

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 tersebut, 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. Implementasi dari program *smart city* di Indonesia telah diterapkan di berbagai kota ataupun kabupaten, salah satunya termasuk Kota Depok.

Penerapan program *smart city* di Indonesia pada awalnya didasarkan pada suatu Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Instruksi tersebut menjelaskan bahwa tujuan dari pengembangan *E-government* adalah untuk dapat menciptakan suatu pemerintahan yang berbasis kepada elektronik serta untuk dapat menciptakan peningkatan kualitas suatu pelayanan publik yang efektif serta efisien.¹

Sehingga, berdasarkan pada hal tersebut terciptalah konsep *smart city* di

¹ Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Indonesia. Akan tetapi, kebijakan tersebut juga menjadi suatu landasan atau dasar dari pelaksanaan program *smart city* di Pemerintah Kota Depok yang penyempurnaan kebijakannya didasarkan pada Peraturan Daerah (Perda) Kota Depok Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kota Cerdas.²

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.

Dalam hal ini, aplikasi *Depok Single Window* (DSW) tersebut akan

² Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Kota Cerdas.

menjadi suatu fokus dalam penelitian ini. Penelitian didasarkan pada Peraturan Daerah (Perda) Kota Depok Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kota Cerdas, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.³

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

³ *Ibid.*

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.

Gambar 1.1

Data Pengguna yang Meng-install Aplikasi Depok Single Window (DSW)



(Google Play Store, 2022)

Gambar 1.2

Data Jumlah Penduduk Kota Depok

Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Depok (Jawa)								
	Laki-laki			Perempuan					
	2018	2019	2020	2018	2019	2020			
0 - 4	109.966	111.748	113.507	103.767	105.472	107.144	213.733	217.220	220.651
5 - 9	107.697	103.348	105.500	96.549	99.409	101.885	197.246	202.757	207.385
10 - 14	87.696	89.973	92.691	83.718	85.809	88.250	171.414	175.782	180.941
15 - 19	91.501	93.394	95.481	95.458	97.379	99.384	186.959	190.773	194.865
20 - 24	104.312	106.985	109.340	105.490	108.033	110.287	209.802	215.018	219.627
25 - 29	104.054	106.760	109.699	107.403	110.477	113.702	211.457	217.237	223.401
30 - 34	108.808	111.690	114.708	107.345	109.919	112.959	216.153	221.609	227.667
35 - 39	104.003	106.307	108.353	103.476	105.833	107.716	207.479	212.140	216.069
40 - 44	97.303	100.289	103.382	92.854	96.398	99.970	190.157	196.687	203.332
45 - 49	79.966	83.491	86.874	77.656	81.369	85.003	157.622	164.860	171.877
50 - 54	63.256	66.856	70.482	62.079	65.634	69.263	125.335	132.490	139.745
55 - 59	48.152	51.027	54.152	47.478	50.554	53.806	98.630	101.581	107.938
60 - 64	32.132	34.398	36.684	30.911	33.463	35.971	63.043	67.861	72.655
65 - 69	21.436	23.243	25.291	19.091	20.620	22.454	40.527	43.963	47.745
70 - 74	11.192	12.033	13.093	11.948	12.089	12.866	22.540	24.122	25.959
75+	8.628	9.245	9.881	12.608	13.481	14.408	21.236	22.726	24.289
Jumlah	1.173.102	1.210.887	1.249.118	1.157.231	1.195.939	1.235.068	2.330.333	2.406.826	2.484.186

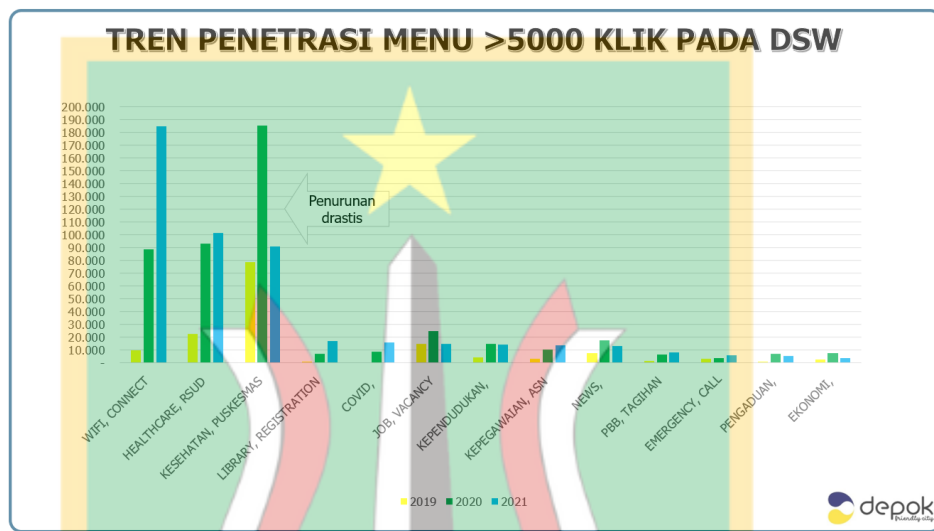
(Badan Pusat Statistik Kota Depok, 2020)

