

Analisis Implementasi Kebijakan Program Jakarta Evolution (JAKEVO) di Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara

Hendri Irwan MS^{1*}, A.H. Rahardian²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

Email : ¹hendriims1822@gmail.com, ²rahadian_ah@yahoo.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Maret 12, 2025

Revised : Maret 17, 2025

Accepted : Maret 27, 2025

Keywords:

Jakevo Policy Implementation;

Communication;

Resources;

Disposition;

Bureaucratic Structure.



Copyright (c) 2025

Jurnal Reformasi Administrasi:

Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan

Masyarakat Madani

ABSTRACT

This research is motivated by the suboptimal implementation of JAKEVO, including limited socialization, minimal evaluation and training, and a low number of active users. Cultural barriers and digital inequality also hinder the adoption of this technology. Additionally, the lack of a complaint-handling mechanism may reduce user satisfaction and harm the program's image. This study employs a qualitative descriptive approach, with data collection methods including interviews, observations, and literature studies. In-depth interviews were conducted with two key informants and three expert informants. The findings indicate that the implementation of the Jakarta Evolution (Jakevo) Program in Pademangan District has been relatively successful but still faces several challenges. According to George Edwards III's theory, four key factors influence its implementation: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The main obstacles include insufficient socialization, limited human resources and technological infrastructure, and resistance from government officials toward the digital system. Additionally, rigid bureaucracy and lack of optimal inter-agency coordination hinder service efficiency. To address these issues, the government has enhanced socialization efforts, conducted staff training, and improved infrastructure and coordination. These efforts are expected to optimize Jakevo's implementation and maximize its benefits for the community.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong kecepatan informasi dan mempersingkat jarak tempuh birokrasi yang tebal. Hal ini mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengelola sistem pelayanan dan perizinan melalui 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 DPMPTSP bertugas untuk melayani perizinan dan perizinan dengan sistem satu pintu, sehingga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Jenis-jenis perizinan yang dapat diajukan dan diproses secara elektronik berdasarkan kategori meliputi : perizinan kegiatan badan usaha; perizinan kegiatan perorangan; perizinan kelaikan fungsi bangunan; perizinan ketataruangan; perizinan lingkungan; perizinan pembangunan; perizinan perorangan (praktik/lisensi); dan perizinan usaha.

Pelayanan perizinan tersebut dapat diakses melalui aplikasi Jakarta Evolution (JAKEVO). JAKEVO merupakan aplikasi Pusat Informasi dan Layanan Masyarakat di DKI Jakarta dirancang untuk memberikan akses yang lebih mudah dan efisien kepada warga terhadap berbagai layanan pemerintah. Dalam implementasinya, aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang melibatkan pemenuhan kebutuhan informasi dan layanan masyarakat. Pengguna dapat dengan mudah mengakses informasi umum terkait berbagai layanan pemerintah, program, dan kebijakan yang berlaku di wilayah DKI Jakarta.

Selain itu, aplikasi ini juga memfasilitasi pendaftaran dan pengajuan permohonan layanan secara online, mengurangi kerumitan yang terkait dengan kunjungan langsung ke kantor pemerintah. Adanya fitur pelaporan masalah memungkinkan masyarakat untuk memberikan umpan balik, melaporkan masalah, atau menyampaikan keluhan terkait berbagai aspek pelayanan dan kondisi di lingkungan

sekitarnya.

Notifikasi dan pengingat yang disediakan oleh aplikasi membantu pengguna untuk tetap terinformasi tentang status permohonan, batas waktu, atau informasi penting lainnya. Melalui berita dan informasi terkini, aplikasi ini juga menjadi sumber informasi yang andal tentang kebijakan pemerintah, peristiwa, dan kegiatan terbaru yang relevan dengan masyarakat DKI Jakarta.

Integrasi dengan peta interaktif memberikan kemudahan bagi pengguna untuk menemukan lokasi layanan pemerintah, fasilitas umum, atau acara tertentu di dalam wilayah. Sementara itu, penyediaan informasi kontak darurat dan nomor-nomor penting memastikan bahwa pengguna memiliki akses cepat saat menghadapi situasi mendesak. Agar dapat menikmati semua fitur dan manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi ini, pengguna juga dapat memanfaatkan pelatihan yang disediakan untuk memahami dengan baik cara menggunakan aplikasi dengan optimal.

