

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik masih menjadi isu yang sering muncul dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Di era serba digital saat ini, pemerintah menghadapi tantangan dalam mengatasi masalah pelayanan publik, sejalan dengan tuntutan masyarakat yang meningkat mengenai pelayanan yang efektif, efisien, berkualitas, serta responsif (Suryadevi & Fanida, 2020). Kebutuhan pelayanan publik menjadi fokus utama pemerintah setelah dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, memaparkan bila pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Undang-undang ini untuk mendorong peningkatan kualitas layanan yang dibutuhkan, sehingga pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu mempersiapkan diri dengan matang dalam memberikan pelayanan dengan kualitas baik. Selain itu, pemerintah berupaya memberikan layanan yang terbaik dengan cara memanfaatkan teknologi informasi yang pada umumnya disebut *e-government*. Kehadiran *e-government* memiliki pengaruh besar terhadap setiap kehidupan negara.

E-government menjadi akses dalam berbagai informasi bagi masyarakat di suatu negara. Informasi tersebut dapat meliputi proses penyelenggaraan,

pengaturan pemerintahan, maupun pelayanan publik. *E-government* bertujuan untuk membuat kualitas pelayanan publik yang lembaga pemerintah sediakan terhadap masyarakat meningkat dengan adanya pemanfaatan teknologi dan informasi, maka dengan terciptanya *e-government* kualitas pelayanan publik dapat meningkatkan terwujudnya *good governance* yang mencakup unsur *akuntabilitas*, *transparansi*, dan *responsive*, serta dapat mewujudkan pelayanan publik optimal, efektif dan efisien bagi masyarakat (Khoerunnisa, 2019). Negara Indonesia pun telah mengadopsi *e-government* sebagai proses untuk menyediakan layanan publik. Manfaat dari implementasi *e-government* di Indonesia masyarakat bisa mengakses laporan kinerja pemerintah secara langsung dan jelas melalui teknologi (Baturabara dan Helmi, 2019).

Kehadiran *e-government* di negara Indonesia membutuhkan sebuah inovasi berbasis digital sebagai pendukung proses layanan publik yang dilakukan pemerintah. Inovasi hadir sebagai salah satu upaya agar menggantikan teknis lama dan mendapatkan penyempurnaan pelayanan publik yang lebih baik, karena sebuah inovasi menjadi penting untuk menjawab tantangan dan perkembangan zaman. Inovasi sering kali diartikan sebagai penciptaan konsep baru, tetapi dalam konteks sektor swasta, fokus utamanya ialah pada inovasi sebagai pertumbuhan ekonomi dan kemakmuran. Namun, ketika berbicara tentang inovasi dalam sektor publik, fokusnya lebih pada aspek kebaruan mengacu pada ide baru, pengembangan, implementasi ide baru, dan meningkatkan proses inovasi dalam ekosistem yang dihasilkan dari aktivitas inovasi tersebut (Prabowo et al., 2022).

Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta sebagai pusat pemerintahan dan bisnis, mempunyai kekuasaan khusus dalam sebagian besar wewenang pemerintahan, kecuali dalam bidang keamanan, yustisi, keuangan, serta politik luar negeri (Indrayana, 2017). Menurut Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintah Daerah Khusus Ibu kota Jakarta, menyatakan bahwa Ibu Kota Jakarta mempunyai kewenangan dalam mengelola sumber daya bagi masyarakat dari berbagai sektor, termasuk ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Pemerintah provinsi DKI Jakarta telah mengambil langkah proaktif dengan menciptakan sebuah inovasi baru untuk meningkatkan proses pelayanan publik di wilayah tersebut melalui adopsi *e-government* yang dikenal sebagai Jakarta *Smart City*. Konsep *Jakarta Smart City* awalnya diperkenalkan oleh Gubernur Joko Widodo dan kemudian diperbarui oleh Gubernur Basuki Tjahaja Purnama (Kalihva et al., 2023).

