

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat dikatakan implementasi Aplikasi Jakevo pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Sumur Batu belum optimal yang dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Berikut beberapa kesimpulan, diantaranya:

1. Komunikasi

Komunikasi yang dilakukan oleh PTSP Kelurahan Sumur Batu belum berjalan dengan optimal. Hal ini dikarenakan meskipun PTSP Kelurahan Sumur Batu telah melakukan sosialisasi dan koordinasi, namun kegiatan-kegiatan tersebut masih belum berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari banyaknya masyarakat yang belum dan/atau bahkan tidak mendapatkan pengetahuan yang cukup terkait pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo. Selain itu, kurangnya juga koordinasi di internal PTSP terkait pelaksanaan sosialisasi tentang Jakevo kepada masyarakat.

2. Sumber Daya

Sumber daya yang dimiliki oleh PTSP Kelurahan Sumur Batu masih belum optimal dalam menunjang pelaksanaan pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo. Hal ini dapat dilihat dalam dimensi fasilitas masih memiliki permasalahan yaitu jaringan internet yang tidak stabil. Selain itu, tidak meratanya penyebaran informasi mengenai Aplikasi Jakevo kepada masyarakat.

3. Disposisi

Aspek disposisi dalam pelaksanaan Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu sudah optimal. Hal ini dapat dilihat dari sikap dan komitmen

PTSP Kelurahan Sumur Batu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo.

4. Struktur Birokrasi

Aspek struktur birokrasi dalam pelaksanaan Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu masih belum optimal. Hal ini dikarenakan PTSP Kelurahan Sumur Batu tidak memiliki SOP khusus terkait implementasi Aplikasi Jakevo. Dengan tidak adanya pedoman dan landasan hukum yang jelas maka implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu dapat berjalan tidak baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan di atas, dengan ini peneliti memberikan saran untuk meningkatkan implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu, yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi
 - a. Mengadakan kegiatan sosialisasi khusus membahas terkait pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo kepada masyarakat;
 - b. Meningkatkan koordinasi dengan seluruh *stakeholders* yang terlibat, terutama koordinasi dan komunikasi di internal PTSP.
2. Sumber Daya
 - a. Mempertahankan kualitas sumber daya manusia yang sudah baik dimiliki oleh PTSP Kelurahan Sumur Batu;
 - b. Melakukan penambahan jaringan internet khusus milik PTSP Kelurahan Sumur Batu sehingga dapat meminimalisir jumlah pengguna jaringan. Selain itu, dapat juga dengan meningkatkan kecepatan jaringan internet yang dimiliki oleh Kelurahan Sumur Batu dengan kecepatan jaringan yaitu lebih dari 30 Mbps;

- c. Meningkatkan penyebaran informasi terkait Aplikasi Jakevo kepada masyarakat, baik secara langsung melalui sosialisasi ataupun dengan memanfaatkan berbagai media informasi yang tersedia.

3. Disposisi

Mempertahankan sikap dan komitmen yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo.

4. Struktur Birokrasi

- a. Menyusun standar operasional prosedur khusus untuk pelayanan perizinan melalui Aplikasi Jakevo;
- b. Mempertahankan fragmentasi yang sudah berjalan dengan baik.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut maka diharapkan dapat meningkatkan implementasi Aplikasi Jakevo di PTSP Kelurahan Sumur Batu baik dari indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, maupun struktur birokrasi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Cresswell, J.W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Ed (Edisi Keempat)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Edwards III. G.C. *Implementing Public Policy*. Washington D.C: Congressional Quarterly Press.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kadji, Y. (2015). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik, Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*. Gorontalo: UNG Gorontalo.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nugroho, *et.al.* (2023). *Buku Ajar Kebijakan Publik*. Jakarta Selatan: Damera Press.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2017). *Metode Penelitian Kebijakan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Evaluasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, Joko. (2021). *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Media Nusa Creative.

B. E-Book

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press. Retrieved from
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Retrieved from <https://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/94021/>
- Fiantika, et.al. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Anita-Maharani/publication/359652702_Metodologi_Penelitian_Kualitatif/links/6246f08b21077329f2e8330b/Metodologi-Penelitian-Kualitatif.pdf
- Josep. (2018). *Perbandingan Tata Pemerintah Antara Good Governance dan Sound Governance*. Tangerang Selatan: Indocamp. Retrieved from <https://webadmin-pusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/144983/>
- Nugraha, et.al. (2022) *Teori Administrasi*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi. Retrieved from <http://repository.unpas.ac.id/64276/1/TEORI%20ADMINISTRASI.pdf>
- Pramono, J. (2020). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Surakarta: Unisri Press. Retrieved from https://sirisma.unisri.ac.id/berkas/41naskah-A5_Joko-Pramono_Implementasi-....pdf
- Sahir, S.H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Bantul: Penerbit KBM Indonesia. Retrieved from <https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/16455/1/E-Book%20Metodologi%20Penelitian%20Syafri.pdf>
- Subarsono, A. (2013). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Retrieved from <http://library.stik-ptik.ac.id/viewer.jsp?id=49310>

C. E-Document

- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. (2023). Laporan Tahunan Penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2022.
- Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD). (2014). Kajian Regulasi Perda Provinsi DKI Jakarta No. 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di DKI Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara. (2016). Modul Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik.
- Naomi, P., *et.al.* (2019). Manajemen Layanan Publik Provinsi DKI Jakarta. Universitas Paramadina.

