

**EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI JAKARTA EVOLUTION (JAKEVO)
DALAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (STUDI PELAYANAN
PERIZINAN DI KELURAHAN SEMPER TIMUR JAKARTA UTARA)**

Amalia Amanda¹, Tri Ubayanto², Totok Priyono^{3*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : works.amaliamnd@gmail.com¹, triubaya33@gmail.com², totok.priyono@stiami.ac.id³

*Corresponding Author

ARTICLE
INFO

ABSTRACT

Keywords

*implementation, policy, tax
revenue.*

JAKEVO is an application launched in 2018 by the provincial government of DKI Jakarta as a form of innovation in the field of digitizing public services previously according to PERMENDAGRI number 138 of 2017 concerning the implementation of one-stopRegional Services which reads 'electronic services,

hereinafter abbreviated as PSE, are licensing and non-licensing services provided through PTSP electronically, hereinafter referred to as PTSP-el.'. After 5 (five) years, JAKEVO is now used by the entire community to apply for licensing and non-licensing online, where now DKI Jakarta DPMPTSP officers can perform community services from anywhere online during working hours. In this study, the researchers used the theory of effectiveness from Campbell (1989) to explain the effectiveness of the application of Jakarta Evolution application in one-stop integrated service study of licensing services in Semper Timur Village, North Jakarta, Campbell measured the success of the program based on 5 (five) dimensions, namely, Program success, Target Success, Input and Output levels, satisfaction with the overall goal achievement Fund Program. The research method used in this study is a qualitative descriptive method, with data collection techniques using interviews, observation and documentation. The success of the JAKEVO service program was evaluated by considering the scope of services provided to dynamic residents, the ease for residents to operate JAKEVO when applying for services, the certainty of services obtained by notification from PTSP, and the ease of JAKEVO at the same time being accessed by residents. JAKEVO is an application that makes it easier for citizens, efficient in time, can overcome extortion, increase transparency in licensing services and is effective for use by the community because everything is done online, which is the goal for the success of the target on digitizing services. However, the community does not get socialization on how to use JAKEVO, so JAKEVO usage assistance is carried out for people who come to East Semper village PTSP and the existence of a Whatsapp number as a customer contact to receive facilities and complaints from residents. JAKEVO application provides a comment and rating field for users to provide comments and feedback regarding their experience using the JAKEVO application, as well as features for applying for permits and non-permits by the community, and the process at PTSP, and residents receive results, which is the process of input and output level of the JAKEVO application. Satisfaction with the program is explained by the availability of JAKEVO usage flow including account creation, document upload to the JAKEVO system, document completeness check, document verification, and issuance of license letters, as well as document submission to residents through JAKEVO and the existence of obstacles in the use of JAKEVO is a rather difficult server to be accessed at the same time by residents.

PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan publik yang inovatif dan efisien adalah tujuan dari setiap pemerintah, dengan pemanfaatan teknologi informasi yang kini berkembang semakin cepat pemerintah menggunakan sistem informasi yang dapat mencakup berbagai aktivitas yang saling berkaitan dalam pelayanan publik seperti pengolahan data, pengelolaan informasi, dan sistem manajemen. Perkembangan teknologi informasi kini diharapkan dapat mengatasi berbagai macam persoalan pelayanan publik yang selama ini dikelola secara manual. Persoalan-persoalan seperti penghematan biaya, peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, dan perluasan jangkauan akan sangat terbantu dengan sistem informasi yang diterapkan pemerintah. Sistem informasi yang makin mutakhir seiring berkembangnya zaman dan teknologi, pemerintah sadar akan pentingnya reformasi pelayanan publik.

Pemerintah pertama kali mengesahkan e-government di Indonesia pada tahun 2003 yaitu saat diterbitkannya Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E- Government melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang menjadi payung hukum bagi kebijakan di bidang e-government. Melihat begitu pesat berkembangnya teknologi dan E-Government di Indonesia, pemerintah terus berinovasi agar dapat mengakomodasi keperluan masyarakat dengan cepat dan efisien. Jakarta Evolution atau JAKEVO adalah sebuah website/aplikasi yang dibuat pemerintah untuk memudahkan masyarakat DKI Jakarta dalam melakukan pengurusan perizinan yang diluncurkan pada tahun 2018.