Konsep dasar dari Jakarta *Smart City* adalah memberikan bantuan kepada masyarakat dengan cara menyediakan akses terbuka terhadap data pemerintah, di mana mencakup berbagai informasi yang pemerintah provinsi DKI Jakarta sediakan. Lalu konsep Jakarta *Smart City* diintegrasikan ke dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) pada periode tahun 2013-2017 dan diperbarui lagi dalam RPJMD periode tahun 2017-2022 (Kalihva et al., 2023). Selain itu, Provinsi DKI Jakarta mendapatkan penghargaan *Digital Government Award* untuk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan diakui sebagai provinsi dengan nilai *e-government* tertinggi pada tahun 2023. Pemerintah DKI Jakarta juga dapat mempertahankan nilai tertinggi dan mendapat penghargaan pada pelaksanaan *e-government* secara dua tahun berturut-turut dengan nilai 3,67% yang

melebihi nilai provinsi lainnya. Penghargaan ini merupakan bukti nyata bahwa manfaat dari adanya inovasi layanan berbasis digital di lingkungan Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta dapat diakui dan terbukti nyata. seperti dimuat dalam berita infopublik, yakni:

“...Penghargaan ini menunjukkan bahwa manfaat inovasi layanan digital memberikan manfaat nyata di lingkungan Pemprov DKI Jakarta, dengan menciptakan ekosistem kerja yang lebih efisien, dan efektif dalam pelayanan publik. Semoga penghargaan ini menjadi dorongan bagi kita semua instansi untuk memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat Jakarta, khususnya mendukung Jakarta sebagai *Global City*” ujar Yudhistira Kepala Dinas Kominfo DKI Jakarta...”
(Sumber: https://infopublik.id/kategori/nasional-sosial_budaya/725117/dki-jakarta-raih-digital-government-award-2023, diakses pada Senin, 30 Oktober 2023).

Penerapan *e-government* sebagai wujud inovasi di DKI Jakarta bertujuan untuk mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi yang akuntabel dan transparan dalam menjalankan berbagai urusan pemerintahan. Selain itu, dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat memudahkan masyarakat, khususnya bagi penduduk DKI Jakarta terhadap informasi seputar pemerintahan dan mempercepat proses pelayanan. Namun, pada kenyataannya masih banyak hambatan yang terjadi dalam proses penerapan *e-government* di Provinsi DKI Jakarta, terutama digunakan untuk inovasi pelayanan publik berbasis digital.

Partisipasi masyarakat memegang peran penting untuk membuat kualitas pelayanan publik di DKI Jakarta meningkat, terutama dalam proses perizinan yang sebelumnya mengajukan perizinan kunjungan langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta. Pada proses manual tidak memberikan kesederhanaan bagi khalayak, maka pemerintah DKI

Jakarta mengeluarkan inovasi melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta untuk mempermudahnya, sesuai ketentuan dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang pemerintah berikan, terutama dalam hal perizinan dan non perizinan. Kebijakan ini secara umum mencakup penyelenggaraan layanan perizinan, dari awal permohonan sampai penerbitan dokumen, yang dilaksanakan melalui satu saluran tunggal. Demikian, peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang sebelumnya dianggap kurang memadai dapat terus ditingkatkan melalui adanya perubahan gagasan ide baru dengan memanfaatkan inovasi berbasis teknologi elektronik dalam kegiatan pemerintah.

Alasan dasarnya dapat dijelaskan bahwa peningkatan teknologi telah mendorong tuntutan inovasi suatu organisasi yang menjadi alasan utama, seperti yang terlihat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta mengeluarkan sebuah inovasi pelayanan publik berbasis digital sebagai wujud penciptaan ide baru. Inovasi tersebut dikenal dengan nama aplikasi JakEVO (*Jakarta Evolution*) yang bertujuan untuk menjadi salah satu faktor pendorong pencapaian Pendapatan Asli Daerah bagi pemerintah DKI Jakarta, terutama dalam pengelolaan izin dan inovasi aplikasi JakEVO resmi dirilis sejak 7 Juni 2018.

Tabel 1.1 Pendapatan Asli Daerah Provinsi DKI Jakarta

Tahun	Jumlah Pendapatan (Triliun)
2017	64,824 T
2018	61,236 T
2019	62,301 T
2020	82,196 T
2021	65,57 T
2022	67,29 T
2023	83,7 T

Sumber: data dari BPS diadopsi dan diolah penulis, (2024)

