

**INOVASI APLIKASI JAKARTA *EVOLUTION* (JAKEVO)  
DALAM PELAYANAN PERIZINAN ONLINE DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**



Oleh :

**ANGELIA DEVIKA LYDIA  
NPM. 20041010242**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**


**INOVASI APLIKASI JAKARTA *EVOLUTION* (JAKEVO) DALAM  
PELAYANAN PERIZINAN *ONLINE* DI DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DKI JAKARTA**

**ANGELIA DEVIKA LYDIA  
NPM. 20041010242**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

**Dosen Pembimbing**

  
**Tukiman, S.Sos, M.Si  
NIP. 196103231989031001**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si  
NIP. 1906804182021211006**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**INOVASI APLIKASI JAKARTA *EVOLUTION* (JAKEVO) DALAM  
PELAYANAN PERIZINAN *ONLINE* DI DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DKI JAKARTA**


**Disusun Oleh:**

**Angelia Devika Lydia  
NPM. 20041010242**

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada  
DiA: Journal of Public Administration, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
(Terakreditasi Sinta 3)  
Volume 22 Nomor 2 Bulan Desember 2024

**Menyetujui,**

**PEMBIMBING**

  
**Tukiman, S.Sos, M.Si  
NIP. 196103231989031001**

**TIM PENGUJI**

**1. Ketua**

  
**Dra. Susi Hardjati, M.A.P  
NIP. 196902101993032001**

**2. Sekretaris**

  
**Tukiman, S.Sos, M.Si  
NIP. 196103231989031001**

**3. Anggota**

  
**Singgih Manggalou, S.IP., M.IP  
NPT. 21119920401314**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
  
**Dr. Catur Suratnoaji, M. Si  
NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR REVISI**

**INOVASI APLIKASI JAKARTA *EVOLUTION* (JAKEVO) DALAM  
PELAYANAN PERIZINAN *ONLINE* DI DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DKI JAKARTA**


**Disusun Oleh:**

**Angelia Devika Lydia**  
**NPM. 20041010242**


Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 28 Mei 2024

**TIM PENILAIAN**

**PENILAI 1**

  
**Dra. Susi Hardjati, M.A.P**  
**NIP. 196902101993032001**

**PENILAI 2**

  
**Tukiman, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

**PENILAI 3**

  
**Singgih Manggalou, S.IP., M.IP**  
**NPT. 21119920401314**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Angelia Devika Lydia

NPM : 20041010242

Program Studi /Fakultas : Administrasi Publik/ Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi :

**INOVASI APLIKASI JAKARTA *EVOLUTION* (JAKEVO) DALAM PELAYANAN PERIZINAN *ONLINE* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DKI JAKARTA**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Starta 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti skripsi saya ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 28 Mei 2024  
Yang Membuat Pernyataan



Angelia Devika Lydia  
NPM. 20041010242

## ABSTRAK

### INOVASI APLIKASI JAKARTA *EVOLUTION* (JAKEVO) DALAM PELAYANAN PERIZINAN *ONLINE* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DKI JAKARTA

**ANGELIA DEVIKA LYDIA**

**NPM.20041010242**

Inovasi pelayanan publik telah menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat terutama pada hal pelayanan perizinan. Salah satu penerapan inovasi perizinan dengan meluncurkan aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) untuk memfasilitasi proses perizinan secara *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan dampak serta manfaat dari inovasi JakEVO dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan *online* di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Keunggulan Relatif, aplikasi JakEVO memberikan keuntungan bagi masyarakat dan kemudahan didapatkan pada saat mengakses perizinan. 2) Kompatibilitas, JakEVO dinyatakan tidak sesuai dikarenakan alur penanganan perizinan dan waktu penanganan perizinan terdapat perbedaan dengan ketentuan yang berlaku pada SK Kepala Dinas PTSP DKI Jakarta. 3) Kerumitan, tingkat kerumitan JakEVO menurut pengguna cukup rumit. 4) Kemampuan Diujicoba, sebelum diluncurkan ke masyarakat JakEVO tidak melalui tahap uji coba. 5) Kemampuan Diamati, aplikasi ini mudah diamati oleh masyarakat untuk memantau jalannya berkas perizinan dan mempermudah petugas untuk mendapatkan data dengan rinci mengenai banyaknya perizinan yang masuk pada aplikasi sejak tahun 2020 hingga tahun 2023, dengan begitu adanya aplikasi JakEVO belum dapat meningkatkan pelayanan perizinan online di DKI Jakarta.