KAJIAN LITERATUR

Konsep Administrasi dan Kebijakan Publik

First, Administrasi publik dapat di ibaratkan sebagai tali penghubung antara pemerintah dengan masyarakat (publik). Administrasi publik digunakan untuk lebih memahami hubungan tersebut dan dapat meningkatkan responsibilitas sebuah kebijakan publik demi keefektifan dan keefesienan pelaksanaannya. Dalam pengembangan administrasi publik harus memperlihatkan faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau eksistensi dari suatu bidang yang dikelolanya, faktor lingkungan sangat berpengaruh terhadap pengembangan administrasi publik, khususnya dari lingkungan luar.

Administrasi publik terdiri dari dua kata yaitu administrasi dan publik. Administrasi berasal dari bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata yaitu *ad* yang artinya intensif dan *ministrare* yang artinya melayani (*to serve*). Dengan demikian, administrasi adalah membantu atau melayani dengan intensif. Sedangkan publik mengandung arti umum, Negara dan masyarakat atau orang banyak.

Lingkup dari studi kebijakan publik sangat luas karena mencakup berbagai bidang dan sektor seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, dan sebagainya. Di samping itu dilihat dari hirarkinya, kebijakan publik dapat bersifat nasional, regional maupun lokal seperti undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan pemerintah daerah/provinsi, keputusan gubernur, peraturan daerah kabupaten/kota, dan keputusan bupati/walikota. Secara terminologi pengertian kebijakan publik (*public policy*) memiliki banyak pengertian dan perspektif.

Proses Kebijakan Publik

Kebijakan publik sebagaimana telah digambarkan, tidak begitu saja lahir, namun melalui proses atau tahapan yang cukup panjang. Anderson (1979) membedakan lima langkah dalam proses kebijakan, yaitu (a) agenda setting, (b) policy formulation, (c) policy adoption, (d) policy implementation, dan (e) policy assessment/ evaluation.

Ripley (1985) membedakan dalam empat tahapan, yaitu (a) agenda setting, (b) formulation and legitimating of goal and programs, (c) program implementation, performance, and impact, (d) decision about the future of the policy and program.

Menurut Thomas R. Dye (1992:328) proses kebijakan publik meliputi beberapa hal berikut.

1. Identifikasi masalah kebijakan (*identification of policy problem*).

Dapat dilakukan melalui identifikasi apa yang menjadi tuntutan (*demands*) atas tindakan pemerintah.

2. Penyusunan agenda (*agenda setting*)

Merupakan aktivitas memfokuskan perhatian pada pejabat publik dan media masa atas keputusan apa yang akan diputuskan terhadap masalah publik tertentu.

3. Perumusan kebijakan (*policy formulation*)

Merupakan tahapan pengusulan rumusan kebijakan melalui inisiasi dan penyusunan usulan kebijakan melalui organisasi perencanaan kebijakan, kelompok kepentingan, birokrasi pemerintah, presiden dan lembaga legislatif.

4. Pengesahan kebijakan (legitimizing of policies)

Pengesahan kebijakan melalui tindakan politik oleh partai politik, kelompok penekan, presiden, dan kongres.

5. Implementasi kebijakan (policy implementation)

Implementasi kebijakan dilakukan melalui birokrasi, anggaran publik, dan aktivitas agen eksekutif yang terorganisasi.

