aplikasi Depok Single Window.....	162
Foto Bersama Informan Pengguna Aplikasi Depok Single Window.....	163
Foto Bersama Informan Pengguna Aplikasi Depok Single Window.....	163
Surat Pengantar Rekomendasi Izin Penelitian Kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok	164