Berdasarkan pada gambar 1.1, yang memperlihatkan bahwa jumlah data pengguna yang meng-*install* aplikasi *Depok Single Window* (DSW) adalah sebanyak 100.000 lebih pengguna. Sedangkan, pada gambar 1.2 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).

Gambar 1.2
Grafik Tren Penetrasi Menu Tahun 2019 hingga 2021



(Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok, 2022)

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, pemerataan, responsivitas, dan juga ketepatan.⁴ 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)

⁴ Sugito, Joko Triyono, "Evaluasi Kebijakan Publik Kajian Teoritis dan Praktis", Yogyakarta: Kepel Press, 2019, hal. 46.

terkait dengan suatu program yang telah diterapkan.⁵

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*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti dapat merumuskan masalah, yaitu bagaimana evaluasi aplikasi *Depok Single Window* yang dilakukan dalam mendukung konsep *smart city* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok?

⁵ Aldi Rinaldi Nurmawan, Kamalah Saadah dan Sulistia Suwondo, “*Analisis Efektivitas Program Terminal Parkir Elektronik Sebagai Perwujudan Smart City Kota Bandung*”, Vol. 10 No. 1 (Agustus, 2019), hlm. 1275.

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini, memiliki 1 (satu) tujuan yang ingin dicapai oleh penulis. Tujuan tersebut adalah untuk dapat mengetahui terkait dengan evaluasi dari penerapan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam mendukung konsep *smart city* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat memperluas pengetahuan dan juga menjadi suatu sumbangan pemikiran mengenai evaluasi aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam mendukung konsep *smart city* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok dan juga menjadi suatu alternatif bagi para peneliti selanjutnya untuk dapat memahami evaluasi terhadap aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam mendukung konsep *smart city* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini dapat menjadi suatu pertimbangan untuk kepada para pihak yang berkaitan, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok dalam melakukan evaluasi sebagai suatu upaya

perbaikan terkait dengan aplikasi *Depok Single Window* dalam mendukung konsep *smart city* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam hal ini, untuk dapat memberikan kemudahan dalam melihat serta mengetahui pembahasan penelitian yang terdapat dalam skripsi ini secara keseluruhan, maka perlu adanya sistematika yang adalah suatu kerangka ataupun pedoman dalam penulisan penelitian skripsi. Berikut sistematika penulisan penelitian skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, merupakan bagian pendahuluan dalam penulisan penelitian skripsi yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis ataupun praktis, serta juga terdapat sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, merupakan bagian yang mengenai suatu penjelasan terkait berbagai hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh seorang peneliti lainnya sebagai rujukan atau memiliki keterkaitan terhadap penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Tidak hanya itu, dalam bab ini juga menjelaskan terkait dengan penyajian teori yang digunakan terhadap penyusunan kerangka teori penelitian.

Sehingga, dalam bab ini terdiri dari tinjauan hasil penelitian atau penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai metode ataupun pendekatan yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan pengembangan data dan informasi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian yang terdiri dari, pendekatan penelitian yang digunakan, penentuan informan dalam mendapatkan data dan informasi, teknik pengumpulan data yang akan digunakan baik secara observasi, pelaksanaan wawancara secara mendalam, dan juga dokumentasi, serta teknik pengolahan dan analisis data yang akan digunakan pada penelitian tersebut, dan juga lokasi serta jadwal penelitian akan dilaksanakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai hasil analisis yang dilakukan oleh penulis secara mendalam terhadap suatu permasalahan yang menjadi fokus dan temuan dalam penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini mencakup, gambaran umum dari lokasi penelitian yang dilakukan, hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan hasil penelitian secara mendalam.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang didapat dan diuraikan oleh penulis.

Kemudian, pada bab ini di bagian akhir juga mencakup Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, Dokumentasi Penelitian dan juga

Biodata Penulis