6. Evaluasi kebijakan (policy evaluation)

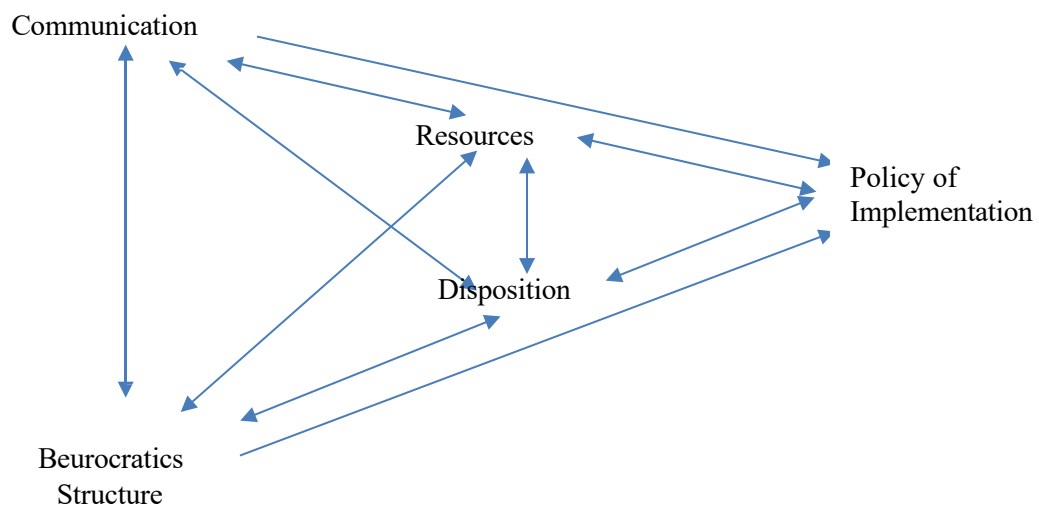
Evaluasi kebijakan dilakukan oleh lembaga pemerintah sendiri, konsultan di luar pemerintah, pers, dan masyarakat (publik). Proses kebijakan sebagaimana telah di kemukakan sebelumnya merupakan aktivitas yang berkaitan dengan bagaimana (a) masalah dirumuskan, (b) agenda kebijakan ditentukan, (c) kebijakan dirumuskan, (d) keputusan kebijakan diambil, (e) kebijakan dilaksanakan, (f) kebijakan di evaluasi.

Model Implementasi Kebijakan

Menurut George C. Edwards III dalam buku *implementation public policy* menguraikan sebagai berikut: *“Implementation of the policy is the policy making stage of policy formations as part of a legislative act, issued an executive order, handover, down judicial decisions, or the issuance of rules and the consequences of the policy for the people who influence”*. (Edwards III, 1980 : 01)

Implementasi kebijakan merupakan tahapan pembuatan kebijakan yang merupakan pembentukan kebijakan sebagai bagian dari suatu tindakan legislatif, dikeluarkannya suatu perintah eksekutif, penyerahan, penurunan keputusan pengadilan, atau dikeluarkannya peraturan dan akibat dari kebijakan tersebut bagi masyarakat yang mempengaruhinya.

Merujuk pada pendapat di atas bahwa, tahap implementasi menjadi begitu penting karena suatu kebijakan tidak akan berarti apa-apa jika tidak dapat dilaksanakan dengan baik dan benar. Dengan kata lain implementasi merupakan tahap dimana suatu kebijakan dilaksanakan secara maksimal dan dapat dicapai tujuan kebijakan itu sendiri. Dengan demikian pengertian tersebut menunjukkan empat variable yang berperan penting dalam mencapai keberhasilan implementasi



Model Implementasi Kebijakan menurut Edwards III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif untuk membaca fenomena yang terjadi dalam kondisi sosial khususnya dampak inovasi DPMPSTP pada masyarakat. Salah satu peran

Biro Pelayanan dan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta adalah meningkatkan peluang promosi dan investasi melalui penyederhanaan prosedur pelayanan perizinan dan nonperizinan yang tepat, cepat, sederhana dan murah

Paradikma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan dasar pijakan untuk mencermati hakikat fenomena atau gejala alam semesta, yang dapat dipandang sebagai realitas tunggal, dan dapat pula dipandang sebagai realitas ganda (jamak). Pandangan pertama mengembangkan pola pikir positivistik yang melahirkan paradigma ilmiah yang lazim diikuti oleh penelitian kuantitatif. Sedangkan pandangan kedua mengembangkan pola pikir fenomenologis dan melahirkan paradigma alamiah, yang lazim diikuti oleh penelitian kualitatif (Murdiyanto 2020:3). Sedangkan Salim & Syahrums (2012:28) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif mengacu pada makna, konsep, karakteristik, metafora, simbol dan pemaparan sesuatu. Harahap (2020:34) mengemukakan bahwa penelitian (research) pada dasarnya merupakan metode untuk menyelesaikan suatu masalah atau mencari jawaban dari persoalan yang dihadapi secara ilmiah. Penelitian menggunakan cara berfikir reflektif, berpikir keilmuan dengan prosedur yang sesuai dengan tujuan dan sifat penyelidikan.