**Kata Kunci:** *Inovasi; Jakarta Evolution (JakEVO); Pelayanan Publik*

## ABSTRACT

### JAKARTA EVOLUTION (JAKEVO) APPLICATION INNOVATION IN ONLINE LICENSING SERVICES AT THE DKI JAKARTA DEPARTMENT OF CAPITAL INVESTMENT AND INTEGRATED SERVICES

ANGELIA DEVIKA LYDIA  
NPM. 20041010242

Public service innovation has become the main focus in efforts to improve the efficiency and quality of services to the community, especially in terms of licensing services. One application of licensing innovation is by launching the Jakarta Evolution (JakEVO) application to facilitate the online licensing process at the DKI Jakarta Investment and One-Stop Integrated Services Department. This research aims to analyze and describe the impact and benefits of JakEVO innovation in increasing the effectiveness of online licensing services in DKI Jakarta. This research uses qualitative methods with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The research results show that: 1) Relative Advantages, the JakEVO application provides benefits for the community and is easy to obtain when accessing permits. 2) Compatibility, JakEVO was declared unsuitable because the permit handling flow and permit handling time were different from the provisions in force in the Decree of the Head of the DKI Jakarta PTSP Service. 3) Complexity, the level of complexity of JakEVO according to users is quite complicated. 4) Capability Tested, before being launched to the public, JakEVO did not go through a trial phase. 5) Observability, this application is easily observable by the public to monitor the progress of permit files and makes it easier for officers to obtain detailed data regarding the number of permits entered in the application from 2020 to 2023, so the existence of the JakEVO application has not been able to improve online licensing services in DKI Jakarta..

**Keywords:** Innovation; Jakarta *Evolution* (JakEVO); Public service

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rakhmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Aplikasi Jakarta *Evolution* (JAKEVO) Dalam Pelayanan Perizinan *Online* Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta”**. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Bersamaan dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Tukiman, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan banyak perhatian, bimbingan, nasihat, arahan, dan motivasi kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan selama masa perkuliahan;



5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu DKI Jakarta yang telah berkenan menjadi lokasi penelitian, memberikan informasi, serta data yang dibutuhkan bagi penulisan skripsi ini
6. Bapak Budi Ismanto selaku Kepala Bidang Pusat dan Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu DKI Jakarta;
7. Bapak Ahmadi selaku Staff Bidang Pusat dan Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu DKI Jakarta;
8. Mbak Sintya selaku staff Bidang Pelayanan dan Seluruh staff di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu DKI Jakarta;
9. Diri sendiri yang telah berjuang, bertahan, dan tidak pernah pantang menyerah dalam proses penyusunan skripsi yang sangat amat manis ini;
10. Kedua orang tua, adek Margaretha, adek Joshua, dan keluarga besar yang selalu memberikan semangat, dukungan serta doa kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi;
11. Papi (Romi Asroy Tobing) yang telah banyak meluangkan waktunya ditengah sibuk kerja untuk menemani penulis selama melakukan penelitian hingga selesai;
12. Dyah Amara Wardhani dan Veronica Ivana Christanti sahabat penulis SMA yang selalu motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi;
13. Betseba Manik teman dekat penulis di perkuliahan selalu memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi;
14. Seluruh teman-teman Puskap Angkatan 2020 yang selalu memberikan semangat dalam penelitian skripsi ini;

