

**ANALISIS KUALITAS APLIKASI JAKEVO
DALAM MENUNJANG PELAYANAN PUBLIK PADA
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
DI KELURAHAN SUNGAI BAMBU
KECAMATAN TANJUNG PRIOK
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA**

Ridi Rivaldi NPP. 29.0609
Asdaf Kota Jakarta Utara, Provinsi DKI Jakarta
Program Studi Politik Indonesia Terapan

Email: ridirivaldi1999@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP):DKI Jakarta DPMPTSP has received the best public service award from the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform in 2021 thanks to an innovation from DKI Jakarta DPMPTSP, namely the birth of the JakEVO application to make it easier for the public to manage permits and non-licensing in all PTSP DKI Jakarta offices. However, the JakEVO application has experienced several problems when used by the public. For example, the JakEVO application has experienced problems, namely it cannot be used for several days because there are too many people who want to take care of licensing and non-licensing in its application. **Purpose:** The purpose of this study is to measure how much influence and the meaning of the quality of the JakEVO application in public services at the One Stop Integrated Service (PTSP) in Sungai Bambu Village, Tanjung Priok District, North Jakarta Administration City. **Method:** The method in this research is descriptive quantitative. This study uses the E-Govqual theory from Xenia Papadomichelaki which has four variables, namely Efficiency, Trust, Reliability, and Citizen Support. In obtaining data, researchers distributed questionnaires to JakEVO application users who visited PTSP. **Result:** The results showed that the effect of the JakEVO application was 4050 or 85.37%. **Conclusion:** This value is included in the large category in giving effect to the JakEVO application on public services at PTSP Sungai Bambu Village.

Keywords: JakEVO Application, Service Quality, One-Stop Service (PTSP)

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): 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 JakEVO untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan di seluruh Kantor PTSP DKI Jakarta. Namun, aplikasi JakEVO pernah mengalami beberapa masalah saat digunakan oleh masyarakat. Contohnya aplikasi JakEVO pernah mengalami kendala yaitu tidak bisa digunakan selama

beberapa hari dikarenakan terlalu banyak dalam menampung dokumentasi masyarakat yang ingin mengurus perizinan dan non perizinan. **Tujuan:** Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa besar pengaruh dan makna kualitas dari aplikasi JakeEVO dalam pelayanan publik pada pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kelurahan Sungai Bambu Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara. **Metode:** Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori E-Govqual dari Xenia Papadomichelaki yang memiliki empat variabel yaitu Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen Support. Dalam memperoleh data peneliti menyebarkan kuesioner kepada para pengguna aplikasi JakeEVO yang berkunjung ke PTSP Kelurahan Sungai Bambu melalui *Google Form*. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan pengaruh aplikasi JakeEVO memperoleh nilai 4050 atau 85,37%. **Kesimpulan:** Nilai tersebut termasuk kategori besar dalam memberikan pengaruh yang diberikan oleh aplikasi JakeEVO terhadap pelayanan publik di PTSP Kelurahan Sungai Bambu.

Kata Kunci: Aplikasi JakeEVO, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar pelayanan merupakan acuan yang menjadi pedoman untuk mengevaluasi kualitas pelayanan sebagai komitmen pemerintah untuk membrerikan pelayanan prima. Pelayanan yang prima adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan (masyarakat) dan merupakan pelayanan terbaik sehingga dapat memenuhi setiap kebutuhan masyarakat. Inovasi pada jasa pelayanan akan mentransformasi Pemerintahan Daerah DKI Jakarta setidaknya pada empat hal: Pertama, satuan kerja di kelurahan, daerah, dinas, dan instansi harus berkoordinasi dalam menjalankan tugasnya dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta memiliki aplikasi yang bernama JakeEVO. 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 JakeEVO 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 JakeEVO dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan. Contohnya pada bulan Juli tahun 2021 memiliki permasalahan yaitu tidak berjalannya aplikasi JakeEVO dalam mengurus Surat Tanda Registrasi Pekerja (STRP), menurut Pemprov DKI Jakarta permasalahan yang terjadi dikarenakan untuk pengajuan STRP masih dalam tahap percobaan dan pada pelaksanaannya hanya dapat menampung 1 juta pemohon, sedangkan yang terjadi terdapat 17 juta pemohon. Pemprov DKI Jakarta melalui Dinas PM & PTSP 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 tidak terlepas dari keberhasilan dari salah satu program yang dilaksanakan Pemprov DKI Jakarta melalui Dinas PM & PTSP yaitu aplikasi JakeEVO.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas PM & PTSP kembali mendapatkan penghargaan pelayanan publik terbaik dari Kementerian PAN RB pada tahun 2021 berkat adanya aplikasi JakeEVO. Namun aplikasi JakeEVO beberapa kali mengalami kendala diantaranya pada bulan Juli tahun 2021 memiliki permasalahan yaitu tidak berjalannya aplikasi JakeEVO dalam mengurus Surat Tanda

