ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN DAN NON PERIZINAN BERBASIS ONLINE MELALUI APLIKASI JAKEVO (STUDI KASUS PADA UNIT PENGELOLA PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KECAMATAN SAWAH BESAR - JAKARTA PUSAT)

Dinda Aulia Rahman^{1*}, Annisa Ramadhani Sholekha²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : dinda.auliarahman@gmail.com¹ , aramadhani033@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Keywords

JakEVO Application, Online Services

ABSTRACT

Background Licensing services are mostly accessed by the public. Currently, the Capital Investment and One-Stop Services Office of DKI Jakarta has an application called JakeVO (Jakarta Evolution). However, the JakeVO application is still not widely known by DKI Jakarta residents. Another obstacle is that errors often occur when using the JakeVO application. The purpose of this study was to Analysis of the Implementation of Online-Based Licensing and Non-Licensing Public Services Through the Jakevo Application at the Investment Management Unit and One-Stop Integrated Service in Sawah Besar Sub-District - Central Jakarta. The research approach uses a qualitative approach with descriptive methods. Determination of informants in this study using purposive sampling technique or purposive sampling. Online-Based Licensing and Non-Licensing Public Services Through the Jakevo Application at the Investment Management Unit and One-Stop Integrated Service in Sawah Besar Sub-District - Central Jakarta can be said to be quite running well and in accordance with what is expected by the government and by the community. There are obstacles in terms of the use of technology, officer communication with the public, and the use of the JakeVO Application by service officers and the public in Online-Based Licensing and Non-Licensing Public Services Through the Jakevo Application at the Investment Management Unit and One-Stop Integrated Service in Sawah Besar Sub-District - Central Jakarta. As for overcoming various obstacles, including service officers providing assistance and counseling to the community, communicating either directly to service officers at the sub-district or village office to ask questions or ask for directions or directions, as well as through communication media such as in the comments column, email, telephone, whatsapp and creating bulletin boards as information media and complaint services, conducting training for officers and conducting regular discussions both with fellow officers and with leaders regarding problems that occur with the use of the JakeVO Application.

PENDAHULUAN

Salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kedewasaan organisasi pada implementasi TIK adalah Capability Maturity Model Integration (CMMI). Tujuan utama CMMI adalah untuk meningkatkan standar kinerja, proses, dan prosedur organisasi yang ada. Tingkat kedewasaan

adalah jalur untuk memastikan organisasi mampu meningkatkan serangkaian proses secara bertahap. Setiap tingkat kedewasaan memiliki serangkaian proses yang jika diimplementasikan akan membantu mencapai suatu tingkat kematangan penuh. Menurut Torrecilla-Salinasa, Sedeño, Escalona, & Mejías, 2016, CMMI memiliki lima karakteristik tingkat kedewasaan organisasi pada implementasi TIK adalah sebagai berikut: (1) Level 1 (Initial) adalah proses dalam organisasi yang tidak dapat diprediksi, tidak terkontrol dengan baik, reaktif (2) Level 2 (Managed) adalah proses organisasi dicirikan untuk proyek tertentu dan organisasi yang seringkali reaktif (3) Level 3 (Defined) adalah proyek organisasi menyesuaikan proses dari metodologi pengembangan organisasi (4) Level 4 (Repeatable Managed) adalah proses organisasi yang telah diukur dan dikendalikan (5) Level 5 (Optimizing) adalah tahapan organisasi yang memiliki fokus pada proses perbaikan organisasi