Upaya pemerintah dalam memfasilitasi masyarakat salah satunya ialah dengan melalui layanan Jakarta Evolution atau biasa disebut JAKEVO, kini dengan penduduk DKI Jakarta yang pada 2022 telah mencapai angka 10,64 juta jiwa JAKEVO sebagai website yang akan membantu masyarakat dalam mempersingkat waktu dalam mengurus keperluan dokumen dan perizinan. JAKEVO yang penggunaannya sudah menembus angka 977.869 JAKEVO aktif sebagai website yang digunakan warga Jakarta sebagai alat untuk mempermudah berjalanya administrasi dan birokrasi, apalagi dengan digalakkannya digitalisasi ini memangkas adanya calo dan oknum-oknum nakal yang memanfaatkan masyarakat dalam ‘mempercepat’ pengurusan dokumen. Pada saat pandemi COVID-19 berlangsung, JAKEVO sangat membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan, seperti yang dikutip pada artikel online milik investor.com yang bertajuk “JAKEVO Beri Kemudahan-Kepastian Perizinan di Jakarta” (2019) menuliskan bahwa DKI Jakarta kini telah menjadi provinsi yang menjadi sampel utama dalam pengukuran indeks Ease of Doing Business (EODB) dengan persentase 78%, dalam pengukuran indeks tersebut provinsi DKI Jakarta dinilai merupakan wilayah dengan tingkat kemudahan berusaha tertinggi di Indonesia, dengan diterapkannya beberapa reformasi birokrasi dan JAKEVO telah melakukan banyak inovasi pelayanan perizinan yang mempermudah kemudahan bagi para pelaku usaha.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : Dalam bukunya yang berjudul Administrasi Perkantoran Sutha (2018) mendefinisikan Administrasi dalam arti sempit sebagai suatu kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis yang bertujuan menyediakan keterangan bagi pihak yang membutuhkan serta memudahkan memperoleh kembali informasi secara keseluruhan dalam hubungan satu sama lain, atau dengan kata lain disebut tata usaha. Henuk-Kacaribu dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Administrasi (2020) mendefinisikan secara etimologis bahwa administrasi berasal dari bahasa latin “administrare” yang artinya melayani. Siagian (1994:3) berpendapat bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. kemudian Tead (1951) mendefinisikan administrasi sebagai “a variety of component elements which, together in action, produce the result of a defined task done. Administration, primarily, is the direction of people in association to achieve some goal temporarily shared. It is the inclusively process of integrating human efforts so that a desired result is obtained.” yang berarti sebuah usaha yang luas mencakup segala bidang untuk memimpin, mengusahakan, mengatur kegiatan kerjasama antar manusia yang bertujuan untuk mencapai capaian akan tujuan dan maksud tertentu.
2. **Administrasi Publik** : adalah kerjasama yang dilakukan oleh sebuah kelompok atau lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintah agar dapat mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan publik.

Dimock (1983) mendefinisikan administrasi publik sebagai “the activity of the State in the exercise of its political power” yang artinya administrasi publik adalah kegiatan negara dalam melaksanakan kekuasaan atau kewenangan politiknya. Sementara Nigro dan Nigro (Pasolong, 2016:8) mengemukakan bahwa definisi dari administrasi publik adalah “ suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan; meliputi tiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan hubungan diantara mereka; mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik; sangat erat kaitannya dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat; dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dan administrasi perorangan.”

3. **Pelayanan Publik** : Terselenggaranya pelayanan publik adalah sebuah elemen penting yang dibutuhkan. Pelayanan publik sendiri adalah sebuah rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang dijalankan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang ada di setiap Institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, serta badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelayanan Publik dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas untuk melakukan serangkaian tindakan pelayanan publik. Sebagaimana yang telah dituliskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 memberikan definisi pelayanan publik bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.
4. **Pelayanan Terpadu Satu Pintu** : Pelayanan terpadu satu pintu atau yang lebih dikenal dengan nama PTSP adalah sebuah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang dalam proses pengelolaannya bermula dari tahap permohonan hingga pada tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam Pasal 1, Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Menteri Dalam Negeri telah membuat pedoman berjalannya skema Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. Langkah-langkah yang harus dilakukan masyarakat agar dapat menerima pelayanan PTSP yaitu dengan datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas loket saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara masyarakat dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan liar yang sering terjadi dalam proses pelayanan. Tujuan dari dilancarkannya penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.
5. **Evaluasi** : Berakar dari kata “value” yang berarti nilai dan “valuation” yang berarti penilaian, evaluasi sering dikaitkan dengan kegiatan penilaian. Evaluasi sendiri adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk mengumpulkan informasi-informasi. Istiana (2014:83) mendefinisikan evaluasi sebagai proses menghasilkan informasi, sejauh mana keberhasilan pencapaian suatu kegiatan yang telah dilaksanakan. Fokus utama dari evaluasi adalah mencapai perkiraan yang sistematis dari dampak program kegiatan yang telah dilaksanakan. Wrightstone (1956) berpendapat bahwa “the notion of evaluation is an assessment of growth and progress towards a predetermined goal or values.” yang artinya evaluasi sebagai penilaian terhadap