Dalam penelitian kuantitatif diyakini, bahwa satu-satunya pengetahuan (knowledge) yang valid adalah ilmu pengetahuan (science), yaitu pengetahuan yang berawal dan didasarkan pada pengalaman (experience) yang tertangkap lewat pancaindera untuk kemudian diolah oleh nalar (reason). Secara epistemologis, dalam penelitian kuantitatif diterima suatu paradigma, bahwa sumber pengetahuan paling utama adalah fakta yang sudah pernah terjadi, dan lebih khusus lagi hal-hal yang dapat ditangkap pancaindera (exposed to sensory experience).

Paradigma kualitatif meyakini bahwa di dalam masyarakat terdapat keteraturan. Keteraturan itu terbentuk secara natural, karena itu tugas peneliti adalah menemukan keteraturan itu, bukan menciptakan atau membuat sendiri batasan-batasannya berdasarkan teori yang ada. Atas dasar itu, pada hakikatnya penelitian kualitatif adalah satu kegiatan sistematis untuk menemukan teori, bukan untuk menguji teori atau hipotesis. Oleh karena itu secara epistemologis, paradigma kualitatif tetap mengakui fakta empiris sebagai sumber pengetahuan tetapi tidak menggunakan teori yang ada sebagai bahan dasar untuk melakukan verifikasi.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Solichin (2021:5) menyatakan bahwa konstruktivisme merupakan mazhab dalam falsafah yang memandang bahwa pengetahuan merupakan suatu upaya pembentukan seseorang atas dirinya sendiri. Seseorang membentuk pengetahuannya ketika ia melakukan interaksi dengan lingkungan yang melingkupinya. Kebenaran suatu pengetahuan dapat terbukti, ketika ia dapat memberikan manfaat bagi orang tersebut dalam menghasilkan solusi terhadap persoalan-persoalan yang dihadapi.

Pengetahuan dapat digambarkan sebagai hasil atau konsekuensi dari aktivitas manusia, pengetahuan merupakan konstruksi manusia, tidak pernah dipertanggungjawabkan sebagai kebenaran yang tetap tetapi merupakan permasalahan dan selalu berubah. Hal ini berarti bahwa aktivitas manusia merupakan aktivitas mengonstruksi realitas, dan hasilnya tidak merupakan kebenaran yang tetap tetapi selalu berkembang terus.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa realitas itu merupakan hasil konstruksi manusia. Realitas itu selalu terkait dengan nilai jadi tidak mungkin bebas nilai dan pengetahuan hasil konstruksi manusia itu tidak bersifat tetap tetapi berkembang terus

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Hal ini disimpulkan karena pertama, masalah yang diteliti belum terlihat dengan jelas. Peneliti akan masuk ke dalam obyek dan melakukan penjelajahan dengan grand tour question, sehingga masalah akan dapat ditemukan dengan jelas. Kedua, gejala obyek sosial dalam locus penelitian tidak dapat digeneralisir dan perlu dilakukan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Ketiga, interaksi sosial dalam obyek penelitian belum terlihat ada hubungan-hubungan yang jelas.

Creswell (1998) dalam Murdiyanto (2021:19) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai

suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami. Sejalan dengan hal di atas, Harahap (2020:10) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berpangkal dari pola fikir induktif, yang didasarkan atas pengamatan obyektif partisipatif teradap suatu gejala (fenomena) sosial.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan data primer berupa hasil wawancara dengan key informan dan data sekunder berupa dokumen Indikator Kinerja Utama, Standar Operasional dan Prosedur dan dokumen-dokumen pendukung lain yang berkaitan penerapan JAKEVO dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Pademangan Jakarta, bersifat kualitatif deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif, yang lebih mengedepankan proses dan makna

PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan Jakarta Evolution (Jakevo) di Kecamatan Pademangan sangat dipengaruhi oleh empat faktor utama menurut teori George Edwards III.