Registrasi Pekerja (STRP), menurut Pemprov DKI Jakarta permasalahan yang terjadi dikarenakan untuk pengajuan STRP masih dalam tahap percobaan dan pada pelaksanaannya baru bisa menampung 1 juta pemohon, sedangkan yang terjadi terdapat 17 juta pemohon. Contoh yang kedua dari permasalahan pada pelaksanaan aplikasi JakEVO adalah laman perizinan SIKM sulit diakses. Aplikasi JakEVO tidak mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memproses pengajuan Surat Izin Keluar Masuk (SIKM) akhirnya dialihkan proses pengajuan SIKM melalui email agar dalam pengajuan SIKM dapat dilakukan secara daring.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut. Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Wahid Rasyidin dengan judul *Analisis Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo* (Abdul Wahid Rasyidin, 2017), menemukan bahwa kualitas pelayanan perizinan di Kota Palopo sudah ada peningkatan dengan adanya program pelayanan MABASSA yang merupakan akronim dari pelayanan yang Mudah, Akuntabel, Bersahabat, Adil, Sederhana, Simpatik, dan Aman yaitu dengan adanya penyederhanaan jenis Perizinan dan Non Perizinan, penetapan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP), program Sistem Manajemen Administrasi Perizinan (SIMAP), Layanan *Weekend Service*, program layanan Jemput Antar (JA), dan program *Service Excellent* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. Penelitian yang dilakukan oleh Djuhari Juma Wijaya dengan judul *Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)* (Djuhari Juma Wijaya, 2019), menemukan bahwa pengguna *website* merasa puas terhadap kualitas layanan *e-Government* yang ada pada *website* Badan Pusat Statistik, keempat dimensi *e-Govqual* yang diteliti, yaitu *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, dan *Citizen support* signifikan mempengaruhi layanan *e-Government website* Badan Pusat Statistik, dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian terbesar antara harapan dan kinerja berturut-turut adalah *Reliability* (89%), *Trust* (88%), *Citizen support* (88%), dan *Efficiency* (87%). Penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Haidar dan Priyanto Susiloadi dengan judul *Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta* (Mohammad Haidar dan Priyanto Susiloadi, 2021), menemukan bahwa *tangible* (bukti fisik) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang terjadinya pelayanan publik, *reliability* (kehandalan) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dalam melakukan pelayanan penerbitan IMB dapat dilihat dari prosedur yang jelas, mudah, dan sederhana yang dialami oleh masyarakat dalam pengurusan penerbitan IMB, *responsiveness* (daya tanggap) DPMPTSP kota Surakarta dalam memberikan pelayanan penerbitan IMB berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat dari pembagian tugas yang dilakukan oleh petugas memudahkan serta mempercepat pemberian pelayanan, *assurance* (jaminan) mengenai jaminan pelayanan penerbitan IMB yang dilakukan DPMPTSP kota Surakarta dalam hal ini dapat dilihat dari pemberian legalitas berupa Surat Keterangan Retribusi Daerah (SKRD), dan *empathy* (empati) adanya pelatihan kepribadian kepada setiap petugas dan maklumat pelayanan yang dilakukan DPMPTSP sudah dirasakan oleh masyarakat. Penelitian yang

