

SEMINAR NASIONAL INSTITUT STIAMI

Penerapan Inovasi Pelayanan Online Melalui Aplikasi Jakevo Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bukit Duri Jakarta Selatan

¹Awaludin Leo Ramdhany, ²Khikmatul Islah

¹² Institut Ilmu Social dan Manajemen STIAMI Jakarta 10530. Indonesia.

Email : ²islahzone@gmail.com

Submitted : 07/08/2023 Revised : 24/8/2023 Published : 31/10/2023

ABSTRAK

The purpose of this study is to analyze: the application of online service innovation through the JakEVO Application, the obstacles faced and efforts made to overcome the obstacles faced in the application of online service innovation through the JakEVO Application in One-Stop Integrated Services, Bukit Duri Village, South Jakarta. The research approach uses a qualitative approach. Determination of informants in this study using purposive sampling techniques. The application of online service innovation through the JakEVO Application in the One-Stop Integrated Service of Bukit Duri Village, South Jakarta can be said to be running well and in accordance with what is expected by the government and by the community. There are obstacles in terms of communication between officers and the community, in terms of facilities and infrastructure, both officers and the community experience the same obstacles, namely related to the delayed operating system or the unavailability of wifi networks. Efforts are made to overcome obstacles in the application of online innovation of the JakEVO Application, on barriers to communication with the community, namely by conducting socialization directly or through communication media, for example through the comment column in the JakEVO Application feature or by communicating through other information media such as whatsapp. As for overcoming various obstacles by conducting training for officers and carrying out regular discussions both with fellow officers and with leaders related to problems that occur with the use of the JakEVO application.

Keywords : JakEVO Application, Online Service Innovation

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menggantikan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah otonom kabupaten, daerah administratif, dan kota, serta memperbolehkan daerah otonom mengatur atau mengurus pemerintahannya sendiri guna menyempurnakan sistem pemerintahan di daerahnya sesuai dengan ketentuan hukum Peraturan Daerah. Dalam melaksanakan otonomi daerah, pemerintah daerah mempunyai kendali yang besar terhadap daerahnya. Otonomi daerah mempengaruhi perekonomian, hukum, kemasyarakatan, kebudayaan, dan sifat penduduk serta pemerintahan daerah.

Salah satu peran utama pemerintah daerah adalah pelayanan. Pelayanan merupakan misi utama aparatur sebagai abdi negara serta abdi masyarakat. Hal ini telah tercantum dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945. Saat ini pelayanan publik di Indonesia masih menjadi masalah yang memerlukan perhatian serta penyelesaian yang komprehensif. Pelayanan publik pada dasarnya berpedoman pada kepentingan publik, kepastian hukum, persamaan hak serta kewajiban, profesionalisme, partisipasi, non-diskriminasi, transparansi, akuntabilitas, ketepatan

waktu, kenyamanan, serta keterjangkauan.

Kemajuan ilmu komunikasi serta informasi dewasa ini memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan pengembangan pelayanan. Melalui penggunaan teknologi, informasi, serta komunikasi pemerintah berupaya untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk menunjang pelayanan dengan membuatnya lebih efisien serta transparan, sehingga mampu meningkatkan efektivitas serta efisiensi dalam pelayanan publik. Maka dari itu Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakatnya.

Banyaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut pemerintah untuk terus melakukan inovasi. Di antara berbagai pelayanan itu, pelayanan perizinan merupakan pelayanan publik yang paling sering diakses oleh masyarakat. Pelayanan perizinan ini diantaranya diperlukan dalam pembangunan gedung, usaha perdagangan, minimarket, praktik dokter, bidan, serta apotek dan yang lainnya. Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan instansi yang bertugas memberikan pelayanan perizinan terhadap masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik memerlukan standar dalam menjalankan fungsinya. Standar pelayanan menjadi acuan dalam implementasi dan evaluasi kualitas pelayanan. Hal ini sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan (masyarakat) dan merupakan pelayanan terbaik sehingga dapat memenuhi setiap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya inovasi pelayanan akan mendukung proses transformasi Pemerintahan Daerah DKI Jakarta, diantaranya pada satuan kerja di kelurahan, daerah, dinas, dan instansi. Satuan kerja tersebut harus berkoordinasi dalam menjalankan tugasnya dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pada pandangan perspektif teoritik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan Publik. Pergeseran tersebut dari model administrasi publik tradisional (Old Public Administration/OPA) ke model manajemen publik baru (New Public Management/NPM) dan akhirnya menuju pada model pelayanan publik baru (New Public Service/NPS). Pergeseran tahapan pelayanan Publik ini telah melalui tahapan yang Panjang. Setiap tahapan baru yang muncul merupakan hasil kritik terhadap tahapan sebelumnya yang dianggap kurang sempurna.