pertumbuhan dan kemajuan ke arah tujuan atau nilai-nilai yang telah ditetapkan. Dengan dilakukannya evaluasi, akan diperoleh data dan informasi mengenai apa saja yang telah dan belum tercapai dari suatu program, kemudian data dari hasil evaluasi selanjutnya akan digunakan untuk menjadi tolak ukur perbaikan program tersebut. Tahap selanjutnya diharapkan akan ada peningkatan serta kenaikan dalam kualitas, efektivitas, efisiensi, kinerja, dan produktivitas suatu lembaga dalam melaksanakan programnya, dan dapat dijadikan alternatif dalam pengambilan keputusan kebijakan.

6. **E-Government** : E-Government sebagai salah satu inovasi yang diusung oleh pemerintah dalam mengakomodir kebutuhan masyarakat akan efisiensi dalam pelayanan publik bukanlah suatu hal yang baru di telinga masyarakat Indonesia. Sejak diterapkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan E- Government, pemerintah dituntut harus mampu memanfaatkan serta berinovasi dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi melalui pengembangan pelayanan publik berbasis e-government. Pada tingkat nasional, sudah banyak pemerintah daerah yang memiliki inisiatif untuk mengimplementasikannya, Electronic Government atau yang biasa kita sebut E-Government adalah sebuah sistem informasi yang menggunakan jaringan internet untuk menghubungkan pemerintah dan masyarakat meliputi komunikasi, koordinasi, pelayanan publik, serta manajemen organisasi pemerintah yang melakukan layanan government to government (g2g), government to business (g2b), government to employee (g2e) dan government to citizen/customer (g2c).
7. **Penerapan atau implementasi** : merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mempraktekkan sebuah metode untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), mendefinisikan penerapan sebagai perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana. Menurut Setiawan (2004) penerapan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.
8. **Aplikasi** : berasal dari kata application yang artinya penerapan lamaran penggunaan. Dhanta dikutip dari Azhar (2019) berpendapat bahwa aplikasi adalah software yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya Microsoft Word, Microsoft Excel. Sedangkan Jogiyanto (1999:12) mendefinisikan Aplikasi sebagai penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (instruction) atau pernyataan (statement) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output. Sedangkan menurut Noviansyah (2008) menjelaskan bahwa aplikasi juga dapat diartikan sebagai program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu. Jadi dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah suatu perangkat lunak/software yang digunakan untuk tujuan-tujuan tertentu, contohnya seperti mengolah data, bermain game dan lain-lain.
9. **Efektivitas** : Mc David dan Hawtorn (2006) mendefinisikan efektivitas sebagai suatu program yang dapat mencapai hasil dan melaksanakan suatu program untuk memenuhi kebutuhan kelompok pemangku kepentingan sesuai target. Sedangkan Mardiasmo (2017: 134) mendefinisikan efektivitas sebagai ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Dan bila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Campbell (Shabrina, 2014) mengukur efektivitas dengan keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, dan pencapaian tujuan secara menyeluruh. Campbell (Mutiarin, 2014:97), juga mengemukakan bahwa efektivitas program

dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari beberapa pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa kata efektivitas merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar hasil yang sebenarnya diperoleh dalam sebuah layanan atau program ataupun sistem sehingga dapat dikatakan berhasil atau mencapai suatu tujuan yang sesuai dengan harapan yang diinginkan.