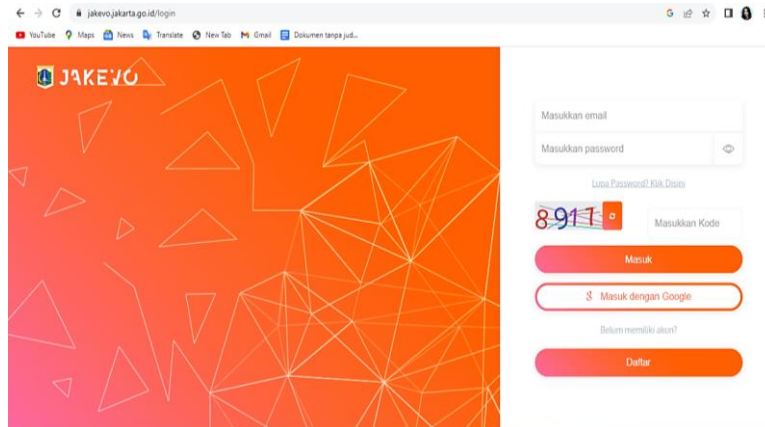
Pemerintah DKI Jakarta berharap bahwa adanya inovasi JakEVO bisa memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam proses pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta, seperti dilansir pada Investor.id, seperti berikut:

“...Melalui DPMPTSP DKI Jakarta, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menghadirkan sistem aplikasi perizinan yang menggunakan teknologi bernama "Jakarta *Evolution*," yang kemudian disingkat menjadi "JakEVO." Inovasi aplikasi JakEVO memberikan kemudahan bagi masyarakat, sehingga membuktikan bahwa mengurus izin sendiri itu mudah. Aplikasi ini berbasis website dan mobile untuk pengajuan perizinan dan diluncurkan sejak bulan Juni 2018,” ujar Edy Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta...”(Sumber:<https://investor.id/national/184892/jakevoberikemudahan-kepastian-perizinan-di-jakarta> , diakses pada 13 September 2023

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta melakukan inovasi dengan tujuan untuk mempermudah proses pelayanan perizinan bagi masyarakat, salah satu inovasi yang dikeluarkan adalah aplikasi JakEVO (Jakarta *Evolution*). Melalui aplikasi JakEVO, masyarakat yang akan mengajukan permohonan perizinan bisa memantau status berkas izin yang sudah mereka ajukan. Inovasi ini juga dirancang untuk menjaga transparansi dalam proses perizinan dan memfasilitasi basis data integrasi dengan aplikasi unit kerja

lainnya. Sistem ini dioperasikan melalui *platform* berbasis website dan berikut merupakan tampilan dari website JakeEVO.

Gambar 1.1 Tampilan Website JakeEVO



Sumber: <https://jakevo.jakarta.go.id/>, diakses pada 18 Oktober 2023

Inovasi aplikasi Jakarta *Evolution* yang lebih dikenal dengan nama JakeEVO adalah sebuah inovasi berbasis elektronik untuk mengurus perizinan *online* dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu milik pemerintah DKI Jakarta. Aplikasi JakeEVO merupakan sistem yang dirancang untuk menyimpan data dan informasi secara terpusat, serta menyinkronkan data dalam proses pengambilan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi terkait pemberian berbagai jenis perizinan, hal tersebut dilakukan agar mempermudah pengelolaan perizinan. Harapannya dengan inovasi JakeEVO warga DKI Jakarta dapat menghemat waktu selama pengurusan perizinan, karena pengajuan perizinan dapat segera di proses secara bersamaan seperti, izin SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin kontruksi, izin pendirian sekolah (SD,SMP,SMA/SMK), izin tenaga kesehatan, dan pengurusan izin lainnya. Dalam aplikasi JakeEVO, rentang waktu perizinan telah dirancang untuk memberikan efisiensi dan keterbukaan selama proses pengajuan dan pengelolaan perizinan.

Rentang waktu pengajuan perizinan paling cepat selesai mulai dari 7 hari kerja untuk izin tenaga Kesehatan, sedangkan untuk izin mendirikan bangunan (IMB), izin ketetapan ruang kota, izin pembuangan air limbah, dan izin usaha konstruksi lainnya estimasi waktu maksimal 20 hari kerja, (Nisrina, 2023). Aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) terdapat 9 rumpun kategori layanan perizinan yang dapat diurus, seperti dalam tabel 1.2

Tabel 1.2 Kategori Layanan Perizinan *Online* di Aplikasi JakEVO
9 Jenis Layanan Perizinan *Online* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta

No.	Jenis Pelayanan
1.	Perizinan untuk Badan Usaha;
2.	Perizinan Individu;
3.	Perizinan Kelaikan Fungsi Bangunan;
4.	Perizinan Kelaikan Usaha;
5.	Perizinan Tata Ruang;
6.	Perizinan Lingkungan;
7.	Perizinan Pembangunan;
8.	Perizinan Perorangan (Praktik/Lisensi);
9.	Perizinan Usaha.