Rogers (2003) menjelaskan tentang proses inovasi sebagai proses pengurangan ketidakpastian. Roger mengusulkan atribut inovasi yang membantu mengurangi ketidakpastian tentang inovasi. Diperlukan pengembangan inovasi pelayanan publik baru (New Public Service) dengan mengutamakan kepentingan publik sebagai tolok ukur utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam beberapa waktu ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta mengembangkan aplikasi yang bernama JakeVO (Jakarta Evolution). Hal ini sejalan dengan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas PM & PTSP juga kembali mendapatkan penghargaan pelayanan publik terbaik dari Kementerian PAN RB pada tahun 2021. Penilaian yang dilakukan Kementerian PAN RB berdasarkan hasil evaluasi kinerja pemerintah daerah di 33 provinsi dan 221 kabupaten/kota. Pemprov DKI Jakarta melalui Dinas

PM & PTSP mendapatkan nilai terbaik sehingga mampu mendapatkan penghargaan pelayanan publik terbaik pada tahun 2021. Penghargaan tersebut didukung oleh keberhasilan dari salah satu program yang dilaksanakan Pemprov DKI Jakarta melalui Dinas PM & PTSP yaitu aplikasi JakeEVO.

Aplikasi JakeEVO ini sudah soft launching sejak 26 April 2018 dan diresmikan pada tanggal 7 Mei 2018 untuk pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) serta Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Akan tetapi, JakeEVO ini masih kurang dikenal oleh penduduk DKI Jakarta. Belum ada sosialisasi langsung dari pihak DPMPTSP terhadap penduduk DKI Jakarta mengenai aplikasi ini, Selain itu kendala lainnya adalah sering terjadinya eror pada saat penggunaan aplikasi. Sedangkan tujuan dari aplikasi JakeEVO yaitu untuk memudahkan, dan mempercepat proses dalam perizinan dan non perizinan. Aplikasi ini dapat diakses melalui smartphone pribadi. Proses pengajuan perizinan dan non perizinan dapat dilakukan secara daring melalui aplikasi ini, sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Penelitian yang penulis lakukan khusus pada tingkat kelurahan yaitu tepatnya di Kelurahan Bukit Duri Jakarta Selatan, dimana dari data yang penulis peroleh diketahui bahwa pengguna aplikasi JakeEVO di Kelurahan Bukit Duri mulai Oktober 2022 sampai dengan penulis melakukan penelitian yaitu sebanyak 233 pengguna. Dari jumlah 8.958 Keluarga (KK), menunjukkan hanya 2,60% saja yang menjadi pengguna aplikasi JakeEVO. Dari data tersebut perlu dikaji lebih lanjut bagaimana inovasi pelayanan melalui aplikasi JakeEVO di Kelurahan Bukit Duri.

Dari website JakeEVO, jika masyarakat hendak mengajukan permohonan izin, cukup lakukan tiga langkah saja. Pertama, membuat akun. Kedua, melengkapi berkas atau dokumen persyaratan. Ketiga, upload berkas ke sistem JakeEVO disertai dengan lokasi. Jadi masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pemerintah. Cukup dengan memantau melalui aplikasi JakeEVO pada laptop.

Dalam implementasi penggunaan aplikasi JakeEVO masih ditemukan berbagai permasalahan. Sebagai contoh pada bulan Juli 2021 terjadi permasalahan, yaitu tidak berjalannya aplikasi JakeEVO dalam mengurus Surat Tanda Registrasi Pekerja (STRP). Berdasarkan keterangan Pemprov DKI Jakarta permasalahan tersebut disebabkan pengajuan STRP masih dalam tahap percobaan dan pada pelaksanaannya hanya dapat menampung 1 juta pemohon, sedangkan dalam pelaksanaannya terdapat 17 juta pemohon. Selain itu permasalahan pada pelaksanaan aplikasi JakeEVO adalah laman perizinan SIKM sulit diakses. Aplikasi JakeEVO tidak mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memproses pengajuan Surat Izin Keluar Masuk (SIKM), yang mana pada akhirnya dialihkan proses pengajuan SIKM melalui email agar dalam pengajuan SIKM dapat dilakukan secara daring.

Dengan terjadinya berbagai hambatan tersebut, maka diperlukan suatu upaya untuk meminimalkan terjadinya hambatan dalam pelaksanaannya, sehingga penulis merasa perlu untuk menganalisis bagaimana penerapan inovasi pelayanan online melalui Aplikasi JakeEVO pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bukit Duri Jakarta Selatan.

KAJIAN PUSTAKA

Kebijakan Publik

Menurut Thomas Dye (2000), “kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan”. Selanjutnya, menurut Tachjan (2016), “pelaksanaan kebijakan dipengaruhi oleh konteks sosial, ekonomi, teknologi, dan politik dari kebijakan tersebut”. Dalam menjalankan kebijakan, pemerintah memiliki kekuasaan di daerah yang dipimpinnya agar faktor-faktor yang mempengaruhi keberjalanan kebijakan dapat dikendalikan.