dilakukan oleh Berlian Maulidya Izzati dengan judul *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik E-Government (Government To Citizen) Terhadap Penciptaan Public Value (Studi Kasus: Kota Surabaya)* (Berlian Maulidya Izzati, 2017), menemukan bahwa terdapat keterkaitan positif antara *quality of public service* dengan penciptaan *public value*, faktor yang terbukti signifikan mempengaruhi *quality of public service in e-government* adalah *information quality*, faktor-faktor yang terbukti signifikan mempengaruhi *public value: quality of public service* yaitu *public value, effective of public organization* yaitu *public value*. Penelitian yang dilakukan oleh Nuria Siswi Enggarani dengan judul *Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu(PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali* (Nuria Siswi Enggarani, 2016), menemukan bahwa hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPMP2T Kabupaten Boyolali sebesar 81,49 (sangat baik). BPMP2T merupakan badan perizinan yang terstruktur, dinamis dan terbukti memberikan kepuasan bagi masyarakat terbukti dengan adanya mekanisme pengaduan yang jelas bagi peningkatan dan perbaikan pelayanan dan juga sistematis dan prosedur perizinan dengan 40 lebih jenis dan bentuk perizinan jelas dan dapat dibacadi kantor BPMP2T. Dari segi pelayanan sendiri, dari hasil survey BPMP2T menduduki peringkat ke-4 se-Indonesia. Dari segi kedisiplinan pun, pelayanan sesuai dan tepat waktu dari jadwal yang telah ditentukan. Selain itu, ditinjau dari kapasitas pemberian pelayanan, didukung dengan sebagian besar berasal dari lulusan S1. Ini cukup menunjang kinerja badan perizinan BPMP2T untuk mengutamakan segi kualitas dan kuantitas dalam pelayanan perizinan dalam rangka mewujudkan *bestuur zorg* untuk masyarakat.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya, yang pernah dilakukan oleh Abdul Wahid Rasyidin yang berjudul “Analisis Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo”. Namun Fokus penelitian yang dilakukan oleh Abdul Wahid Rasyidin adalah bukan pada pelayanan berbasis internet. Berbeda dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu fokus penelitian pada menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas dari aplikasi JakEVO yang berbasis internet untuk digunakan pada PTSP tingkat kelurahan di Jakarta dalam menunjang pelayanan publik. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Djuhari Juma Wijaya dengan judul “Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis(IPA)”. Fokus penelitian ini adalah melihat kualitas dari layanan *e-government* dari Badan Pusat Statistik yaitu berupa website, melihat faktor-faktor yang mempengaruhi layanan *e-government* pada website Badan Pusat Statistik berdasarkan *E-Govqual*, dan mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Berbeda dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu fokus penelitian pada menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas dari aplikasi JakEVO yang berbasis internet untuk digunakan pada PTSP tingkat kelurahan di Jakarta dalam menunjang pelayanan publik. Penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Haidar dan Priyanto Susiloadi dengan judul “Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta”. Fokus penelitian Mohammad Haidar dan Priyanto Susiloadi yaitu untuk memberikan penjelasan tentang kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. Berbeda dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu fokus penelitian pada menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas dari aplikasi JakEVO yang berbasis internet untuk digunakan pada PTSP tingkat kelurahan di Jakarta dalam menunjang pelayanan publik. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Berlian Maulidya Izzati yang

berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik *E-Government (Government To Citizen)* Terhadap Penciptaan *Public Value* (Studi Kasus: Kota Surabaya)”. Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Fokus penelitian Berlian Maulidya Izzati adalah mencari faktor apa saja yang mempengaruhi kualitasnya, untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara *public value* dengan *e-government*, dan untuk mengetahui dalam penciptaan *public value* faktor signifikan apa saja yang mempengaruhinya. Berbeda dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu fokus penelitian pada menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas dari aplikasi JakEVO yang berbasis internet untuk digunakan pada PTSP tingkat kelurahan di Jakarta dalam menunjang pelayanan publik. Penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan pernah dilakukan oleh Nuria Siswi Enggarani dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali”. Fokus penelitian ini melihat kualitas dari pelayanan publik yang dilakukan oleh PTSP kantor BPMP2T di Kabupaten Boyolali. Berbeda dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu dengan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas dari aplikasi JakEVO yang berbasis internet untuk digunakan pada PTSP tingkat kelurahan di Jakarta dalam menunjang pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan peneliti sementara ini belum banyak dilakukan karena mengingat pelayanan publik secara nasional menggunakan program OSS yang digagas oleh pemerintah pusat yaitu Kementerian BKPM untuk para pelaku usaha. Sedangkan aplikasi JakEVO merupakan aplikasi yang dibuat oleh Dinas PM & PTSP DKI Jakarta. Aplikasi JakEVO untuk mengurus segala bentuk macam perizinan dan non perizinan di PTSP DKI Jakarta dan juga terintegrasi oleh program OSS. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan kualitas dari Aplikasi JakEVO dari aspek *Efficiency* (efisiensi), *Trust* (kepercayaan), *Reliability* (keandalan), dan *Citizen Support* (dukungan masyarakat), sehingga dapat bermanfaat bagi pengembangan aplikasi JakEVO yang lebih baik.

