

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Kebijakan dan Teori

1. Tinjauan Kebijakan

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang ini merupakan dasar hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam undang-undang ini berisikan amanat untuk para penyelenggara pelayanan publik dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dilakukan sehingga harapan dan tuntutan seluruh warga negara Indonesia yaitu peningkatan pelayanan publik dapat terlaksana. Adanya undang-undang ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman bagi aparat pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada Pasal 4 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada: 1) Kepentingan Umum; 2) Kesamaan Hukum; 3) Kesamaan Hak; 4) Keseimbangan Hak dan Kewajiban; 5) Keprofesionalan; 6) Partisipatif; 7) Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif; 8) Keterbukaan; 9) Akuntabilitas; 10) Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan; 11) Ketepatan Waktu; dan 12) Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.

Tidak hanya itu, pada Bab 5 dalam undang-undang ini dijelaskan juga terkait aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang diantaranya meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam undang-undang ini sangat jelas mengamanatkan kepada seluruh penyelenggara pelayanan untuk berfokus pada pemenuhan kebutuhan publik sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Halawa, 2019).

b. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah dokumen penting yang mengatur tentang penggunaan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan di Indonesia. Peraturan ini bertujuan untuk mendorong dan mengatur penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam berbagai aspek pemerintahan di seluruh tingkatan, mulai dari pusat hingga daerah.

Adapun tujuan dari SPBE yaitu untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan dengan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Selain itu, dalam Pasal 2 Ayat (1) menyebutkan SPBE dilaksanakan dengan prinsip: 1) Efektivitas; 2) Keterpaduan; 3) Kesenambungan; 4) Efisiensi; 5) Akuntabilitas; 6) Interoperabilitas; dan 7) Keamanan.

Pada Pasal 42 ayat (3) dijelaskan bahwa layanan publik elektronik adalah layanan SPBE yang mendukung penyelenggaraan layanan publik di instansi pusat dan pemerintah daerah. Selanjutnya disebutkan pada Pasal 44 ayat (4) bahwa dalam hal layanan publik berbasis elektronik, instansi pusat dan pemerintah daerah dapat melakukan pembangunan dan pengembangan aplikasi khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39.

Dengan menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik, diharapkan proses pelayanan publik dan pengelolaan administrasi pemerintahan dapat lebih efisien, transparan, dan akuntabel (www.bkpsdm.jogjakota.go.id).

c. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan ini merupakan dasar hukum dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Peraturan ini dibentuk guna melaksanakan ketentuan Pasal 25 dan Pasal 26 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Pasal 9 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta peraturan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan terpadu satu pintu.

Pada Pasal 4 dijelaskan bahwa adapun tujuan penyelenggaraan PTSP yaitu meningkatkan kualitas dan kepastian pelayanan perizinan dan non perizinan, serta memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan. Selain itu, dalam peraturan ini juga dijelaskan terkait prinsip-prinsip, mekanisme, implementasi, hingga sanksi jika melakukan pelanggaran dalam penyelenggaraan PTSP.

Kelembagaan PTSP yang bertingkat dari level provinsi hingga tingkat kelurahan merupakan satu kesatuan pelayanan terpadu. Untuk memudahkan pelaksanaan pelayanan, perda ini mengatur penyelenggaraan pelayanan nantinya akan didukung oleh sistem teknologi informasi (KPPOD, 2014).

d. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor e-0034 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta

Keputusan ini merupakan dokumen penting yang berisikan tentang standar pelayanan perizinan dan non perizinan dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun keputusan ini dibentuk guna melaksanakan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan.

Dalam Keputusan ini khususnya pada bagian A berisikan tentang: 1) Dasar hukum penyelenggaraan operasional pelayanan pada DPMPTSP DKI Jakarta; 2) Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh DPMPTSP DKI Jakarta; 3) Kompetensi Pelaksana DPMPTSP DKI Jakarta; 4) Pengawasan Internal DPMPTSP DKI Jakarta; 5) Jumlah Pelaksana DPMPTSP DKI Jakarta; 6) Jaminan Pelayanan DPMPTSP DKI Jakarta; 7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan DKI Jakarta; dan 8) Evaluasi Kinerja Pelaksana DPMPTSP DKI Jakarta. Selain itu, disebutkan juga pada bagian B bahwa terdapat standar-standar pelayanan yang disesuaikan dengan masing-masing bidang pelayanan. Adapun standar pelayanan ini digunakan sebagai persyaratan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam proses pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo).

2. Tinjauan Konsep dan Teori

a. Implementasi

1) Konsep Implementasi

Secara umum implementasi merupakan sebuah istilah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang berarti pelaksanaan atau penerapan. Menurut Manogga, Pangemanan, dan Kairupan (2018) menjelaskan bahwa “Implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya

akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri”.

Secara konsep, implementasi kebijakan adalah sebuah tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Berdasarkan tujuan yang dicapai tersebut, terdapat sebuah kegiatan implementasi dimana dinilai apakah baik, sedang atau bahkan gagal dalam mencapai tujuannya. Menurut Nugroho dalam Maryuni dan Sitorus (2020) mengatakan bahwa “Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya”.

Salah satu definisi implementasi yang berpengaruh yaitu definisi yang disampaikan oleh Mazmanian dan Sabatier dalam Nugroho (2023) menyatakan bahwa “Implementasi adalah melaksanakan keputusan kebijakan dasar, biasanya digabungkan dalam undang-undang tetapi juga dapat berbentuk perintah penting eksekutif atau keputusan pengadilan”. Selain itu, menurut Van Horn dalam Tahir (2011) mengartikan “Implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh baik individu/pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan”.

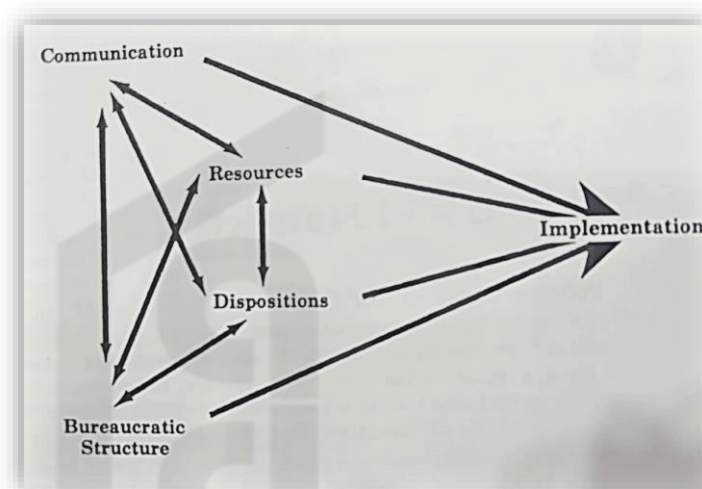
Dengan demikian, berdasarkan pernyataan di atas pengertian dari implementasi adalah sebuah kegiatan penting dalam proses perencanaan kebijakan yang dilakukan oleh berbagai aktor melalui adanya suatu tindakan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2) Model Implementasi Kebijakan

Dalam implementasi kebijakan publik terdapat beberapa model atau kerangka pemikiran tertentu yang dapat membantu dalam memberikan gambaran secara lengkap mengenai suatu objek, situasi, atau proses kebijakan. Adapun salah satu model

implementasi kebijakan yaitu Model Implementasi Kebijakan George C. Edward III.

Menurut George C. Edward III dalam Subarsono (Mulyadi, 2016) berpendapat bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 (empat) variabel. Selain itu, diyakinkan bahwa keempat variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain sehingga untuk mencapai kinerja implementasi kebijakan perlu diinternalisasikan dengan sinergi dan intensif. Berikut 4 (empat) variabel diantaranya:



Gambar 2.1 Implementasi Kebijakan menurut George C. Edward III

Sumber: George C. Edward III (1990)

a) **Komunikasi (*Communication*)**

Dalam mewujudkan keberhasilan implementasi kebijakan mengharuskan pelaksana kebijakan mengetahui apa yang harus dilakukan. Penting untuk melakukan komunikasi kepada kelompok sasaran tentang apa tujuan dan sasaran kebijakan guna mengurangi distorsi dalam implementasi. Jika tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau tidak diketahui oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan dapat terjadi adanya resistensi dari kelompok sasaran. Dalam komunikasi terdapat

beberapa dimensi diantaranya yaitu transmisi, kejelasan, dan konsisten.

b) Sumberdaya (*Resourches*)

Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, fasilitas, anggaran, serta informasi dan kewenangan.

c) Disposisi (*Disposition*)

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Apabila implementor mempunyai disposisi yang baik maka kebijakan dapat berhasil dilaksanakan sesuai dengan yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Namun proses implementasi kebijakan ini juga dapat menjadi tidak efektif jika implementor mempunyai sikap atau cara pandang yang berbeda dengan pembuat kebijakan.

d) Struktur Birokrasi (*Structure Birocration*)

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red tape*, yakni prosedur

birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Menurut pandangan George C. Edward III dalam Budi Winarno (Pramono, 2020), struktur birokrasi terdapat dua karakteristik utama yaitu SOP dan Fragmentasi. SOP atau *Standard Operating Procedure* yaitu prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas. Sedangkan, fragmentasi berasal dari tekanan-tekanan diluar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi pemerintah (Pramono, 2020).

Pada penelitian ini, untuk mengidentifikasi implementasi Aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) peneliti memilih menggunakan teori implementasi kebijakan menurut George C. Edward III dimana teori ini berisikan 4 (empat) indikator penting dalam mengidentifikasi implementasi Aplikasi Jakevo yang diantaranya yaitu: (1) Komunikasi; (2) Sumber Daya; (3) Disposisi; dan (4) Struktur Birokrasi. Adapun alasan peneliti memilih teori George C. Edward III yaitu karena peneliti menilai bahwa teori ini sesuai dan dapat menjawab rumusan masalah penelitian ini. Selain itu, dengan menggunakan teori ini maka dapat membantu dalam menganalisis implementasi Aplikasi Jakevo sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

b. Pelayanan Publik

1) Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan sebagai rangkaian kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan aturan dan petunjuk yang telah ditetapkan dengan tujuan untuk memperoleh kepuasan dari penerima pelayanan (masyarakat). Adapun tujuan pelayanan publik adalah dapat memberikan pelayanan yang memuaskan serta sesuai dengan keinginan masyarakat.

Menurut Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan:

“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.”

Sedangkan, Lembaga Administrasi Negara dalam *Modul Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik* (2016) mendefinisikan:

“Pelayanan publik yaitu sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.”

Pendapat lain menurut Chapman dan Cowdell dalam Rahayu (2020) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah “Pelayanan yang dijalankan oleh institusi-institusi publik yang didirikan dan didanai oleh negara untuk kepentingan negara dan melalui cara kenegaraan, serta tujuannya ditentukan secara politis oleh negara”. Sedangkan, Hardiansyah dalam Christarto (2020) mengemukakan bahwa “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan”.

Barata dalam Rahmadana, *et.al*, (2020) menjelaskan bahwa terdapat 4 (empat) unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a) **Penyedia Layanan:** pihak yang memberikan pelayanan kepada penerima layanan, baik berupa barang dan/atau jasa;
- b) **Penerima Layanan:** biasa disebut sebagai konsumen (*customer*) sebagai pihak yang menerima layanan;
- c) **Jenis Layanan:** layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan (penerima layanan);
- d) **Kepuasan Pelanggan:** penerima layanan (pelanggan) dapat merasakan kepuasan dari pelayanan yang telah diberikan oleh penyedia layanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEPMENPANRB) Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (dalam Bazarah, *et.al*) mengelompokkan pelayanan menjadi 3 (tiga) jenis, dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD, dengan berdasarkan ciri-ciri, sifat kegiatan, dan produk pelayanan. Adapun pengelompokkan jenis pelayanan tersebut diantaranya:

- a) **Pelayanan Administratif:** berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, dan lain sebagainya;
- b) **Pelayanan Barang:** berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut

menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik), misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon;

- c) **Pelayanan Jasa:** berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Berikut merupakan asas-asas pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 (dalam Nuriyanto, 2014) diantaranya:

- a) **Kepentingan umum**, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;
- b) **Kepastian hukum**, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
- c) **Kesamaan hak**, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- d) **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
- e) **Keprofesionalan**, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- f) **Partisipatif**, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- g) **Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif**, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h) **Keterbukaan**, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;

- i) **Akuntabilitas**, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j) **Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan**, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- k) **Ketepatan Waktu**, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan;
- l) **Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan**, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

2) Indikator Pelayanan Publik Yang Profesional

Dalam konsep pelayanan publik yang profesional, pelayanan publik harus dicirikan dengan adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Adapun ciri-ciri pelayanan publik yang profesional sebagai berikut (Rahayu, 2020):

- a) **Efektif**, yaitu lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan kesejahteraan rakyat;
- b) **Sederhana**, yaitu menggunakan prosedur atau tata cara pelayanan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan;
- c) **Biaya dan Kepastian (Transparan)**, meliputi:
 - (1) Prosedur pelayanan;
 - (2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - (3) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan;
 - (4) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya secara terbuka; dan
 - (5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan;

- d) **Keterbukaan**, yaitu bahwa masyarakat harus secara mudah dapat mengetahui prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu, dan tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan secara jelas dan terbuka;
- e) **Efisiensi**, mengandung arti sebagai berikut:
 - (1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - (2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait;
- f) **Ketepatan Waktu**, yaitu bahwa penyelenggaraan pelayanan Masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sebelumnya, apabila ada perubahan waktu maka masyarakat harus diberitahukan lebih awal;
- g) **Responsif**, yaitu mengarah pada daya tanggap dan cepat dalam menanggapi hal yang menjadi masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
- h) **Adaptif**, yaitu usaha yang cepat dalam menyesuaikan terhadap hal yang menjadi tuntutan, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang begitu dinamis.

c. *E-Government*

1) **Konsep E-Government**

E-Government adalah kependekan dari *Electronic Government*.

E-Government atau biasa dikenal dengan *E-Gov* merupakan salah satu bentuk sistem pemerintahan dalam rangka penyelenggaraan

pelayanan pemerintahan berbasis elektronik dengan berlandaskan pada penggunaan teknologi digital.