Menurut Bromley (2001) terdapat tiga level dari kebijakan, dimana pada masing-masing level tersebut kebijakan publik diwujudkan ke dalam bentuk peraturan perundang-undangan (institutional arrangement) yang sesuai dengan tingkatan hierarkinya yang diperankan dalam suatu negara. Ketiga level tersebut, yaitu:

1. Policy Level, diperankan oleh bagian legislasi dan yudikatif
2. Organizational Level, diperankan oleh bagian eksekutif
3. Operational Level, diperankan oleh satuan pelaksana (operating units) dalam masyarakat, rumah tangga, dan perusahaan-perusahaan yang pada tindakan kesehariannya menghasilkan suatu dampak yang bisa diamati.

Menurut Islamy (2016), terdapat beberapa macam tipologi kebijakan, yaitu

1. Substantive policies (kebijakan substantif), yaitu kebijakan mengenai apa yang akan dilakukan oleh pemerintah.
2. Procedural policies (kebijakan prosedural), yaitu kebijakan mengenai siapa saja yang terlibat dalam perumusan pembentukan dan pelaksanaan kebijakan tersebut serta bagaimana kebijakan itu akan dilaksanakan.
3. Patronage/ promotional policies (kebijakan patronase/ promotional), yaitu kebijakan yang bertujuan untuk memberikan intensif bagi perusahaan atau individu-individu untuk melaksanakan sesuatu yang sebenarnya mereka enggan melaksanakannya kecuali bila diberi intensif atau hadiah.
4. Regulatory policies (kebijakan regulatory), yaitu kebijakan guna mengendalikan atau mengatur perilaku kelompok atau individu. Kebijakan ini ditujukan untuk mengurangi diskresi/keleluasaan atau kebebasan melakukan sesuatu dari mereka yang hendak dikendalikan perilakunya.
5. Self-regulatory policies, yaitu mengendalikan dan mengatur dan tindakan kelompok atau individu. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan tercapainya kepentingan sendiri atau melindungi diri sendiri.
6. Distributive policies (kebijakan distributif), yaitu kebijakan yang bertujuan untuk mendistribusikan atau memberikan keuntungan atau pelayanan tertentu kepada kelompok penduduk tertentu, agar meningkatkan aktivitasnya yang dinilai memiliki misi sosial.
7. Redistributive policies (kebijakan redistributif), yaitu kebijakan yang dilakukan untuk mengalokasikan kembali kemakmuran ekonomi atau kekayaan atau hak-hak, dari suatu kelompok kepada kelompok yang lainnya.

Manajemen Inovasi

Menurut Everett (2000) inovasi diartikan sebagai segala hal baru dalam bentuk ide, gagasan, praktik, atau objek/ benda yang secara sadar diterima untuk diadopsi suatu kelompok, instansi, atau individu. Definisi inovasi menurut Trott (2017) sebagai proses manajemen juga menawarkan perbedaan antara inovasi dan produk, yang merupakan hasil dari inovasi.

Maka dari itu inovasi diartikan sebagai ‘proses’ atau ‘hasil’ pengembangan atau pemanfaatan guna menciptakan atau memperbaiki produk maupun proses untuk memberikan nilai yang lebih berarti (Widjaja and Winarso, 2020).

Stephen Robbins (2015) mendefinisikan inovasi sebagai suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memperbaiki suatu produk dan jasa dengan memiliki empat ciri yaitu:

1. Memiliki kekhasan yang berarti inovasi memiliki ciri khas dalam arti ide, program, tatanan sistem, termasuk hasil yang diharapkan.
2. Memiliki ciri yang berarti suatu inovasi harus memiliki karakteristik
3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana yang berarti harus melalui proses dengan persiapan yang matang dan tidak tergesa-gesa
4. Inovasi yang akan di rencanakan harus memiliki tujuan dan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah strategi untuk mencapai tujuannya.

Inovasi dapat dibedakan dalam berbagai jenis tergantung pada objek dan sektor yang dirujukannya, Menurut Carayannis, Samara and Bakouros (2011) mengklasifikasikan inovasi dalam tiga kelompok yaitu sebagai berikut:



Gambar 1 Jenis Inovasi

Sumber: Carayannis, Samara and Bakouros (2011)

Menurut objek, inovasi di bedakan menjadi 2 yaitu inovasi produk dan proses:

1. Inovasi produk
Inovasi produk dapat mangacu pada ketika perusahaan atau bisnis mempromosikan produk baru di pasar atau mengenalkan layanan baru.
2. Inovasi proses
Inovasi proses akan terjadi pada saat suatu perusahaan atau bisnis memasukan unsur-unsur baru dalam proses produksi atau operasinya.

Menurut sektor, inovasi dibedakan menjadi 2 yaitu inovasi organisasi dan teknologi:

1. Inovasi organisasi

Inovasi organisasi adalah pengenalan sistem administratif baru atau proses administratif baru, tetapi tidak mengenalkan produk atau layanan baru tetapi secara tidak langsung mempengaruhi pengenalan atau proses produksinya.