10. **Kinerja** : merupakan suatu konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan karyawan berdasarkan standar dan kinerja yang telah diterapkan sebelumnya, karena organisasi dasarnya dijalankan oleh manusia. Rivai dan Basri (Masram, 2017:138) mengemukakan bahwa “Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama”. Sedangkan Mangkunegara (Masram, 2017:139) yang berpendapat bahwa “Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Secara umum kinerja (performance) didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja karyawan merupakan integrasi yang saling mempengaruhi antara kemampuan dan motivasi.

Kerangka Pemikiran

Penerapan aplikasi JAKEVO sebagai alat untuk mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan publik telah diberlakukan sejak 2018. Pemerintah memberikan inovasi untuk memudahkan pemberian pelayanan publik serta komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Namun di lapangan masih saja terjadi miskomunikasi antara informasi yang diharapkan masyarakat dengan informasi yang disajikan oleh pemerintah terutama informasi melalui media elektronik. Aplikasi biasanya memiliki kelebihan dan kekurangan dalam penerapannya, sistem informasi sendiri memiliki syarat-syarat dalam penerapan sistem informasi agar aplikasi dapat berjalan dengan baik adalah Sistem yang harus dibentuk untuk menyelesaikan suatu tujuan, elemen sistem harus mempunyai rencana yang ditetapkan, adanya hubungan diantara elemen sistem, serta unsur dasar dari proses (arus informasi, energi, dan material) yang lebih penting daripada elemen sistem. Surjadi (2012) berpendapat bahwa dalam implementasinya, setiap organisasi harus memiliki sebuah standar dalam pelayanan publik seperti Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Sarana dan prasana, Produk pelayanan serta Kompetensi dari petugas pemberi layanan sebagai tolak ukur dalam berhasil atau tidaknya suatu pelayanan publik. JAKEVO sebagai aplikasi yang peneliti bahas pada naskah ini juga memiliki kekurangan dalam penerapan sistem informasinya seperti kurang luwesnya masyarakat dalam menggunakan aplikasi, kurangnya sumberdaya manusia di PTSP, kesalahan/error dalam sistem JAKEVO yang kadang menghambat dimasukkannya permohonan dan lain sebagainya.

Campbell (1990) mengemukakan bahwa pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output serta pencapaian tujuan yang menyeluruh, sehingga efektivitas program dapat berjalan sesuai kemampuan operasional dan pelaksanaannya mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, yang akan peneliti pakai sebagai landasan teoritis penelitian ini. Mangkunegara (2009) juga beranggapan bahwa dalam menilai kinerja, kita dapat mengukurnya dengan beberapa aspek/indikator yang ada, seperti proses kerja dan kondisi pekerjaan, waktu yang telah dipergunakan atau lamanya waktu melaksanakan pekerjaan, Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan, kemampuan menganalisis informasi, kemampuan menggunakan mesin/peralatan,

kemampuan mengevaluasi keluhan konsumen dan lain sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan aplikasi JAKEVO di Kelurahan Semper Timur. Berdasarkan kajian teori yang telah dipaparkan di atas maka kegiatan penelitian dilakukan untuk memperjelas akar pemikiran dari penelitian ini.

METODE PENELITIAN

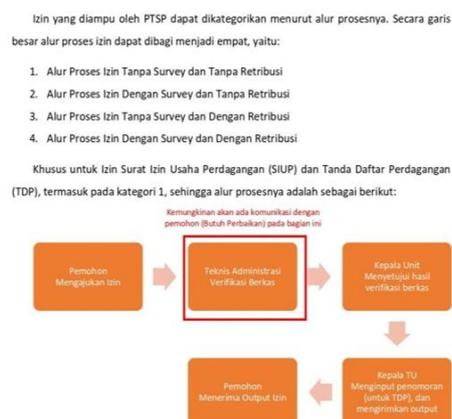
Berdasarkan fokus penelitian yang peneliti lakukan mengenai Efektivitas Penerapan Aplikasi Jakarta Evolution (JAKEVO) Dalam Pelayanan Perizinan Oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kelurahan Semper Timur, jenis metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:9), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan kepada filsafat postpositivisme atau interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dalam permohonan perizinan di JAKEVO, masyarakat sebagai pemohon harus memiliki akun sebelum mengajukan permohonan caranya dengan mendaftar menggunakan email aktif pemohon, Setelah melakukan registrasi, pemohon akan diminta mengisi data secara lengkap, seperti data sesuai KTP dan nomor Kartu Keluarga. Apabila KTP dan KK pemohon DKI Jakarta, maka nama dan alamat pemohon akan langsung muncul dan telah terintegrasi oleh data DUKCAPIL sebaliknya, jika pemohon bukan pemilik KTP dan KK DKI Jakarta, maka pemohon harus mengisi data pada profil secara manual. Pengguna dapat mengatur ulang password akun JAKEVO, apabila diinginkan. Setelah pemohon memiliki akun pemohon akan masuk pada laman dashboard dimana pemohon bisa memilih ingin mengajukan perizinan apa nantinya.