Menurut *World Bank* (2015) didefinisikan sebagai “Penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah (seperti *Wide Area Networks, Internet, dan Mobile Computing*) yang memiliki kemampuan untuk mentransformasikan hubungan dengan warga negara, dunia usaha, dan lembaga pemerintahan lainnya, serta dapat menghasilkan manfaat berupa berkurangnya korupsi, peningkatan transparansi, kenyamanan yang lebih besar, pertumbuhan pendapatan, dan/atau pengurangan biaya”. Sedangkan, Rahmadi, *et.al* (2021) menjelaskan bahwa “*E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat”.

Pendapat lain menurut Forman (dalam Nugraha, 2018), menjelaskan bahwa “*E-Government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan”. Adapun tujuan dari adanya *E-Government* yaitu untuk pembentukan jaringan dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat (Setiawan, 2017).

Graha dalam Rahayu (2020) menjelaskan bahwa setidaknya terdapat 4 (empat) prinsip pada *E-Government*, diantaranya:

- a) **Pelayanan pemerintah harus berorientasikan pada masyarakat**, berarti pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus dengan cara-cara logis dan berpihak sehingga

masyarakat dapat merasa pelayanan tersebut diperuntukkan kepadanya;

- b) **Pelayanan pemerintah harus dapat diakses**, berarti semua jenis pelayanan secara elektronik harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat;
- c) **Pelayanan pemerintah harus inklusif**, berarti setiap pelayanan yang tersedia harus terus diperbaiki dan ditingkatkan agar dapat digunakan oleh setiap elemen masyarakat tanpa terkecuali;
- d) **Pengelolaan informasi**, berarti pemerintah hanya menyediakan informasi-informasi yang rasional, jelas, mudah dimengerti, dan sesuai dengan kebutuhan sehingga semua informasi tersebut menjadi bernilai.

2) Model E-Government

Menurut Rahayu (2020), *E-Government* dilaksanakan dengan beberapa model, diantaranya:

a) Inovasi Layanan Masyarakat (G2C)

Inovasi layanan Masyarakat atau biasa dikenal dengan *Government to Citizens* (G2C), merupakan sebuah *single window* dimana masyarakat dapat menggunakannya untuk mengakses berbagai layanan pemerintah melalui berbagai jalur. Portal tersebut menyediakan beberapa layanan masyarakat, seperti: (1) Pemrosesan dan penerbitan berbagai surat izin dan sertifikat; (2) Informasi terhadap hal-hal yang bersifat administratif dan peraturan hukum yang berkaitan; (3) Jasa pembayaran; (4) Kesempatan untuk berpartisipasi dalam administrasi pemerintahan melalui permintaan pendapat publik dan pemungutan suara elektronik; (5) Sistem perpajakan terintegrasi; (6) Pelayanan asuransi terintegrasi; (7) Sistem administrasi kependudukan; (8) Sistem administrasi manajemen

real estate; dan (9) Sistem administrasi kendaraan.

b) Inovasi Layanan Bisnis (G2B)

Inovasi layanan bisnis atau biasa dikenal dengan *Government to Business (G2B)*, mencakup layanan antara pemerintah dengan komunitas bisnis yang juga berupa *one-stop single-window service*. Layanan yang diberikan meliputi urusan administrasi perusahaan, informasi industri, dan layanan transaksi elektronik seperti pengadaan, penawaran, dan pengumuman pemenang, serta layanan pembayaran untuk berbagai pajak dan pungutan publik.

c) Inovasi Cara Kerja Pemerintah (G2G)

Inovasi cara kerja pemerintah atau biasa dikenal dengan *Government to Government (G2G)*, merupakan penggunaan elektronik terhadap cara dan bagaimana pemerintah menjalankan aktivitas dan pekerjaannya, dengan tujuan untuk mereformasi proses kerja internal pemerintah yang lebih efisien. Adapun layanan yang diberikan dibagi menjadi 4 (empat) yaitu: (1) Sistem Informasi Keuangan Nasional Terintegrasi; (2) Sistem Informasi Pemerintah Daerah; (3) Sistem Informasi Pendidikan dan *E-Learning*; dan (4) Pertukaran Dokumen Elektronik Pemerintah dan *E-Processing*.

d. Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal menjelaskan bahwa

“Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang proses

pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.”

Sedangkan, menurut Sutedi dalam Makawata (2019) mendefinisikan “Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai sebuah kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang sebaiknya dilakukan dalam satu tempat”.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, maka Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan pemberian pelayanan perizinan dan non perizinan yang sudah terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap awal sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan yang dilakukan secara terpadu melalui satu pintu. Dengan konsep ini maka pemohon hanya perlu datang ke satu tempat dan bertemu dengan pegawai front office saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dan petugas perizinan serta menghindari adanya pungutan-pungutan biaya tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan (Syarif, 2016).

Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dalam bentuk (Syarif, 2016):

- 1) Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan;
- 2) Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan;
- 3) Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat

dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Dalam penyelenggaraannya, petugas PTSP melakukan penyederhanaan pelayanan. Berikut pengaturan penyederhanaan penyelenggaraan PTSP berdasarkan Pasal 4 Ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yaitu mencakup:

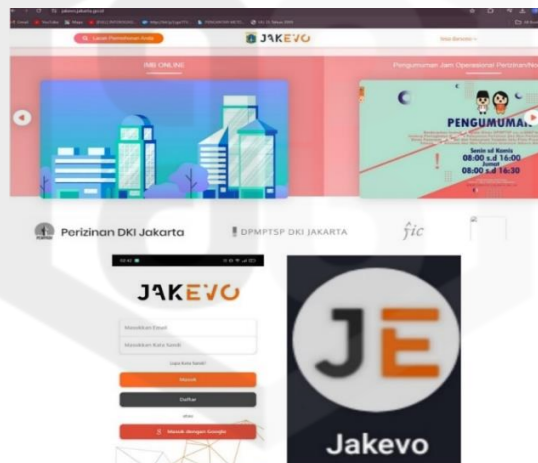
- 1) Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP;
- 2) Percepatan waktu proses penyelesaian pelayan tidak melebihi standar waktu yang telah ditentukan dalam peraturan daerah (Perda);
- 3) Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam Perda;
- 4) Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahap proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
- 5) Mengurangi berkas permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan;
- 6) Pembahasan biaya perizinan bagi usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- 7) Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitanya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini menjadikan waktu pembuatan izin lebih singkat. Hal ini dikarenakan menggunakan teknologi informasi dalam pengurusan administrasi sehingga kegiatan menginput data cukup dilakukan sekali. Dengan demikian, adanya PTSP ini maka diharapkan dapat

mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau untuk masyarakat (Makawata, 2019).

e. Konsep *Jakarta Evolution* (Jakevo)

Jakarta Evolution (Jakevo) merupakan sebuah aplikasi pelayanan terpadu satu pintu berbasis *website* dan *mobile* untuk pengajuan Perizinan dan Non Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Aplikasi ini memiliki beberapa fitur unggulan yang *user friendly* dan dapat dilakses dimana saja sehingga dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan pemohon dalam pengurusan perizinan dan non perizinan. Adapun berikut tampilan halaman dari *Website* Jakevo dan halaman *login* Aplikasi Jakevo seperti yang ada di Gambar 2.3.



Gambar 2.2 Tampilan *Website* Jakevo dan halaman *login* Aplikasi Jakevo

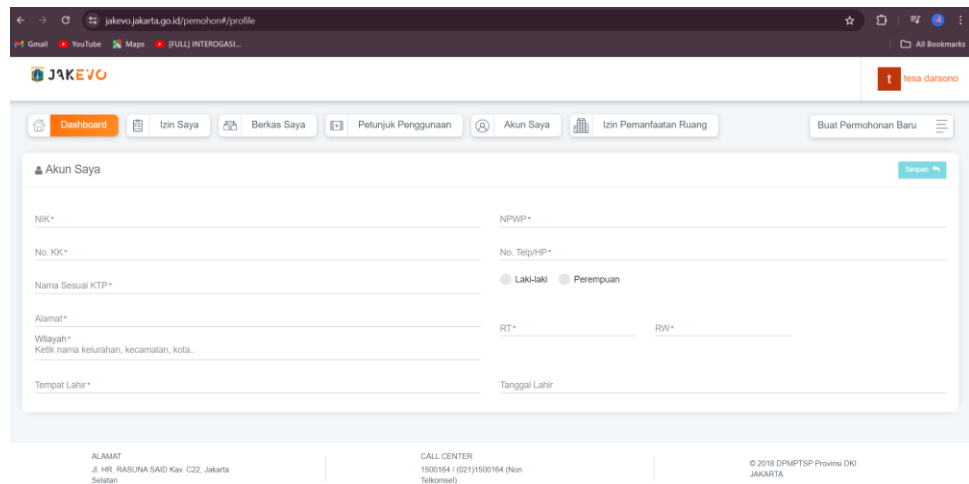
Sumber: *Website* Jakevo (<https://jakevo.jakarta.go.id/>) dan Aplikasi Jakevo

Menurut *website* Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Nasional, Jakevo ini bertujuan untuk menyederhanakan proses pelayanan perizinan melalui integrasi sistem dan seluruh proses bisnis perizinan secara digital, yang didukung dengan adanya fitur-fitur yang memudahkan dan mempercepat pemrosesan berkas, monitoring, dan

keterbukaan proses. Penerima manfaat jakevo mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkan pengurusan izin di Provinsi DKI Jakarta (www.jippnas.menpan.go.id).

Jakevo merupakan terobosan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta paling tepat, dengan keunggulan utama Jakevo antara lain adalah: a) Masyarakat (pemohon) tidak perlu datang ke gerai pelayanan, semua dapat dilakukan dimana saja melalui jalur internet; b) Masyarakat tidak perlu menunjukkan dokumen asli, tetapi cukup diunggah ke Jakevo. Hal ini juga membantu warga jika dokumen hilang atau rusak (misalnya karena banjir atau kebakaran) karena semua dokumen yang telah diunggah ke Jakevo akan tersimpan dengan aman; c) Tidak ada tatap muka dengan petugas sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya suap; d) Semua tindakan petugas akan terekam, sehingga apabila ada petugas yang “mempersulit” akan bisa dideteksi; e) Semua tanda tangan dilakukan secara digital sehingga tidak perlu ada pengiriman dokumen dan tanda tangan dapat dilakukan para pejabat dimana saja mereka sedang berada, meskipun sedang mengikuti kegiatan di luar kota; dan f) Terhubung dengan peta zonasi, sehingga tidak memungkinkan memberikan izin usaha pada zona yang dilarang untuk kegiatan usaha.

Adapun proses pelayanan pada aplikasi Jakevo untuk melakukan pengajuan SIUP dan TDP tergolong sederhana, hanya cukup dilakukan dalam 3 (tiga) langkah saja, yaitu: 1) *Upload* dokumen; 2) *Tagging* lokasi; dan 3) *Disclaimer*. Selain itu, untuk mengakses aplikasi ini, masyarakat dapat mengunduhnya melalui *Google Play Store* maupun *App Store* dan/atau dapat mengunjungi *website* jakevo.jakarta.go.id. Apabila masyarakat mengalami kesulitan akses maka DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta akan membantu pemohon/warga Jakarta melalui aktivitas pendampingan/supervisi cara pengurusan perizinan melalui Jakevo di berbagai *service point*. Berikut tampilan *Profile* untuk pemohon di *website* Jakevo seperti yang ada di Gambar 2.3.



Gambar 2.3 Tampilan *Profile Website* Jakevo
 Sumber: *Website Jakevo* (<https://jakevo.jakarta.go.id/>)

B. Konsep Kunci

Dalam penelitian ini berfokus pada implementasi aplikasi Jakarta Evolution pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Sumur Batu. Adapun penjabaran dari konsep utama dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Implementasi

Secara konsep, implementasi kebijakan adalah sebuah tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Adapun model implementasi kebijakan pada penelitian ini adalah model implementasi menurut George C. Edward III, yang diantaranya yaitu:

- a. **Komunikasi (*Communication*)**, dalam indikator ini dapat mengidentifikasi implelementasi aplikasi Jakevo dalam bentuk komunikasi antara pegawai PTSP Kelurahan Sumur Batu dan masyarakat Kelurahan Sumur Batu;
- b. **Sumber Daya (*Resourches*)**, dalam indikator ini dapat mengidentifikasi implelementasi aplikasi Jakevo dalam bentuk sumber daya yang terdapat di PTSP Kelurahan Sumur Batu;
- c. **Disposisi (*Disposition*)**, dalam indikator ini dapat mengidentifikasi implelementasi aplikasi Jakevo dalam bentuk disposisi atau sikap yang

diberikan oleh pegawai PTSP Kelurahan Sumur dalam memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan; dan

- d. **Struktur Birokrasi (*Structure Birocration*)**, dalam indikator ini dapat mengidentifikasi implemementasi aplikasi Jakevo dalam bentuk struktur birokrasi pada PTSP Kelurahan Sumur Batu.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan sebagai rangkaian kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan aturan dan petunjuk yang telah ditetapkan dengan tujuan untuk memperoleh kepuasan dari penerima pelayanan (masyarakat). Adapun ciri-ciri pelayanan publik yang profesional diantaranya yaitu Efektif, Sederhana, Biaya dan Kepastian (Transparan), Keterbukaan, Efisiensi, Ketepatan Waktu, Responsif, dan Adaptif (Rahayu, 2020).

3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan pemberian pelayanan perizinan dan nonperizinan yang sudah terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap awal sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan yang dilakukan secara terpadu melalui satu pintu. Adanya PTSP ini maka diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau untuk masyarakat.