1. komunikasi memegang peranan krusial dalam memastikan kebijakan dipahami dan dijalankan dengan baik. Kejelasan informasi, konsistensi penyampaian, dan pemanfaatan berbagai saluran komunikasi menjadi kunci keberhasilan. Selain itu, komunikasi dua arah diperlukan untuk menerima masukan dan menangani keluhan, serta pelatihan bagi aparatur pemerintah agar informasi tersampaikan dengan benar.
2. sumber daya yang memadai menjadi faktor penentu. Sumber daya manusia yang kompeten, dukungan finansial yang mencukupi, infrastruktur teknologi yang handal, dan alokasi waktu yang tepat sangat diperlukan. Tanpa sumber daya yang memadai, operasional program akan terhambat, dan tujuan kebijakan sulit tercapai. Ketersediaan perangkat keras dan lunak yang mendukung sistem, serta keamanan data, juga menjadi perhatian penting.
3. disposisi atau sikap positif dari para pelaksana kebijakan memengaruhi keberhasilan implementasi. Pemahaman, komitmen, dan responsivitas terhadap perubahan menjadi faktor penting. Aparatur yang memiliki motivasi tinggi dan melihat kebijakan sebagai inovasi positif akan lebih proaktif dalam mengedukasi masyarakat dan menyelesaikan kendala. Dukungan dari pimpinan dan insentif juga dapat meningkatkan motivasi.
4. struktur birokrasi yang efisien memastikan kebijakan berjalan sesuai rencana. Hierarki yang jelas, prosedur yang sederhana, koordinasi yang baik antar instansi, dan fleksibilitas dalam menghadapi masalah sangat diperlukan. Birokrasi yang terlalu kaku dapat menghambat implementasi. Pengawasan dan evaluasi yang efektif juga penting untuk memastikan kebijakan berjalan sesuai tujuan.

Secara keseluruhan, implementasi Jakevo di Kecamatan Pademangan memerlukan perhatian pada semua aspek tersebut agar kebijakan dapat berjalan efektif dan mencapai tujuan yang diharapkan. Komunikasi yang baik, sumber daya yang memadai, disposisi yang positif, dan struktur birokrasi yang efisien adalah kunci keberhasilan.

Dengan memperhatikan keempat faktor ini secara komprehensif, implementasi Jakevo di Kecamatan Pademangan dapat mencapai tujuan yang diharapkan, memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Evaluasi berkala dan penyesuaian strategi implementasi juga diperlukan untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas program.

Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program Jakarta Evolution (JAKEVO di Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara

1. Komunikasi (Informasi yang Ditransmisikan kepada Pelaksana dan Penerima Kebijakan). Dimensi komunikasi dalam implementasi kebijakan program Jakevo merupakan elemen penting dalam mencapai keberhasilannya. Langkah awal dalam implementasi kebijakan Jakevo adalah dengan melakukan sosialisasi baik internal pegawai maupun masyarakat pada umumnya.

2. Sumber Daya (Finansial, Personil, dan Fasilitas). Dimensi sumber daya implementasi kebijakan Jakevo dapat dilihat pada kesiapan anggaran yang diperlukan, jumlah petugas dan kualitas petugas yang mencukupi, serta infrastruktur yang diperlukan.
3. Disposisi (Sikap atau Komitmen Pelaksana Kebijakan). Pada dasarnya pelayanan publik berbasis digital sudah banyak diterapkan diberbagai lini kebutuhan publik. Bahkan hingga sampai pada tingkat kelurahan.
4. Struktur Birokrasi (Tata Kelola dan Mekanisme Kerja). Dimensi struktur organisasi hal-hal yang penting yaitu Standar Operasional dan Prosedur (SOP) dan fragmentasi. SOP adalah mekanisme, sistem dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi kewenangan dan tanggung jawab yang dilaksanakan oleh pelaksana kebijakan. Sedangkan fragmentasi adalah penyebaran tanggung jawab atas suatu kebijakan antara beberapa unit organisasi oleh pelaksana kebijakan. Oleh sebab itu unsur kepemimpinan sangat diperlukan dalam implementasi kebijakan

Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaan implementasi Jakevo tidak pernah terlepas dari hambatan-hambatan yang terjadi, terutama dalam tugas pokok dan fungsi pemegang kewenangan dengan kondisi di lapangan.