Dari lima karakteristik tingkat kedewasaan CMMI tersebut, tingkat kedewasaan TIK pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta masih menempati level 2, level 2 ini tidak terpenuhi dengan sempurna karena beberapa proyek tertentu tidak ada atau tidak terpenuhi. Hal ini tentu memprihatinkan mengingat DKI Jakarta merupakan barometer nasional. Kondisi Dinas yang menaungi TIK sejak RITIK ditetapkan telah mengalami beberapa kali perubahan, yaitu dari Dinas Kominfo, menjadi Dinas Kominfo dan Kehumasan dan kemudian berubah menjadi Dinas Kominfo dan Statistik. Begitu pula struktur organisasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang telah mengalami perubahan, dimana semua pelayanan perizinan dan non perizinan yang sebelumnya dilakukan terpisah-pisah pada masing-masing SKPD kemudian dipadukan dalam satu wadah yang disebut Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP). Nama badan ini kemudian berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dari hasil kegiatan penilaian 42 Unit Pelayanan Kecamatan untuk Triwulan I s.d Triwulan IV Tahun 2021 s.d 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, berikut merupakan hasil dari Laporan Penilaian dan Peringkat Unit Pelayanan Triwulan I s.d Triwulan IV di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Sawah Besar Tahun 2021 s.d Tahun 2023:

Tabel I.2 Peringkat, Penilaian Tingkat Kecamatan 2021-2023

UP PMPTSP Kecamatan Sawah Besar	I	II	III	IV
Tahun 2021	30 (A, 88.50)	35 (A, 89.82)	8 (A, 88.62)	10 (A, 92.71)
Tahun 2022	14 (A, 89.49)	25 (B, 85.94)	38 (B, 87.91)	23 (A, 91.16)
Tahun 2023	21 (A, 96.12)	-	-	-

Sumber Laporan UP PMPTSP Kec. Sawah Besar

Keterangan: Sangat Baik (A), Baik (B), Kurang Baik (C)

Berdasarkan tabel di atas dengan rata-rata 353 responden masyarakat pengguna JakEVO, peringkat dan penilaian terhadap Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Sawah Besar mengalami peningkatan dan penurunan, peningkatan dan penurunan paling signifikan terlihat dalam peningkatan pada Triwulan II dari peringkat 35 ke peringkat 8 pada Triwulan III Tahun 2021 dan penurunan pada Triwulan II dari peringkat 25 ke peringkat 38 pada Triwulan III Tahun 2022. Kehadiran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) diharapkan mampu menjadi pusat pelayanan perizinan dan non perizinan bagi masyarakat Jakarta, lebih baik daripada Unit Layanan Terpadu (UPT) di masa lalu. Sebagai salah satu organisasi pelayanan publik, penilaian atas kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) diserahkan kepada pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan penelitian mengenai Pelaksanaan Pelayanan Publik Perizinan Dan Non Perizinan Berbasis Online Melalui Aplikasi JakEVO pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Sawah Besar – Jakarta Pusat dan kaitannya dengan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam dengan melakukan penelitian berkenaan dengan Pelaksanaan Pelayanan Publik Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Online Melalui Aplikasi JakEVO pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Sawah Besar – Jakarta Pusat.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi Publik** : Menurut Gordon dalam Henry terjemahan Lontoh (2017: 6) menyatakan bahwa ciri dari: Administrasi publik tercermin dari definisi dan individu yang bertindak sesuai dengan peranan dan jabatan sehubungan dengan pelaksanaan peraturan perundangan yang dikeluarkan oleh lembaga legislatif, eksekutif dan peradilan.
2. **Pelayanan Publik** : Menurut Komaruddin Sellang (2017:76), 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.
3. **Pelaksanaan** : Menurut Bintoro Tjokroadmudjoyo (2018:23) “pengertian pelaksanaan ialah sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek”
4. **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta** : merupakan Perangkat Daerah yang memiliki kedudukan sebagai unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di wilayah DKI Jakarta, memiliki 316 service point atau Unit Pengelola yang tersebar pada Kantor Kelurahan, Kecamatan, Kota/Kabupaten Administrasi dan Mal Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta.
5. **E-Government** : secara umum didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi serta penyampaian layanan (Forman et al, 2016).