4. *Jakarta Evolution* (Jakevo)

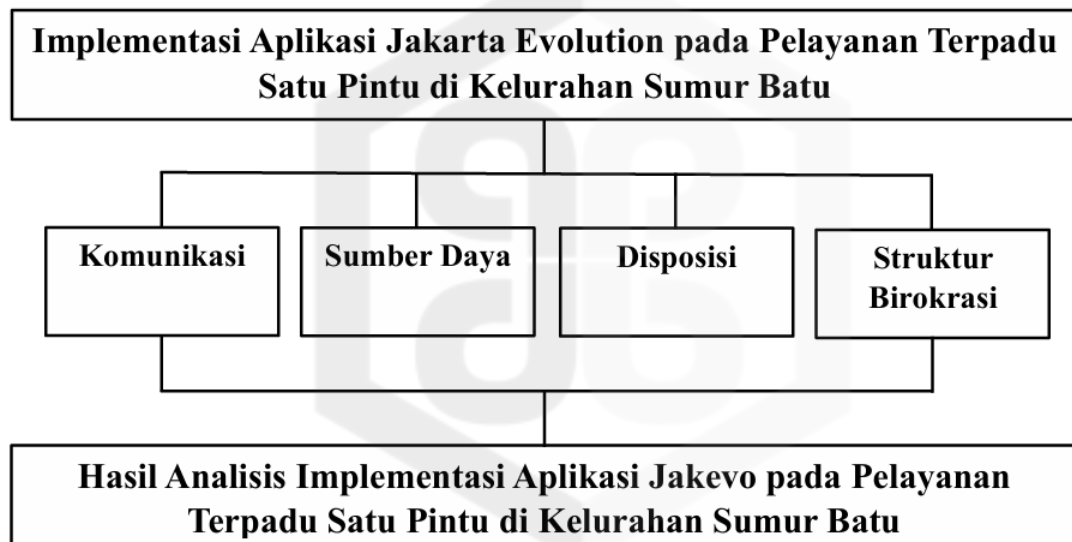
Jakarta Evolution (Jakevo) merupakan sebuah aplikasi pelayanan terpadu satu pintu berbasis *website* dan *mobile* untuk pengajuan Perizinan dan Non Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Aplikasi ini memiliki beberapa fitur unggulan yang *user friendly* dan dapat dilakses dimana saja sehingga dengan adanya aplikasi ini

diharapkan dapat memudahkan pemohon dalam pengurusan perizinan dan non perizinan.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan suatu dasar penelitian dimana mencakup penggabungan antara teori dengan fakta, observasi, serta kajian pustaka yang akan dijadikan landasan dalam suatu penelitian. Selain itu, juga terdapat sebuah model atau gambaran yang berupa konsep dimana didalamnya terdapat suatu hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya.

Berdasarkan tinjauan pustaka dan konsep kunci diatas, adapun kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.4 Kerangka Berpikir

Sumber: Data diolah oleh Peneliti dengan menggunakan Teori Implementasi Kebijakan menurut George C. Edwards III, 2024

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah serangkaian tata cara, langkah, atau prosedur secara ilmiah yang digunakan peneliti guna mengumpulkan dan menganalisis data untuk tujuan penelitian. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Sedangkan, Sahir (2021) mendefinisikan metode penelitian sebagai “Serangkaian kegiatan dalam mencari kebenaran suatu studi penelitian, yang diawali dengan suatu pemikiran yang membentuk rumusan masalah sehingga menimbulkan hipotesis awal, dengan dibantu dan persepsi penelitian terdahulu, sehingga penelitian bisa diolah dan dianalisis yang akhirnya membentuk suatu kesimpulan”.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Moleong dalam Fiantika, *et.al* (2022) mendefinisikan “Penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menggunakan metode ilmiah untuk mengungkapkan suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan data dan fakta melalui kata-kata secara menyeluruh terhadap subjek penelitian”. Sedangkan menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci dengan teknik pengumpulan data secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”.

Kim, H., *et.al* (dalam Yuliani, 2018) menjelaskan bahwa “Penelitian deskriptif kualitatif difokuskan untuk menjawab pertanyaan penelitian dimana pertanyaan tersebut berkaitan dengan siapa, apa, dimana, dan bagaimana suatu peristiwa atau pengalaman terjadi hingga akhirnya dikaji secara mendalam untuk menemukan pola-pola yang muncul pada peristiwa tersebut”. Pendapat

lain yaitu menurut Nana (dalam Rusandi dan Rusli, 2021) mendefinisikan “Penelitian deskriptif sebagai penelitian yang berusaha untuk dapat mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, seperti situasi dan kondisi dengan hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, akibat atau efek yang terjadi, dan lain sebagainya”. Dengan demikian, jenis penelitian ini dilakukan untuk dapat mendeskripsikan suatu fenomena atau keadaan dengan apa adanya dan tidak ada proses manipulasi data melainkan hanya menunjukkan fakta-fakta yang ada.

Penggunaan metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis terkait implementasi aplikasi Jakevo pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Sumur Batu. Adapun dalam penelitian ini, peneliti melakukan pendekatan secara intens dengan informans sehingga peneliti memperoleh data yang lebih faktual dan pemahaman yang mendalam terkait implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak dapat memperoleh data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016).

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi atau data yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Pada penelitian ini, adapun data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa “Data primer adalah data yang diberikan secara langsung oleh sumber data kepada pengumpul data, sedangkan data sekunder adalah data yang diberikan secara tidak langsung kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau berupa dokumen”.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berikut merupakan penjelasan secara detail terkait teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap permasalahan yang berada di lokus penelitian. Menurut Martdhatillah, *et.al* dalam Fiantika, *et.al* (2022) menjelaskan bahwa “Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung”. Dalam pengamatan ini, peneliti merekam dan/atau mencatat (baik secara terstruktur maupun semistruktur) aktivitas-aktivitas di lokasi penelitian (Cresswel, 2016).

Dalam penelitian ini teknik observasi yang digunakan adalah Observasi Nonpartisipan (*Nonparticipant Observation*), dimana peneliti tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan melainkan hanya sebagai pengamat independen. Kegiatan observasi ini dilakukan penulis secara langsung pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kelurahan Sumur Batu. Adapun tujuan dari kegiatan observasi ini yaitu guna mengetahui secara langsung bagaimana implementasi aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu. Setelah peneliti memperoleh semua informasi atau data, kemudian akan dicatat, dan dianalisis, serta membuat kesimpulan tentang bagaimana implementasi aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu.

2. Wawancara

Menurut Abdussamad (2021) menjelaskan bahwa “Wawancara merupakan bentuk komunikasi verbal dimana bertujuan untuk memperoleh informasi atau juga dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data melalui adanya tanya jawab antara peneliti dengan objek yang diteliti”.

Sedangkan, Esterberg dalam Sugiyono (2017) mendefinisikan “Wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2017). Dalam melakukan wawancara, peneliti melakukan dengan cara *face-to-face* (wawancara berhadapan) dengan partisipan, atau melalui telepon.

Adapun teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara Terstruktur (*Structured Interview*) dan Wawancara Tidak Terstruktur (*Unstructured Interview*). Pada wawancara terstruktur, peneliti menyiapkan pedoman penelitian yang berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis. Selain itu, peneliti juga menyiapkan alat bantu seperti alat perekam audio, kamera, dan buku catatan untuk membantu penulis selama proses wawancara berlangsung.

Untuk wawancara tidak terstruktur atau biasa disebut dengan wawancara terbuka, peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara melainkan hanya menggunakan garis besar permasalahan yang akan ditanyakan saja. Dalam wawancara ini, peneliti belum mengetahui secara pasti mengenai informasi apa yang akan diperoleh sehingga peneliti hanya akan lebih banyak mendengarkan saja apa yang diceritakan oleh responden. Setelah itu, peneliti akan menganalisis jawaban responden dan selanjutnya mengajukan pertanyaan berikutnya yang lebih terarah pada tujuan penelitian. Adanya wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi lebih mendalam dengan responden.

Dalam melakukan wawancara tentunya membutuhkan seorang narasumber atau informan kunci (*key informant*). Untuk menentukan *key informant* tersebut dalam penelitian ini maka ditentukan dengan

menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel data dengan pertimbangan tertentu. Adapun yang menjadi pertimbangan dalam menentukan sampel tersebut yaitu subjek (narasumber) yang terpilih tersebut merupakan seorang yang dipandang ahli atau mengerti mengenai permasalahan yang terjadi, atau bisa juga merupakan seorang yang berada dalam posisi atau situasi yang sedang diteliti.

Adapun informan kunci (*key informant*) pada penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.1
Daftar Informan Kunci

No.	Informan Kunci	Keterangan	Jumlah
1.	Kepala UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu	Pemangku kepentingan dalam mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu	1
2.	Staf UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu	Pelaksana kegiatan analisis dan penelaahan dalam rangka penyusunan rekomendasi kebijakan di bidang perizinan UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu	1
3.	Masyarakat	Pemohon Perizinan dan Non Perizinan melalui Jakevo	3
Total			5

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2024

Berdasarkan daftar informan kunci pada tabel diatas, adapun alasan pemilihan informan yang dilakukan oleh peneliti yaitu dikarenakan seluruh informan tersebut memiliki keterlibatan secara langsung dalam proses pelayanan perizinan dan non perizinan melalui Jakevo di Kelurahan Sumur Batu. Selain itu, seluruh pegawai di Kelurahan Sumur Batu, termasuk pegawai yang menjadi informan pada penelitian ini memiliki akun masing-masing dalam Jakevo. Namun, peneliti juga memiliki alasan secara spesifik mengenai pemilihan masing-masing informan diantaranya.

Pertama, Kepala UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu dikarenakan memiliki peranan langsung dan pemahaman yang mendalam terkait proses pelayanan perizinan dan non perizinan baik secara langsung melalui PTSP Kelurahan Sumur Batu, dan tidak langsung melalui Jakevo. *Kedua*, Staf UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu dikarenakan memiliki peranan yang sama dengan Kepala UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu, namun yang menjadi pembedanya yaitu sebagai pelaksana kegiatan analisis dan penelaahan dalam rangka penyusunan rekomendasi kebijakan di bidang perizinan UP PTSP Kelurahan Sumur Batu. *Ketiga*, masyarakat sebagai pemohon dikarenakan memiliki pengalaman secara langsung dalam proses pelayanan perizinan dan nonperizinan melalui Jakevo.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis data-data yang telah didokumentasikan. Menurut Abdussamad (2021) menjelaskan tentang “Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan cara melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek”. Dokumentasi ini dapat berupa tulisan, gambar, atau-karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, dokumen yang akan dianalisis oleh peneliti yaitu dokumen-dokumen resmi terkait implementasi Aplikasi Jakevo pada PTSP Kelurahan Sumur Batu, misalnya Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor e-0034 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian merupakan suatu alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatan pengumpulan data dan informasi dengan

tujuan kegiatan tersebut dapat berjalan secara sistematis dan dapat mempermudah penulis dalam mengolah data. Pada penelitian ini, penulis membagi menjadi 2 (dua) instrumen penelitian, diantaranya yaitu instrumen pokok dan instrumen penunjang. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing instrumen:

1. Instrumen Pokok

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument pokok atau alat penelitian utama adalah peneliti itu sendiri atau biasa disebut sebagai *human instrument*. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument* berfungsi dalam menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2017).

2. Instrumen Penunjang

Dalam melakukan penelitian, peneliti sebagai instrumen pokok juga dibantu dengan adanya instrumen penunjang. Instrumen penunjang ini merupakan alat-alat yang diperlukan dalam proses pengumpulan data atau informasi. Adapun alat yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu:

a. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara merupakan sebuah panduan yang digunakan peneliti dalam kegiatan wawancara pada saat penelitian berlangsung. Dalam pedoman ini berisikan daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis guna diajukan kepada informan untuk memperoleh jawaban atau data penelitian. Tujuan dari penggunaan pedoman ini yaitu untuk dapat membantu peneliti dalam wawancara sehingga pertanyaan yang diajukan akan lebih terarah, serta peneliti memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan. Adapun daftar pertanyaan dalam pedoman ini akan diajukan kepada *key informants* yang dapat dilihat pada tabel 3.1.

b. Pedoman Observasi

Pedoman observasi merupakan sebuah panduan yang digunakan peneliti dalam kegiatan observasi terkait segala sesuatu yang berkaitan dengan subjek penelitian untuk memperoleh semua informasi atau data, kemudian akan dicatat, dan dianalisis, serta membuat kesimpulan.

c. Pedoman Studi Dokumentasi

Pedoman studi dokumentasi merupakan sebuah panduan yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen resmi yang berkaitan dengan penelitian. Tujuan dari penggunaan pedoman ini yaitu untuk dapat membantu peneliti dalam memperoleh data secara sistematis dan efektif melalui dokumen yang akan ditelaah.

d. Alat Penunjang Penelitian Lainnya

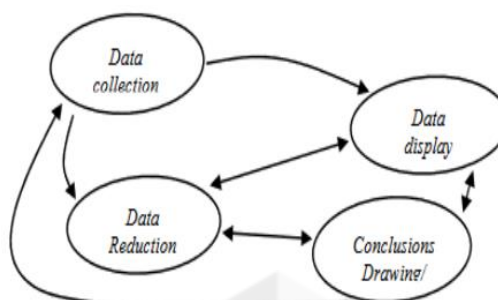
Pada penelitian ini, peneliti menggunakan alat bantu penunjang penelitian dimana bertujuan untuk membantu peneliti selama proses penelitian berlangsung. Adapun alat bantu yang digunakan diantaranya yaitu: 1) *handphone*, sebagai alat dokumentasi kegiatan baik untuk foto, rekam audio, ataupun *video*; 2) *Laptop*, sebagai alat untuk mengelola data penelitian; dan 3) Buku Catatan, guna mencatat hasil observasi dan wawancara pada saat proses penelitian.

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa analisis data adalah “Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat dengan mudah dipahami, serta tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain”. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa “Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan

secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh”.

Dalam penelitian ini, adapun teknik pengolahan data dan analisis data adalah model analisis yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Berikut tahapannya antara lain:



Gambar 3.1 Tampilan Analisis Data Kualitatif Miles dan Huberman
Sumber: Miles dan Huberman (dalam Zulfirman, 2022)

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data adalah sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan kepada peneliti untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan (Zulfirman, 2022). Dalam penelitian kualitatif, Adapun pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, atau dokumentasi, atau gabungan dari ketiganya (triangulasi).

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema serta polanya. Melalui cara ini maka reduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan dapat memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan (Sugiyono, 2017).

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah kegiatan penyusunan sekumpulan informasi yang memberikan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif yaitu berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali (Rijali, 2018).

4. Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan proses terakhir dari langkah-langkah yang dilakukan diatas. Penarikan kesimpulan diambil dari data yang telah dianalisis dan data yang sudah dicek berdasarkan bukti yang didapatkan di lokus penelitian (Zulfirman, 2022).

Dalam penelitian ini, adapun data yang dikumpulkan oleh peneliti yaitu diperoleh dari penelitian di lapangan, baik berupa hasil wawancara, observasi, ataupun analisis dari data-data yang telah didokumentasikan oleh PTSP Kelurahan Sumur Batu. Setelah melakukan pengumpulan tersebut, peneliti kemudian melakukan penyusunan kembali seluruh data untuk dapat ditemukan fokus penelitian yang diperlukan oleh peneliti.