D. Jurnal

- Alfansyur, A., dan Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber, dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146-150.
- Bazarah, J., *et.al.* (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI*, 22(2), 105-122.
- Izzati, N.F. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *SASI*, 26(2), 176-187.
- Halawa, P.I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 4(1), 41-52
- Lumbanraja, A.D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui *E-Government* Pada *New Normal* dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, 3(2), 220-231.

- Makawata, R.V. (2019). Implementasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe. *POLITICO Jurnal Ilmu Politik*, 8(3), 1-9.
- Manogga, d.k.k. (2018). Implementasi Program Keluarga Harapan Dalam Mengatasi Kemiskinan Di Kelurahan Pinokalan Kota Bitung. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan (EKSEKUTIF)*, 1(1), 1-10.
- Maryam, N.S. (2016). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1), 1-18.
- Maryuni, S., dan Sitorus, R.L. (2020). Implementasi kebijakan *E-Voting* Dalam Pemilihan Kepala Desa di Kabupaten Mempawah Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 2(1), 51-65.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “*Welfare State*”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428-453.
- Nugraha, J.T. (2018). *E-Government* Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Prabowo, Y., *et.al.* (2024). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Jak Evo Di UP PMPTSP (Unit Pengelola Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kelurahan Cengkareng Barat. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(4), 902-906.
- Rahmadi, A.N., *et.al.* (2021). Implementasi *E-Government* Kota Kota Probolinggo (Studi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) *Implementation Of E-Government In Probolinggo (Study Of Presidential Regulation Number 95 Of 2018 Concerning Electronic-Based Government System)*. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(3), 179-189.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 81-95.
- Rusandi, dan Rusli, M. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48-60.

- Syarif, M. (2016). Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. *Jurnal Publik UNDHAR MEDAN*, 1(1), 106-119.
- Wanto, A.H. (2017). Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep *Smart City*. *Journal of Public Sector Innovations*, 2(1), 39-43.
- Yuliani, W. (2018). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan Dan Konseling. *Quanta Journal*, 2(2), 83-91.
- Zulfirman, R. (2022). Implementasi Metode *Outdoor Learning* Dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan, dan Pengajaran*, 3(2), 147-153.

E. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu.
- 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 Lurah Kelurahan Sumur Batu Nomor 12 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Sumur Batu Kecamatan Kemayoran Kota Administrasi Jakarta Pusat.

F. Skripsi

Christarto, A.F. (2020). *Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Wicaksono, G. (2023). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Jakarta Evolution Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara*. Skripsi. DKI Jakarta: Fakultas Manajemen Pemerintahan, Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

G. Website

Abdi, H. (2021). *Pengertian Analisis Menurut Para Ahli, Kenali Fungsi, Tujuan, dan Jenisnya*. Liputan6.com. Diakses pada 28 Maret 2024, dari

Badruttamam, N. (2022). *Akselerasi Transformasi Digital untuk Pelayanan Publik yang Optimal*. Diakses pada 26 Maret 2024, dari <https://kemenag.go.id/opini/akselerasi-transformasi-digital-untuk-pelayanan-publik-yang-optimal-k3xfj6>

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus Versi *Online/daring* (dalam jaringan). *Analisis*. Diakses pada 28 Maret 2024, dari <https://kbbi.web.id/analisis>

Pambudi, A.S. (2023). *Permasalahan Pelayanan Publik dan Peran Ombudsman Perwakilan Dalam Pendampingan Aparatur Sipil Negara*. Ombudsman.go.id. Diakses pada 26 Maret 2024, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--permasalahan-pelayanan-publik-dan-peran-ombudsman-perwakilan-dalam-pendampingan-aparatur-sipil-negara>

Setiawan, W. (2017). *E-Governmet*. Bkpsdmd.babelprov.go.id. Diakses pada 30 Mei 2024, dari <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/e-government>

The World Bank. (2015). *E-Government*. Worldbank.org. Diakses pada 30 Mei 2024, dari <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>

Utami, R.A. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Optimalisasi Media Sosial. Ombudsman.go.id. Diakses pada 26 Maret 2024, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-kualitas-pelayanan-publikmelalui-optimalisasi-media-sosial>



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