Implementasi Jakevo, sebagai sistem pelayanan publik berbasis digital, menghadapi berbagai hambatan yang kompleks. Salah satu isu utama adalah kesenjangan antara kebijakan yang dirancang dan kondisi implementasi di lapangan. Kurangnya akses teknologi dan literasi digital di kalangan masyarakat, serta resistensi terhadap perubahan, menjadi tantangan signifikan. Selain itu, perbedaan pemahaman antara pembuat kebijakan dan petugas lapangan sering kali menyebabkan kesalahan interpretasi dan implementasi. Komunikasi yang tidak efektif antara berbagai tingkatan pemerintahan memperparah masalah ini, mengakibatkan ketidaksesuaian antara kebijakan yang diinginkan dan praktik di lapangan.

Kendala anggaran juga menjadi faktor penghambat utama dalam pengembangan dan pemeliharaan Jakevo. Keterbatasan dana mempengaruhi pengadaan infrastruktur teknologi, penguatan keamanan sistem, dan pelatihan berkelanjutan bagi petugas. Tanpa anggaran yang memadai, pembaruan sistem dan pemeliharaan rutin terabaikan, yang berdampak pada kualitas dan kelancaran operasional Jakevo. Akibatnya, sistem sering mengalami gangguan atau lambat, yang mengurangi efektivitas pelayanan publik. Selain itu, pelatihan petugas yang tidak merata, akibat keterbatasan anggaran, menghambat kinerja keseluruhan sistem.

Ketersediaan tenaga ahli merupakan elemen penting lainnya dalam keberhasilan implementasi Jakevo. Tenaga ahli di bidang teknologi informasi dan sistem informasi diperlukan untuk memastikan sistem dirancang dengan baik, aman, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Namun, beberapa kecamatan mengalami keterbatasan akses terhadap tenaga ahli, yang menghambat pengembangan dan pemeliharaan sistem. Kolaborasi dengan konsultan dari pemerintah provinsi atau pihak swasta, serta pengembangan kapasitas internal melalui pelatihan pegawai, menjadi solusi yang penting untuk mengatasi masalah ini.

Umpan balik dari pengguna, baik positif maupun negatif, memberikan gambaran yang jelas tentang efektivitas Jakevo. Keluhan terkait gangguan teknis, kendala akses internet, dan kurangnya pemahaman sistem menunjukkan adanya masalah dalam implementasi. Pemerintah perlu menanggapi umpan balik negatif secara konstruktif, mengidentifikasi akar masalah, dan memberikan solusi yang konkret. Pendekatan yang responsif dan transparan dalam menangani keluhan pengguna akan membangun kepercayaan dan meningkatkan kualitas layanan.

Akurasi informasi dan koordinasi antar unit kerja juga menjadi perhatian utama. Keterlambatan pembaruan data dan kurangnya koordinasi sering kali menyebabkan ketidakakuratan informasi dan tumpang tindih wewenang. Struktur organisasi yang jelas, dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang spesifik, serta koordinasi rutin antar unit kerja, diperlukan untuk memastikan kelancaran implementasi Jakevo. Pembaruan prosedur dan penerapan SOP yang jelas juga penting untuk menghindari duplikasi tugas dan ketidakefisienan dalam proses pelayanan

Upaya - upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan implementasi program Jakarta

Evolution (JAKEVO) di Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara

Untuk mengatasi hambatan dalam implementasi Jakarta Evolution (Jakevo) di Kecamatan Pademangan, Kota Jakarta Utara, diperlukan berbagai upaya strategis yang mencakup aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sesuai dengan teori implementasi kebijakan George Edwards III.