Tahapan selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data yang dilakukan oleh peneliti yaitu mendeskripsikan data. Data yang disajikan diperoleh dari narasumber mengenai bagaimana implementasi aplikasi Jakevo pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Sumur Batu. Adapun data yang akan disajikan dalam bentuk narasi yang detail. Selanjutnya, data tersebut dianalisis dan dinarasikan secara sederhana. Setelah itu, tahapan terakhir yaitu peneliti mengambil kesimpulan terkait implementasi aplikasi Jakevo pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Sumur Batu.

E. Teknik Keabsahan Data

Pada penelitian ini, peneliti melakukan melakukan keabsahan data. Dalam hal ini dilakukan guna menguji dan memvalidasi keabsahan atau keaslian data penelitian. Untuk melakukan keabsahan data tersebut, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Adapun jenis Teknik triangulasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Menurut Alfansyur dan Mariyani (2020), menjelaskan bahwa “Triangulasi sumber berarti menguji data dari berbagai sumber informan yang akan diambil datanya”. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan perbandingan serta penggabungan antara informasi dari sumber informan satu dengan sumber informan lainnya. Adapun cara yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan mengonfirmasi kembali informasi yang diperoleh dari informan satu dengan informan lain melalui wawancara mengenai implementasi Aplikasi Jakevo pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Sumur Batu.

Dengan menggunakan teknik yang sama terhadap beberapa sumber informan ini, maka peneliti akan mendapatkan pandangan yang sama hingga berbeda mengenai informasi yang diperoleh dari informan satu dengan informan lainnya. Selanjutnya, peneliti menggabungkan dan membandingkan seluruh data yang diperoleh dari seluruh informan. Setelah itu, langkah terakhir yang dilakukan oleh peneliti yaitu melakukan penarikan kesimpulan.

2. Triangulasi Teknik

Menurut Alfansyur dan Mariyani (2020), menjelaskan bahwa “Triangulasi teknik, berarti menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama”. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan seluruh data kembali dengan melakukan penggabungan teknik pengumpulan data seperti observasi,

wawancara, dan studi dokumentasi. Dengan demikian, maka peneliti akan dapat menunjukkan data mengenai implementasi Aplikasi Jakevo pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Sumur Batu dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.



**POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA**

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Kelurahan Sumur Batu

Penelitian ini di lingkungan Kelurahan Sumur Batu khususnya pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kelurahan Sumur Batu merupakan salah satu unsur penyelenggara pelayanan publik yang berlokasi di Jalan Howitzer Raya No. 5A RT. 010 RW. 06, Kelurahan Sumur Batu, Kecamatan Kemayoran, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10640. Kelurahan sumur batu memiliki luas wilayah \pm 114,90 Ha yang meliputi 8 Rukun Warga (RW) dan 106 Rukun Tetangga (RT) dengan jumlah penduduk sebanyak 29.269 jiwa.

Kelurahan Sumur batu dalam menjalankan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik telah menerbitkan standar pelayanannya pada tahun 2023. Penerbitan ini ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Lurah Kelurahan Sumur Batu Nomor 12 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Sumur Batu Kecamatan Kemayoran Kota Administrasi Jakarta Pusat. Adapun jenis pelayanan yang terdapat di Kelurahan Sumur Batu sesuai dengan standar pelayanan yang diterbitkan diantaranya yaitu: 1) Pelayanan Urusan Pertanahan dan Waris; 2) Pelayanan Perkawinan; dan 3) Pelayanan urusan lainnya seperti Pelayanan Pemberian Konsultasi yang berkaitan dengan Administrasi Pemerintahan Umum.

Pada saat ini pemerintahan Kelurahan Sumur Batu dipimpin oleh seorang lurah yang diangkat oleh Walikota Jakarta Pusat. Pemimpin yang terpilih sebagai Lurah Kelurahan Sumur Batu tersebut adalah Bapak Nurhadiyat yang didampingi oleh seorang Sekretaris Kelurahan yaitu Bapak Heru Tri Prasetyo.



Gambar 4.1 Struktur Pemerintahan Kelurahan Sumur Batu

Sumber: *pusat.jakarta.go.id*

Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi, kelurahan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada camat. Berikut uraian tugas dari masing-masing jabatan di kantor Kelurahan Sumur Batu:

Tabel 4.1
Uraian Tugas Jabatan di Kantor Kelurahan Sumur Batu

No.	Jabatan	Uraian Tugas dalam Proses Pelayanan	Jumlah
1.	Lurah	Mengawasi, mengendalikan, dan mengoordinasikan kegiatan pelayanan	1
2.	Sekretaris Kelurahan	Melaksanakan kegiatan dan administrasi kerumahtanggaan	1
3.	Kepala Seksi Pemerintahan	Melakukan verifikasi berkas pelayanan, pembinaann organisasi kemasyarakatan dan pemantauan ketentraman dan ketertiban wilayah Kelurahan	1
4.	Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	Melakukan pelayanan berkaitan dengan kegiatan ekonom masyarakat, kebersihan, dan pemelihaaan sarana dan prasarana umum di Kelurahan	1

5.	Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat	Melakukan pelayanan berkaitan dengan kesejahteraan rakyat, kesehatan, dan pemberdayaan Masyarakat	1
6.	Pelaksana Kelurahan	Membantu kegiatan administrasi dan operasional pelayanan	3
7.	Petugas PPSU (Penanganan Prasarana dan Sarana Umum)	Melakukan penanganan segera pada permasalahan prasarana dan sarana umum di wilayah Kelurahan	55
Total			63

Sumber: Keputusan Lurah Kelurahan Sumur Batu Nomor 12 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Sumur Batu Kecamatan Kemayoran Kota Administrasi Jakarta Pusat

b. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kelurahan Sumur Batu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kelurahan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik untuk perizinan maupun non perizinan yang diproses dalam beberapa tahapan, dimulai dari tahap permohonan hingga tahap penerbitan sebuah dokumen secara terpadu dengan sistem satu pintu di wilayah kelurahan. Dalam penelitian ini, adapun PTSP yang dijadikan lokus penelitian oleh peneliti yaitu Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kelurahan Sumur Batu.

Pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat kelurahan khususnya pada PTSP Kelurahan Sumur Batu, memiliki **Visi** yaitu **"Solusi Inverstasi dan Perizinan di Jakarta"**. Dalam rangka mencapai visi tersebut maka PTSP Kelurahan Sumur Batu memiliki 5 (lima) Misi, diantaranya:

- 1) Meningkatkan nilai investasi melalui promosi, penyempurnaan peraturan dan pengendalian pelaksanaan penanaman modal dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi;
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan melalui penciptaan inovasi layanan berbasis sistem teknologi informasi;
- 3) Mengelola pengaduan masyarakat dengan berbasis *quick response*;

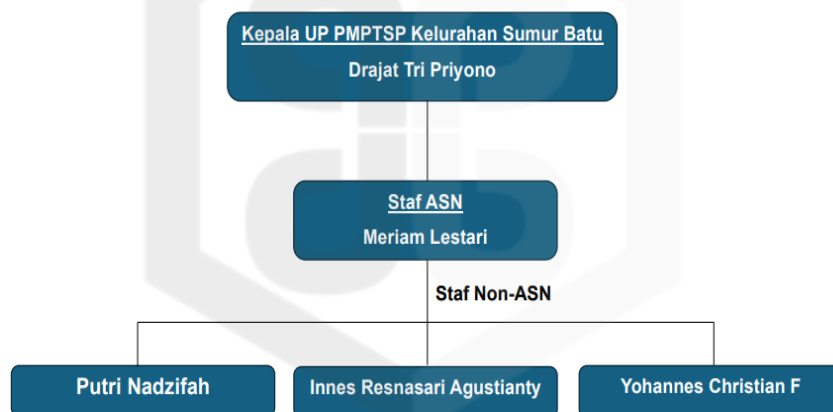
- 4) Melakukan pembinaan dan peningkatan kapasitas aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sesuai kompetensi; dan
- 5) Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan handal.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, UP PMPTSP Kelurahan memiliki tugas yaitu menyelenggarakan koordinasi, rekapitulasi data, dan pengawasan penanaman modal sesuai kewenangan dan melaksanakan pelayanan dan penandatanganan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi sesuai kewenangan. Sedangkan, adapun fungsinya yaitu:

- 1) Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai kewenangan;
- 2) Pendistribusian berkas perizinan dan non perizinan yang bukan kewenangannya;
- 3) Pengarsipan dokumen yang terkait dengan perizinan dan non perizinan yang diterbitkan;
- 4) Penetapan dan pemberian sanksi terhadap penyalahgunaan perizinan dan non perizinan yang diterbitkan oleh Unit Pengelola PMPTSP Kelurahan sesuai kewenangannya;
- 5) Pelaksanaan penyelesaian pengaduan/keluhan atas pelayanan Unit Pengelola PMPTSP Kelurahan;
- 6) Pengoordinasian serta pelaksanaan pendataan, pengawasan, pembinaan dan fasilitasi terhadap penanaman modal dan perizinan berusaha berdasarkan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 7) Pelaksanaan koordinasi penyusunan bahan dan pelaksanaan sosialisasi kebijakan dan regulasi sesuai kewenangan;

- 8) Penerapan sistem teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan;
- 9) Pelaksanaan sosialisasi kebijakan dan regulasi terkait penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- 10) Penatausahaan retribusi pelayanan; dan
- 11) Pelaksanaan kesekretariatan Unit Pengelola PMPTSP Kelurahan.

Pada saat ini UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu dipimpin oleh seorang Kepala UP PMPTSP Kelurahan yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab secara langsung kepada Kepala DPMPTSP DKI Jakarta. Selain itu, Kepala UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu bertanggungjawab secara tidak langsung kepada Lurah Kelurahan Sumur Batu. Berikut adalah struktur organisasi di UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu:



Gambar 4.2 Struktur UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu

Sumber: Data dikelola oleh penulis, 2024

2. Implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu

Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumen yang dilakukan oleh peneliti di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kelurahan Sumur Batu. Adapun hasil penelitian tersebut digunakan sebagai acuan untuk melihat bagaimana implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu.

Implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu dianalisa berdasarkan teori implementasi kebijakan menurut George C. Edward III dimana di dalamnya beisikan 4 (empat) indikator yang terdiri dari Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Berikut sebagaimana dapat dijabarkan di bawah ini:

a. Komunikasi

Indikator komunikasi merupakan indikator pertama yang sangat krusial dan dapat memengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Dalam suatu kebijakan diperlukan adanya komunikasi yang baik dari petugas kepada masyarakat. Hal ini dilakukan guna menyampaikan informasi secara tepat kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengerti isi, tujuan, arah, dan siapa kelompok sasaran dari kebijakan. Selain itu, masyarakat dapat mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan implementasi kebijakan tersebut dan kebijakan dapat berjalan secara efektif serta sesuai dengan tujuan kebijakan tersebut.

Pada bagian ini, berisikan mengenai bagaimana komunikasi yang dilakukan di internal PTSP dan PTSP dengan masyarakat terkait pelayanan perizinan melalui Jakevo. Adapun dimensi dalam komunikasi yang akan dibahas di dalam penelitian ini meliputi transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Berikut sebagaimana dapat dijabarkan di bawah ini:

1) Transmisi

Transmisi atau penyaluran informasi jika dilakukan dengan baik akan dapat menghasilkan implementasi yang baik. Transmisi dalam Implementasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu berupa kegiatan sosialisasi dan koordinasi sebagai bentuk penyampaian informasi mengenai pelayanan perizinan berbasis *online* melalui Aplikasi Jakevo. Kegiatan sosialisasi dan koordinasi tersebut melibatkan seluruh *stakeholders* dimulai dari PTSP, RT,

RW hingga masyarakat. Pernyataan tersebut diungkapkan berdasarkan informasi dari wawancara kepada Bapak Drajat Tri Priyono selaku Kepala UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu, dengan sebagai berikut:

“Sosialisasi sebenarnya sudah sering juga diadakan ke masyarakat. Biasanya sosialisasinya digabungkan dengan kegiatan dari satpel lain, atau juga melalui RT-RW, pengenalan bahwa kita ada aplikasi yang dituntut masyarakat untuk masuk kesitu. Kalau misalkan dia kurang paham atau kurang jelas bisa datang ke kelurahan, biar nanti pihak kelurahan membantu. Untuk yang terlibat dalam prosesnya itu semuanya yaitu dari PTSP ke masyarakat. Masyarakat nanti bisa menyampaikan ke masyarakat lain. Bisa juga.” (Wawancara, 14 Agustus 2024).

Pernyataan tersebut didukung dengan pernyataan yang disampaikan oleh Saudara Abdur Rahman Nawawi yaitu salah satu masyarakat selaku pemohon perizinan melalui Jakevo, dengan sebagai berikut:

“Terkait sosialisasi tentang Jakevo saya kurang tau ya. soalnya saya gapernah dapat info tersebut dari kelurahan, melainkan dari RT” (Wawancara, 26 Juli 2024).

Mendukung pernyataan tersebut, salah satu masyarakat selaku pemohon perizinan melalui Jakevo yaitu Saudari Valda Claudia Toganti, juga menyampaikan bahwa:

“Belum pernah ada sosialisasi langsung dari kelurahan. Jadi saya tidak dapat informasi apapun tentang Jakevo dari kelurahan.” (Wawancara, 3 Agustus 2024).

Pernyataan ini juga sejalan dengan pernyataan dari Ibu Eunike Murni Manurung yang juga merupakan salah satu masyarakat selaku pemohon perizinan melalui Jakevo, sebagai berikut:

“Sebenarnya saya tidak tau pasti ada tidaknya sosialisasi. Tapi, sejauh yang saya ketahui, sepertinya belum ada sosialisasi tentang Jakevo ini. Soalnya saya juga bisa pakai aplikasi ini karena tau sendiri infonya dari *social media*. Jadi, bisa dibilang memang kurang ya komunikasi dari pihak kelurahan ke kami

masyarakat untuk pembahasan tentang Jakevo ini.” (Wawancara, 4 Agustus 2024).

Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dijelaskan bahwa meskipun PTSP sudah melaksanakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai Aplikasi Jakevo, namun ternyata masih banyaknya masyarakat yang belum mendapatkan informasi terkait penggunaan Jakevo dari PTSP sehingga masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Jakevo. Melihat hal tersebut maka diperlukan adanya upaya koordinasi yang dilakukan dengan lebih baik di dalam PTSP Kelurahan Sumur Batu sekaligus melibatkan partisipasi masyarakat seluas-luasnya untuk mensosialisasikan Aplikasi Jakevo.