Kerangka Pemikiran

Konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak: kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Konsep teoritis diajukan untuk menjawab permasalahan yang diteliti, maka perlu diadakan definisi konsep. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu memberikan gambaran yang mendeskripsikan variable yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi dalam menentukan keberhasilan Implementasi E-Government melalui penelitian-penelitian sebelumnya yang merupakan bagian dari ilmu perilaku (behavioural science). Menurut Bernadus Gunawan Sudarsono, Sri Poedji Lestari (Volume 2, Nomor 1, Oktober 2018), teori perilaku dapat digunakan

untuk mengevaluasi suatu teknologi yang diimplementasikan berdasarkan respon penggunanya. Beberapa teori perilaku tersebut seperti TRI (Technology Readiness Index), TAM (Technology Acceptance Model), teori keberhasilan Sistem Informasi atau Teknologi Informasi (SI/TI) Delon & McLean.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, karena mempertimbangkan fokus penelitian yang akan dicapai oleh peneliti. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Ardianto (2016:60) berpendapat bahwa “kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka- angka tetapi berupa penjelasan atau gambaran umum yang berhubungan dengan obyek penelitian”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan Publik Perizinan dan Non Perizinan berbasis Online melalui Aplikasi JakEvo pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Sawah Besar - Jakarta Pusat

Dari hasil wawancara yang dilakukan mengenai penerapan Pelayanan Publik Perizinan dan Non Perizinan berbasis Online melalui Aplikasi JakEvo di Kecamatan Sawah Besar - Jakarta Pusat diukur melalui beberapa dimensi yaitu: 1) Optimisme (Optimism), 2) Inovatif (Innovativeness), 3) Ketidaknyamanan (Discomfort), 4) Ketidakamanan (Insecurity), 5) Persepsi Manfaat (Perceived Usefulness), 6) Persepsi Kemudahan (Perceived Ease of Use), 7) Kualitas Informasi (Information Quality), 8) Kualitas Sistem (System Quality), 9) Kualitas Layanan (Service Quality). Pada Model TRI (Technology Readiness Index) dengan dimensi 1) Optimisme (Optimism), 2) Inovatif (Innovativeness), 3) Ketidaknyamanan (Discomfort), 4) Ketidakamanan (Insecurity), diketahui bahwa dengan adanya pelayanan online melalui Aplikasi JakEvo lebih memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan, masyarakat sangat menerima inovasi yang dikembangkan dari aplikasi JakeEVO yang saat ini hanya perlu mengunggahnya dalam bentuk softcopy sehingga sangat memudahkan pengguna dalam melakukan pelayanan, selain itu masyarakat tidak perlu lagi ke kantor kecamatan (tatap muka) karena sudah dapat dilakukan melalui online, masyarakat sudah merasa datanya aman dalam aplikasi JakeEVO karena terjamin oleh PUSDATIN DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta, namun masyarakat masih belum merasakan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi JakeEVO dikarenakan takut salah dalam penginputan dokumen persyaratan dan sangat bergantung terhadap sinyal internet, maka dari itu diperlukan sosialisasi dan juga bantuan dari petugas layanan. Aplikasi JakeEVO dapat dengan mudah dan cepat digunakan oleh masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan smart phone sehingga mereka dapat beradaptasi dengan mudah, sedangkan untuk generasi tua perlu sosialisasi yang cukup dan bertahap sehingga menjadi terbiasa dan kendala-kendala dapat diatasi dengan mudah. Hasilnya, kebanyakan pengguna aplikasi JakeEVO sangat optimis, inovatif, serta merasa aman, meskipun merasa tidak nyaman menggunakan teknologi baru. Pendapat tersebut senada dengan Parasuraman (2000), kesiapan individu adalah faktor signifikan yang mempengaruhi adopsi pengguna terhadap teknologi baru.