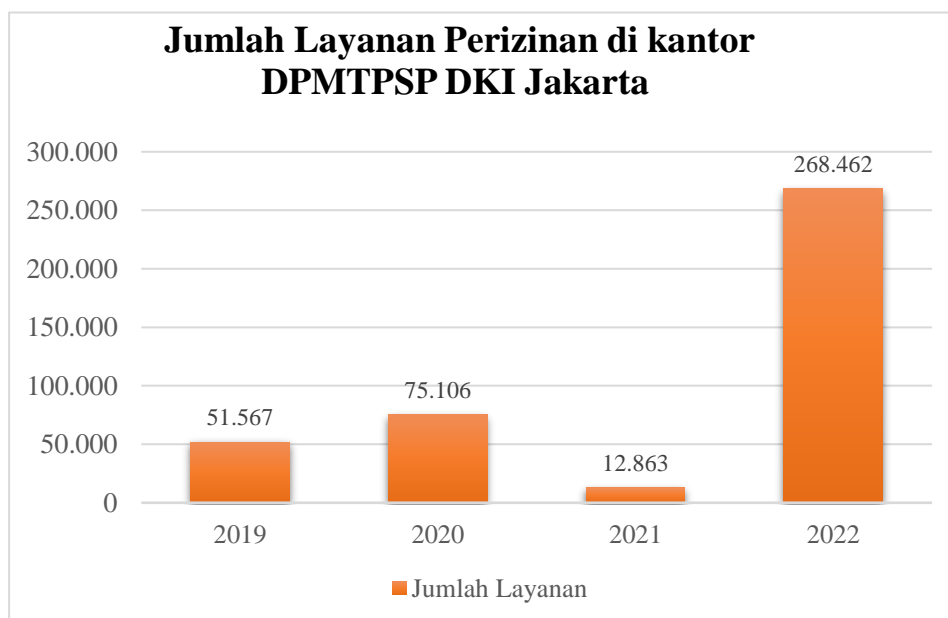
Sumber: website JakEVO yang diadopsi dan diolah peneliti, (2024)

Pemanfaatan aplikasi JakEVO untuk pengurusan perizinan dapat memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen secara *online*, pertemuan tatap muka antara masyarakat dengan petugas di beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), dan mengurangi adanya jasa biaya tambahan percaloan, seperti yang dikatakan oleh Kepala Dinas PTSP DKI Jakarta pada tahun 2018, Edy Junaedi dalam artikel berita beritasatu.com, yakni:

“...,Jakarta *Evolution* adalah perwujudan *smart city* agar memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, maka dengan adanya inovasi aplikasi JakEVO diharapkan dapat mencegah praktik calo dalam pengurusan perizinan.”

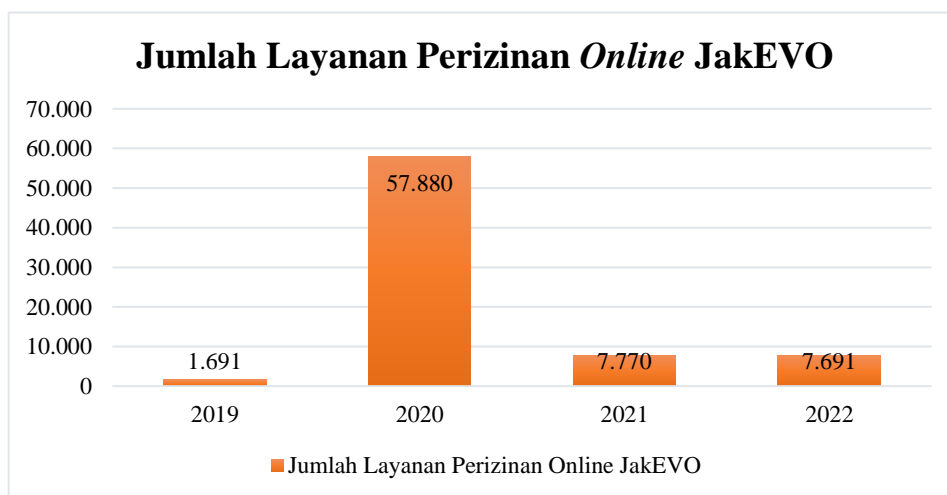
(Sumber: <https://www.beritasatu.com/satu/491503/permudahinvestor-izin-usaha-dki-rilis-aplikasi-jakarta-evolution>, diakses pada 14 September 2023)