Terdapat juga pernyataan lain yang disampaikan oleh Ibu Meriam Lestari selaku Staf UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu, dengan sebagai berikut:

“Disini yang saya tau belum ada sosialisasi sih, mba. Palingan kami melakukan sosialisasi secara langsung sama masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus perizinan. Kami juga ada mengirimkan informasi di *social media*.” (Wawancara, 14 Agustus 2024).

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa masih kurangnya komunikasi antar petugas PTSP sehingga hal ini akan memengaruhi keberhasilan dari sosialisasi. Melihat adanya ketidakmerataan informasi dalam internal PTSP, hal ini akan mengakibatkan terjadinya miskomunikasi, baik antar pegawai PTSP maupun kepada masyarakat. Dengan demikian, adapun poin penting dari transmisi ini adalah memastikan seluruh informasi dapat tersebar dengan merata kepada seluruh petugas PTSP Kelurahan Sumur Batu dan masyarakat.

2) Kejelasan

Dalam dimensi kejelasan ini, adapun segala informasi yang disampaikan dan diterima oleh seseorang harus jelas dan mudah dipahami, serta tidak membingungkan. Selain itu, hal ini bertujuan agar menghindari miskomunikasi dari penerima informasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yaitu Saudari Valda Claudia Toganti, menunjukkan bahwa kejelasan informasi didapatkan ketika masyarakat datang langsung ke PTSP untuk melakukan pelayanan perizinan. Adapun kejelasan informasi ini dapat dilihat dari cara petugas PTSP Kelurahan Sumur Batu memberikan *respons* kepada masyarakat yang datang langsung untuk bertanya terkait pelayanan perizinan melalui Jakevo. Petugas PTSP memberikan *respons* yang baik serta dapat memberikan solusi yang tepat dan jelas kepada masyarakat. Berikut penjelasannya:

“Menurut saya kemampuan komunikasi mereka baik, bisa dilihat dari cara mereka merespon dan memberikan solusinya. Tampaknya juga menguasai Jakevo sehingga jika ditanyakan mereka dapat menjawab dengan baik, jelas, dan memberikan solusi yang tepat.” (Wawancara, 3 Agustus 2024).

Namun, terdapat informasi lain yang menyatakan bahwa masih terdapat masyarakat yang datang langsung ke PTSP untuk melakukan pelayanan perizinan. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Drajat Tri Priyono selaku Kepala UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu, dengan sebagai berikut:

“Koordinasi kita selama ini udah berjalan dengan bagus ya, masyarakat juga udah mulai paham dengan adanya Jakevo ini. Dan misalkan masyarakat belum paham juga, bisa datang kesini agar kita bantu. Setiap harinya juga ada aja masyarakat yang datang kesini jadi kami harus *standby* terus. Dalam sehari bisa 5-7 orang dan rata-rata orangtua yang datang. Kalau koordinasi ke Walikota, kita tiap bulan juga ngasih data berapa pelayanan yang ada di Kelurahan Sumur Batu tiap-tiap bulan,

disitu udah jelas dari apa-apa aja pelayanan yang dari kita.”
(Wawancara, 14 Agustus 2024)

Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakjelasan informasi yang disampaikan baik melalui sosialisasi maupun melalui media sosial terkait dengan pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo sehingga masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti untuk melakukan perizinan melalui Aplikasi Jakevo. Adapun masyarakat ini sebagian besar berasal dari para orang tua atau lansia. Dikonfirmasi juga bahwa setidaknya bisa terdapat lima sampai tujuh orang yang datang ke PTSP setiap harinya hanya untuk melakukan perizinan. Meskipun demikian, pihak PTSP juga selalu siap dalam melayani dan merespon masyarakat yang datang langsung ke PTSP untuk menanyakan solusi atas kendala yang mereka hadapi terkait penggunaan Jakevo.

Melihat pernyataan-pernyataan diatas, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa tidak semua masyarakat menerima informasi secara jelas mengenai pelayanan perizinan melalui Jakevo. Melihat hal tersebut, PTSP Kelurahan Sumur Batu perlu fokus meningkatkan kejelasan komunikasi dan informasi yang disampaikan, baik langsung maupun melalui *online*, sehingga dapat mengurangi terjadinya miskomunikasi di masyarakat dan masyarakat pun dapat mengerti dengan jelas bagaimana penggunaan Aplikasi Jakevo sehingga pelayanan perizinan pun akan berjalan lebih efektif dan efisien.

3) Konsistensi

Pada dimensi konsistensi, adapun informasi mengenai kebijakan harus disampaikan secara jelas, tidak berubah-ubah, dan tetap selaras dengan informasi yang telah disampaikan agar implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik. Jika suatu

informasi yang diberikan sering berubah-ubah maka hal ini dapat menimbulkan kebingungan bagi penerima informasi.

Dalam hal ini, adanya kegiatan sosialisasi ini sudah sering dilakukan kepada masyarakat. PTSP Kelurahan Sumur Batu biasanya melakukan kegiatan sosialisasi dengan dibarengi oleh kegiatan lainnya, misalnya ketika Satuan Pelaksana Kependudukan Pencatatan Sipil (Satpel Dukcapil) mengadakan kegiatan di lingkungan masyarakat maka pada saat itu juga sosialisasi tentang Jakevo ini dilakukan oleh PTSP. Pernyataan ini didukung oleh Bapak Drajat Tri Priyono selaku Kepala UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu, yang menjelaskan bahwa:

“Sosialisasi sering dilakukan ke masyarakat. Sebulan mungkin biasanya kita suka *double-in* sama Dukcapil jika ada kegiatan di masyarakat. Jadi sekalian disosialisasikan.” (Wawancara, 14 Agustus 2024).

Dari pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa PTSP Kelurahan Sumur Batu telah melakukan sosialisasi tentang Jakevo kepada masyarakat. Namun, pelaksanaan sosialisasi tersebut belum berjalan dengan konsisten dikarenakan kegiatan sosialisasi ini dijalankan bersamaan dengan kegiatan lain yaitu kegiatan dari Satpel Dukcapil. Melihat hal tersebut, tentunya akan menimbulkan kebingungan dari masyarakat terhadap informasi yang akan mereka terima. Semakin banyaknya informasi yang diterima maka masyarakat akan lebih sulit dalam mengingat informasi apa yang harus diingat terlebih dahulu, terutama bagi masyarakat lansia.

b. Sumber Daya

Dalam suatu kebijakan, diperlukan adanya sumber daya demi terselenggaranya kebijakan dengan baik. Pada bagian ini, berisikan mengenai apa saja dan bagaimana sumber daya yang dimiliki oleh PTSP Kelurahan Sumur Batu untuk menunjang pelayanan perizinan

melalui Jakevo. Adapun dimensi dalam sumber daya yang akan dibahas di dalam penelitian ini meliputi sumber daya manusia (*staff*), fasilitas (*facility*), anggaran (*budgetary*), serta informasi dan kewenangan (*information and authority*). Berikut sebagaimana dapat dijabarkan di bawah ini.

1) Sumber Daya Manusia (*Staff*)

Dalam suatu kebijakan jika tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang berkualitas maka akan memperlambat jalannya implementasi kebijakan tersebut. Pada penelitian ini, PTSP Kelurahan Sumur Batu memiliki SDM yang cukup untuk kuantitasnya. Sedangkan, untuk kualitas SDM sendiri sudah terbilang baik dikarenakan rata-rata petugas yang ada di PTSP Kelurahan Sumur Batu adalah lulusan sarjana dari berbagai universitas di Indonesia. Pernyataan tersebut diungkapkan berdasarkan informasi dari wawancara kepada Bapak Drajat Tri Priyono selaku Kepala UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu, dengan sebagai berikut: kualifikasi, kompetensi, serta pemahaman.

“Apabila bicara terkait kompetensi ya mau gamau harus disesuaikan, tidak ada istilah tidak sesuai. Dari segi kualitas, *alhamdulillah* disini udah bagus-bagus semua, lulusan dari berbagai universitas di Indonesia, minimal pendidikan rata-rata sarjana semua.” (Wawancara, 14 Agustus 2024).

Petugas PTSP Kelurahan Sumur Batu telah mengikuti beberapa kegiatan bimbingan teknis atau pelatihan yang berkaitan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Adapun salah satu pelatihan yang diikuti yaitu pelatihan yang diberikan oleh DPMPTSP DKI Jakarta mengenai pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Meriam Lestari selaku Staf UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu, dengan sebagai berikut:

“Apabila terkait pelatihan yang disediakan dari Kelurahan Sumur Batu tidak ada. Namun, kami biasanya dikirim ke dinas

untuk mengikuti pelatihan-pelatihan.” (Wawancara, 14 Agustus 2024).

Informan kunci lain Bapak Drajat Tri Priyono selaku Kepala UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu juga menambahkan informasi mengenai pelatihan petugas PTSP, sebagai berikut:

“Biasanya kita dipanggil ke kota ya ke dinas untuk melakukan pelatihan. Atau bisa juga, kita yang sudah pendidikan di sana kita aplikasikan di sini. Jadi, yang kesana hanya perwakilan saja, nanti yang dari sana kesini ngajarin.” (Wawancara, 14 Agustus 2024).

Berdasarkan pernyataan tersebut dijelaskan bahwa petugas PTSP Kelurahan Sumur Batu sudah diberikan pelatihan-pelatihan dari dinas. Hal ini tentunya akan dapat membantu petugas PTSP dalam meningkatkan *skill* atau kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, mereka mengakui bahwa tidak seluruh petugas dari PTSP dikirim ke dinas untuk mengikuti pelatihan melainkan hanya beberapa perwakilan saja. Meskipun demikian, adapun perwakilan petugas yang sudah kembali dari pelatihan maka mereka akan mengajarkan kembali semua ilmu yang telah didapatkan di tempat pelatihan kepada seluruh petugas yang ada di PTSP Kelurahan Sumur Batu.

Terdapat juga pernyataan lain terkait kemampuan petugas PTSP Kelurahan Sumur Batu menurut masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Saudari Valda Claudia Toganti yaitu salah satu masyarakat yang mengakui telah dibantu secara langsung oleh petugas PTSP pada saat kesulitan menggunakan Jakevo, sebagai berikut:

“Menurut saya kemampuan mereka cukup baik, mereka tampak mengerti dan tentunya mereka pasti terlatih serta *professional* dalam menangani seluruh permohonan perizinan melalui Jakevo, serta mereka juga pastinya memberikan panduan dengan jelas dan membantu kita jika kita ada masalah-masalah teknis.” (Wawancara, 3 Agustus 2024).

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat terlihat bahwa petugas PTSP Kelurahan Sumur Batu telah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan perizinan melalui Jakevo kepada masyarakat. Petugas PTSP dinilai mengerti dan dapat memberikan panduan secara jelas kepada masyarakat.

2) Fasilitas (*Facility*)

Pada suatu kebijakan, tentunya tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasinya tidak akan berjalan dengan baik. Fasilitas dalam implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu ini berupa sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan perizinan melalui Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu, maupun tampilan atau fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi atau *website* Jakevo.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, PTSP Kelurahan Sumur Batu telah memiliki fasilitas peralatan yang sangat dibutuhkan oleh petugas dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan perizinan melalui Jakevo. Adapun fasilitas yang dimiliki diantaranya yaitu beberapa unit komputer, laptop, printer, *email*, *website*, media sosial, dan *wifi*. Selain itu, PTSP Kelurahan Sumur Batu juga memiliki kursi panjang sebagai tempat tunggu untuk masyarakat yang datang langsung mengurus pelayanan perizinan dan lainnya.

Melihat hal tersebut tentunya sudah cukup mendukung dalam pelayanan perizinan di kantor PTSP Kelurahan Sumur Batu. Hal ini juga dikuatkan dengan hasil wawancara kepada Bapak Drajat Tri Priyono selaku Kepala UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu, yang menyatakan:

“Sarana udah, komputer ada, laptop ada, *email* ada, cukuplah.”
(Wawancara, 14 Agustus 2024).

Akan tetapi, terdapat permasalahan yaitu kendala pada jaringan internet. Dengan adanya kendala tersebut maka akan memperlambat proses pelayanan perizinan dan penyelesaiannya juga akan dapat menjadi tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, petugas PTSP juga mengakui menjadi kesulitan dalam membantu masyarakat untuk mengakses Jakevo. Hal ini disampaikan oleh Ibu Meriam Lestari selaku Staf UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu, dengan sebagai berikut:

“Gaada ya mba, ada paling masalah untuk masyarakat yang kurang mengerti, terutama mereka yang sudah lansia, rata-rata gaptek ya, jadi harus dibantu untuk pengajuan perizinannya. Terus terakhir permasalahan jaringan aja yang kadang suka lambat disini dikarenakan juga *wifi* disini digunakan bareng-bareng, jadi pada saat lambat itu kami kesulitan untuk membantu masyarakat mengakses Jakevo.” (Wawancara, 14 Agustus 2024).

Berdasarkan wawancara bersama beberapa masyarakat, masyarakat sudah merasa puas dengan sarana dan prasarana yang ada di PTSP Kelurahan Sumur Batu. Masyarakat berpendapat bahwa fasilitas yang dimiliki oleh PTSP Kelurahan Sumur Batu sudah baik dan bersih. Selain itu, jika dilihat dari fasilitas yang terdapat dalam Aplikasi ataupun *website* Jakevo, memiliki fitur-fitur yang sangat membantu dan memudahkan masyarakat. Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti kepada Ibu Eunike Murni Manurung yaitu salah satu masyarakat, mengungkapkan:

“Saya pernah mengurus langsung disana tapi gaberkaitan dengan Jakevo sih, Menurut saya untuk fasilitas disana baik. Ada tempat tungguanya juga, terus bersih. Lalu, untuk aplikasi Jakevo ini sendiri juga memuaskan ya. Dari tampilannya, fitur-fiturnya juga sangat membantu dan memudahkan. Apalagi untuk saya ini yang cukup berusia tapi juga masih muda ini, kadang saya suka gaptek, tapi dengan adanya aplikasi ini tidak terlalu menyulitkan saya saat saya pake sih.” (Wawancara, 4 Agustus 2024).

Hal senada juga disampaikan oleh Saudara Abdur Rahman Nawawi yaitu salah satu masyarakat, sebagai berikut:

“Kalau untuk sarana dan prasarana secara barang sediaan itu saya kurang mengetahui ya, Karena bentuknya hanya berupa aplikasi Jakevo. Namun jika dilihat dari fitur-fitur yang tersedia dan tampilannya sudah cukup memuaskan. Fitur-fiturnya juga cukup lengkap dari pilihan berbagai perizinan ada semua, informasi juga cukup jelas, dan ada juga layanan pengaduan untuk melakukan komplain serta setelah mendapatkan perizinan terdapat umpan balik terkait kepuasan dari pelayanan tersebut.” (Wawancara, 26 Juli 2024)

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa Aplikasi Jakevo memiliki beberapa fitur-fitur yang cukup lengkap dengan tampilan yang cukup memuaskan. Dengan demikian, masyarakat sudah merasa cukup puas dengan adanya Jakevo ini.