1.5 Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa besar pengaruh dan makna kualitas dari aplikasi JakEVO dalam pelayanan publik pada pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kelurahan Sungai Bambu Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis kualitas dari aplikasi JakEVO yang dibuat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang akan melahirkan data deskriptif dalam bentuk angka. Penelitian kuantitatif menggunakan angka pada saat pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut juga pada penyajian hasil (Hardani dkk., 2020). Penelitian ini menggunakan teori E-Govqual dari Xenia Papadomichelaki yang memiliki empat variabel yaitu *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, dan *Citizen Support*.

Peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kuantitatif menggunakan *Convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang berdasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkan data. *Convenience sampling* tidak berdasarkan kategori apapun, sampel diambil karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat. Untuk menghemat waktu dalam penelitian, peneliti akan menentukan jumlah sampel yang representatif untuk mengukur ukuran sampel dihitung antara $(5-10) \times$ jumlah indikator.

Sampel = 5 x Jumlah indikator

$$= 5 \times 10$$

$$= 50 \text{ orang}$$

Perhitungan untuk menetapkan jumlah responden yaitu berdasarkan jumlah indikator yang digunakan oleh peneliti, indikator yang digunakan berjumlah 10 sehingga memperoleh jumlah responden sebanyak 50.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis kualitas aplikasi JakeEVO dalam menunjang pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Sungai Bambu Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara menggunakan teori E-Govqual dari Xenia Papadomichelaki yang memiliki empat variabel yaitu Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen Support. Adapun pembahasan dapat dilihat sebagai berikut.

3.1. Analisis Data

Peneliti menggunakan analisis data untuk menjelaskan data dari hasil yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada pengguna aplikasi JakeEVO dalam mengurus perizinan dan non perizinan. Peneliti menyebarkan kuesioner penelitian kepada 50 responden dengan 19 pernyataan.

1. Efficiency (Efisiensi)

Pada variabel *efficiency* terdapat tujuh butir pernyataan. Jawaban dari para responden akan dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 1.

Tanggapan Mengenai Menu Pada Aplikasi JakeEVO Mudah Dimengerti Oleh Masyarakat

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Tidak Tahu	4	8
Setuju	27	54
Sangat Setuju	19	38
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Tabel 2.

Tanggapan Mengenai Informasi Yang Disajikan Cukup Detail Untuk Mengurus Perizinan dan Non Perizinan Pada Aplikasi JakEVO

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Tidak Tahu	3	6
Setuju	25	50
Sangat Setuju	22	44
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Tabel 3.

Tanggapan Mengenai Langkah-Langkah Untuk Mengurus Perizinan dan Non Perizinan Mudah Dimengerti

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2
Tidak Tahu	1	2
Setuju	28	58
Sangat Setuju	20	40
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Tabel 4.

Tanggapan Mengenai Petunjuk Untuk Menyelesaikan Urusan Perizinan dan Non Perizinan Cukup Membantu Masyarakat

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2
Tidak Tahu	3	6
Setuju	25	50
Sangat Setuju	21	42
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Tabel 5.

Tanggapan Mengenai Mengurus Perizinan dan Non Perizinan Lebih Cepat Dari Sebelumnya

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Tidak Tahu	3	6
Setuju	27	54
Sangat Setuju	20	40
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Tabel 6.

Tanggapan Mengenai Syarat Dalam Pengajuan Perizinan dan Non Perizinan Tidak Berbelit

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Tidak Tahu	3	6
Setuju	26	52
Sangat Setuju	21	42
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Tabel 7.

Tanggapan Mengenai Data Yang Diperlukan Dalam Mengurus Perizinan dan Non Perizinan Masih Wajar

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Tidak Tahu	6	12
Setuju	24	48
Sangat Setuju	20	40
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

2. Trust (Kepercayaan)

Pada variabel *trust* terdapat tiga butir pernyataan. Jawaban dari para responden akan dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 8.

Tanggapan Mengenai Data Yang Telah Dimasukkan Diarsipkan dengan Aman

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Tidak Tahu	8	16
Setuju	19	38
Sangat Setuju	23	46
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Tabel 9.

Tanggapan Mengenai Untuk Melakukan Perizinan dan Non Perizinan Hanya Menggunakan Data Pribadi Yang Diperlukan Saja

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Tidak Tahu	5	10
Setuju	25	50
Sangat Setuju	20	40
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Tabel 10.

