

SKRIPSI



**IMPLEMENTASI APLIKASI JAKARTA EVOLUTION
PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI
KELURAHAN SUMUR BATU**

Disusun Oleh :
Nama : Tesalonika Putri Patricia Darsono
NPM : 20110395
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024



**IMPLEMENTASI APLIKASI JAKARTA EVOLUTION
PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI
KELURAHAN SUMUR BATU**

**Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Terapan oleh**

Nama : Tesalonika Putri Patricia Darsono
NPM : 20110395
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR UNTUK DIPERTAHANKAN
DALAM UJIAN**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

NAMA : TESALONIKA PUTRI PATRICIA DARSONO
NPM : 2011011395
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
JUDUL SKRIPSI : IMPLEMENTASI APLIKASI JAKARTA EVOLUTION
PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI
KELURAHAN SUMUR BATU

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada, 28 Oktober 2024

Pembimbing



(Aulia Rahmawati, S.Sos., M.Si.)

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir Sarjana Terapan Politenik STIA LAN Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Jakarta pada tanggal 11 November 2024.

Ketua merangkap Anggota



(Dr. Ridwan Rajab, M.Si)

Sekretaris merangkap Anggota

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized cursive letters.

(Bambang Suhartono, S.Sos., ME)

Anggota

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized cursive letters.

(Aulia Rahmawati, S.Sos., M.Si)

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tesalonika Putri Patricia Darsono
NPM : 2011011395
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan, bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul “Implementasi Aplikasi Jakarta Evolution pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Sumur Batu” merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan karya dari orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 28 Oktober 2024

Peneliti



Tesalonika Putri Patricia Darsono
NPM: 2011011395

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat mampu menyelesaikan penulisan tugas akhir dengan baik. Tugas akhir ini dibuat sebagai persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi dan untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Administrasi Publik. Adapun judul tugas akhir ini yaitu **“Implementasi Aplikasi Jakarta Evolution pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Sumur Batu”**.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih khususnya kepada Ibu Aulia Rahmawati, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan, masukan, serta motivasi dalam penyelesaian tugas akhir ini. Selain itu, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, MA. selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Dr. Ridwan Rajab, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik;
3. Ibu Ratri Istania, SIP., M.A., Ph.D., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik;
4. Ibu Nila Kurniawati, SAP., MAP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Sarjana Terapan;
5. Seluruh dosen Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah membimbing peneliti selama menjalani proses perkuliahan;
6. Bapak Nurhadiyat, SH, selaku Lurah Kelurahan Sumur Batu yang telah bersedia menerima peneliti untuk melaksanakan tugas akhir di instansi;
7. Bapak Drajat Tri Priyono, selaku Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Sumur Batu, dan Ibu Meriam Lestari selaku Analis Dokumen Perizinan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Sumur Batu, yang telah bersedia meluangkan

waktu untuk menjadi narasumber, mengarahkan, serta mendukung peneliti sehingga mendapatkan banyak informasi;

8. Masyarakat sebagai Pemohon dalam Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi Jakevo, yang telah bersedia menjadi narasumber dan meluangkan waktu untuk diwawancarai;
9. Ucapan terima kasih khusus untuk orang tua peneliti, (Alm) Bapak Budi Darsono Putra dan Ibu Rut Amelia yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasihat, dan dukungan serta memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti dari awal perkuliahan hingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir. Tugas akhir ini didedikasikan untuk orang tua peneliti sebagai bentuk rasa terima kasih atas segala hal yang telah diberikan kepada peneliti sejak peneliti masih kecil hingga saat ini;
10. Adik peneliti, Juliand Christian Putra Darsono yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti;
11. Teruntuk Om James dan Kak Chandra, terima kasih atas segala bentuk dukungan, fasilitas, dan motivasi serta doa yang telah diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan khususnya tugas akhir dengan baik;
12. Om Audi Tabaluyan dan Tante Marisi Tabaluyan, selaku Gembala Sidang GPDI *House of Worship* Jakarta, serta seluruh jemaat GPDI *House of Worship* Jakarta. Ucapan terima kasih kepada semua yang telah memberikan bantuan dan masukan kepada peneliti dalam penulisan tugas akhir. Selain itu, telah selalu mendoakan serta memberikan semangat dan motivasi untuk peneliti selama penyusunan tugas akhir;
13. Brilliant David Osborne Tabaluyan yang selalu memberikan bantuan dan masukan serta menjadi *support system* untuk peneliti selama penyusunan tugas akhir;
14. Bunga Margareth Salsa dan Vanesa Aprily selaku sahabat penulis yang selalu memberikan bantuan dan masukan serta menjadi *support system* untuk peneliti sejak SMA hingga saat ini, terutama selama peneliti melakukan penyusunan tugas akhir;