3) Anggaran (*Budgetary*)

Dalam implementasi kebijakan, anggaran ini berkaitan dengan kecukupan modal atas suatu kebijakan. Dalam implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu ini tidak memiliki anggaran yang dibutuhkan atau dikeluarkan sama sekali untuk pelayanan, terutama dalam pelayanan perizinan melalui Jakevo. Pihak PTSP pun mengakui bahwa tidak mengetahui sama sekali berapa anggaran yang dikeluarkan untuk pelayanan dikarenakan seluruh kebutuhan di PTSP sudah langsung diberikan oleh dinas dalam waktu setiap triwulan sekali. Hal ini disampaikan oleh Bapak Drajat Tri Priyono selaku Kepala UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu, yang menyatakan:

“Tidak ada. Itu kan langsung dari dinas ibaratnya, untuk itu kita gatau berapa anggarannya pokonya udah ada tinggal pakai. Dari Kelurahan sendiri 0 (nol) tidak ada sama sekali, karena dari kita juga gaada anggaran untuk kelurahan. Tapi kalau kita membutuhkan sesuatu seperti kertas atau apa biasanya di kasih tiap triwulan.” (Wawancara, 14 Agustus 2024)

Selain itu, adapun pelayanan yang diberikan oleh PTSP Kelurahan Sumur Batu juga tidak dipungut biaya sama sekali melainkan gratis dari awal hingga akhir pelayanan. Pernyataan didukung dengan wawancara dari Saudara Abdur Rahman Nawawi yaitu salah satu masyarakat, dengan menyatakan:

“Sepengalaman saya, untuk mengurus perizinan itu gratis dari awal sampai akhir.” (Wawancara, 26 Juli 2024)

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Meriam Lestari selaku Staf UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu, yaitu:

“Tidak ada, untuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu gratis.” (Wawancara, 14 Agustus 2024)

Dengan demikian, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa PTSP Kelurahan Sumur Batu tidak melakukan pungutan biaya sama sekali terhadap pelayanan yang diberikan melainkan gratis. Selain itu, adapun seluruh kebutuhan anggaran atau fasilitas PTSP Kelurahan Sumur Batu telah ditanggung atau disediakan oleh dinas.

4) Informasi dan Kewenangan (*Information and Authority*)

Informasi dalam suatu kebijakan merupakan suatu hal yang penting dalam mewujudkan keberhasilan implementasi kebijakan. Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan, PTSP Kelurahan Sumur Batu memberikan informasi mengenai Aplikasi Jakevo kepada masyarakat melalui beberapa cara yaitu melalui media sosial Kelurahan Sumur Batu, sosialisasi, koordinasi dengan RT dan RW, serta memberikan informasi secara langsung pada saat masyarakat datang ke kantor PTSP untuk melakukan pelayanan perizinan secara langsung.

Masyarakat juga mengakui bahwa mereka mendapatkan informasi mengenai pemanfaatan Aplikasi Jakevo sebagai wadah

permohonan perizinan yaitu melalui RT dan tidak dari kelurahan secara langsung. Pernyataan didukung dengan wawancara dari Saudara Abdur Rahman Nawawi yaitu salah satu masyarakat selaku pemohon perizinan melalui Jakevo, dengan menyatakan:

“Dari Pak RT yang menyarankan untuk memanfaatkan aplikasi untuk pembuatan perizinan” (Wawancara, 26 Juli 2024).

Pernyataan lain disampaikan oleh Ibu Eunike Murni Manurung yaitu salah satu masyarakat, sebagai berikut;

“Awalnya saya dapat info dari internet. Waktu itu saya cari cara tentang gimana ngurus perizinan untuk usaha saudara saya. Setelah saya tau ngurusnya melalui Jakevo, saya cari tau info lebih lanjutnya lagi dari *social media* PTSP Jakarta karena setau saya ini yang ngelola mereka ya jadi saya cari taunya dari *social media* mereka.” (Wawancara, 4 Agustus 2024)

Berdasarkan kedua hasil wawancara tersebut maka dapat diketahui bahwa tidak semua masyarakat mendapatkan informasi awal mengenai Jakevo dari PTSP Kelurahan Sumur Batu melainkan masyarakat mendapatkan informasi dari beragam sumber, misalnya dari pengguna layanan Jakevo lainnya yang telah menggunakan terlebih dahulu. Selain itu, masyarakat juga mendapatkan informasi dari media sosial tetapi bukan berasal dari media sosial resmi milik Kelurahan Sumur Batu melainkan dari media sosial resmi milik DPMPTSP DKI Jakarta.

Kemudian pada dimensi wewenang juga sangat penting dalam implementasi kebijakan guna mengetahui dan menentukan tugas dan tanggungjawab yang akan dikerjakan. Dalam implementasi Aplikasi Jakevo, PTSP Kelurahan Sumur Batu hanya mengikuti arahan dari dinas untuk segala hal yang berkaitan dengan Jakevo baik dalam bentuk peraturan, persyaratan, dan lain sebagainya. Meskipun demikian, PTSP Kelurahan Sumur Batu juga diberikan wewenang oleh dinas yaitu memberikan pelayanan kepada

masyarakat khususnya pelayanan perizinan melalui Jakevo. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Drajat Tri Priyono selaku Kepala UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu, dengan menyatakan:

“Untuk wewenangnya sih itu kita ikutin dari dinas sih, disitu udah ada persyaratan-persyaratan pokoknya kita ikutin aja persyaratan itu. Peran dari kelurahan ini hanya untuk memproses perizinannya saja, Kelurahan tinggal ikutin aja dari dinas.” (Wawancara, 14 Agustus 2024).

Tidak hanya itu, berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa masing-masing pegawai PTSP Kelurahan Sumur Batu diberikan akses ke sistem Jakevo untuk dapat membantu proses permohonan perizinan secara *online*.

Dengan demikian, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa PTSP Kelurahan Sumur Batu telah memiliki memberikan informasi mengenai Jakevo kepada masyarakat, tetapi belum tersampaikan dengan baik. Selain itu, PTSP Kelurahan Sumur Batu telah dilimpahi wewenang untuk memproses pelayanan perizinan melalui Jakevo dan diberikan juga akses ke sistem Jakevo.

c. Disposisi

Disposisi merupakan aspek yang berkaitan dengan sikap dan karakteristik dari pelaksana kebijakan dalam mendukung implementasi kebijakan. Pada penelitian ini, adapun disposisi yang dimaksud oleh peneliti yaitu sikap dari petugas PTSP Kelurahan Sumur Batu dalam melaksanakan pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan, seluruh petugas PTSP Kelurahan Sumur Batu memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan. Adapun komitmen yang diberikan yaitu kejujuran, cepat, dan responsif. Kejujuran ini dalam hal memberikan pelayanan dimana jika pelayanan tersebut harus gratis diberikan

kepada masyarakat maka petugas tidak akan meminta biaya layanan kepada masyarakat. Sedangkan, untuk komitmen cepat yaitu petugas akan berusaha selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat. Terakhir, responsif berarti petugas akan aktif memberitahukan kepada masyarakat jika masyarakat tidak memenuhi persyaratan yang dibutuhkan dan sudah melewati *timeline* yang sudah ditentukan.

Pernyataan tersebut diungkapkan berdasarkan informasi dari wawancara kepada Bapak Drajat Tri Priyono selaku Kepala UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu, sebagai berikut:

“Komitmennya yaitu, satu, jika memang tidak ada biayanya ya benar-bener tidak ada biaya. Terus kita juga melaksanakan satu hari selesai pelayanannya. Kalau cuma persyaratan lengkap pokoknya satu hari itu juga kurang lebih sejam udah selesai semua. Di dalam Jakevo kami bisa melihat semua perizinan masyarakat sudah sejauh mana persyaratannya dipenuhi. Bisa lihat pemohon, *timeline* pengerjaannya, dan lainnya. Pengerjaan juga cepat karena jika sampai berhari-hari akan ketauan di sistem. Selain itu, kita harus jemput bola juga ini *timeline*-nya. Kita hubungin si pemohonnya dulu, lalu jika sampe 3 hari lebih gaada respon dari pemohon maka akan langsung hilang oleh sistem Jakevo.” (Wawancara, 14 Agustus 2024).

Selanjutnya dikuatkan dengan hasil wawancara kepada Saudari Valda Claudia Toganti yaitu salah satu masyarakat selaku pemohon perizinan melalui Jakevo, dengan menyatakan:

“Mereka merespon secara baik, cepat, dan efektif tentunya karena sudah menjadi tugas dan kewajiban mereka baik melalui aplikasi maupun secara langsung. Mereka juga menerima saran dan keluhan dari masyarakat.” (Wawancara, 14 Agustus 2024).

Hal senada juga dijelaskan oleh Ibu Eunike Murni Manurung yaitu salah satu masyarakat selaku pemohon perizinan melalui Jakevo, sebagai berikut;

“Tidak ada sih karena saya kan tidak ada bertanya langsung kesana ya soal Jakevo ini. Cuma menurut saya untuk pelayanan lainnya, mereka baik, ramah, sopan, dan membantu juga sih. Mungkin jika

saya waktu itu bertanya langsung kesana terkait Jakevo, sepertinya responnya akan sama.” (Wawancara, 14 Agustus 2024).

Berdasarkan kedua pernyataan tersebut, dapat dilihat bahwa petugas PTSP Kelurahan Sumur Batu telah memiliki disposisi yang baik kepada masyarakat. Hal ini dilihat dari cara mereka merespon masyarakat dengan jujur, cepat, responsif, baik, ramah, dan sopan. Selain itu, masyarakat juga mengakui bahwa mereka merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas, terutama dalam pelayanan perizinan melalui Jakevo. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh petugas PTSP Kelurahan Sumur Batu sudah memiliki sikap dan komitmen yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

d. Struktur Birokrasi

Keberhasilan suatu kebijakan tidak terlepas dari pengaruh dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi ini terdiri dari Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Fragmentasi.

1) Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP merupakan pedoman bagi setiap implementor dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Hal ini dilakukan guna implementasi kebijakan tersebut dapat sesuai dengan tujuan dan sasaran kebijakan. Berikut pernyataan terkait SOP tentang pelayanan perizinan melalui Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu yang dijelaskan oleh Bapak Drajat Tri Priyono selaku Kepala UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu, sebagai berikut:

“Regulasi kita gaada ya, kecuali dari dinas ada baru kita ikutin dari dinas.” (Wawancara, 14 Agustus 2024).

Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Ibu Meriam Lestari selaku Staf UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu, yaitu:

“Dari sini tidak ada, biasanya semua ngikutin dari dinas termasuk SOP. Arahan tersebut biasanya diberikan melalui rapat

internal. Lalu, untuk Jakevo sendiri juga tidak memiliki SOP secara khusus. Tapi, segala persyaratan yang dibutuhkan untuk proses pelayanan di Jakevo ada SOP pelayanannya sesuai dengan bidangnya masing-masing.” (Wawancara, 14 Agustus 2024).

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Aplikasi Jakevo ini tidak memiliki regulasi atau SOP khusus. Selain itu, segala persyaratan untuk melakukan pelayanan perizinan melalui Jakevo dapat diketahui berdasarkan bidang pelayanan masing-masing. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa baik DPMPTSP DKI Jakarta ataupun PTSP Kelurahan Sumur Batu tidak memiliki SOP atau regulasi khusus terkait pelaksanaan pelayanan perizinan melalui Jakevo. PTSP mengakui bahwa seluruh pelaksanaan Jakevo hanya mengikuti arahan dari dinas saja.

2) Fragmentasi

Dalam implementasi kebijakan, fragmentasi merupakan penyebaran tugas dan tanggungjawab dengan instansi lain. Pada implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu ini, adapun instansi yang berhubungan langsung yaitu DPMPTSP DKI Jakarta dan Kantor Walikota Jakarta Pusat. Hal ini dikarenakan PTSP Kelurahan Sumur Batu berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab secara langsung kepada DPMPTSP DKI Jakarta. Selain itu, DPMPTSP DKI Jakarta merupakan instansi yang meluncurkan Aplikasi Jakevo sebagai media untuk memudahkan pelayanan perizinan dan nonperizinan di DKI Jakarta. Sedangkan, untuk Kantor Walikota Jakarta Pusat juga merupakan salah satu pengeluaran perizinan yang khususnya pada wilayah Jakarta Pusat.

Selanjutnya, PTSP Kelurahan Sumur Batu juga memiliki tanggungjawab secara hierarki kepada Kelurahan Sumur Batu. Namun, dalam hal ini tanggungjawab yang diberikan kepada Kelurahan yaitu secara tidak langsung. PTSP Kelurahan Sumur Batu hanya bertanggungjawab secara langsung ke dinas saja. Hal ini dijelaskan berdasarkan wawancara bersama Bapak Drajat Tri Priyono selaku Kepala UP PMPTSP Kelurahan Sumur Batu, yang menyatakan:

“Untuk tanggungjawab secara hierarkinya memang kelurahan ada, namun kita tanggungjawabnya secara tidak langsung, bukan langsung. Jadi, kita untuk tanggungjawabnya secara langsung ke dinas.” (Wawancara, 14 Agustus 2024).

Dengan demikian, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa PTSP Kelurahan Sumur Batu belum memiliki SOP secara khusus untuk pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo. Selain itu, untuk fragmentasi pun telah dilakukan dengan baik.

B. Pembahasan

1. Analisis Implementasi Aplikasi Jakevo

Pada bagian ini, peneliti memaparkan analisis hasil penelitian yang akan menjawab pertanyaan-pertanyaan pada rumusan masalah yang ada pada penelitian ini. Adapun analisis implementasi Aplikasi Jakevo yang dilakukan oleh penulis berdasarkan teori model implementasi George C. Edward III yang terdiri dari 4 (empat) indikator yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Berikut sebagaimana dapat dijabarkan di bawah ini:

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting yang sangat memengaruhi proses implementasi suatu kebijakan. Hal ini dikarenakan komunikasi berhubungan dengan proses penyampaian informasi dan kejelasan, serta konsistensi dari pembuat kebijakan kepada pelaksana

kebijakan dimana selanjutnya diteruskan kepada kelompok sasaran. Adanya komunikasi ini maka akan dapat memudahkan pelaksana dan kelompok sasaran untuk mengetahui dan memahami isi, tujuan, dan arah kebijakan serta dapat melaksanakan kebijakan dengan baik dan benar sehingga dapat mencapai tujuan dan sasaran kebijakan yang telah ditetapkan.