Berdasarkan Surat keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor 167 Tahun 2020 mengenai Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di DPMPTSP DKI Jakarta memutuskan bahwa untuk meningkatkan sistem pelayanan publik di DPMPTSP DKI Jakarta terutama tentang perizinan dapat dilakukan secara *online* melalui website JakEVO. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mempermudah masyarakat dengan memungkinkan mereka mengurus perizinan tanpa harus datang ke kantor DPMPTSP untuk mengurus perizinan. Masyarakat cukup mengakses layanan tersebut secara daring melalui smartphone, dan kemudian dapat mengajukan perizinan sendiri. Namun, dilihat dari data laporan rekapitulasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta masih banyak pengajuan perizinan secara manual, seperti pada gambar 1.2



Gambar 1.2 Grafik Total Layanan tahun 2019-2022
Sumber: diolah penulis dari data DPMPTSP DKI Jakarta, (2023)

Pada grafik diatas menunjukkan bahwa dari tahun 2019, tahun 2020, dan tahun 2022 pelayanan perizinan secara offline lebih meningkat setiap tahunnya dengan jumlah layanan perizinan 51.567 pada tahun 2019, 75.106 tahun 2020, 268.462 tahun 2022, tetapi di tahun 2021 layanan perizinan offline mengalami penurunan. Berdasarkan data, terlihat bahwa terjadi peningkatan jumlah pelayanan perizinan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta. Meskipun begitu, pelayanan di kantor masih memprioritaskan pengajuan proses layanan perizinan secara manual dibandingkan dengan jumlah laporan rekapitulasi data layanan perizinan *online*. Informasi data terlihat dalam gambar 1.3, kondisi ini disebabkan kurangnya kesadaran masyarakat DKI Jakarta terhadap inovasi aplikasi JakEVO yang memungkinkan mereka untuk mengajukan izin secara daring sebagai wujud *good governance* di wilayah pemerintahan DKI Jakarta.



Gambar 1.3 Grafik Jumlah Layanan Perizinan *Online* Tahun 2019-2022
Sumber: diolah penulis data dari DPMPSTSP DKI Jakarta, (2023)

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah pelayanan perizinan *online* melalui aplikasi JakEVO pada tahun 2019 ke tahun 2020 sempat mengalami

kenaikan jumlah layanan sebanyak 1.691 layanan perizinan online. Namun, pada tahun 2020 sampai tahun 2022 layanan perizinan online mengalami penurunan dengan jumlah layanan sebanyak 42.419 layanan perizinan online yang masyarakat ajukan melalui aplikasi JakEVO. Oleh sebab itu, berdasarkan data rekapitulasi layanan perizinan *online* melalui aplikasi JakEVO, dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan perizinan secara *online* masih belum optimal dan masih ada masyarakat yang belum mengenal aplikasi JakEVO. Faktor ini terlihat dari rekapitulasi data terjadi penurunan jumlah pelayanan secara drastis yang diajukan melalui aplikasi JakEVO, di mana masyarakat lebih cenderung untuk mengajukan perizinan secara manual dengan secara langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta.

Kurangnya kesadaran masyarakat dari adanya inovasi aplikasi JakEVO yang diperkenalkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu faktor penyebabnya dan ketidapahaman yang dialami oleh masyarakat menyiratkan bahwa banyak penduduk di DKI Jakarta yang belum mengetahui akan keberadaan inovasi aplikasi JakEVO untuk pengurusan perizinan di Provinsi DKI Jakarta. Permasalahan tersebut disebabkan oleh minimnya informasi, sosialisasi, ataupun edukasi terkait layanan perizinan *online* melalui website JakEVO. Oleh sebab itu, potensi kendala dari kurangnya kesadaran masyarakat tentang adanya layanan perizinan *online* menjadi kendala bagi pemerintah DKI Jakarta dalam mendorong adopsi inovasi teknologi di era serba digital saat ini. Meskipun pemerintah DKI Jakarta telah mengembangkan sistem perizinan *online* untuk meningkatkan