Pada laman ini pemohon juga bisa melihat beberapa tombol disamping tombol dashboard seperti petunjuk penggunaan JAKEVO di tombol/icon 'Petunjuk Penggunaan' yang akan menampilkan tata cara pengajuan permohonan serta proses validasi berkas, ada tombol lain juga menunjukkan bahwa pemohon bisa mengecek Izin yang pernah dibuat, memantau sampai dimana proses perizinan berlangsung, perizinan apa saja yang sedang pemohon ajukan juga berkas-berkas apa saja yang telah diunggah dan untuk apa saja. Berikut adalah contoh alur proses dalam pengajuan perizinan dan non- perizinan melalui JAKEVO :



Pembahasan

1. Analisis Efektivitas Penerapan Aplikasi Jakarta Evolution (JAKEVO) Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Studi Pelayanan Perizinan Di Kelurahan Semper Timur Jakarta Utara)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta. DPMPTSP dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, satuan kerja ini bertugas untuk melayani perizinan dan non-perizinan dengan sistem satu pintu, sehingga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. JAKEVO merupakan inovasi pelayanan publik di era digital yang memudahkan masyarakat mengajukan permohonan perizinan dan non-perizinan, diresmikan pada 7 Mei 2018, dengan dasar Peraturan Gubernur (PERGUB) DKI Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. PEMPROVDKI Jakarta meluncurkan suatu sistem aplikasi perizinan yang diberi nama "Jakarta Evolution" yang disingkat menjadi JAKEVO. Setelah 5 tahun beroperasi JAKEVO masih menjadi webpelayanan publik yang digunakan oleh masyarakat di Kelurahan Semper Timur. Pada pembahasan ini terdapat 5 (Lima) indikator untuk mengukur efektivitas dari JAKEVO yaitu, Keberhasilan Sasaran, Keberhasilan Program, Tingkat Input & Output, Kepuasan Terhadap Program dan Pencapaian Tujuan Menyeluruh. Hasil wawancara yang peneliti lakukan mengenai ke-lima indikator tersebut yaitu :

1) Keberhasilan Program

a. Evaluasi

Dalam observasi yang peneliti lakukan di DPMPTSP Kelurahan Semper Timur efektivitas penerapan JAKEVO dapat dikatakan berhasil karena dengan izin terbit yang mencapai angka 2,026 dari awal diberlakukannya JAKEVO, Waktu penyelesaian izin rata-rata yang tergolong cepat dengan rentang waktu dari 1 menit hingga 21 jam, Layanan Jakevo mencakup Perizinan Kegiatan Badan Usaha; Perizinan Kegiatan Perorangan; Perizinan Kelaikan Fungsi Bangunan; Perizinan Kelaikan Usaha; Perizinan Ketataruangan; Perizinan Lingkungan; Perizinan Pembangunan; Perizinan Perorangan (Praktik/Lisensi); dan Perizinan Usaha. Layanan tersebut sudah memenuhi layanan dasar yang diperlukan oleh masyarakat. "Evaluasi merupakan bagian dari proses pembelajaran yang secara keseluruhan tidak dapat dipisahkan dari kegiatan mengajar, melaksanakan evaluasi yang dilakukan dalam kegiatan pendidikan mempunyai arti yang sangat utama, karena evaluasi merupakan alat ukur atau proses untuk mengetahui tingkat pencapaian keberhasilan yang telah dicapai peserta didik atas bahan ajar atau materi- materi yang telah disampaikan, sehingga dengan adanya evaluasi maka tujuan dari pembelajaran akan terlihat secara akurat dan meyakinkan."