15. Teman-teman Bayi Gula yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti selama penyusunan tugas akhir;
16. Teman-teman Kelas C Prodi APN khususnya Putri, Tania, Khairunnisa, Iqlima, Zahra, Prita, Lilis, dan Helena yang selalu memberikan semangat dan dukungan satu sama lain dalam menyelesaikan tugas akhir;
17. Serta teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas semangat dan dukungan yang telah diberikan kepada peneliti selama penyusunan tugas akhir.

Jakarta, 28 Oktober 2024

Peneliti,

Tesalonika Putri Patricia Darsono

NPM. 2011011395



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

ABSTRAK

Implementasi Aplikasi Jakarta Evolution pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Sumur Batu

Tesalonika Putri Patricia Darsono (201011395)

Politeknik STIA LAN Jakarta

Adanya Aplikasi Jakevo diharapkan dapat membawa perubahan untuk PTSP Kelurahan Sumur Batu terutama dalam meningkatkan pelayanan publik yang khususnya pada pelayanan perizinan dan non perizinan. Namun, pada implementasinya nyatanya masih ditemukan permasalahan. Salah satunya yaitu Ketidakmerataan penyebaran informasi mengenai Aplikasi Jakevo di tengah masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu dengan menggunakan Teori George C. Edward III yang berisikan 4 (empat) indikator yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian implementasi menunjukkan bahwa terdapat variasi dalam hasil implementasi yang diperoleh. *Pertama*, komunikasi yang dilakukan oleh PTSP Kelurahan Sumur Batu belum berjalan dengan optimal dikarenakan tidak dilaksanakannya sosialisasi dan koordinasi. *Kedua*, sumber daya masih belum optimal dikarenakan adanya kendala yaitu jaringan internet yang tidak stabil dan ketidakmerataan penyebaran informasi. *Ketiga*, disposisi sudah optimal dimana dapat dilihat dari sikap dan komitmen PTSP Kelurahan Sumur Batu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo. *Keempat*, struktur birokrasi yang dimiliki masih belum optimal dikarenakan tidak adanya SOP khusus terkait pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo. Adapun rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini diantaranya: (1) Mengadakan kegiatan sosialisasi khusus membahas terkait pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo kepada masyarakat; (2) Meningkatkan koordinasi dengan seluruh *stakeholders* yang terlibat, terutama koordinasi dan komunikasi di internal PTSP; (3) Melakukan penambahan jaringan internet khusus milik PTSP Kelurahan Sumur Batu serta meningkatkan kecepatan jaringan internet yang dimiliki oleh Kelurahan Sumur Batu; dan (4) Menyusun SOP khusus untuk pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo.

Kata Kunci: Implementasi; Aplikasi Jakevo; Pelayanan Terpadu Satu Pintu

ABSTRACT

Implementation of the Jakarta Evolution Application at the One-Stop Integrated in Sumur Batu Sub-district