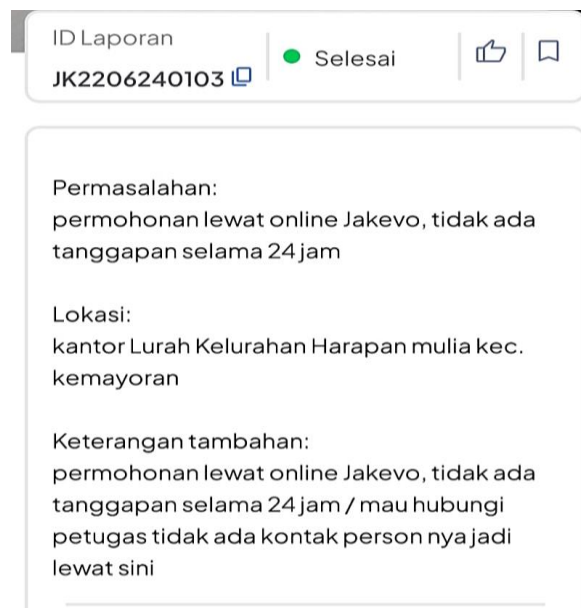
efisiensi dan kenyamanan dalam mengurus izin, masih banyak masyarakat yang kurang sadar akan eksistensi dan manfaat layanan ini.

Dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Teo Renaldi, (2021) terdapat faktor-faktor pengambat dari pelaksanaan aplikasi JakEVO, yaitu faktor sumber daya sarana dan prasarana pada tahap pengorganisasian sering mengalami masalah, seperti gangguan dalam jaringan, server, dan permasalahan penyimpanan. Selain itu, adanya faktor sosialisasi. Dalam hal ini kurangnya sosialisasi dari pihak DPMPTSP DKI Jakarta untuk memberikan pengarahan cara penggunaan aplikasi JakEVO kepada masyarakat, karena dalam tahap pemahaman menjadi penting bagi masyarakat yang masih banyak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan website JakEVO.

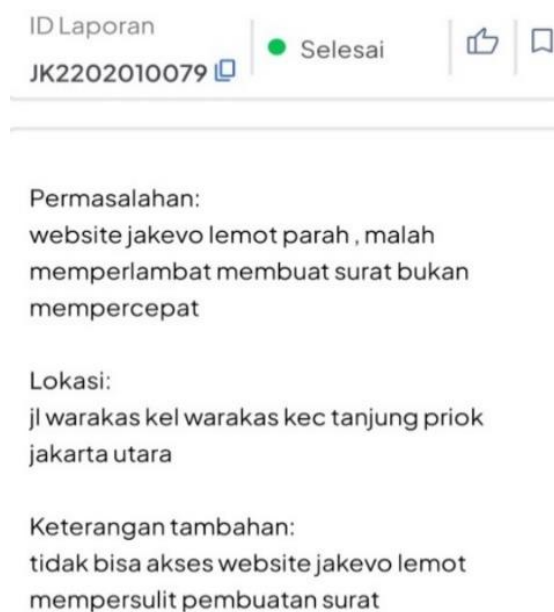
Pelaksanaan inovasi aplikasi JakEVO tentu tidak bisa lepas dari adanya kendala yang dapat menghambat proses pelayanan perizinan online. Adanya beberapa faktor yang memungkinkan menjadi penyebab penurunan jumlah layanan perizinan online, bisa disebabkan dari pengalaman pengguna yang buruk saat mengakses aplikasi JakEVO dan seringkali terjadi gangguan teknis dapat membuat pengguna enggan menggunakan aplikasi ini. Dalam dunia yang semakin terhubung secara digital, pengguna layanan publik memiliki harapan tinggi terhadap pengalaman yang lancar selama menggunakan perizinan *online*, jika aplikasi tidak memenuhi harapan ini, pengguna cenderung beralih ke alternatif lain atau bahkan kembali ke metode perizinan secara manual. Selain itu, lamanya proses penyelesaian berkas menjadi faktor penyebab hambatan tersebut, seperti dilansir dalam Kompas.com, yaitu:

“...Lamanya proses pengerjaan izin dokumen melalui Jakevo tergantung kategori perizinan yang diajukan pemohon, tetapi estimasi munculnya surat rekomendasi perizinan untuk izin tenaga Kesehatan kurang lebih dari 7 hari kerja, sedangkan untuk IMB, izin ketetapan ruang kota, izin pembuangan air limbah dan izin usaha konstruksi lainnya akan memakan waktu lebih lama karena dibutuhkan survei di lapangan. Namun, kenyataannya proses seringkali 3-4 minggu. Selama menunggu itu pemohon tidak mengetahui dokumennya sudah diproses sampai di mana,” ujar Ridwan pengguna JakeVO...”.(Sumber:<https://megapolitan.kompas.com/read/2020/05/12/15115901/ini-cara-mengajukan-beragam-izin-secara-online-lewat-jakevo?page=all>, diakses pada 01 Oktober 2023)