Pada Model TAM (Technology Acceptance Model) dengan dimensi 5) Persepsi Manfaat (Perceived Usefulness), 6) Persepsi Kemudahan (Perceived Ease of Use), dapat diketahui bahwa pelayanan perizinan dan non perizinan melalui aplikasi JakeEVO sudah membantu

proses perizinan dan non perizinan pengguna dengan tidak perlu datang ke lokasi kecamatan (tatap muka), pengurusan perizinan dan non perizinan lebih hemat waktu karena bisa diakses kapan dan dimana saja, hemat biaya bagi masyarakat karena tidak perlu memfotocopy dokumen, prosedur penggunaan aplikasi JakEVO mudah dipahami dan mudah digunakan oleh petugas internal dan pihak eksternal yaitu seluruh masyarakat DKI Jakarta, serta informasi yang disajikan dalam aplikasi JakEVO sudah lengkap dan relevan. Hasilnya, aplikasi JakEVO sangat bermanfaat dan memberikan kemudahan bagi penggunanya. Pendapat tersebut senada dengan Davies (1989), tingkat pemanfaatan TI oleh pengguna akan sangat ditentukan oleh tingkat penerimaan pengguna, sedangkan penerimaan pengguna dapat diprediksi dari "persepsi kegunaan/manfaat" atau "bagaimana teknologi digunakan untuk meningkatkan produktivitas" dan persepsi kemudahan menggunakan, atau "seberapa mudah teknologi ini dapat digunakan".

Pada Model keberhasilan SI/TI Delon & McLean dengan dimensi 7) Kualitas Informasi (Information Quality), dapat diketahui bahwa Pelayanan Publik Perizinan dan Non Perizinan berbasis Online melalui aplikasi JakEVO dapat diamati dengan mudah oleh semua pengguna dikarenakan terdapat fitur lacak permohonan dalam aplikasi JakEVO. Pelayanan Publik Perizinan dan Non Perizinan berbasis Online melalui Aplikasi JakEvo menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas, artinya aplikasi JakEVO memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya dan didukung oleh kemampuan pengguna dalam menggunakan aplikasi digital. Hal ini senada dengan Kualitas informasi dalam model Delon & McLean Success (2003) yang didefinisikan sebagai tingkat keunggulan informasi yang dihasilkan oleh perangkat lunak atau sistem, yang berfokus pada isu-isu yang berkaitan dengan ketepatan waktu, akurasi, relevansi, dan format informasi yang dihasilkan oleh sistem. 8) Kualitas Sistem (System Quality), dapat diketahui bahwa pengajuan / layanan publik perizinan dan non perizinan melalui aplikasi JakEVO sangat tergantung kepada sinyal internet yang dimiliki oleh pengguna. Hal ini senada dengan Mohamadali dan Garibaldi (2010), kualitas sistem dapat diukur berdasarkan kinerja sistem secara keseluruhan. 9) Kualitas Layanan (Service Quality), dapat diketahui bahwa aplikasi JakEVO belum mampu sepenuhnya menjamin kelancaran proses layanan perizinan dan non perizinan pengguna dikarenakan kendala terkait sinyal internet yang menjadikan petugas layanan kurang cepat dan tanggap dalam memberikan solusi kepada masyarakat pengguna. Hal ini senada dengan Kualitas layanan dalam model keberhasilan Delon & McLean (2003) adalah kualitas sistem yang dihasilkan apakah pengguna mau atau tidak dan sejauh mana sistem dapat membantu pengguna dalam menghasilkan pekerjaan

2. Hambatan yang dihadapi pada pelayanan publik Perizinan dan Non Perizinan berbasis Online melalui Aplikasi JakEvo pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Sawah Besar - Jakarta Pusat

Hambatan yang dihadapi dalam pelayanan publik Perizinan dan Non Perizinan berbasis Online melalui Aplikasi JakEvo pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Sawah Besar - Jakarta Pusat yang sudah dianalisis melalui beberapa dimensi yaitu 1) Optimisme (Optimism), 2) Inovatif (Innovativeness), 3) Ketidaknyamanan (Discomfort), 4) Ketidakamanan (Insecurity), 5) Persepsi Manfaat (Perceived Usefulness), 6) Persepsi Kemudahan (Perceived Ease of Use), 7) Kualitas Informasi (Information Quality), 8) Kualitas Sistem (System Quality), 9) Kualitas Layanan (Service Quality). Pada Model TRI (Technology Readiness Index) dengan dimensi 3) Ketidaknyamanan (Discomfort), dapat diketahui bahwa masyarakat yang sudah lanjut usia masih belum merasakan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi JakEVO dikarenakan takut