15. NPM 20024010039 yang telah memberikan semangat, motivasi, dan membantu penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
16. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2020 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang sama-sama berjuang, saling mendukung, serta memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini;
17. Seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini terdapat kekurangan, untuk itu berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan selanjutnya. Akhir kata, dengan segala keterbatasan yang dimiliki penulis semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Mei 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	18
1.3. Tujuan Penelitian.....	18
1.4. Manfaat Penelitian.....	18
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>20</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	20
2.2. Landasan Teori .....	27
2.2.1. Inovasi .....	27
2.2.1.1. Pengertian Inovasi.....	27
2.2.1.2. Klasifikasi Inovasi .....	29

2.2.1.3. Adopsi Inovasi .....	31
2.2.1.4. Inovasi Sektor Publik.....	35
2.2.2. Pelayanan Publik .....	37
2.2.2.1. Konsep Pelayanan Publik .....	37
2.2.2.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	38
2.2.2.3. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	40
2.2.2.4. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	42
2.2.3. <i>E-Government</i> .....	44
2.2.3.1. Pengertian <i>E-government</i> .....	44
2.2.3.2. Manfaat <i>E-Government</i> .....	44
2.2.3.3. Strategi Pengembangan <i>E-Government</i> .....	46
2.2.4. Aplikasi Jakarta <i>Evolution</i> (JAKEVO).....	47
2.3. Kerangka Berpikir .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	49
3.2. Lokasi Penelitian .....	50
3.3. Fokus Penelitian .....	51
3.4. Sumber Data .....	54
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.6. Teknik Analisis Data.....	57
3.7. Keabsahan Data .....	59
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	62
4.1.1 Profil DPMPTSP DKI JAKARTA .....	62
4.1.2 Deskripsi Umum Inovasi Aplikasi Jakarta <i>Evolution</i> (JakEVO).....	75
4.2 Hasil Penelitian.....	79
4.3 Pembahasan Penelitian .....	117
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>126</b>
5.1 Kesimpulan.....	126
5.2 Saran .....	129
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>131</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>133</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Pendapatan Asli Daerah Provinsi DKI Jakarta.....	6
Tabel 1.2 Kategori Layanan Perizinan Online di Aplikasi <i>JakEVO</i> .....	8
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Terbaru.....	24
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai DPMPTSP Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai DPMPTSP Tingkat Pendidikan.....	73
Tabel 4.3 Komposisi PNS DPMPTSP Tingkat Golongan.....	74
Tabel 4.4 Rekapitulasi Data Berkas Perizinan JakEVO tahun 2020-2023.....	80

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Tampilan Website JakEVO.....	8
Gambar 1.2 Grafik Total Layanan tahun 2019-2022.....	11
Gambar 1.3 Grafik Jumlah Layanan Perizinan Online Tahun 2019-2022.....	12
Gambar 1.4 Ulasan Masyarakat terkait aplikasi JakEVO.....	15
Gambar 1.5 Ulasan Masyarakat terkait aplikasi JakEVO.....	16
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir.....	50
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data (Model Interaktif Miles dan Huberman)....	60
Gambar 4.1 Kantor Dinas PTSP DKI Jakarta.....	62
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas PTSP DKI Jakarta.....	65
Gambar 4.3 Tampilan Laman Web JakEVO.....	75
Gambar 4.5 Tampilan Pilihan Perizinan Pada Web JakEVO.....	88
Gambar 4.6 Contoh Alur Pelayanan Perizinan Perizinan JakEVO.....	93
Gambar 4.7 Informasi Waktu Perjalanan Berkas.....	95
Gambar 4.8 Peraturan Gubernur DKI Jakarta No.47 Tahun 2017.....	98
Gambar 4.9 Petunjuk Penggunaan Aplikasi JakEVO Kosong.....	102
Gambar 4.10 Pemantauan Jalannya Berkas.....	114