2. Inovasi teknologi

Inovasi teknologi tak jauh jauh dari sektor teknologi suatu perusahaan atau bisnis itu sendiri, yang mana terdiri dari peralatan dan prosedur dari bahan mentah dan informasi menjadi produk atau layanan.

Menurut intensitas dan ruang lingkup, inovasi dibedakan menjadi 2 yaitu inovasi bertahap dan menyeluruh:

1. Inovasi bertahap

Inovasi bertahap guna untuk meningkatkan produk lama, tanpa mengubah struktur dan strategi yang ada.

2. Inovasi menyeluruh

Inovasi bertahap jarang di terapkan disbanding dengan inovasi bertahap, dikarenakan inovasi menyeluruh memberikan tantangan yang lebih besar bagi struktur yang ada, dan kemungkinan menimbulkan reaksi keras terhadap penerapannya.

Menurut Everett (2000) diterapkannya suatu inovasi hendaknya dapat menghasilkan manfaat dan membawa perubahan lebih baik, bukan hanya berupa ilmu baru ataupun metode baru yang belum dapat diterapkan dalam praktik. Inovasi dapat memberikan beberapa manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Dari segi individu, inovasi memberikan wadah bagi seorang untuk mengekspresikan dan mendistribusikan kreativitasnya untuk menciptakan suatu nilai yang lebih.
2. Dari segi perusahaan, inovasi memberikan peningkatan angka penjualan dan keuntungan.
3. Dari segi pasar, keberagaman dan kualitas produk baru karena adanya inovasi membuat pasar semakin kompetitif
4. Dari segi masyarakat, inovasi dapat meningkatkan kualitas hidup karena dapat menjawab banyak masalah yang sebelumnya belum terpenuhi.

Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Pamudji (2016:3) pemerintah merupakan kekuasaan memerintah suatu negara atau badan tertinggi yang memerintah suatu negara. Dalam hal ini, pemerintah adalah lembaga birokrasi yang memiliki fungsi memberikan pelayanan untuk masyarakat. Sedangkan Masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

Pelayanan publik menurut Moenir (2014) merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pihak atau suatu lembaga tertentu dengan landasan faktor materiel melalui prosedur, sistem, dan metode khusus dalam rangka upaya memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tentu saja fungsi pemerintah dalam pelayanan publik tidak lepas dari hakikat tujuan negara pada mulanya, yaitu mengatur berbagai kepentingan masyarakat agar tidak terjadi benturan antara masyarakat itu sendiri. Sehingga pemerintah sebagai salah satu organisasi pelayanan publik memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atas seluruh produksi yang dihasilkan oleh pemerintah tersebut untuk kepentingan masyarakat termasuk didalamnya dalam pelayanan pemberian perizinan.

Nurdin (2019:13), mengungkapkan “birokrasi yang dilakukan harus tanggap dan terbuka serta mampu menyerap perkembangan yang terjadi di luar dirinya”. Sementara Ndraha (2015) mengemukakan bahwa “terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait dengan mutu pelayanan yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan”.

1. Dimensi Kecepatan

Kecepatan menyangkut produk layanan dan perilaku, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat, dan tidak membutuhkan waktu yang relatif lama. Aparat yang memberikan pelayanan publik harus mempunyai kesiapan merealisasikan kebutuhan masyarakat, tidak ada alasan menunda atau memperlambat pemberian pelayanan, kapanpun masyarakat membutuhkan pelayanan publik pada saat itu pula aparat telah stand by untuk melayani.

Pelayanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Sehingga kecepatan dari suatu pelayanan yang rutin dapat diambil waktu rata-rata yang diperlukan menyelesaikan suatu rangkaian kegiatan (proses) dan menjadi standar. Littlefield, dkk dalam Moenir (2014) menyatakan bahwa: "Standar waktu dapat ditetapkan pada waktu dilakukan pengukuran kerja, karena memang dalam pengukuran kerja termasuk pengukuran waktu yang diperlukan untuk penyelesaian tahap pekerjaan". Dengan standar waktu maka dapat diketahui cepat atau lambatnya pelayanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu, sehingga dapat ditentukan tingkat produktivitas kerja, prioritas pekerjaan, pengaturan beban kerja dan mengantisipasi keadaan serta perencanaan selanjutnya. Pada dasarnya proses pelayanan harus cepat, dan lebih cepat lebih baik.

2. Dimensi Ketepatan

Ketepatan sebagai dimensi pelayanan publik berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau obyek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan.

Menurut Ndraha (2015) bahwa: "Lembaga yang disebut pemerintah terbentuk berdasarkan komitmen dan bila dilihat dari sudut pandang ini maka pemerintahan adalah proses penepatan janji". Ketepatan dalam pelayanan publik berarti pelayanan yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat harus persis sesuai dengan janji. Hal ini dapat dilihat melalui produk dan proses pelayanan.

Dari sisi produk, maka pelayanan yang tersedia mesti sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Misalnya kalau masyarakat membutuhkan perizinan, maka aparat pemerintahan wajib menerbitkan izin tersebut. Dilihat dari sisi proses maka pelayanan harus memenuhi standar yang ada. Aspek ini terkait erat dengan jadwal, tempat, prosedur, persyaratan, dan pembiayaan sesuatu pelayanan.