Adanya faktor komunikasi menjadi salah satu faktor penting implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu. Berdasarkan penyajian data melalui hasil observasi dan wawancara yang telah dianalisis dan dijabarkan di atas maka dapat diketahui bahwa PTSP Kelurahan Sumur Batu telah melakukan proses komunikasi selama pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo berlangsung. Adapun hasil analisis tersebut dijabarkan ke dalam 3 (tiga) dimensi yaitu sebagai berikut:

1) Transmisi

Transmisi merupakan proses penyaluran atau penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lainnya. Pada proses transmisi ini, sangat mungkin terjadi adanya kesalahpahaman (miskomunikasi) baik dari pihak pelaksana kebijakan hingga kelompok sasaran kebijakan. Berdasarkan penyajian data melalui hasil observasi dan wawancara yang telah dianalisis dan dijabarkan di atas, diketahui bahwa terdapat 2 (dua) bentuk transmisi yang dilakukan oleh PTSP Kelurahan Sumur Batu untuk mendukung implementasi Aplikasi Jakevo. Adapun 2 (dua) bentuk tersebut yaitu sosialisasi dan koordinasi.

Kegiatan sosialisasi terkait Aplikasi Jakevo ini telah dilakukan oleh PTSP Kelurahan Sumur Batu baik secara langsung dan tidak langsung. Sedangkan, PTSP Kelurahan Sumur Batu juga telah melakukan koordinasi dengan melibatkan seluruh *stakeholders*. Akan tetapi, kegiatan-kegiatan tersebut masih belum sepenuhnya

optimal dilakukan. Hal ini dilihat dari pernyataan-pernyataan yang diberikan oleh masyarakat terkait sosialisasi ini bahwa mereka mengakui belum menerima sosialisasi terkait Aplikasi Jakevo dari PTSP Kelurahan Sumur Batu sehingga masih banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Jakevo. Selain itu, kegiatan sosialisasi tersebut juga tidak fokus pada pembahasan Aplikasi Jakevo dikarenakan sosialisasi ini dijalankan bersamaan dengan satuan pelaksana (SATPEL) lainnya sehingga masyarakat mengalami bias informasi.

Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa terjadi miskomunikasi antara masyarakat dengan PTSP dimana masyarakat tidak menerima informasi bahwa PTSP akan atau sudah melakukan sosialisasi terkait Aplikasi Jakevo kepada masyarakat. Disamping itu, terjadinya juga miskomunikasi di dalam internal PTSP dimana masih terdapat petugas yang tidak mengetahui bahwa PTSP sudah memberikan sosialisasi secara langsung terkait Aplikasi Jakevo kepada masyarakat.

2) Kejelasan

Adanya kejelasan dalam memberikan informasi penting dilakukan oleh pelaksana kebijakan agar informasi dan arahan dapat diberikan dengan jelas dan tidak menimbulkan kerancuan. Hal ini berguna agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan jelas, baik oleh pelaksana kebijakan maupun kelompok sasaran kebijakan, sehingga mereka dapat mengetahui apa maksud, tujuan, dan sasaran serta isi dari kebijakan tersebut.

Berdasarkan penyajian data di atas, diketahui bahwa tidak semua masyarakat mendapatkan kejelasan informasi terkait Aplikasi Jakevo. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang masih datang langsung ke kantor PTSP setiap harinya hanya untuk

melakukan perizinan. Akan tetapi, kejelasan informasi juga didapatkan oleh masyarakat ketika masyarakat datang langsung ke kantor PTSP dimana kejelasan informasi ini terlihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan secara langsung oleh petugas kepada masyarakat. Petugas PTSP memberikan *respons* dan penjelasan terkait Aplikasi Jakevo secara baik dan jelas sehingga masyarakat dapat mengerti dengan jelas.

Secara keseluruhan, PTSP Kelurahan Sumur Batu dalam memberikan kejelasan informasi kepada masyarakat masih belum sepenuhnya optimal dilakukan. Hal ini dikarenakan meskipun pihak PTSP sudah memberikan informasi mengenai Aplikasi Jakevo dengan jelas pada saat masyarakat datang langsung ke kantor PTSP, namun datangnya masyarakat tersebut untuk mendapatkan kejelasan informasi menunjukkan bahwa Aplikasi Jakevo yang seharusnya dapat diakses secara digital dan dimana saja yang tidak mengharuskan masyarakat untuk datang justru menimbulkan tanda tanya sehingga menimbulkan kejelasan belum optimal.

3) Konsisten

Konsistensi dalam komunikasi diperlukan agar proses penyaluran informasi kebijakan tidak membingungkan baik kepada pelaksana kebijakan maupun sasaran kebijakan. Selain itu, konsistensi berkaitan dengan instruksi yang disalurkan dalam pelaksanaan komunikasi dimana komunikasi harus konsisten dan jelas penyampaiannya.

Berdasarkan hasil penyajian data yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa PTSP Kelurahan Sumur Batu belum konsisten dalam melakukan sosialisasi terkait Aplikasi Jakevo kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh PTSP masih belum berfokus pada Aplikasi

Jakevo melainkan kegiatan sosialisasi tersebut dijalankan bersamaan dengan kegiatan satpel lainnya yang juga membahas terkait pembahasan lainnya. Melihat hal tersebut tentunya masyarakat akan menjadi lebih sulit menerima dan mengingat informasi yang disampaikan oleh petugas dikarenakan terlalu banyaknya informasi yang diterima.

Berdasarkan analisis implementasi indikator komunikasi ini menunjukkan bahwa secara umum komunikasi dalam implementasi Aplikasi Jakevo pada PTSP Kelurahan Sumur Batu masih belum baik dilakukan. Hal ini dikarenakan meskipun PTSP Kelurahan Sumur Batu telah melakukan sosialisasi dan koordinasi, namun kegiatan-kegiatan tersebut masih belum berjalan dengan optimal.

b. Sumber Daya

Sumberdaya merupakan salah satu peranan penting dalam keberhasilan suatu kebijakan. Dalam hal ini, sumberdaya berkaitan dengan segala sumber yang dapat digunakan sebagai penunjang implementasi kebijakan. Ketersediaan sumberdaya merupakan salah satu syarat agar kebijakan dapat berjalan sesuai dengan tujuan.

Adanya faktor sumberdaya menjadi salah satu faktor penting implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu. Berdasarkan penyajian data di atas, diketahui bahwa PTSP Kelurahan Sumur Batu telah memiliki beberapa sumberdaya yang dapat menunjang keberhasilan implementasi Aplikasi Jakevo. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hasil analisis peneliti terkait sumberdaya yang dimiliki PTSP Kelurahan Sumur Batu sebagai penunjang keberhasilan implementasi Aplikasi Jakevo. Adapun analisis tersebut terbagi menjadi 3 (tiga) dimensi, sebagai berikut:

1) Sumber Daya Manusia (*Staff*)

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sumberdaya yang memiliki peranan paling penting dan utama dalam mendukung keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Adapun dukungan SDM ini dilihat dari segi kualitas dan kuantitas SDM yang dimiliki.

PTSP Kelurahan Sumur Batu sudah memiliki SDM yang berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari PTSP memiliki pegawai dengan kuantitas yang cukup dan berkualitas baik dari segi pendidikan, kompetensi, serta pemahaman terhadap Aplikasi Jakevo. Selain itu, pegawai PTSP Kelurahan Sumur Batu juga telah menjalankan pelatihan-pelatihan yang diberikan oleh dinas dimana pelatihan-pelatihan tersebut sangat membantu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo.

2) Fasilitas (*Facility*)

Fasilitas merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Hal ini dikarenakan fasilitas tersebut digunakan untuk memudahkan pelaksana kebijakan dalam mencapai tujuannya sehingga jika fasilitas pendukung yaitu sarana dan prasarana tersebut tidak memadai maka kebijakan tidak dapat berjalan dengan efektif. Adapun sarana dan prasarana ini dapat berbentuk secara nyata maupun digital.

Sarana dan prasarana yang dimiliki PTSP Kelurahan Sumur Batu dapat menunjang implementasi pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo. Dalam pelaksanaannya, sarana dan prasarana yang berada di PTSP Kelurahan Sumur Batu sudah memadai. Selain itu, dari segi fasilitas yang terdapat dalam Aplikasi ataupun *website* Jakevo juga sudah cukup memuaskan baik dari fitur-fitur yang

dimiliki hingga tampilannya. Namun, meskipun telah memiliki fasilitas yang memadai untuk menunjang implementasi Aplikasi Jakevo, akan tetapi PTSP Kelurahan Sumur Batu juga seringkali menghadapi hambatan pada proses pelayanannya.

Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital melalui Aplikasi Jakevo pada PTSP Kelurahan Sumur Batu ini tentunya sangat ketergantungan dengan jaringan internet sehingga Aplikasi Jakevo tidak akan dapat berjalan jika tidak terdapat jaringan internet yang baik. Pada pelaksanaannya, adanya gangguan jaringan internet ini seringkali membuat proses pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo menjadi terhambat. Adapun internet yang disediakan yaitu *wifi* bersama untuk satu Kelurahan Sumur Batu dan tidak ada pembatasan berapa orang yang dapat akses sehingga seluruh petugas di Kelurahan Sumur Batu dapat mengakses internet tersebut. Hal ini tentunya berdampak pada kecepatan jaringan internet dimana jika terlalu banyak orang yang mengakses jaringan tersebut secara bersamaan maka kecepatan internet akan semakin berkurang.

Melihat hal tersebut, sistem *online* yang seharusnya dapat mempersingkat waktu, tenaga, dan biaya menjadi lambat dikarenakan jaringan internet yang tidak mumpuni. Oleh sebab itu, diperlukan adanya perbaikan jaringan internet yang lebih baik lagi seperti melalui penaikan kecepatan internet di Kelurahan Sumur Batu yang semisal sebelumnya kapasitasnya hanya 10 hingga 20 Mbps maka diubah menjadi 30 Mbps atau lebih. Dengan demikian, implementasi Aplikasi Jakevo dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

3) Anggaran (*Budgetary*)

Tanpa adanya dukungan anggaran dalam mengimplementasikan kebijakan, maka kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif

sehingga tujuan dan sarannya pun tidak dapat tercapai. Pada penelitian ini, berdasarkan penyajian data diatas dapat diketahui bahwa anggaran untuk pelaksanaan proses pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu sudah dicukupkan oleh dinas. Selain itu, pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo ini tidak dipungut biaya sama sekali.

4) Informasi dan Kewenangan (*Information and Authority*)

Informasi memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan dimana informasi yang diberikan berhubungan dengan bagaimana cara pelaksanaan kebijakan. Sedangkan wewenang berperan penting dalam meyakinkan dan menjamin bahwa kebijakan yang dilaksanakan akan sesuai dengan yang dikehendaki.

Berdasarkan hasil penyajian data yang dijabarkan di atas menunjukkan bahwa PTSP Kelurahan Sumur Batu telah memberikan informasi terkait pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo. Pemberian informasi tersebut dilakukan oleh PTSP Kelurahan Sumur Batu dengan melalui beberapa cara yaitu melalui media sosial Kelurahan Sumur Batu, melakukan sosialisasi, berkoordinasi dengan RT dan RW, serta melalui petugas pelayanan informasi secara langsung di kantor PTSP.

Meskipun PTSP Kelurahan Sumur Batu telah menyediakan informasi mengenai pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo, namun penyediaan informasi ini masih belum dilakukan secara optimal dikarenakan adanya tantangan pemberian informasi ke masyarakat. Adapun yang menjadi tantangan pemberian informasi ke masyarakat yaitu tidak meratanya penyebaran informasi ke masyarakat yang menyebabkan kurangnya informasi yang didapatkan oleh masyarakat.

Kemudian, berdasarkan hasil penyajian data di atas juga dijelaskan bahwa PTSP Kelurahan Sumur Batu memiliki kewenangan yaitu sebagai perpanjangan tangan dari DPMPTSP DKI Jakarta untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Sumur Batu yang akan mengurus permohonan perizinan. Selain itu, untuk membantu mempercepat proses pelayanan perizinan, setiap pegawai di PTSP Kelurahan Sumur Batu diberikan akses ke Aplikasi Jakevo.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dari implementasi Aplikasi Jakevo dari segi informasi dan kewenangan di PTSP Kelurahan Sumur Batu sudah berjalan dengan optimal. Hanya saja, diperlukan adanya strategi yang lebih optimal terkait penyebaran informasi mengenai pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo kepada masyarakat. Dalam hal ini PTSP Kelurahan Sumur Batu harus memikirkan bagaimana cara untuk informasi yang disebarakan tersebut dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Berdasarkan analisis implementasi indikator sumberdaya ini menunjukkan bahwa secara umum sumberdaya dalam implementasi Aplikasi Jakevo pada PTSP Kelurahan Sumur Batu masih belum berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan masih adanya hambatan dalam implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu seperti gangguan jaringan internet. Untuk implementasi yang lebih baik maka diperlukan perbaikan jaringan internet agar menjadi lebih baik guna mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu. Selain itu, diperlukan juga strategi yang tepat dalam penyebaran informasi terkait Jakevo kepada masyarakat.

c. Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan suatu kebijakan. Dalam implementasi kebijakan, sikap pelaksana yang baik dan profesional maka akan mewujudkan kebijakan yang berhasil dan sesuai dengan tujuan atau sasaran.