- 1. Upaya dalam Dimensi Komunikasi:** Hambatan dalam komunikasi dapat diatasi dengan meningkatkan sosialisasi dan memperbaiki alur penyebaran informasi agar masyarakat dan aparatur pemerintahan memahami kebijakan Jakevo secara lebih baik. Sosialisasi langsung di kelurahan, RW, atau RT, pemanfaatan media sosial, website resmi pemerintah, serta papan informasi di kantor kelurahan dan kecamatan perlu ditingkatkan. Program pelatihan digital bagi warga yang belum terbiasa menggunakan aplikasi layanan berbasis digital juga penting. Pelatihan dan pembekalan bagi aparatur pemerintah melalui bimbingan teknis, pedoman, dan SOP yang jelas akan membantu mereka memberikan pelayanan yang lebih efektif. Perbaikan saluran umpan balik melalui layanan pengaduan online dan survei kepuasan masyarakat secara berkala akan mengidentifikasi kendala yang dihadapi warga.
- 2. Upaya dalam Dimensi Sumber Daya:** Hambatan dalam sumber daya dapat diatasi dengan meningkatkan kapasitas teknologi, memperkuat SDM, dan mengalokasikan anggaran yang memadai untuk implementasi Jakevo. Penyediaan fasilitas pendukung di kantor kelurahan dan kecamatan, seperti perangkat komputer dan jaringan internet yang stabil, sangat penting. Koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) untuk memperbaiki sistem jika terjadi gangguan teknis juga diperlukan. Pelatihan rutin bagi petugas pelayanan publik dan penugasan tenaga pendamping digital akan meningkatkan kapasitas SDM. Optimalisasi anggaran dan dukungan operasional, termasuk kerja sama dengan sektor swasta, akan memastikan layanan Jakevo terus berkembang.
- 3. Upaya dalam Dimensi Disposisi:** Agar implementasi Jakevo berjalan dengan baik, diperlukan peningkatan motivasi dan komitmen dari para pelaksana kebijakan, serta peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan ini. Insentif atau penghargaan bagi pegawai yang aktif dalam menjalankan layanan Jakevo akan meningkatkan komitmen dan motivasi. Pengembangan budaya kerja yang adaptif terhadap teknologi juga penting. Workshop dan diskusi rutin akan mengurangi resistensi terhadap perubahan. Kecepatan dan keakuratan layanan, serta penanganan keluhan masyarakat dengan cepat, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Jakevo.
- 4. Upaya dalam Dimensi Struktur Birokrasi:** Untuk memastikan implementasi Jakevo berjalan lancar, birokrasi perlu dibuat lebih fleksibel dan efisien, tanpa prosedur yang terlalu panjang atau tumpang tindih. Penyederhanaan prosedur administrasi dengan mengurangi persyaratan manual dan menyediakan fitur integrasi dengan sistem lain akan memudahkan masyarakat. Rapat koordinasi rutin antar instansi pemerintahan dan pengembangan platform koordinasi digital akan meningkatkan koordinasi. Pembentukan tim pemantau implementasi Jakevo dan penggunaan dashboard monitoring real-time akan memperkuat sistem pengawasan dan evaluasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi kebijakan Program Jakarta Evolution (Jakevo) di Kecamatan Pademangan telah berjalan dengan baik, namun masih menghadapi beberapa tantangan. Berdasarkan teori George Edwards III, faktor utama yang memengaruhi implementasi meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Efektivitas komunikasi antara pemerintah, petugas layanan, dan masyarakat masih terbatas, ditambah dengan sosialisasi yang kurang optimal dan pemahaman masyarakat yang belum merata. Keterbatasan tenaga ahli serta infrastruktur teknologi yang belum merata juga menjadi hambatan. Selain itu, sikap petugas yang beragam terhadap sistem digital serta birokrasi yang kaku dan koordinasi antarinstansi yang belum optimal turut menghambat efisiensi layanan Jakevo.

Implementasi kebijakan Program Jakarta Evolution (Jakevo) di Kecamatan Pademangan, Kota Jakarta Utara, menghadapi beberapa hambatan utama. Kurangnya sosialisasi menyebabkan rendahnya

pemahaman masyarakat terhadap layanan digital, sehingga mereka masih memilih metode konvensional. Keterbatasan tenaga ahli, infrastruktur teknologi, serta akses internet yang belum merata semakin menghambat implementasi. Selain itu, resistensi aparatur terhadap sistem digital akibat minimnya keterampilan teknis dan sikap yang kurang responsif terhadap inovasi, ditambah birokrasi yang kaku dan koordinasi antarinstansi yang belum optimal, membuat layanan Jakevo kurang efisien.