Tesalonika Putri Patricia Darsono (2011011395)
Politeknik STIA LAN JAKARTA

The existence of the Jakevo Application is expected to bring changes to PTSP Kelurahan Sumur Batu, especially in improving public services, especially in licensing and non-licensing services. However, problems were still found in its implementation. One is the uneven distribution of information about the Jakevo Application in the community. This research aims to provide an overview of the implementation of the Jakevo Application at PTSP Kelurahan Sumur Batu by using the George C. Edward III Theory which contains 4 (four) indicators, namely Communication, Resources, Disposition, and Bureaucratic Structure. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques, namely observation, interviews, and documentation studies. The implementation research results show that there are variations in the implementation results obtained. First, the communication carried out by PTSP Kelurahan Sumur Batu has not run optimally due to the lack of socialization and coordination. Second, resources are still not optimal due to obstacles, namely an unstable internet network and uneven distribution of information. Third, disposition is optimal which can be seen from the attitude and commitment of PTSP Kelurahan Sumur Batu in providing services, especially licensing services through the Jakevo Application to the community. Fourth, the bureaucratic structure is still not optimal because there is no specific SOP related to licensing services through the Jakevo Application. The recommendations given in this study include: (1) Hold special socialization activities to discuss licensing services through the Jakevo Application to the public; (2) Improve coordination with all stakeholders involved, especially coordination and communication within PTSP; (3) Adding a special internet network owned by PTSP Kelurahan Sumur Batu and increasing the speed of the internet network owned by Kelurahan Sumur Batu; and (4) Develop a special SOP for licensing services through the Jakevo Application.

Keywords: *Implementation; Jakevo Application; One Stop Integrated Service*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR UNTUK DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME (TURNITIN).....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Permasalahan.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori	12
B. Konsep Kunci	32
C. Kerangka Berpikir.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
A. Metode Penelitian	35
B. Teknik Pengumpulan Data.....	36
C. Instrumen Penelitian.....	40

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	42
E. Teknik Keabsahan Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	47
A. Penyajian Data	47
B. Pembahasan	69
C. Sintesis Pemecahan Masalah	82
BAB V PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	97
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	144



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Informan Kunci.....	39
Tabel 4.1 Uraian Tugas Jabatan di Kantor Kelurahan Sumur Batu.....	48



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Survey</i> Keluhan Masyarakat Terkait Permasalahan Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2021	3
Gambar 2.1 Implementasi Kebijakan menurut George C. Edward III	17
Gambar 2.2 Tampilan <i>Website</i> Jakevo dan halaman <i>login</i> Aplikasi Jakevo.....	30
Gambar 2.3 Tampilan <i>Profile Website</i> Jakevo.....	32
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 3.1 Tampilan Analisis Data Kualitatif Miles dan Huberman.....	43
Gambar 4.1 Struktur Pemerintahan Kelurahan Sumur Batu.....	48
Gambar 4.2 Struktur UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu.....	51

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini, pelayanan publik semakin menjadi isu kebijakan yang strategis. Hal ini dikarenakan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya terhadap kehidupan ekonomi, politik, sosial dan budaya sangat luas. Pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik berupa barang dan/atau jasa kepada masyarakat. Dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Dengan demikian, hal tersebut dapat diartikan bahwa setiap warga negara memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

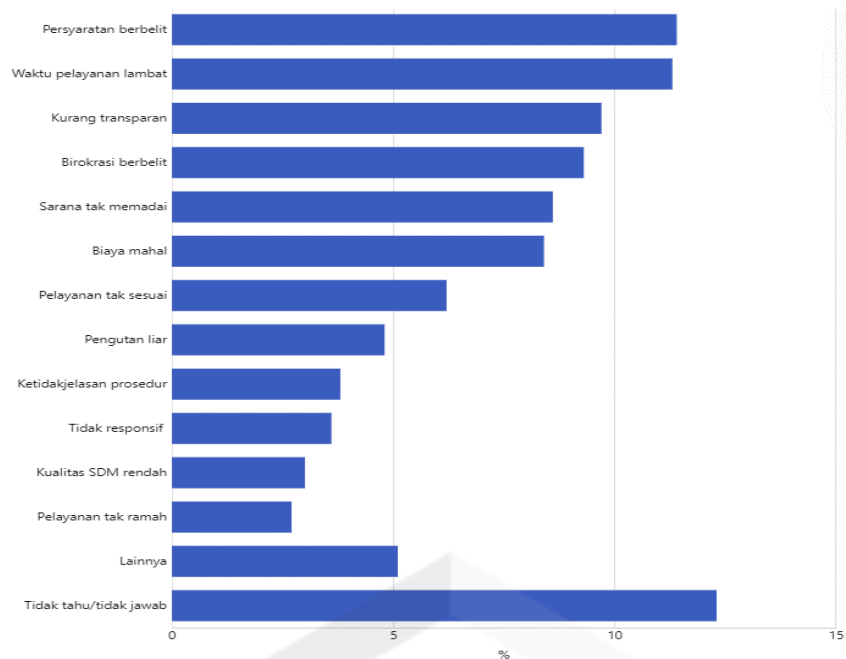
Di Indonesia, pelayanan publik selalu dikaitkan dengan tata kelola instansi pemerintah baik pusat maupun daerah serta badan usaha negara dengan maksud ditujukan untuk memudahkan pemenuhan hak-hak masyarakat (Izzati, 2020). Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi (Maryam, 2016). Laporan dari Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan publik tentu saja berharap agar mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dan bebas dari adanya praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) (www.ombudsman.go.id).