3. Dimensi Kemudahan

Pada umumnya masyarakat menginginkan agar pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah dekat dengannya sehingga mudah diperoleh. Keinginan dekat dengan pelayanan sangat berkaitan dengan masalah distribusi, yaitu bagaimana pemerintah berupaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat tanpa melewati jenjang-jenjang yang melelahkan, dengan biaya yang semurah mungkin. Penyediaan pelayanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus mendapat prioritas utama.

4. Dimensi Keadilan

Rasyid (2017) mengemukakan bahwa "Dalam fungsi pelayanan pemerintah terkandung tujuan untuk mewujudkan keadilan dalam masyarakat". Pernyataan ini menegaskan seyogianya setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil dari pemerintah berdasarkan nilai-nilai etika dan hukum yang berlaku.

Dalam hal pelayanan publik kepada setiap warga masyarakat, rasa keadilan lebih diutamakan karena merupakan salah satu bagian hak azasnya. Dengan demikian setiap orang merasa dilindungi dan dipenuhi haknya untuk memperoleh pelayanan. Hal ini sesuai yang dinyatakan oleh Ichsan (2016) bahwa "Pemerintah harus mendasarkan pelayanan yang sama dan merata tanpa melihat ekonomis pelayanan itu".

Pemerintah harus melakukan consistency of statement dalam melakukan pelayanan tanpa memandang siapa, dimana dan bilamana sekalipun pelayanan tidak mendatangkan keuntungan atau manfaat. Rasa keadilan yang mudah tersentuh dalam kehidupan masyarakat sehari-hari sejauh mana pelayanan publik diterima oleh masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang asal usul, strata sosial dan ekonomi masyarakat yang dilayaninya. Kegagalan memberikan pelayanan secara adil kepada masyarakat dapat dianggap sebagai tindakan diskriminatif dan dalam jangka panjang berakibat pada meningkatnya kecemburuan sosial dan terganggunya integritas sosial.

Dimensi mutu pelayanan tersebut menjadi pedoman agar kebijakan publik yang dihasilkan berorientasi kepada kebutuhan publik yang dilayani. Jika kebijakan publik sejalan dengan itu maka suatu kebijakan yang di dalamnya termasuk hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik harus melalui proses komunikasi yang efektif. Menurut Rogers dalam Suwarno, (2013:9) inovasi dalam pelaksanaannya memiliki atribut inovasi antara lain sebagai berikut:

1. Relative Advantage atau keuntungan relatif.

Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.

2. Compatibility atau kesesuaian.

Inovasi juga sebaliknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.

3. Complexity atau kerumitan.

Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting.

4. Triability atau kemungkinan dicoba.

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Observability atau kemudahan diamati.

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Karakteristik inovasi di sektor publik relatif berbeda dengan inovasi di sektor bisnis. Karakteristik atribut inovasi menurut Rogers tersebut digunakan sebagai unit analisis untuk melihat inovasi pelayanan online melalui Aplikasi JakEVO pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bukit Duri Jakarta Selatan. Hal ini dikarenakan inovasi yang ada tidak serta merta muncul begitu saja, melainkan terdapat suatu tahapan dan hal yang mendasari munculnya inovasi tersebut. Penerapan inovasi dimaksudkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik. Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi/ lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inisiatif terobosan tersebut terletak pada kebaruan (novelty). Prinsip kebaruan tersebut dibedakan dengan inovasi dalam teknologi yang merupakan keunikan yang khas berbeda dengan yang lain. Kebaruan boleh merupakan pengembangan dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, karena inovasi pelayanan publik

terus diperbaharui dan bahkan ditiru dengan cara melakukan replikasi.

Pemikiran inovasi pelayanan publik tidak lepas dari masih lambatnya peningkatan kualitas publik sebagai wujud dari reformasi birokrasi, sementara itu proses reformasi birokrasi yang sekarang sedang berlangsung dilakukan oleh Pemerintah yang mencita-citakan Pemerintahan Kelas Dunia (World Class Government) diharapkan tercapai di Tahun 2025. Inovasi pelayanan publik idealnya harus tumbuh dari budaya organisasi, karena diharapkan akan berkembang dan berkelanjutan mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik mestinya menjangkau tujuan yang lebih luas, yaitu membuat percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengembangan inovasi pelayanan publik berupa replikasi dan transfer pengetahuan serta pelembagaan inovasi pelayanan publik menjadi tahapan penting yang perlu dilakukan agar inovasi pelayanan publik dapat mendorong percepatan dan berkelanjutannya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO)