Untuk mengatasi hambatan dalam implementasi Program Jakarta Evolution (Jakevo) di Kecamatan Pademangan, Kota Jakarta Utara, berbagai upaya telah dilakukan. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berupaya mengoptimalkan implementasi Jakevo dengan meningkatkan sosialisasi, pelatihan petugas, serta penguatan infrastruktur teknologi. Penyuluhan dan kampanye digital dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat, sementara pelatihan petugas bertujuan agar lebih terampil dan responsif. Selain itu, akses internet diperluas dan sistem Jakevo ditingkatkan agar lebih stabil. Penyederhanaan birokrasi dan koordinasi antarinstansi juga dilakukan untuk mempercepat administrasi dan meningkatkan efisiensi layanan. Upaya ini diharapkan dapat memaksimalkan manfaat Jakevo bagi masyarakat Kecamatan Pademangan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Edwards dan Sharkansky dalam Wahab, Solichin Abdul Wahab.(1990). Pengantar Analisis Kebijakan Negara. Rineka Cipta, Jakarta.
- Harahap, N. (2020). Penelitian Kualitatif. Medan Sumatera Utara: Wal ashri Publishing. Hayat. (2019). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: PT RAJAGRAfindo PerSAdA. Indayani, L., & Sumartik. (2019). Manajemen Perubahan. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Kadji, Y. (2015). Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik : Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo Press.
- Solichin, M. M. (2021). Paradigma Konstruktivisme Dalam Belajar Dan Pembelajaran. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Subianto, A. (2020). Kebijakan Publik. Surabaya: PT Menuju Insan Cemerlang.
- Tampubolon, M. P. (2020). CHANGE MANAGEMENT Manajemen Perubahan; Individu, Tim Kerja, Organisasi. Bogor: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Wijaya, Toni.(2018). Manajemen Kualitas Jasa. Cetakan Pertama. Jakarta: Indeks

Jurnal Nasional dan Internasional

- Amrozi, Y., Devi, E. C., & Rosida, L. A. (2022). Implementasi E-Government Pelayanan Publik Pada Aplikasi E-kios. Jurnal Kebijakan Publik, 310-316.
- Darmadi, D., Rakhmadian, B., Candranira, A. D., & Noegraha, A. B. (2019). Perspektif Masyarakat Dalam Menghadapi Transformasi Pelayanan Publik New Normal di Kota Madiun. Journal Publicuho, 345-359.
- Febrianti, V. S., Khuroydi, I., & Setiawan, A. (2022). Transformasi Pelayanan Publik Melalui Digital Governance (Studi Pendayagunaan Website Rampak Pintar di Desa Kesambi Rampak Situbondo). Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0 (pp. 464-492). Situbondo: PROSIDING SIMPOSIUM NASIONAL.
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia. Jurnal Studi Kepemerintahan, 226-239.
- Junaidi, F. (2021). Transformasi Digital, Pelayanan Publik Di Masa Pandemi. Ekasakti Educational Journal, 278-292.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19. Jurnal

Ilmu Administrasi, 212-224.

Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, 220-231.

Pamungkas, Y. A., & Satispi, E. (2020). Implementation of Land and Building Tax-Rural and Urban in DKI Jakarta Province. *Matra Pembangunan Jurnal Internasional Inovasi Kebijakan*, 57- 67.

Ristala, H., & Rahmandika, M. A. (2022). Penyederhanaan Birokrasi Dan Transformasi Kelembagaan Demi Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *JurnalAcademia Praja*, 118-127.

Safitri, P. A., Wicaksono, G., & Kusumaningrum, N. D. (2022). Effectiveness Analysis of The Land and Building Tax of Rural and Urban Areas (Pbb-P2) Contribution to Local Own-Source Revenue (Pad) Of Tuban Regency. *International Journal of Multidisciplinary Research and Literature IJOMRAL*, 7-13.

Said, L. (2020). The Obligation Of Rural And Urban Land And Buildings Taxation Based On Realization Of Rural And Urban Land And Buildings Tax Revenue. *International Journal of Business, Economics and Law*, 32- 37.

Samudra, D. F., Salahudin, & Taufikurahman, I. (2022). Inovasi Pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi Portal Informasi Pemkab Nganjuk (Ping). *Jurnal Academia Praja*, 73-78.

Undang-undang dan Peraturan-peraturan:

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Instruksi Gubernur Nomor 14 Tahun 2020 tentang Penyusunan, Penetapan Dan Penerapan Standar Pelayanan Pada Perangkat Daerah

Keputusan Lurah Kelurahan Ancol Nomor 33 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Kelurahan Ancol

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Pelaporan Kotamadya/ Kabupaten Administrasi, Kecamatan dan Kelurahan di Provinsi DKI Jakarta.

Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 271 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Penelitian