Menurut Ramdhany dan Islah (2023), pada dasarnya pelayanan publik berpedoman pada kepentingan publik, persamaan hak serta kewajiban, kepastian hukum, profesionalisme, partisipasi, non-diskriminasi, transparansi,

akuntabilitas, ketepatan waktu, kenyamanan, serta keterjangkauan. Namun, jika melihat kondisi pelayanan publik di Indonesia saat ini, masih ditemukan beberapa masalah yang memerlukan perhatian khusus serta solusi yang tepat untuk menyelesaikannya.

Adanya pandangan masyarakat terhadap sektor pelayanan publik di Indonesia yang masih sangat lekat dengan berbagai *stereotype* negatif juga menjadi salah satu tantangan besar bagi pemerintah. Salah satu pandangan negatif tersebut yaitu terkait dengan bagaimana pemberian layanan yang dilakukan. Sebagian besar masyarakat masih melihat bahwa pelayanan yang ditemukan di lapangan seringkali lamban, bertele-tele, dan serba terbatas sehingga mengakibatkan pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien.

Pernyataan tersebut dibuktikan melalui adanya *survey* yang dirilis oleh Populi Center pada tahun 2021. Dalam survei tersebut terlihat bahwa banyak masyarakat yang mengeluhkan beragam masalah selama proses pelayanan publik berjalan. Berdasarkan hasil *survey*, permasalahan yang paling banyak dikeluhkan dalam pelayanan publik oleh masyarakat adalah persyaratan berbelit dengan persentase 11,4%. Kemudian disusul dengan waktu pelayanan yang lambat (11,3%) dan pelayanan yang kurang transparan (9,7%). Tidak hanya itu, masyarakat juga mengeluhkan permasalahan pelayanan publik lainnya seperti birokrasi yang berbelit (9,3%), sarana dan prasarana yang tidak memadai (8,6%), biaya mahal (8,4%), pelayanan tidak sesuai (6,2%), pungutan liar (4,8%), ketidakjelasan prosedur (3,8%), tidak responsif terhadap pengaduan (3,6%), kualitas/kompetensi SDM rendah (3%), dan perilaku pelayanan kurang ramah (2,7%). Namun, tidak sedikit juga responden yang menyebutkan masalah lainnya (5,1%), bahkan menjawab tidak tahu atau tidak menjawab (12,3%). Berikut hasil *survey* keluhan masyarakat terkait permasalahan publik di Indonesia tahun 2021 yang ditunjukkan pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 *Survey* Keluhan Masyarakat Terkait Permasalahan Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2021

Sumber: Populi Center (www.databoks.katadata.co.id), 2021

Akibatnya, dengan melihat kenyataan tersebut tentunya menimbulkan citra buruk bagi pemerintah di tengah masyarakat serta berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sebagian masyarakat pengguna layanan publik menjadi tidak puas dan kecewa terhadap layanan yang telah diberikan. Selain itu, hal tersebut juga membuat masyarakat menjadi malas bahkan cenderung enggan untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka diperlukan upaya perbaikan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah, baik pusat maupun daerah, guna memenuhi kebutuhan dan hak setiap warga negara. Dalam hal ini, jika penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan baik maka akan mendorong terwujudnya pemerintahan yang baik (*Good Governance*). UNDP dalam Hayat (2017) mendefinisikan bahwa *Good Governance* adalah “Penerapan kekuasaan politik, ekonomi, dan administrasi untuk mengelola

urusan suatu bangsa pada semua tingkat”. Sedangkan, menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) dalam Josep (2018) mendefinisikan bahwa “*Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat (*society*)”.