salah dalam penginputan dokumen persyaratan. Pada Model keberhasilan SI/TI Delon & McLean dengan dimensi 8) Kualitas Sistem (System Quality), dapat diketahui bahwa pengajuan / layanan publik perizinan dan non perizinan melalui aplikasi JakEVO sangat membutuhkan sinyal internet yang stabil oleh pengguna. Pada dimensi 9) Kualitas Layanan (Service Quality), dapat diketahui bahwa aplikasi JakEVO belum mampu sepenuhnya menjamin kelancaran proses layanan perizinan dan non perizinan bagi para penggunanya dikarenakan kendala terkait sinyal internet yang menjadikan petugas layanan kurang cepat dan tanggap dalam memberikan solusi kepada masyarakat yang berkonsultasi melalui aplikasi JakEVO.

Hambatan yang dirasakan dalam menggunakan Aplikasi JakEVO pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Sawah Besar Jakarta Pusat oleh masyarakat yaitu masyarakat yang belum mengerti teknologi dan lanjut usia belum bisa melakukan penginputan dokumen pada aplikasi JakEVO, jaringan internet yang terkadang lambat sehingga lama dalam menggunakan aplikasi JakEVO, dan petugas layanan kurang cepat dan tanggap dalam memberikan solusi berupa jawaban konsultasi kepada masyarakat pengguna melalui aplikasi JakEVO. Dari pembahasan tersebut diketahui bahwa terdapat hambatan dalam hal memahami teknologi, komunikasi petugas dengan masyarakat, dalam penggunaan aplikasi JakEVO baik petugas maupun masyarakat mengalami kendala yang sama yaitu terkait sistem operasi yang delay atau lama sehingga hambatan tersebut membuat aplikasi JakEVO tidak dapat diakses secara optimal baik oleh petugas maupun oleh masyarakat pengguna.

3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dihadapi dalam penerapan pelayanan publik Perizinan dan Non Perizinan berbasis Online melalui Aplikasi JakEVO pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Sawah Besar Jakarta Pusat

Adanya hambatan dalam penerapan pelayanan publik Perizinan dan Non Perizinan berbasis Online melalui Aplikasi JakEVO, maka dibutuhkan suatu upaya untuk mengatasi berbagai hambatan yang terjadi. Dari hambatan yang terjadi harus dilakukan suatu upaya agar semua hambatan tersebut tidak menjadi faktor yang menjadi kendala dalam penerapan pelayanan publik Perizinan dan Non Perizinan berbasis Online. Upaya yang dilakukan untuk masyarakat yang belum bisa melakukan penginputan dokumen pada aplikasi JakEVO diantaranya dengan sosialisasi secara bertahap, petugas layanan mendampingi dan mengedukasi masyarakat pengguna dalam mengupload dokumen persyaratan sehingga masyarakat pengguna menjadi terbiasa menggunakan aplikasi JakEVO. Upaya yang dilakukan untuk memperbaiki komunikasi dengan masyarakat dalam melayani melalui aplikasi JakEVO diantaranya sosialisasi, dengan melakukan komunikasi baik secara langsung maupun melalui media komunikasi seperti pada kolom komentar, email, telepon, whatsapp. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan komunikasi dengan sesama petugas di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Sawah Besar - Jakarta Pusat diantaranya melakukan diskusi, bertukar pikiran, serta berbagi informasi, selain itu dapat pula diadakan pelatihan mengenai komunikasi. Petugas melakukan berbagai hal guna meningkatkan kemampuan dalam mengatasi permasalahan dalam menyelesaikan pekerjaan, yaitu berdiskusi terkait permasalahan serta berkoordinasi dengan sesama petugas maupun dengan pimpinan, petugas dapat terus belajar dan berlatih guna meningkatkan kemampuan mengatasi masalah.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan komunikasi kepada masyarakat pengguna di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Sawah Besar - Jakarta Pusat dalam meningkatkan pelayanan online khususnya aplikasi JakEVO belum ada karena aplikasi JakEVO berada dibawah kendali Dinas DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta, akan

