

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 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, yaitu:

##### 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 ini.

Berdasarkan pada beberapa dimensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi dari pelaksanaan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam mendukung konsep *smart city* sejak tahun 2017 hingga saat ini telah terlaksana dengan baik namun masih belum secara maksimal, dikarenakan sosialisasi yang masih cukup masif dilakukan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian yang dilaksanakan, maka saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan evaluasi aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam mendukung konsep *smart city* Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok mencakup, sebagai berikut:

### 5.2.1 Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk dapat menggali secara mendalam terkait berbagai sumber dan juga referensi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian, khususnya mengenai aplikasi *Depok Single Window* (DSW) di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Depok.
2. Bagi peneliti berikutnya, sebaiknya dapat melaksanakan penelitian dengan spesifik dan juga mendalam mengenai evaluasi dari pelaksanaan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam

mendukung konsep *smart city* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.

3. Hasil penelitian ini hanya terfokus pada evaluasi aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam mendukung konsep *smart city* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok. Sehingga,

disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat menggali penelitian mengenai pelaksanaan dan *monitoring* dari aplikasi *Depok Single Window* (DSW) dalam mendukung konsep *smart city* di Kota Depok secara keseluruhan.

#### 5.2.2 Saran Praktis

1. Kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok sebagai penyelenggara dari aplikasi *Depok Single Window* (DSW) ini agar dapat 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. Kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok, disarankan agar dapat 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. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok dan juga seluruh OPD yang terintegrasi juga perlu untuk melakukan 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. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok disarankan untuk 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.