Pada saat ini, seluruh instansi pemerintah diharapkan berpedoman pada *Good Governance* sebagai dasar memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan seluruh komponen organisasi harus mendukung pencapaian tujuan *Good Governance* dimana tujuan utamanya yaitu dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat (Hayat, 2017).

Adapun contoh bentuk dari wujud pelaksanaan *Good Governance* yaitu adanya upaya reformasi di bidang perizinan dan non perizinan. Upaya ini penting dilakukan dengan tujuan untuk dapat meningkatkan perizinan agar lebih efektif dan efisien serta dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu, hal ini dilakukan demi menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (Naomi, *et.al*, 2019).

Dalam reformasi ini, upaya yang dilakukan yaitu pada permohonan perizinan dimana jika terdapat banyak masyarakat yang mendaftarkan badan usaha yang mereka miliki maka aktivitas ekonomi masyarakat di berbagai lapangan usaha dapat meningkat. Begitupun pada permohonan non perizinan, penerbitan dokumen kepada masyarakat atau sebuah badan hukum akan memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen secara administratif (Ramdhani, *et.al.*, 2023).

Upaya reformasi di bidang perizinan dan non perizinan ini juga merupakan salah satu wujud dari penyederhanaan pelayanan publik. Proses penyederhanaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban pemerintah untuk dapat menjawab segala tuntutan masyarakat yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan publik. Adapun tujuan dari proses penyederhanaan

pelayanan publik ini yaitu guna menciptakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Diharapkan dengan adanya penyederhanaan pelayanan ini maka akan dapat merubah sistem yang sudah ada menjadi lebih baik sehingga hal ini akan berdampak baik pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kemajuan teknologi informasi pada saat ini membuka kesempatan bagi pemerintah dan masyarakat. Adanya kemajuan teknologi informasi membuat masyarakat dapat terlibat secara langsung dalam proses kebijakan publik, baik dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pengawasan. Penggunaan teknologi dalam pelayanan akan membantu memperbaiki kualitas layanan publik. Untuk mendukung kemajuan tersebut maka hal ini dapat dijawab dengan sistem pemerintahan berbasis digital teknologi yang biasa disebut dengan *Electronic Government (E-Government)*.

Menurut Rachel Silcock dalam Lumbanraja (2020) mengemukakan bahwa “*E-Government* adalah penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan pengiriman layanan pemerintah untuk memberi manfaat bagi warga negara, mitra bisnis, dan karyawan dengan cara mendorong untuk berinovasi dan menciptakan, serta mengembangkan mode layanan publik dimana semua organisasi publik dan instansi pemerintah memberikan layanan yang modern, terintegrasi, dan tanpa batas bagi warganya”. Dengan semakin majunya teknologi informasi dan komunikasi (TIK) maka akan dapat memberikan dorongan dalam terbentuknya penyampaian informasi yang lebih efektif, efisien, dan mudah untuk dijangkau oleh siapapun. Selain itu, pemanfaatan berupa *E-Government* dapat menciptakan *Good Governance*. Oleh sebab itu, perkembangan TIK ini sangat memengaruhi proses pelayanan publik di seluruh tingkat pemerintahan baik dari bawah sampai ke atas.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dijelaskan bahwa adanya layanan berbasis teknologi di pemerintahan perlu dilakukan karena dapat mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan,