Tanggapan Mengenai *Username* dan *Password* Aman Jika Digunakan Pada Aplikasi JakEVO

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Tidak Tahu	6	12
Setuju	23	46
Sangat Setuju	21	42
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

3. Reliability (Kehandalan)

Pada variabel *Reliability* terdapat empat butir pernyataan. Jawaban dari para responden akan dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 11.

Tanggapan Mengenai Aplikasi JakEVO Dapat Digunakan Setiap Hari dan Kapanpun

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Tidak Tahu	5	10
Setuju	24	48
Sangat Setuju	21	42
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Tabel 12.

Tanggapan Mengenai Aplikasi JakEVO Selalu Berjalan Dengan Baik

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Tidak Tahu	9	18
Setuju	22	44
Sangat Setuju	19	38
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Tabel 13.

Tanggapan Mengenai File yang Akan Diunduh Pada Proses Perizinan dan Non Perizinan Dapat Diunduh Dengan Mudah dan Cepat

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Tidak Tahu	5	10
Setuju	26	52
Sangat Setuju	19	38
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Tabel 14.

Tanggapan Mengenai Aplikasi JakEVO Tidak Pernah Mengalami Kendala

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Tidak Tahu	13	26
Setuju	21	42
Sangat Setuju	16	33
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

4. Citizen Support (Dukungan Masyarakat)

Pada variabel *Citizen Support* terdapat lima butir pernyataan. Jawaban dari para responden akan dijelaskan melalui tabel berikut.

Tabel 15.Tanggapan Mengenai Aplikasi Dapat Digunakan Pada Semua Jenis *Smartphone* (Android dan IOS)

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Tidak Tahu	6	12
Setuju	18	36
Sangat Setuju	26	52
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Tabel 16.

Tanggapan Mengenai ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu Sangat Cepat Dalam Membantu Masyarakat

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Tidak Tahu	6	12
Setuju	31	62
Sangat Setuju	13	26
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Tabel 17.

Tanggapan Mengenai ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu Memiliki Kemampuan Untuk Menyampaikan Kepercayaan dan Keyakinan Kepada Masyarakat

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Tidak Tahu	5	10
Setuju	26	52
Sangat Setuju	19	38
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Tabel 18.

Tanggapan Mengenai ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu Memiliki Kemampuan Yang Mumpuni Dalam Menjawab Pertanyaan Masyarakat

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Tidak Tahu	9	18
Setuju	30	60
Sangat Setuju	11	22
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Tabel 19.

Tanggapan Mengenai ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu Menunjukkan Sikap Tanggap Dalam Memecahkan Masalah

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Tidak Tahu	3	6
Setuju	36	72
Sangat Setuju	11	22
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Pada **Tabel 1** di atas, jawaban responden tentang *Efficiency* (efisiensi) dengan pernyataan menu pada aplikasi JakEVO mudah dimengerti, para responden mayoritas menjawab setuju (skala likert 4) dengan 27 responden atau sebesar 54%. Para responden juga menilai sangat setuju (skala likert 5) pada pernyataan menu pada aplikasi JakEVO mudah dimengerti, dengan 19 responden atau sebesar 38%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan menu pada aplikasi JakEVO mudah dimengerti, dengan 4 responden atau sebesar 8%.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa menu pada aplikasi JakEVO mudah dimengerti sehingga penggunaannya dapat digunakan oleh semua masyarakat.

Pada **Tabel 2** diatas, jawaban responden tentang *Efficiency* (efisiensi) dengan pernyataan informasi yang disajikan cukup detail untuk mengurus perizinan dan non perizinan pada aplikasi JakEVO, para responden mayoritas menjawab setuju (skala likert 4) dengan 25 responden atau sebesar 50%. Para responden juga menilai sangat setuju (skala likert 5) pada pernyataan informasi yang disajikan cukup detail untuk mengurus perizinan dan non perizinan pada aplikasi JakEVO, dengan 22 responden atau sebesar 44%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan informasi yang disajikan cukup detail untuk mengurus perizinan dan non perizinan pada aplikasi JakEVO, dengan 3 responden atau sebesar 6%.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa Informasi yang disajikan cukup detail untuk mengurus perizinan dan non perizinan pada aplikasi JakEVO.