2) Keberhasilan Sasaran

a. Tujuan

Salah satu tujuan dari efektivitas JAKEVO ialah keberhasilan jakevo dalam mencapai sasarnya, dalam hal ini penelitian menunjukkan bahwa selama JAKEVO beroperasi di Kelurahan Semper Timur telah menjadi aplikasi yang efisien digunakan oleh masyarakat sekitar. Dalam observasi saya banyak warga yang menggunakan aplikasi JAKEVO merasa terbantu akan adanya inovasi pelayanan publik ini karena dengan alur pengajuan perizinan yang mudah dimengerti, permohonan yang bisa dilakukan darimana saja dan permohonan yang tidak dipungut biaya sepeserpun

membuat masyarakat kelurahan semper timur menggunakan JAKEVO sebagai solusi pengajuan permohonan perizinan. Penerapan aplikasi Jakevo sesuai dengan Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

b. Sosialisasi

Selain itu banyak masyarakat yang kurang mendapatkan sosialisasi mengenai apa aplikasi jakevo ini dan apa kegunaannya, Brinkerhoff dan White dalam Damsar (2010), mengatakan dalam bahwasosialisasi ialah suatu proses belajar peran, status dan nilai yang diperlukan untuk partisipasinya dalam institusi sosial. Warga kelurahan semper timur merasa kurangnya sosialisasi/edukasi yang diberikan oleh pihak ptsp kelurahan semper timur akan penggunaan JAKEVO, membuat banyak dari mereka memilih langsung datang agar bisa diberikan asistensi. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada informan ke-5, 6, dan 8 yang adalah warga kelurahan semper timur pihak dari DPMPTSP Kelurahan Semper Timur belum melakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada warga akan kegunaan dari jakevo sehingga kadang terjadi penumpukan pemohon yang ingin mengurus dan diberikan asistensi untuk menggunakan jakevo, sedangkan JAKEVO meminimalisir kegiatan ini. Hal ini sejalan dengan PERMENDAGRI Nomor 13 Tahun 2017 pasal 26 ayat 2 (dua) dan 3 (tiga) yang berbunyi : Penyelenggaraan penyuluhan kepada masyarakat dilakukan melalui: a. media elektronik; b. media massa; c. media cetak; dan/atau d. Pertemuan, dan Pelaksanaan penyuluhan sebagaimana dimaksud pada ayat(1) dikoordinasikan oleh bidang yang memiliki fungsi penyuluhan pada DPMPTSP.

3) Tingkat Input dan Output

a. Feedback Pengguna Layanan

Dalam aplikasi JAKEVO terdapat kolom komentar dan rating yang diperuntukkan untuk masyarakat memberikan komentar dan feedback perihal pengalamannya dalam menggunakan aplikasi JAKEVO. Arikunto (2008) mengemukakan bahwa feedback atau umpan balik adalah segala informasi baik yang menyangkut output maupun transformasi. Hal ini juga dibahas dalam PERMENDAGRI Nomor 138 Tahun 2017 pasal 21 yang berbunyi (1) DPMPTSP wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan. (2) Layanan pengaduan dapat dilakukan secara manual dan elektronik. (3) Sarana pengaduan secara manual menggunakan formulir dan kotak pengaduan. (4) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (3) digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung. (5) Kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung. (6) Sarana pengaduan secara elektronik dapat menggunakan surat elektronik dan/atau pesan layanan singkat dan/atau telepon.

b. Efisiensi

Pada indikator ini, efisiensi JAKEVO sebagai alat yang digunakan untuk mengajukan permohonan dianggap sudah memenuhi kebutuhan masyarakat karena dengan adanya JAKEVO kini masyarakat lebih fasih menggunakan teknologi dan internet. Ghiselli & Brown (1955) mengemukakan bahwa "The term efficiency has a very exact definition. It is expressed as the ratio of output to input" yang artinya efisiensi memiliki arti yang sudah pasti, yaitu ditunjukkan dengan adanya perbandingan antara keluaran (output) dan masukan (input). Hal ini sesuai dengan PERMENDAGRI Nomor 138 Tahun 2017 Pasal 14 Ayat 2E yang berbunyi 'efisiensi

mempunyai makna bahwa penyederhanaan pelayanan perizinan dan non perizinan harus dilakukan dengan biaya yang terukur/proporsional dan tidak menimbulkan pemborosan.'