Penerapan inovasi pelayanan publik merupakan langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga pemerintahan. Inovasi memberikan jalan tengah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta telah menerima penghargaan pelayanan publik terbaik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tahun 2021 berkat adanya inovasi dari DPMPTSP DKI Jakarta yaitu melahirkan aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO) untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan di seluruh Kantor PTSP DKI Jakarta. Hal ini sejalan dengan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Aplikasi ini telah melakukan soft launching pada 26 April 2018 dan diresmikan pada tanggal 7 Mei 2018. Aplikasi JakEVO bertujuan untuk memudahkan, dan mempercepat proses dalam perizinan dan non perizinan. Aplikasi ini dapat diakses melalui smartphone pribadi dan dilakukan secara daring dalam proses pengajuan perizinan dan non perizinan, sehingga memudahkan masyarakat dalam penggunaannya. Aplikasi ini memudahkan warga DKI Jakarta untuk mengakses layanan dengan lebih cepat dan mudah melalui smartphone pribadi. Ada berbagai layanan yang bisa diperoleh melalui JakEVO, seperti IMB rumah tinggal, perizinan penataan ruang di wilayah DKI, dan yang banyak dikenal adalah pengajuan Surat Izin Keluar Masuk (SIKM) di masa larangan mudik 2021.

Jakarta Evolution adalah perwujudan smart city, memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat untuk membuka usaha barunya dan lapangan kerja

JakEvo merupakan aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang memberikan berbagai macam platform sehingga memudahkan pemohon. Dengan demikian diharapkan dapat mencegah praktik calo dalam pengurusan izin/non-izin. Dilengkapi dengan berbagai fitur unggulan yang user friendly.

Proses pengajuan izin menjadi lebih singkat hanya dengan tiga langkah yaitu upload dokumen, tagging lokasi dan disclaimer, kemudian pemohon dalam waktu 30 menit dapat menerbitkan SIUP dan TDP miliknya sendiri. Aplikasi ini juga memungkinkan pemohon mengunggah lebih dari satu berkas dalam waktu bersamaan. Berkas disimpan dalam folder "Berkas Saya", sehingga pemohon tidak perlu mengunggah ulang untuk izin yang selanjutnya ingin diajukan.

Pemohon diharapkan melengkapi berkas sesuai ketentuan agar pengajuan izin segera diproses. Apabila tidak, pemohon akan diberikan peringatan oleh petugas melalui fitur komentar.

Terobosan ini dilakukan karena Pemprov DKI menjadi salah satu provinsi di Indonesia yang menjadi percontohan pengukuran indeks EODB (Ease of Doing Business Index). Untuk itu, Pemprov DKI berusaha mendorong peringkat EODB Indonesia ke posisi peringkat 40 besar

dunia, dari saat ini di peringkat 72 dunia. Peringkat tersebut dapat diraih jika pelaku usaha di Jakarta benar-benar merasakan kemudahan mengurus sendiri perizinan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, sampel sumber data dipilih secara purposive sampling. Peneliti menentukan beberapa orang informan penelitian berdasarkan fokus permasalahan dengan mempertimbangkan pihak-pihak tersebut dapat memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Informan dalam penelitian ini antara lain: Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan, Pelaksana Seksi Kesra, Tim IT Kelurahan Bukit Duri, Akademisi dan Masyarakat Bukit Duri.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penerapan Inovasi Pelayanan Online melalui Aplikasi JakEVO pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bukit Duri Jakarta Selatan

Inovasi diartikan sebagai proses atau hasil pengembangan atau pemanfaatan guna menciptakan atau memperbaiki produk maupun proses untuk memberikan nilai yang lebih berarti (Widjaja and Winarso, 2020).

Penerapan inovasi pelayanan online melalui aplikasi JakEVO di Kelurahan Bukit Duri diukur melalui 5 (lima) dimensi yaitu 1) Relative Advantage atau keuntungan relatif, 2) Compatibility atau kesesuaian, 3) Complexity atau kerumitan, 4) Trialability atau kemungkinan dicoba, 5) Observability atau kemudahan diamati.

Pada dimensi relative advantage diketahui bahwa keuntungan dari pelayanan online melalui aplikasi JakEVO dapat memudahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan perizinan dan non perizinan hanya melalui smartphone tanpa harus datang ke kantor kelurahan, sehingga masyarakat mendapatkan jaminan pelayanan dari pemerintah yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan akuntabel. Nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi pelayanan online melalui Aplikasi JakEVO yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain yaitu dapat diakses secara online sehingga pemohon/ warga tidak perlu lagi datang ke kantor kelurahan sehingga tidak ada tatap muka dengan petugas pelayanan, sehingga dapat menghemat tenaga, waktu dan biaya.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Rogers dalam Suwarno (2013:9) bahwa sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.

Pada dimensi compatibility diketahui bahwa inovasi pelayanan online melalui Aplikasi JakEVO mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Perbedaannya dokumen yang sebelumnya harus difotocopy, pada saat ini hanya perlu mengunggahnya dalam bentuk softcopy sehingga sangat memudahkan pengguna dalam melakukan pelayanan, selain itu masyarakat tidak perlu lagi ke kantor kelurahan (tatap muka) karena sudah dapat dilakukan melalui online. Inovasi pelayanan online melalui Aplikasi JakEVO 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.

