



## Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Jak Evo Di UP PMPTSP (Unit Pengelola Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kelurahan Cengkareng Barat

Yudha Prabowo<sup>1</sup>, Udin Syamsudin<sup>2</sup>, Thita Moralitha Mazya<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

### Abstrak

Received: 05 Januari 2024  
Revised : 12 Januari 2024  
Accepted: 19 Januari 2024

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah satuan kerja perangkat daerah yang dibentuk dengan tugas untuk melayani perizinan dan non-perizinan dengan sistem satu pintu. Keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini merupakan implementasi pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Jak Evo dan apa saja yang menjadi Hambatan dan Tantangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Cengkareng Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan dengan teknik Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Jenis dan sumber data berbentuk data Primer dan data Sekunder. Dalam penelitian ini menggunakan konsep Teori Rogers (1983) dalam suwarno (2008:17), Konsep Teori ini memiliki 5 Tahapan Indikator dalam Inovasi Pelayanan yaitu Tahapan Indikator Relative Advantage (keuntungan relative), Compability (kesesuaian), Complexity (kerumitan), Triability (kemungkinan dicoba), Observability (kemudahan diamati). Hasil penelitian menggunakan 5 Tahapan Indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa minat masyarakat dalam menyesuaikan inovasi pelayanan berbasis digital sudah cukup baik dan juga dengan adanya Inovasi Pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Jak Evo masyarakat dapat merasakan manfaat dari segi waktu dan fleksibilitas. Kendala yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Cengkareng Barat yaitu pada Tahap Indikator Complexity, masih ditemukannya masyarakat yang belum paham mengenai aplikasi Jak Evo dan bagaimana alur dalam pengajuan permohonan Perizinan maupun Non Perizinan, pihak terkait diharapkan dapat lebih ditingkatkan lagi dalam Sosialisasi kepada masyarakat agar mendekatkan pelayanan yang lebih luas lagi.

**Keywords:** Inovasi Pelayanan, Jak Evo, Masyarakat, Sosialisasi, Digitalisasi

(\*) Corresponding Author: [prayudhabowo@gmail.com](mailto:prayudhabowo@gmail.com)

**How to Cite:** Prabowo, Y., Syamsudin, U., & Mazya, T. M. (2024). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Jak Evo Di UP PMPTSP (Unit Pengelola Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kelurahan Cengkareng Barat. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10537432>

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat, (Swandaru Rama, 2022). Tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kepuasan tersebut dapat dicapai dengan pemberian pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang tercermin dari transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, Menurut Sinambela dalam Mulyadi (2018).

Pelayanan terhadap masyarakat selama ini diupayakan oleh pemerintah selaku penyelenggara administrasi Negara melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dengan telah mengubah paradigma sentralisasi pemerintah ke arah desentralisasi dengan pemberian otonomi daerah yang luas dan bertanggung jawab.

Sejak berlakunya Undang – Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat lebih leluasa dalam mengatur daerahnya termasuk dalam memberikan pelayanan kepada publik, baik kelompok pelayanan yang bersifat administrasi (perizinan), barang (jaringan listrik, jaringan telpon dan lainnya), maupun jasa (pendidikan, kesehatan dan lain – lain).

Tahun 2013 merupakan tahun lahirnya reformasi birokrasi di Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Pemda DKI Jakarta), yang ditandai dengan disahkannya Peraturan Daerah No. 12 tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) adalah satuan kerja perangkat daerah yang dibentuk dengan tugas untuk melayani perizinan dan non-perizinan dengan sistem satu pintu.

Keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini merupakan implementasi pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Selanjutnya melalui Permendagri No. 24/2006 diharapkan dapat menjadi kunci dalam rangka mengurangi panjangnya birokrasi perizinan berpotensi terhadap penyelewengan. Kebijakan PTSP ini sebenarnya merupakan reformasi perizinan usaha yang dijalankan pemerintahan daerah dengan Sistem yang menggunakan yang bernama *One Step Service(OSS)* tentang sistem Pelayanan Perizinan.