4) Kepuasan Terhadap Program

a. Prosedur

JAKEVO merupakan program yang diluncurkan oleh PEMPROV DKI Jakarta pada tahun 2018 telah membantu masyarakat di Kelurahan Semper Timur mengajukan permohonan perizinan dan non-perizinan, proses permohonan perizinan di JAKEVO telah memberikan warga pelayananyang cepat, efisien, transparan, tidak ada pungli, menghemat biaya serta waktu dan meminimalisir penggunaan kertas yang berlebihan. Prosedur yang dijalankan oleh pemohon dalam proses pengajuan hingga tahap penerimaan hasil juga mudah,dan sesuai dengan PERMENDAGRI Nomor 138 Tahun 2017.Rasto (2015) mendefinisikan prosedur sebagai seperangkat tindakan yang ditetapkan atau kejadian yang harus berlaku atau berlangsung untuk mencapai hasil tertentu.

b. Hasil dari jasa

Campbell dalam Mutiarin (2014) mengukur efektivitas salah satunya dengan keberhasilan sebuah program dalam memenuhi kebutuhan penerima program tersebut. tujuan masyarakat dalam pengurusan perizinan, PERMENDAGRI Nomor 138 Tahun 2017 pasal 16 ayat 3 yang mengatur pelaksanaan pelayanan berbunyi 'menyerahkan dokumen izin dan/atau nonizin yang telah selesai kepada pemohon.' Dapat disimpulkan dari hasil wawancara saya diatas bahwa masyarakat yang menggunakan pelayanan jasa dari DPMPTSP Kelurahan Semper Timur, termasuk memakai aplikasi Jakevo, bahwa masyarakat merasa hasil yang diterimasesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pemohon.

c. Kendala

Aplikasi JAKEVO ini diminati dan telah digunakan banyak masyarakat di Jakarta, kedepannya diharapkan aplikasi ini semakin banyak mencakup berbagai permasalahan perizinan dan non-perizinan agar semuanya terintegrasi dalam satu aplikasi sehingga semakin efisien dalam waktu, biaya dan lain-lain.Namun sejalan dengan berjalannya aplikasi ini terdapat kendala saat beroperasi, Abdillah dan Prasetya (2009)dalam buku kamus lengkap bahasa Indonesia kendala didefinisikan sebagaimenghambat, sesuatu yang membatasi untuk mencapai sasaran; rintangan, halangan.Hambatan yang kerap dialami dalam penggunaan JAKEVO adalah server yang penuhketika diakses bersamaan oleh masyarakat, masyarakat yang kurang mengerti akan penggunaan JAKEVO serta sinyal yang pemohon pakai kurang baik menjadikan proses permohonan terganggu.

5) Pencapaian Tujuan Menyeluruh

a. Sumber Daya Manusia

Campbell (Mutiarin 2014), mengemukakan bahwa pencapaian tujuan dapat dilihat dari sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam penelitian ini, capaian tujuan adalah bagaimana JAKEVO sebagai inovasi dalam pelayanan publik dapat menghasilkan efisiensidan efektifitas dalam berjalannya pelayanan publik berbasis digital.

2. Hambatan dalam penggunaan JAKEVO dalam permohonan perizinan dan non-perizinan pada Staff PTSP Kelurahan Semper Timur, Jakarta Utara.

1) Hambatan Internal

Kurangnya SDM di PTSP Kelurahan Semper Timur, dengan beranggotakan 4 orang staff PTSP dan AJIB serta 3 orang staff Dukcapil, DPMPTSP Kelurahan Semper Timur cukup kewalahan dalam menangani pelayanan masyarakat sehari-hari. Walaupun adanya tambahan 2 orang pemegang dari SMK sekitar tetap saja tidak sebanding dengan tenaga professional. Hambatan ini jugalah yang menjadi alasan kenapa DPMPTSP belum mengadakan sosialisasi secara masif mengenai tata cara pengajuan permohonan perizinan melalui JAKEVO kepada warga Kelurahan Semper Timur.

2) Hambatan Eksternal

Hambatan eksternal yang biasanya didapatkan oleh staff PTSP Kelurahan Semper timur biasanya mengenai kendala teknis seperti server yang penuh pada saat proses validasi dan pengecekan data atau berkas pemohon, atau sinyal yang tidak stabil menjadikan proses validasi menjadi sedikit lebih lama.

3. Upaya mengatasi hambatan dalam penggunaan JAKEVO dalam permohonan perizinan dan non-perizinan di Kelurahan Semper Timur, Jakarta Utara.