dan serta banyak manfaat positif lainnya. Menurut Badruttamam (2022), adanya digitalisasi ini membawa harapan untuk penyelenggaraan pelayanan publik dimana hadir dengan keramahan teknologi dan efisiensi sebagaimana yang selalu didambakan oleh masyarakat. Pelayanan publik yang biasanya diberikan dengan cara manual kini bertransformasi semakin cepat dan tepat sasaran.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, upaya reformasi merupakan salah satu wujud dari penyederhanaan pelayanan publik dimana dalam proses penyederhanaan ini memiliki tujuan yaitu dapat menciptakan *Good Governance*. Adapun salah satu contoh instansi yang telah melakukan reformasi yaitu Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Pemda DKI Jakarta). Pada tahun 2013, Pemda DKI Jakarta melakukan reformasi birokrasi di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan dimana ditandai dengan adanya pengesahan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan peraturan tersebut, terbentuklah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) yang selanjutnya berubah nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta merupakan perangkat daerah yang memiliki kedudukan sebagai unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di wilayah DKI Jakarta. Selain itu, DPMPTSP merupakan bentuk tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik; Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 142 Tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik; dan Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 1856 Tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik.

Tugas dari badan ini yaitu memfasilitasi kemudahan masyarakat dalam mengakses dengan melayani baik perizinan maupun non perizinan melalui satu pintu masuk. Badan ini memiliki 316 *service point* atau Unit Pengelola (UP) yang tersebar pada kantor Kelurahan, Kecamatan, Kota/Kabupaten

Administrasi dan Mal Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta. Pembentukan DPMPTSP ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam layanan perizinan dan non perizinan, dengan cara menyelenggarakan pelayanan publik secara cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman dengan pengintegrasian pelayanan publik.

DPMPTSP DKI Jakarta merupakan salah satu instansi yang telah mengimplementasikan INPRES Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dengan mengembangkan sebuah aplikasi bernama *Jakarta Evolution* atau biasa dikenal dengan Jakevo. pada tahun 2018. Selain itu, aplikasi ini dinilai sejalan juga dengan Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dengan dikembangkannya aplikasi Jakevo membuat Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta melalui DPMPTSP mendapatkan penghargaan pelayanan publik terbaik dari Kementerian PAN RB pada tahun 2021. Penilaian tersebut dilakukan berdasarkan hasil evaluasi kinerja pemerintah daerah di 33 provinsi dan 221 kabupaten/kota.

Aplikasi Jakevo merupakan aplikasi yang memungkinkan untuk seluruh masyarakat yang tinggal di DKI Jakarta dapat mengakses layanan seperti perizinan dan non perizinan dengan mudah dan dapat dilakukan dimana saja. Adapun keluaran dari Jakevo diantaranya yaitu sistem pelayanan perizinan secara terintegrasi dengan fitur-fitur yang komprehensif dan memudahkan pemrosesan perizinan, serta peningkatan kepercayaan masyarakat dan pelaku bisnis. Sedangkan, dampak yang dihasilkan meliputi pemangkasan prosedur, waktu dan biaya perizinan, peningkatan kepuasan masyarakat, peningkatan transparansi pelayanan perizinan, peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta peningkatan kondusivitas iklim investasi (www.jippnas.menpan.go.id).

Aplikasi Jakevo ini telah diterapkan di berbagai Unit Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PTSP) yang tersebar di DKI Jakarta. Salah satu UP PTSP yang menerapkan aplikasi ini adalah PTSP Kelurahan Sumur Batu.

Kelurahan Sumur Batu merupakan wilayah yang berada dalam wilayah Kecamatan Kemayoran Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta.

Adanya aplikasi ini diharapkan dapat membawa perubahan untuk PTSP Kelurahan Sumur Batu terutama dalam meningkatkan pelayanan publik yang khususnya pada pelayanan perizinan dan non perizinan. Namun, pada implementasinya nyatanya masih ditemukan permasalahan yang menjadi kendala dalam implementasi Aplikasi Jakevo di UP PTSP Kelurahan Sumur Batu.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan bersama Kepala UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu dan Staf UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu pada saat pra-penelitian diketahui bahwa salah satu faktor yang menjadi kendala dalam implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu yaitu tidak meratanya penyebaran informasi mengenai Aplikasi Jakevo di tengah masyarakat. Ketidakmerataan penyebaran informasi ini mengakibatkan masih adanya masyarakat yang kesulitan mengakses Aplikasi Jakevo bahkan belum mengetahui tentang adanya Aplikasi Jakevo sebagai *platform* pelayanan permohonan perizinan dan non perizinan. Dikarenakan permasalahan tersebut juga mengakibatkan mengharuskan masyarakat untuk tetap datang ke kantor PTSP agar dapat dibantu proses permohonan yang diajukan sehingga hal ini membuat pelayanan yang diberikan tidak efektif dan efisien.