Penyederhaan Pelayanan adalah upaya efisiensi terhadap waktu, prosedur, dan biaya dalam penerbitan perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui seberapa efektif pelayanan berbasis digital kepada masyarakat dan fenomena apa saja yang muncul dalam permasalahan inovasi pelayanan menggunakan Aplikasi Jak Evo.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan paradigma penelitian pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian deskriptif dapat mengungkap dan mendeskripsikan atau menjelaskan sebuah peristiwa sehingga dapat diketahui keadaan sebenarnya. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sebagai instrumen pokok. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy.J. Moleong, pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Hasil analisis data berupa pemaparan mengenai situasi yang

diteliti yang disajikan dalam bentuk uraian naratif.

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data utama atau primer sumber data tambahan atau data sekunder. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah seluruh kegiatan di lapangan berupa pernyataan dan tindakan dari semua pelaku atau informan yang diteliti, sumber data primer yang dimaksud adalah data dari semua pihak dimana diharapkan data yang akurat, lengkap dan mendalam dari para informan terkait penelitian Inovasi pelayanan masyarakat melalui aplikasi jak evo di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Cengkareng Barat.

Penentuan informan didasarkan atas pertimbangan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, yaitu informan dapat memberikan informasi yang dianggap sesuai dengan kebutuhan penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yaitu Kepala unit PTSP kelurahan cengkareng barat, pegawai yang mengoperasikan website/aplikasi Jak Evo, dan masyarakat yang pernah mengurus peizinan dan surat keterangan melalui aplikasi Jak Evo.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi Jak Evo di Kelurahan Cengkareng Barat, peneliti menggunakan Teori Rogers yang terdiri dari 5 indikator dalam inovasi pelayanan, yaitu Relative Advantage (keuntungan relative), Compability (kesesuaian), Complexity (kerumitan), Triability (kemungkinan dicoba), Observability (kemudahan diamati). Berikut adalah hasil penelitian sesuai dengan indikator teori tersebut, sebagai berikut :

Tahap Pertama Relative Advantage atau Keuntungan Relative sesuai dengan hasil penelitian dan wawancara sudah sangat baik. Dapat dilihat bagaimana masyarakat dapat mudahnya mengakses layanan aplikasi Jak Evo pada gadget masing-masing tanpa perlu datang dan mengantri di kantor kelurahan. Serta masyarakat dapat fleksibel dan menghemat waktu karena setelah persyaratannya dinyatakan lengkap, kurang dari 1 jam pemohon sudah dapat mengunduh surat perizinan maupun non perizinan yang diajukan.

Tahap Kedua Compability atau Kesesuaian, pada tahapan ini peneliti menemukan bahwa seiring berjalannya waktu masyarakat dapat menyesuaikan dengan inovas berbasis digital, hal ini dapat dilihat bagaimana masyarakat dapat merasakan manfaat inovasi pelayanan digital melalui aplikasi jak evo

Tahap Ketiga Complexity atau Kerumitan, pada tahapan ini bisa dilihat dari hasil wawancara dengan para Informan, bahwa kendala yang dihadapi ialah masih banyaknya masyarakat yang kurang paham bagaimana cara mengakses aplikasi jak evo, dalam hal ini harus ditingkatkan lagi peran UP PMPTSP dalam sosialisasi mengenai aplikasi jak evo kepada masyarakat dan juga terkadang terkendala maintenance server yang tidak bisa diperkirakan.

Tahap Keempat Triability atau Kemungkinan dicoba, pada tahapan ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat mudah memahami sebuah inovasi jika dapat dicoba langsung dibanding dengan aplikasi yang tidak dapat dicoba langsung dan masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya pelayanan berbasis digital melalui aplikasi jak evo.

Tahap Kelima Observability atau Kemudahan diamati, pada tahapan ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa tertarik kepada inovasi pelayanan yang sudah terbukti memiliki manfaat untuk masyarakat, maka dari itu calon pengguna inovasi pelayanan akan tertarik jika pengguna lainnya terbukti mendapatkan manfaat sehingga calon pengguna berharap mendapatkan manfaat dan keuntungan yang sama. Dalam hal ini UP PMPTSP Kelurahan Cengkareng Barat sudah cukup baik dalam menarik minat masyarakat untuk mengurus perizinan melalui aplikasi jak evo.

Dari 5 indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi Jak Evo di Kelurahan Cengkareng Barat sudah sangat baik dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan dan bagaimana masyarakat merasakan manfaat dari inovasi pelayanan ini, mulai dari hemat waktu dan fleksibel, diharapkan dapat lebih banyaknya masyarakat yang mengetahui aplikasi perizinan dan non perizinan berbasis digital yang bernama *Jak Evo (Jakarta Evolution)*.