Upaya yang dilakukan oleh para petugas DPMPTSP Kelurahan Semper Timur dengan memberikan asistensi kepada warga yang hadir langsung ke PTSP, dengan begitu warga akan mengerti cara pengoperasian website JAKEVO dan diharapkan kedepannya bisa secara mandiri mengajukan permohonan, selanjutnya upaya dalam menenangkan warga yang merasa gusar akan server yang penuh Kepala Plt. PTSP Kelurahan SEMPER Timur langsung menemui pemohon dan memberikan pengertian serta asistensi agar tidak emosi dan menunggu perbaikan servernya.

Selanjutnya, Petugas PTSP Semper Timur mengupayakan peningkatan kualitas kinerja petugas PTSP Semper Timur dengan terus mengevaluasi kekurangan yang ada dari saran serta kritik yang diberikan oleh masyarakat melalui kolom komentar JAKEVO maupun nomor Whatsapp customer service yang telah disediakan oleh pihak PTSP Kelurahan Semper Timur.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya mengenai Efektivitas Penerapan JAKEVO di Kelurahan Semper Timur yang mengacu pada teori efektivitas dari Campbell(Mutiarin 2014), maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas penerapan aplikasi Jakarta Evolution dalam pelayanan terpadu satu pintu di Kelurahan Semper Timur Jakarta Utara dapat dikatakan telah berjalan dengan sangat baik serta efektif, hal ini dapat dilihat dengan terus meningkatnya izin yang terbit pada JAKEVO Kelurahan Semper Timur yang per-Mei 2023 telah mencapai 2,026 izin terbit.
2. JAKEVO telah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat kelurahan semper timur dengan memberikan pelayanan yang cepat, transparan, bebas pungli, mempersingkat waktu dalam menunggu hasil permohonan perizinan dan tidak perlu mengeluarkan biaya sepeserpun.
3. JAKEVO juga membuat pekerjaan para petugas PTSP Kelurahan Semper Timur menjadi lebih mudah, karena dengan JAKEVO para petugas dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan yang lumrah didapatkan ketika pelaporan manual seperti, berkas yang hilang, berkas yang tertukar, penumpukan pemohon di ruangan karntor ptsp kelurahan semper timur, serta masyarakat dan pegawai sama-sama bisa memantau sudah sampai dimana proses penyelesaian/verifikasi berkas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. .2010. Evaluasi Kinerja SDM, PT.Refika Aditama, Bandung.
- A.A.Anwar Prabu Mangkunegara. .2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Aan Komariah & Djam'an Satori. .2011. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Abdillah, Pius & Prasetya, Danu. .2009. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Surabaya: Arloka.
- Abdul Hafiz, Tanjung. 2000. Akuntansi, Transparansi, dan Akuntabilitas Keuangan Publik. Yogyakarta: BPFU UGM.
- Arikunto, Suharsimi., et al. .2008. Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arsyad, Azhar. .2019. Media Pembelajaran. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Campbell, J. P. .1990. Productivity in Organization. San Fransisco; Joey-Bass.
- Clandinin, D. J., & Connelly, F. M. .2000. Narrative Inquiry: Experince and Story in Qualitative Research. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Creswell, J. W. .2012. Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research (4th ed.). Boston, MA: Pearson.

Jurnal Ilmiah

- Abidin, R. .2019. Evaluasi Program Pengelolaan pendidikan. Jurnal Pendidikan Ekonomi, 1–12.
- Beluchi C. Nwanisobi, I. C. .2020. Definition of Public Administration: Various Scholars. 1-6. American International Journal of Business Management.
- www.aijbm.com/wp-content/uploads/2020/09/I395661.pdf Diakses pada 10 februari 2023.
- Suryana, A., 2010. Strategi Monitoring dan Evaluasi (MONEV) Sistem Penjaminan Mutu Internal Sekolah. http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._ADMINISTRASI_PENDIDIKAN/19720321199931ASEP_SURYANA/Copy_of_STRATEGI_MONITORING_DAN_EVALUASI.pdf. Diakses pada 8 April 2023.
- Dewi, D., & Tobing, T. .2021. Optimalisasi Penyelenggaraan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan COVID-19 Di Indonesia. JISAMAR (Journal Of Information System, Applied, Management, Accounting And Research), 5(1), 210-214.