Berdasarkan penyajian data di atas, dapat diketahui bahwa seluruh petugas PTSP Kelurahan Sumur Batu telah memiliki sikap dan komitmen yang baik dalam memberikan pelayanan terutama pada pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo. Dalam hal ini dilihat dari karakteristik, *respons*, dan komitmen yang dimiliki oleh petugas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain itu, dengan memiliki sikap yang baik dan kompetensi yang mumpuni maka akan dapat mendukung keberhasilan implementasi Aplikasi Jakevo ini. Dengan demikian, berdasarkan hasil analisis implementasi indikator disposisi ini menunjukkan bahwa disposisi dalam implementasi Aplikasi Jakevo pada PTSP Kelurahan Sumur Batu sudah dilakukan dengan baik.

d. Struktur Birokrasi

Dalam implementasi kebijakan dipengaruhi juga dari adanya struktur birokrasi. Dalam hal ini, birokrasi sebagai pelaksana kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan dengan cara melalui koordinasi yang baik. Adanya faktor struktur birokrasi menjadi salah satu faktor penting implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu. Berdasarkan penyajian data melalui hasil observasi dan wawancara yang telah dianalisis dan dijabarkan di atas, adapun hasil analisis tersebut dijabarkan ke dalam 2 (dua) dimensi yaitu sebagai berikut:

1) Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam implementasi suatu kebijakan, SOP diperlukan guna menciptakan kondisi yang efisien, konsisten, dan sistematis. Hal ini dikarenakan di dalam implementasi kebijakan terdapat berbagai serangkaian kegiatan yang dijalankan oleh pelaksana kebijakan sehingga dengan adanya SOP tersebut maka dapat dijadikan sebagai pedoman implementasi kebijakan sehingga dapat berjalan dengan sistematis.

Berdasarkan hasil penyajian data yang dijabarkan di atas dapat diketahui bahwa baik pihak DPMPTSP DKI Jakarta maupun PTSP Kelurahan Sumur Batu tidak memiliki SOP secara khusus untuk pelaksanaan pelayanan perizinan melalui Jakevo. Meskipun Aplikasi Jakevo tidak memiliki SOP, namun DPMPTSP DKI Jakarta memiliki regulasi yang berkaitan dengan standar pelayanan dimana di dalam regulasi tersebut juga berisikan segala hal yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam proses pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo. Adapun regulasi yang dimaksud yaitu Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor e-0034 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.

Dalam hal ini, PTSP Kelurahan Sumur Batu juga menggunakan regulasi tersebut sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan perizinan melalui Jakevo kepada masyarakat. Selain itu, adapun segala hal yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan perizinan melalui Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu hanya mengikuti arahan dari dinas saja.

2) Fragmentasi

Adanya penyebaran tanggungjawab bagi pelaksana dalam proses implementasi kebijakan perlu dilakukan untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam fragmentasi ini juga diperlukannya koordinasi.

Berdasarkan penyajian data di atas, diketahui bahwa PTSP Kelurahan Sumur Batu telah melaksanakan fragmentasi. Hal ini dilihat dari adanya tanggungjawab yang diberikan oleh PTSP Kelurahan Sumur Batu, baik secara langsung kepada dinas maupun tidak langsung kepada Kelurahan Sumur Batu. Selain itu, tidak hanya PTSP saja menjalankan tanggungjawabnya, namun pihak dinas terkait dalam implementasi Aplikasi Jakevo ini juga aktif menjalankan tanggungjawabnya yaitu dalam bentuk pemberian pelatihan teknis hingga pengawasan pengelolaan perizinan kepada PTSP Kelurahan Sumur Batu.

Berdasarkan analisis implementasi indikator struktur birokrasi ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi khususnya pada dimensi fragmentasi ini sudah berjalan dengan baik. Namun, ketidakadaan SOP Jakevo ini mengakibatkan implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu menjadi tidak optimal. Dalam hal ini, jika DPMPTSP DKI Jakarta tidak mengeluarkan SOP Khusus Pelaksanaan Jakevo maka PTSP Kelurahan Sumur Batu dapat membuat SOP khusus pelayanan Jakevo yang isinya dapat disesuaikan dengan arahan dan regulasi tentang standar pelayanan perizinan yang diberikan oleh dinas. Selain itu, juga harus disesuaikan dengan kondisi di lingkungan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa PTSP Kelurahan Sumur Batu telah menjalankan implementasi Aplikasi Jakevo. Berikut analisis implementasi yaitu: *pertama*, komunikasi yang dilakukan oleh

PTSP Kelurahan Sumur Batu belum berjalan dengan optimal. Dalam hal ini diperlukannya solusi untuk menyelesaikan permasalahan miskomunikasi yang terjadi baik di tengah masyarakat ataupun di internal PTSP. Selain itu, diperlukannya juga peningkatan kegiatan sosialisasi terkait Jakevo kepada masyarakat. *Kedua*, untuk sumber daya yang dimiliki oleh PTSP Kelurahan Sumur Batu masih belum optimal dalam menunjang pelayanan perizinan melalui Jakevo. Hal ini dikarenakan masih diperlukannya perbaikan jaringan internet seperti melalui penaikan kecepatan internet di Kelurahan Sumur Batu dan strategi yang lebih baik dalam penyebaran informasi terkait Jakevo kepada masyarakat.

Ketiga, disposisi atau sikap pelaksana di PTSP Kelurahan Sumur Batu sudah optimal. Hal ini dilihat dari sikap dan komitmen seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan perizinan melalui Jakevo kepada masyarakat. *Keempat*, untuk struktur birokrasi yang dimiliki oleh PTSP Kelurahan Sumur Batu masih belum optimal. Hal ini dikarenakan PTSP Kelurahan Sumur Batu tidak memiliki SOP khusus terkait implementasi Aplikasi Jakevo. Dengan demikian, implementasi Aplikasi Jakevo pada PTSP Kelurahan Sumur Batu dapat dikatakan belum dilaksanakan dengan optimal.

Secara keseluruhan penilaian implementasi ini menunjukkan bahwa terdapat variasi dalam hal yang diperoleh. Adapun, penilaian ini dapat memberikan panduan pada masing-masing indikator dalam implementasi Aplikasi Jakevo ini. Dalam penelitian ini, hanya indikator disposisi saja yang sudah optimal sehingga diharapkan PTSP Kelurahan Sumur Batu dapat mempertahankan hal tersebut. Sedangkan, untuk indikator lainnya yaitu komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi masih belum optimal. Melihat hal tersebut maka diharapkan PTSP Kelurahan Sumur Batu dapat memperbaiki dan meningkatkan atau mencari solusi yang tepat untuk permasalahan yang dihadapi sesuai dengan masing-masing indikator tersebut.

C. Sintesis Pemecahan Masalah

Berdasarkan hasil analisis implementasi Aplikasi Jakevo pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Sumur Batu, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang dihadapi oleh PTSP Kelurahan Sumur Batu. Apabila permasalahan-permasalahan tersebut tidak ditangani dengan cepat dan tepat maka akan berdampak pada Implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu. Oleh sebab itu, berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut maka peneliti merumuskan solusi pemecahan masalah yang berguna untuk meningkatkan implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu. Sebagaimana diuraikan sebagai berikut:

1. Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat

Sosialisasi merupakan pintu utama pengenalan Aplikasi Jakevo kepada masyarakat. Dalam hal ini, tahu tidaknya masyarakat akan adanya aplikasi ini tergantung dari kecakapan para pegawai PTSP Kelurahan Sumur Batu dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Meskipun sosialisasi telah diberikan oleh PTSP kepada masyarakat, namun nyatanya masih banyak masyarakat yang minim pengetahuan akan Aplikasi Jakevo. Masih banyak masyarakat terutama lansia yang tidak bisa mengajukan permohonan perizinan melalui Jakevo sendiri sehingga mereka harus dibantu dari kerabatnya atau datang ke kantor PTSP untuk dibantu langsung oleh petugas PTSP sendiri. Selain itu, masih banyak juga masyarakat yang mengaku belum pernah mendapatkan sosialisasi secara langsung dari PTSP.

Melihat hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh PTSP Kelurahan Sumur Batu masih mengalami permasalahan miskomunikasi antara PTSP dengan masyarakat sehingga diperlukan adanya strategi yang tepat dalam memberikan sosialisasi Aplikasi Jakevo kepada masyarakat. Berikut strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kegiatan sosialisasi. *Strategi pertama* yaitu PTSP Kelurahan Sumur Batu dapat mengadakan kegiatan sosialisasi secara

langsung kepada masyarakat dengan pembahasan yang difokuskan hanya mengenai Aplikasi Jakevo dan sosialisasi tersebut tidak digabungkan dengan kegiatan dari satuan pelaksana lainnya. Melalui kegiatan sosialisasi yang terfokus satu topik ini maka pesan yang ingin disampaikan oleh PTSP terkait Aplikasi Jakevo tersebut dapat tersampaikan dengan baik dan jelas. Selain itu, masyarakat akan dapat lebih fokus mendengarkan dan memahami isi dari sosialisasi tersebut.

Strategi kedua yaitu PTSP Kelurahan Sumur Batu dapat meningkatkan pemanfaatan berbagai media informasi, khususnya media sosial, seperti *Youtube, Instagram, Facebook, Banner*, dan media informasi lainnya sebagai sarana dalam mensosialisasikan Aplikasi Jakevo kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan media sosial, PTSP Kelurahan Sumur Batu juga dapat lebih berkreasi dalam menyebarkan informasi mengenai aplikasi ini, misal dengan melalui pembuatan video yang informatif, desain infografis, hingga menyediakan panduan lengkap mengenai Aplikasi Jakevo yang dapat masyarakat akses/unduh melalui media sosial PTSP Kelurahan Sumur Batu. Dalam memberikan sosialisasi tersebut baik secara langsung ataupun melalui beberapa media informasi, PTSP Kelurahan Sumur Batu harus menggunakan bahasa yang komunikatif. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih mudah mengerti dan memahami bagaimana penggunaan Aplikasi Jakevo sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor dan pelayanan perizinan dapat berjalan dengan mudah, efektif, dan efisien.

2. Kurangnya Koordinasi Internal PTSP

Adanya sebuah koordinasi dalam internal PTSP Kelurahan Sumur Batu penting dilakukan agar dapat mempermudah jalannya pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo. Adanya koordinasi yang baik antar pegawai merupakan salah satu kunci atau cara untuk implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu dapat

berhasil. Dengan memiliki koordinasi yang baik di internal PTSP maka juga akan membuat penyebaran informasi terkait Aplikasi Jakevo seperti melalui sosialisasi dan lain sebagainya kepada masyarakat dapat berhasil dilakukan. Dalam hal ini, PTSP Kelurahan Sumur Batu memiliki permasalahan yaitu kurangnya koordinasi di lingkungan internal PTSP terkait penyebaran informasi Jakevo kepada masyarakat dimana sesama petugas PTSP Kelurahan Sumur Batu masih ada yang belum mengetahui bahwa PTSP sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung. Sebagian petugas PTSP hanya mengetahui bahwa PTSP memberikan informasi terkait Jakevo hanya melalui media sosial dan pada saat masyarakat datang langsung ke kantor PTSP.

Melihat hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa kegiatan koordinasi di lingkungan internal PTSP Kelurahan Sumur Batu masih mengalami permasalahan miskomunikasi antar petugas PTSP sehingga diperlukan adanya solusi untuk memperbaiki dan meningkatkan koordinasi di internal PTSP. Koordinasi ini dapat dilakukan oleh internal PTSP dengan cara yaitu membangun komunikasi yang efisien seperti mengadakan rapat koordinasi yang melibatkan seluruh pegawai PTSP Kelurahan Sumur Batu. Dalam rapat tersebut, seluruh petugas baik dari kepala bidang hingga staf dapat melakukan diskusi, saling memberikan umpan balik, menyampaikan laporan, dan juga dapat mengambil keputusan bersama terkait segala hal yang berhubungan dengan pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo.

3. Gangguan Jaringan Internet

Dalam mendukung implementasi pelayanan perizinan melalui Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu sangat memerlukan jaringan internet yang baik. Namun, adapun kondisi jaringan internet yang dimiliki PTSP Kelurahan Sumur Batu saat ini seringkali mengalami gangguan sehingga hal ini menghambat jalannya proses pelayanan perizinan melalui Jakevo. Jika

dalam pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo sering mengalami gangguan jaringan internet maka hal ini akan dapat mengganggu dan menghambat proses pelayanan.

Melihat kondisi seperti ini maka diperlukan adanya perbaikan atau pengembangan jaringan internet yang lebih baik agar dapat mendukung pelayanan publik digital yang ada di PTSP Kelurahan Sumur Batu, khususnya pada pelayanan perizinan melalui Jakevo. Adapun yang dapat dilakukan mengatasi kondisi ini yaitu PTSP Kelurahan Sumur Batu dapat melakukan koordinasi dengan DPMPTSP DKI Jakarta terkait permintaan peningkatan jaringan internet yang lebih baik, cepat, dan stabil.

Misalnya dengan cara menyediakan jaringan khusus milik PTSP Kelurahan Sumur Batu dimana yang bisa mengakses jaringan tersebut adalah hanya pegawai PTSP. Hal ini akan meminimalisir jumlah pengguna internet yang banyak dan jaringan internet akan tetap cepat serta stabil pada saat digunakan untuk pelayanan perizinan melalui Jakevo. Selain itu, jika PTSP Kelurahan Sumur Batu tidak dapat menyediakan *wifi* khusus yang hanya bisa diakses oleh pegawai PTSP, dapat juga meningkatkan kecepatan jaringan yang dimiliki oleh Kelurahan Sumur Batu, semisal kecepatan internet yang dimiliki saat ini hanya 10-20 Mbps maka dapat ditingkatkan menjadi 30 Mbps atau lebih. Dengan demikian, proses pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo dapat berjalan dengan baik dan lancar sehingga masyarakat menjadi puas dengan layanan yang diberikan.

4. Tidak Adanya SOP terkait Aplikasi Jakevo

Ada tidaknya SOP ini dapat memengaruhi keberhasilan implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu. Dalam hal ini, PTSP Kelurahan Sumur Batu memiliki permasalahan yaitu tidak memiliki SOP Khusus yang berisikan tentang pedoman terkait Aplikasi Jakevo. Tanpa adanya SOP ini maka pelaksanaan pelayanan perizinan melalui Jakevo dapat

berjalan dengan optimal karena tidak memiliki pedoman dan landasan hukum yang jelas.

Melihat kondisi seperti ini maka adapun strategi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu Pembuatan SOP Khusus terkait Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melalui Aplikasi Jakevo oleh PTSP Kelurahan Sumur Batu. Adapun isi dari SOP tersebut, PTSP Kelurahan Sumur Batu dapat menyesuaikannya dengan berdasarkan arahan dan isi dari regulasi tentang standar pelayanan perizinan yang diberikan oleh dinas, serta juga harus disesuaikan dengan kondisi di lingkungan masyarakat. Dengan demikian, pelaksanaan Aplikasi Jakevo sebagai *platform* pelayanan perizinan kepada masyarakat di PTSP Kelurahan Sumur Batu dapat berjalan dengan optimal.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A