Pendapat tersebut senada dengan Rogers dalam Suwarno (2013:9) bahwa inovasi juga sebaliknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan

faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.

Pada dimensi complexity diketahui bahwa Inovasi pelayanan online melalui Aplikasi JakEVO tidak memiliki kerumitan yang tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Hanya berubah dari hard copy menjadi soft copy yang diunggah menggunakan smart phone dimana mayoritas penduduk Jakarta sudah menggunakannya. Kerumitan pada inovasi pelayanan online melalui Aplikasi JakEVO bisa menjadi masalah yang penting maupun tidak, jika dikaitkan dengan pengguna yang akan kesulitan menggunakannya maka hal ini menjadi penting untuk ditindaklanjuti, akan tetapi bagi sebagian besar masyarakat hal ini bukan suatu hal yang penting dikarenakan kerumitan yang terjadi hanya bersifat sementara dan dengan proses adaptasi maka kerumitan itu akan dapat segera teratasi sehingga fungsi dari Aplikasi JakEVO dapat menjadi lebih optimal.

Pendapat tersebut sesuai dengan Rogers dalam Suwarno (2013:9) bahwa dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting.

Pada dimensi triability diketahui inovasi pelayanan online melalui Aplikasi JakEVO telah melewati fase uji publik dan sosialisasi kepada masyarakat melalui beberapa tahap, juga sudah dilakukan uji coba bersama operator JakEVO dari setiap UKPD dan melakukan praktek di lapangan. Adapun masyarakat berpendapat masih ada lapisan masyarakat yang belum mendapatkan sosialisasi secara langsung.

Hasil wawancara tersebut sesuai dengan pendapat Rogers dalam Suwarno (2013:9) yang menyatakan bahwa Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

Dimensi yang kelima yaitu observability diketahui Inovasi pelayanan online melalui Aplikasi JakEVO dapat diamati dengan mudah oleh semua pengguna dikarenakan terdapat fitur lacak permohonan, apabila ada kekurangan akan nada notifikasi melalui email. Inovasi pelayanan 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 pendapat Rogers dalam Suwarno (2013:9) bahwa sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dari kelima dimensi tersebut diketahui penerapan inovasi pelayanan online melalui Aplikasi JakEVO pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bukit Duri Jakarta Selatan sudah dapat dikatakan berjalan baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah maupun oleh masyarakat. 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. Penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Kariaman Sinaga (2018), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa implementasi e-Government baik itu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sudah terlaksana dengan cukup baik namun belum sampai pada tahapan yang sangat baik

Hambatan yang dihadapi pada Penerapan Inovasi Pelayanan Online melalui Aplikasi JakEVO pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bukit Duri Jakarta Selatan

Hambatan penerapan inovasi pelayanan online melalui Aplikasi JakEVO pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bukit Duri Jakarta Selatan, dalam hal komunikasi diketahui kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan teknologi menjadi salah satu hambatan dalam penerapan aplikasi JakEVO di Kelurahan Bukit Duri. Hambatan dalam hal

sarana dan prasarana penunjang pekerjaan aplikasi JakeEVO di Kantor Kelurahan Bukit Duri terkadang ada delay system, tidak tersedianya wifi sehingga hanya mengandalkan jaringan internet.

Hambatan yang dirasakan dalam menggunakan Aplikasi JakeEVO pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bukit Duri Jakarta Selatan oleh masyarakat yaitu jaringan yang terkadang lambat, proses penyimpanan dokumen serta masih menemukan petugas yang kurang memahami mengenai aplikasi JakeEVO. Apabila mengalami hambatan dalam menggunakan pelayanan melalui aplikasi JakeEVO maka masyarakat akan mendatangi langsung ke kantor kelurahan Bukit Duri atau melalui call center aplikasi JakeEVO.

Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusnadiyah, R. Widya Setiabudi Sumadinata, Deasy Sylvia Sari (2021), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Bandung sudah terlaksana dengan cukup baik, namun DPMPSTP Kabupaten Bandung belum secara rutin dan langsung melakukan komunikasi dengan kelompok sasaran perijinan juga dengan dinas terkait tentang kejelasan SOP, artinya masih terdapat kesamaan hambatan dalam hal komunikasi.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dihadapi dalam penerapan inovasi pelayanan online melalui Aplikasi JakeEVO pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bukit Duri Jakarta Selatan

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam penerapan inovasi online Aplikasi JakeEVO, 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 JakeEVO, dengan demikian fitur – fitur yang ada di aplikasi JakeEVO 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 petugas dan melaksanakan diskusi secara berkala baik dengan sesama petugas maupun dengan pimpinan terkait dengan permasalahan-permasalahan yang terjadi dengan digunakannya aplikasi JakeEVO. Pihak kelurahan juga dapat melakukan pengajuan adanya wifi di Kantor Kelurahan untuk mengakses aplikasi JakeEVO dan memudahkan masyarakat yang akan mengakses JakeEVO ketika mereka sedang mengunjungi kantor kelurahan dikarenakan ada kendala yang mereka temukan.