Faktor yang menjadi tantangan dan hambatan dapat dilihat pada tahap Complexity atau Kerumitan, pada tahapan ini masih ditemukan beberapa kendala antara lain masih ditemukannya masyarakat yang kurang paham mengenai aplikasi jak evo, hal ini harus ditingkatkan lagi sosialisasi kepada para pengurus wilayah seperti Ketua RT & Ketua RW dan juga mensosialisasikan dengan terjun langsung kelapangan mendengarkan langsung apa saja yang menjadi kendala dalam melakukan permohonan melalui aplikasi jak evo dan juga terkadang terkendala maintenance system atau pemeliharaan sistem yang tidak bisa ditebak mengakibatkan sedikit terganggunya masyarakat dalam mengajukan permohonan perizinan dan non perizinan melalui aplikasi jak evo.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pada hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa dalam Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Jak Evo di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan menggunakan Teori Inovasi Pelayanan Menurut Rogers (1983) dalam suwarno (2008:17) sebagaimana yang telah diuraikan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi Jak Evo di UP PMPTSP Kelurahan Cengkareng Barat.

Dari 5 Indikator inovasi pelayanan masyarakat sudah terbilang cukup baik, hal ini dapat dilihat masyarakat merasakan manfaat dan keuntungan yang didapat dengan adanya inovasi pelayanan berbasis digital melalui aplikasi jak evo, dari mulai fleksibilitas hingga menghemat waktu. Karena pemohon tidak perlu datang ke kantor kelurahan dan tidak perlu repot-repot mengantri, cukup mengupload berkas yang menjadi persyaratan dan tunggu beberapa saat nanti akan muncul berkas yang diajukan oleh pemohon, meskipun banyak manfaat dan keuntungan dengan adanya inovasi pelayanan ini, masih ada tantangan yang harus dilakukan oleh UP PMPTSP antara lain bagaimana mensosialisasikan kepada masyarakat yang kurang paham mengenai aplikasi jak evo.

2. Tantangan dan Hambatan dalam penerapan Inovasi Pelayanan melalui aplikasi Jak Evo

Hal ini menyangkut kepada Indikator Complexity atau Kerumitan yang menjadi tantangan dan hambatan adalah bagaimana Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu bisa Mengedukasi dan mensosialisasikan kepada masyarakat yang belum paham mengenai jak evo dan manfaat atau keuntungan yang didapat dari inovasi pelayanan melalui aplikasi jak evo dan dan Perbaikan Sistem yang terkadang tidak bisa ditebak karena hal itu adalah suatu kebutuhan untuk pemeliharaan sistem agar dapat terus beroperasi dengan lancar.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Naomi, Prima. "Hasil Penelitian: Manajemen Layanan Publik Provinsi DKI Jakarta." Jakarta.
- Swandaru, Rama. *Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Di Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2021 (Studi Kasus Pelayanan Imb)*. Diss. Universitas Nasional, 2022.
- Khofifah, Robiatul (2022) *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat*. Sarjana (S1) thesis, Universitas Islam "45" Bekasi.
- Putra, Rizvanda Meyliano Dharma. *Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health Di Kota Surabaya)*. Diss. Universitas Airlangga, 2018.
- Wirijadinata, Jat Jat. "Standar Pelayanan Publik Dalam Merealisasikan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah." *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* 10.4 (2020): 59-70.
- Nugroho, Mulyanto, and Abdul Halik. "Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri." *JHP17: Jurnal Hasil Penelitian* 1.02 (2016).
- Rahman, A. Ramadhan, Iman Surya, and Daud Kondorura. "Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. eJournal Pemerintahan Integratif." *Volume 8* (2020): 701-711.
- Soraya, Tania, and Puji Astuti. "Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten pati." *Journal of Politic and Government Studies* 8.04 (2019): 61-70.
- Suhartoyo, Suhartoyo. "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)." *Administrative Law and Governance Journal* 2.1 (2019): 143-154.
- Nilamsuri, Raja Dinda. *Optimalisasi Kemudahan Pelayanan Investasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Batam*. Diss. Universitas Internasional Batam, 2018.
- Ronnyta, Regita Vania, and Nunik Retno Herawati. "Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang." *Journal of Politic and Government Studies* 9.03 (2020): 81-90.