Kendala tersebut disampaikan oleh masyarakat yang menggunakan layanan elektronik JakeVO, bahwa aplikasi tersebut masih memiliki kekurangan serta kelemahan. Permasalahannya berhubungan dengan kesulitan untuk mengakses serta mengunggah dokumen. Selain itu, pengguna layanan juga memberikan ulasan pada proses pengajuan perizinan, yang di mana pengguna aplikasi saat mengajukan permohonan perizinan sangat lama dan tidak ada tindakan lanjut dari sistem JakeVO apabila pengajuan perizinan gagal, sehingga masyarakat merasa dengan mengajukan perizinan online melalui JakeVO memperlambat dalam proses pembuatan surat, serta tidak mempercepat proses pengajuan perizinan secara mandiri. Permasalahan ini dapat disampaikan masyarakat melalui aplikasi JAKI (Jakarta Terkini) sebagai wadah pengaduan terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, karena pada dasarnya aplikasi JakeVO tidak menyediakan sarana untuk tempat pengaduan keluhan ataupun menghubungi petugas bantuan sebagai kontak keluhan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan saat mengaksesnya.



Gambar 1.4 Ulasan Masyarakat terkait aplikasi JakEVO
Sumber: Ulasan aplikasi JakEVO pusat bantuan JAKI (2023)



Gambar 1.5 Ulasan Masyarakat terkait aplikasi JakEVO
Sumber: Ulasan aplikasi JakEVO pusat bantuan JAKI (2023)

Berdasarkan ulasan pengguna aplikasi JakEVO di pusat pengaduan aplikasi JAKI, masih banyak masyarakat yang mengeluh terkait kendala maupun *trouble* dari penggunaan aplikasi ini. Sementara itu, berdasarkan informasi yang

diperoleh dari media sosial seperti *Instagram* dan *Youtube* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta, pelayanan perizinan dapat diakses melalui dua cara, yakni Pertama, masyarakat dapat mengajukan perizinan melalui aplikasi *JakEVO*, yang merupakan inovasi pelayanan perizinan *online*. Kedua, penduduk DKI Jakarta dapat melakukan pelayanan langsung di kantor, sehingga harapannya proses pengurusan dokumen perizinan di DKI Jakarta dapat menjadi lebih mudah bagi masyarakat. Penggunaan aplikasi *JakEVO* tentunya akan memberikan dampak pada perubahan tata kerja dan manajemen pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta, sehingga petugas pendamping layanan seharusnya lebih memahami dan mengerti dalam penggunaan teknologi yang diterapkan dalam bidang pelayanan perizinan.

Perubahan pada regulasi perizinan juga memengaruhi penurunan jumlah permohonan, selain dari masalah teknis yang terjadi melalui aplikasi *JakEVO*. Perubahan dalam persyaratan atau prosedur perizinan menjadi faktor yang menghambat penggunaan *JakEVO*. seperti halnya pengguna layanan mengalami kesulitan saat melakukan penginputan dokumen pada website *JakEVO*. Kurangnya prosedur pelayanan untuk mengunggah berkas dan tidak ada transparansi proses berjalannya dokumen di aplikasi *JakEVO* membuat masyarakat jadi kesulitan saat mengakses website *JakEVO*. Hal tersebut dialami oleh banyak pihak masyarakat luar Jakarta maupun masyarakat asli Jakarta yang ingin mengajukan pembuatan Surat Tanda Registrasi Pekerja (STRP) untuk pekerja yang akan keluar-masuk ke DKI Jakarta pada saat adanya penerepan sistem PPKM Darurat di DKI Jakarta saat

tahun 2021. Masyarakat banyak mengeluhkan proses pembuatan STRP sulit dilakukan, seperti dilansir dalam tim detikNews.com, yaitu:

“...Kami dari tim detikcom mencoba melakukan pembuatan STRP melalui situs jakevo.jakarta.go.id pada Senin (5/7/21). Namun, pembuatan STRP memang sulit karna tidak adanya sosialisasi dan prosedur mengenai cara mengisi form, mengunggah berkas, dan submit. Selain itu, tim kami mencoba kedua kalinya di menu website JakEvo tidak ada opsi untuk membuat STRP, tapi yang tertera hanya permohonan perizinan lainnya dan permohonan IMB saja”. (Sumber:<https://news.detik.com/berita/d-5632311/sulitnya-membuat-strp-keluar-masuk-jakarta-via-situs-jakevo-milik-dki>, diakses pada 01 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil penelitian (Putri Ramdani et al., 2023) menyebutkan bahwa terdapat kelemahan dalam pelaksanaan inovasi aplikasi JakEVO, seperti jaringan dalam sistem informasi aplikasi terkadang tidak konsisten stabilitasnya, sehingga terjadi keterlambatan dan kegagalan dalam proses pengurusan perizinan. Aplikasi JakEVO pun belum mencakup semua jenis perizinan dan masih terdapat pengurusan perizinan yang mengharuskan pemohon datang langsung ke dinas terkait atau datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Selama pelaksanaan proses pengurusan perizinan tentunya ada petugas yang akan menyetujui pengajuan permohonan penduduk, tetapi hal ini terjadi kendala. Kendala tersebut terjadi karena banyaknya masyarakat yang mengajukan permohonan, tetapi sumber daya manusia yang dimiliki terbatas, dan kurangnya sosialisasi secara langsung bagi petugas mengenai aplikasi JakEVO.

Penggunaan aplikasi JakEVO untuk mengajukan perizinan menunjukkan bahwa sistem ini secara otomatis menolak beberapa jenis permohonan perizinan. Salah satu jenis perizinan yang paling sering ditolak oleh sistem aplikasi JakEVO adalah izin mendirikan Bangunan Kelas C, dengan jumlah permohonan mencapai

2.806. Permasalahan terjadinya penolakan otomatis dari sistem JakEVO sering ditemukan karena Peraturan Zonasi (PZ), yang di mana penyebab dari penolakan tersebut dari sistem secara otomatis (Putri Ramdani et al., 2023). Menurut pernyataan Naomi (dikutip oleh Putri Ramdani et al., 2023), menjelaskan bahwa Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengatur penataan ruang melalui Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2014 tentang Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) dan Peraturan Zonasi. Di samping itu, penolakan permohonan sering terjadi secara otomatis karena kesalahan dalam pengisian data oleh pemohon serta sering ditemukannya pemalsuan dokumen yang diajukan sebagai persyaratan perizinan.

Berdasarkan uraian diatas mengenai kebaruan inovasi aplikasi yang dimiliki Pemerintah DKI Jakarta dan masalah pelayanan perizinan *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta, kemudian melihat kondisi penerapan aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) bagi masyarakat DKI Jakarta agar bisa mengajukan perizinan secara mandiri, masih diperlukan perbaikan dari segi kebaruan dan pelayanan perizinan secara *online*, maka perlu ditinjau sejauh mana penerapan inovasi tersebut sesuai dengan harapan dan tujuan Pemerintah DKI Jakarta. Oleh sebab itu, dilakukan penelitian lebih mendalam terkait inovasi aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) sebagai upaya Pemerintah dalam memudahkan masyarakat DKI Jakarta mengajukan perizinan secara mandiri, sehingga dapat berjalan sesuai harapan. Dengan demikian, penulis melakukan penelitian terhadap topik tersebut dengan judul **“Inovasi Aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) Dalam Pelayanan Perizinan *Online* Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Inovasi Aplikasi Jakarta *Evolution* Dalam Pelayanan Perizinan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk “Menganalisis dan Mendeskripsikan Inovasi Aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) Dalam Pelayanan Perizinan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta”.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang peneliti lakukan mengenai Inovasi Aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) Dalam Pelayanan Perizinan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pendidikan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini antara lain:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat teoritis sebagai berikut :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis terhadap kualitas pelayanan publik
- b. Penelitian ini untuk memberikan pemahaman teoritis pada pelayanan publik serta berbagai faktor yang mendukung keberhasilan ataupun kegagalan inovasi pelayanan publik

1.4.2. Manfaat Praktis

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan wawasan keilmuan mengenai Inovasi Aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) Dalam Pelayanan Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat dala, menambah kajian literatur di perpustakaan yang bisa digunakan untuk dasar pemikiran bagi penulisan kajian sejenis di masa depan

3. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan mengenai inovasi aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) Dalam Pelayanan Perizinan *Online* di DKI Jakarta