KESIMPULAN

Penerapan inovasi pelayanan online melalui aplikasi JakeEVO di Kelurahan Bukit Duri diukur melalui 5 (lima) dimensi yaitu 1) Relative Advantage atau keuntungan relatif, 2) Compatibility atau kesesuaian, 3) Complexity atau kerumitan, 4) Trialability atau kemungkinan dicoba, 5) Observability atau kemudahan diamati. Penerapan inovasi pelayanan online melalui Aplikasi JakeEVO pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bukit Duri Jakarta Selatan sudah dapat dikatakan berjalan baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah maupun oleh masyarakat. Hambatan penerapan inovasi pelayanan online melalui Aplikasi JakeEVO dianalisis melalui beberapa dimensi yaitu komunikasi, sumber daya serta sarana dan prasarana. Terdapat hambatan dalam hal komunikasi dan sarana dan prasarana. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam penerapan inovasi online Aplikasi JakeEVO, 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 JakeEVO maupun dengan berkomunikasi melalui media informasi lainnya seperti whatsapp. Adapun untuk mengatasi berbagai hambatan dengan melakukan pelatihan kepada petugas dan melaksanakan diskusi secara berkala baik dengan sesama petugas maupun dengan pimpinan terkait dengan permasalahan-permasalahan yang terjadi dengan digunakannya aplikasi JakeEVO

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- [1] Bromley, Daniel W. 2001. *Economic Interest and Institutions: The Conceptual Foundations of Public Policy*. New York: Basil Blackwell Ltd.
- [2] Carayannis, Samara, E., & Bakaouros, Y. 2011. *Innovation and Entrepreneurship: Theory, Policy and Practice, Organizational Learning and Knowledge*. Springer. Doi: 10.1007/978-3-319-11242-8
- [3] Dye, Thomas R. 2000. *Understanding Public Policy*. Prentice Hall. N.J: Englewood Cliffs
- [4] Everett M. Rogers. 2000. *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press. Harvard Business
- [5] Gaspersz, V. 2003. *Total Quality Managment*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [6] Ismail Nurdin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- [7] Islamy, M. I. 2016. *Kebijakan Publik*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- [8] Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- [9] Kotler, dan Armstrong. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- [10] Moenir, A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [11] Moleong Lexsi. 2015. *Prosedur Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [12] Nawawi, Ismail. 2017. *Prilaku Administrasi Kajian,Teori dan Praktis*. Surabaya: ITS Pers.
- [13] Ndraha, T. 2015. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [14] Nugroho, R. 2017. *Public Policy*. Jakarta: PR Elex Media Komputindo.
- [15] Pamudji, S. 2016. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- [16] Pasolong, Harbani. 2018. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- [17] Patton, Michael Quinn. 2012. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka. Pelajar.
- [18] Rasyid, M.Ryaas, 2017. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Mutiara Sumber Widya.
- [19] Robbins, Stephen P. 2015. *Perilaku organisasi*. Jakarta: PT Indeks
- [20] Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama Sondang
- [21] P. Siagian. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- [22] Suwarno, Yogi. 2013. *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press. Jakarta. Volume 1, Nomor 1, Januari 2013
- [23] Syafiie, Inu Kencana. 2017. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [24] Tachjan. 2016. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.
- [25] The Liang Gie. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- [26] Trott, Paul. 2017. *Innovation Management and New Product Development*. Harlow: Prentice hall
- [27] Widjaja, Y. R., & Winarso, W. 2020. *Bisnis Kreatif dan Inovasi*. Jakarta: Yayasan Barcode

Jurnal/ Penelitian

- [20] Berlian Maulidya Izzati. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik E-Government (Government to Citizen) Terhadap Penciptaan Public Value (Studi Kasus: Kota Surabaya)*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- [21] Djuhari Juma Wijaya. 2019. *Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Badan Pusat Statistik)*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

- [22] Haniff Zainal Abidin. 2006. E-Government Implementation In Malaysia: A Comparison of Malaysia's and Korea's E-Government. KDI School of Public Policy and Management. Seoul, 130-868, Republic of Korea
- [23] Kariaman Sinaga. 2018. Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Medan: Fisip. Univ Dharmawangsa.
- [24] Rusnadiyah, R. Widya Setiabudi Sumadinata, Deasy Sylvia Sari. 2021. Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung. Responsive, Volume 4 No. 2 Bulan Agustus Tahun 2021: 105 – 123. Bandung: Departemen Administrasi Publik, FISIP UNPAD.
- [25] Vidya Marselia Ningrum. 2022. Implementasi Kebijakan E-Government pada Pelayanan Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas. Kementrian Dalam Negeri, Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Peraturan/ Undang-undang

- [26] Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- [27] Surat Edaran Sekretaris Daerah Nomor 38 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Kecamatan dan Kelurahan Secara Daring