tetapi dari pihak kecamatan dapat melakukannya dengan cara membuat papan pengumuman sebagai media informasi dan layanan pengaduan. Upaya yang dilakukan masyarakat jika terdapat hambatan saat menggunakan Aplikasi JakEVO pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Sawah Besar Jakarta Pusat yaitu dengan langsung mendatangi petugas di kantor kecamatan maupun kelurahan untuk bertanya, meminta petunjuk serta arahan atau dengan menghubungi call center JakEVO tingkat kecamatan maupun kelurahan. Tanggapan mengenai Aplikasi JakEVO secara keseluruhan menurut masyarakat sebagai pengguna sudah baik dan lebih mudah, akan tetapi perlu adanya peningkatan dalam hal kualitas sistem agar lebih lancar, selain itu perlu ditingkatkan dalam kemudahan pengisian data dan dokumen persyaratan serta peningkatan SDM.

Dari pembahasan hasil penelitian di atas mengenai upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam penerapan inovasi online Aplikasi JakEVO, pada hambatan komunikasi dengan masyarakat yaitu dengan cara melakukan sosialisasi secara langsung maupun melalui media komunikasi misalnya melalui kolom komentar yang ada di fitur Aplikasi JakEVO, dengan demikian fitur-fitur yang ada di aplikasi JakEVO harus dibuat semenarik dan semudah mungkin untuk dapat dengan mudah dan cepat dipahami oleh pengguna / masyarakat. Adapun untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut yaitu dengan melakukan pelatihan kepada sesama petugas maupun dengan pimpinan terkait dengan permasalahan-permasalahan yang terjadi dengan digunakannya aplikasi JakEVO.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pelayanan Publik Perizinan dan Non Perizinan berbasis Online melalui Aplikasi JakEVO pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Sawah Besar - Jakarta Pusat, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik Perizinan dan Non Perizinan berbasis Online melalui Aplikasi JakEVO pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Sawah Besar - Jakarta Pusat sudah dapat dikatakan cukup berjalan baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat pengguna sekitar, akan tetapi perlu adanya peningkatan dalam hal kualitas sistem agar lebih lancar, selain itu perlu ditingkatkan dalam kemudahan pengisian data dan dokumen persyaratan serta peningkatan SDM dalam pelayanan kepada masyarakat pengguna. Dari beberapa kendala yang dihadapi, diharapkan kedepannya akan terus dapat teratasi dan Aplikasi JakEVO dapat membantu masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan dengan mudah dan cepat.
2. Hambatan pelaksanaan pelayanan publik Perizinan dan Non Perizinan berbasis Online melalui Aplikasi JakEVO pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Sawah Besar - Jakarta Pusat ada 3 (tiga), diantaranya terdapat hambatan dalam hal penggunaan teknologi yaitu masyarakat yang belum mengerti dan masyarakat yang lanjut usia tidak mengerti aplikasi JakEVO (belum bisa melakukan pendaftaran data diri, penginputan dokumen pada aplikasi JakEVO). Dalam hal komunikasi petugas dengan masyarakat yaitu petugas layanan kurang cepat dan tanggap dalam memberikan solusi berupa jawaban konsultasi kepada masyarakat pengguna melalui aplikasi JakEVO. Dalam penggunaan aplikasi JakEVO baik petugas maupun masyarakat mengalami kendala yang sama yaitu terkait sistem operasi yang delay sehingga aplikasi JakEVO tidak dapat diakses secara optimal baik oleh petugas maupun oleh masyarakat pengguna.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Pelaksanaan pelayanan publik Perizinan dan Non Perizinan berbasis Online melalui Aplikasi JakEVO pada Unit Pengelola