Mengacu penelitian terdahulu, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Wicaksono (2023) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi *Jakarta Evolution* di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara”, menunjukkan hasil bahwa Aplikasi *Jakarta Evolution* telah efektif dalam memudahkan pelayanan perizinan di Kota Administrasi Jakarta Utara, namun belum terlaksana secara optimal dikarenakan masih terdapat hambatan-hambatan yang menjadi kendala.

Penelitian lainnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Prabowo, Syamsudin, dan Mazya (2024), yang berjudul "Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Jak Evo Di UP PMPTSP (Unit Pengelola Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kelurahan Cengkareng Barat" menunjukkan hasil bahwa terdapat minat masyarakat dalam menyesuaikan inovasi pelayanan berbasis digital melalui Aplikasi Jakevo sudah cukup baik dan masyarakat dapat merasakan manfaat dari segi waktu dan fleksibilitas. Namun, juga mengalami kendala yaitu pada Tahap Indikator *Complexity* dimana masih ditemukannya masyarakat yang belum paham mengenai Aplikasi Jakevo dan bagaimana alur dalam pengajuan permohonan perizinan maupun non perizinan.

Berdasarkan kedua penelitian terdahulu tersebut maka dapat dilihat bahwa penerapan aplikasi Jakevo di masing-masing PTSP masih banyak yang belum optimal dikarenakan masih ditemukan beberapa kendala dalam proses pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo. Adapun dalam penelitian ini, peneliti dapat menunjukkan keterbaruan penelitian dimana pada penelitian terdahulu masih sedikit dilakukan penelitian yang berkaitan tentang penilaian bagaimana Implementasi Aplikasi Jakevo pada suatu UP PTSP. Dengan adanya *research gap* mengenai Aplikasi Jakevo maka diperlukan adanya penelitian yang dapat melihat bagaimana implementasi Aplikasi Jakevo di suatu PTSP. Oleh sebab itu, penelitian ini akan membahas terkait implementasi Aplikasi Jakevo dengan menggunakan teori George C. Edward III yang berisikan 4 (empat) indikator implementasi kebijakan yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan penelitian terdahulu, maka peneliti akan melakukan penelitian secara mendalam terkait implementasi aplikasi Jakevo. Adapun lokus yang dipilih oleh penulis yaitu UP PTSP Kelurahan Sumur Batu. Lokasi penelitian ini ditetapkan berdasarkan pada hasil dari pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait kondisi implementasi Aplikasi Jakevo pada PTSP di Kelurahan Sumur Batu seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Dengan demikian, penulis melakukan penelitian

dengan judul “Implementasi Aplikasi Jakarta Evolution pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Sumur Batu”.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, Adapun rumusan masalah yang akan dibahas oleh peneliti adalah **“Bagaimana implementasi Aplikasi Jakarta Evolution pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Sumur Batu?”**

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan tersebut, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi Aplikasi Jakarta Evolution pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Sumur Batu.

D. Manfaat Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun para pembaca, serta pihak lain yang berkepentingan. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi tentang perkembangan keilmuan khususnya yang berkaitan dengan implementasi Aplikasi Jakarta Evolution pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Sumur Batu serta dapat digunakan sebagai referensi pada penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perguruan Tinggi

Dapat bermanfaat sebagai bahan referensi dan kepustakaan mengenai implementasi aplikasi Jakarta Evolution pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagi mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta.

b. Bagi Pemerintah

Dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi pemerintah Kelurahan Sumur Batu terkait implementasi Aplikasi Jakarta Evolution pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

c. Bagi Masyarakat

Dapat bermanfaat sebagai bahan informasi mengenai implementasi Aplikasi Jakarta Evolution pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Sumur Batu.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A