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Sawah Besar - Jakarta Pusat ada 3 (tiga), diantaranya pada hambatan penggunaan teknologi yaitu petugas layanan mendampingi dan mengedukasi masyarakat pengguna dalam mengupload dokumen persyaratan sehingga masyarakat pengguna menjadi terbiasa menggunakan aplikasi JakEVO. Pada hambatan komunikasi petugas dengan masyarakat yaitu dengan melakukan komunikasi baik secara langsung maupun melalui media komunikasi seperti pada kolom komentar, email, telepon, whatsapp dan membuat papan pengumuman sebagai media informasi dan layanan pengaduan. Pada hambatan penggunaan aplikasi JakEVO bagi masyarakat yaitu dapat langsung mendatangi petugas layanan di kantor kecamatan maupun kelurahan untuk bertanya, meminta petunjuk serta arahan atau dengan menghubungi call center aplikasi JakEVO dan konsultasi WhatsApp pelayanan tingkat kecamatan maupun kelurahan. Pada hambatan penggunaan aplikasi JakEVO bagi petugas yaitu dengan melakukan pelatihan kepada petugas dan melaksanakan diskusi secara berkala baik dengan sesama petugas maupun dengan pimpinan terkait dengan permasalahan-permasalahan yang terjadi dengan penggunaan aplikasi JakEVO.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- Ardianto. 2016. Metode Penelitian Untuk Public Relation. Bandung Simbiosia.
- Burhan Bungin. 2016. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dimock dan Dimock yang dikutip oleh Anggara. 2012. Metode Penelitian Administrasi. Bandung CV Pustaka Stia.
- Dunn, 2013. Pengantar Analisis Kebijakan Publik: Gadjah Mada University Press.
- Eugene yang dikutip Agustino. 2016. Dasar-dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., Giudice, M. Del, Dimitriou, S., & Michael, P. (2020). E-Government implementation challenges in small countries: The project manager's perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 152 (September, 2019).
- Grindle dalam Winarno. 2016. Kebijakan Publik (teori dan proses) Jakarta: Media Pressindo.
- Handayani, Soewarno. 2014. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Herbert A. Simon sebagaimana dikutip oleh Dann Suganda. 2011. Administrasi Strategi, Taktik dan Teknik Penciptaan Efisiensi. Jakarta : Intermedia.
- Islamy M. Irfan. 2010. Prinsip-prinsip perumusan kebijaksanaan negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Maslow, Abraham. 2016. Motivasi dan Personality. New York Paper and Row Publisher
- Menurut Miles & Huberman (dalam Sutopo, 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta UNS.
- Moleong J. 2017. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2015. Metode penelitian Naturalistik Kualitatif. Bandung Tarsito.
- Nugroho, 2014. Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi. Jakarta : Gramedia.
- Ripley dan Franklin dalam Joko, W, 2016. Good Governance, telaah dari dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi, pada era Desentralisasi dan Otonomi daerah. Surabaya : Insan Cendekia.
- Rivai, 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dan Teori Ke Praktik. Edisi Pertama. Penerbit PT Rajagrafindo Persada.
- Said Zainal Abidin (Abidin, 2014. Kebijakan Publik, Jakarta: Penerbit Pancur Siwah.
- Sarwono dalam Budihardjo, 2017. Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan. Jakarta Raih Asa Sukses.
- Siagian, 2017. Filsafat Administrasi, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sofwan Badri, 2017. Konsep-Konsep Dasar Administrasi, Administrasi Negara dan Administrasi Pembangunan.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitati Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta Bandung.
- Tangkulan, Hessel Nogi S., 2013. Manajemen Publik. Jakarta PT Gramedia Widiasarana.

Thoha dalam Anggara. 2016. Dimensi-dimensi prima ilmu administrasi negara. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Thomas. 2016. The social Construction of reality. Unites States : Anchor Book.

Jurnal:

Bernadus Gunawan Sudarsono, Sri Poedji Lestari (Jurnal Kajian Literatur Model Konseptual Keberhasilan E-Government Volume 2, Nomor 1, Oktober 2018). Nuria Siswi Enggarani, (Jurnal Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Boyolali. Volume 1, nomor 1 tahun 2016).

Sumber Lain:

Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 167 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Di Lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Peraturan Gubernur Nomor 160 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.