Pada **Tabel 3** diatas, jawaban responden tentang *Efficiency* (efisiensi) dengan pernyataan bahwa langkah-langkah untuk mengurus perizinan dan non perizinan mudah dimengerti, para responden mayoritas menjawab setuju (skala likert 4) dengan 28 responden atau sebesar 56%. Para responden juga menilai sangat setuju (skala likert 5) bahwa langkah-langkah untuk mengurus perizinan dan non perizinan mudah dimengerti, dengan 20 responden atau sebesar 40%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan langkah-langkah untuk mengurus perizinan dan non perizinan mudah dimengerti, dengan 1 responden atau sebesar 2%. Juga terdapat 1 responden atau sebesar 2% yang menilai tidak setuju (skala likert 2) pada pernyataan langkah-langkah untuk mengurus perizinan dan non perizinan mudah dimengerti.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah untuk mengurus perizinan dan non perizinan mudah dimengerti pada aplikasi JakEVO.

Pada **Tabel 4** diatas, jawaban responden tentang *Efficiency* (efisiensi) dengan pernyataan petunjuk untuk menyelesaikan urusan perizinan dan non perizinan cukup membantu masyarakat, para responden mayoritas menjawab setuju (skala likert 4) dengan 25 responden atau sebesar 50%. Para responden juga menilai sangat setuju (skala likert 5) pada pernyataan petunjuk untuk menyelesaikan urusan perizinan dan non perizinan cukup membantu masyarakat, dengan 21 responden atau sebesar 42%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan petunjuk untuk menyelesaikan urusan perizinan dan non perizinan cukup membantu masyarakat, dengan 3 responden atau sebesar 6%. Juga terdapat 1 responden atau sebesar 2% yang menilai tidak setuju (skala likert 2) pada pernyataan petunjuk untuk menyelesaikan urusan perizinan dan non perizinan cukup membantu masyarakat.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa petunjuk untuk menyelesaikan urusan perizinan dan non perizinan cukup membantu masyarakat.

Pada **Tabel 5** diatas, jawaban responden tentang *Efficiency* (efisiensi) dengan pernyataan mengurus perizinan dan non perizinan jadi lebih cepat dari sebelumnya, para responden mayoritas menjawab setuju (skala likert 4) dengan 27 responden atau sebesar 54%. Para responden juga menilai sangat setuju (skala likert 5) pada pernyataan mengurus perizinan dan non perizinan jadi lebih cepat dari sebelumnya, dengan 20 responden atau sebesar 40%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan mengurus perizinan dan non perizinan jadi lebih cepat dari sebelumnya, dengan 3 responden atau sebesar 6%.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa mengurus perizinan dan non perizinan jadi lebih cepat dari sebelumnya.

Pada **Tabel 6** diatas, jawaban responden tentang *Efficiency* (efisiensi) dengan pernyataan syarat dalam pengajuan perizinan dan non perizinan tidak berbelit, para responden mayoritas menjawab setuju (skala likert 4) dengan 26 responden atau sebesar 52%. Para responden juga menilai sangat setuju

(skala likert 5) pada pernyataan syarat dalam pengajuan perizinan dan non perizinan tidak berbelit, dengan 21 responden atau sebesar 42%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan syarat dalam pengajuan perizinan dan non perizinan tidak berbelit, dengan 3 responden atau sebesar 6%.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa syarat dalam pengajuan perizinan dan non perizinan tidak berbelit.

Pada **Tabel 7** diatas, jawaban responden tentang *Efficiency* (efisiensi) dengan pernyataan data yang diperlukan dalam mengurus perizinan dan non perizinan masih wajar, para responden mayoritas menjawab setuju (skala likert 4) dengan 24 responden atau sebesar 52%. Para responden juga menilai sangat setuju (skala likert 5) pada pernyataan data yang diperlukan dalam mengurus perizinan dan non perizinan masih wajar, dengan 20 responden atau sebesar 40%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan syarat dalam pengajuan perizinan dan non perizinan tidak berbelit, dengan 6 responden atau sebesar 12%.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa data yang diperlukan dalam mengurus perizinan dan non perizinan masih wajar.

Pada **Tabel 8** diatas, jawaban responden tentang *Trust* (Kepercayaan) dengan pernyataan data yang telah dimasukkan diarsipkan dengan aman, para responden mayoritas menjawab sangat setuju (skala likert 5) dengan 23 responden atau sebesar 46%. Para responden juga menilai setuju (skala likert 4) pada pernyataan data yang telah dimasukkan diarsipkan dengan aman, dengan 19 responden atau sebesar 38%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan syarat dalam pengajuan perizinan dan non perizinan tidak berbelit, dengan 8 responden atau sebesar 16%.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa masyarakat percaya pada data yang telah dimasukkan dapat diarsipkan dengan aman.

Pada **Tabel 9** diatas, jawaban responden tentang *Trust* (Kepercayaan) dengan pernyataan perizinan dan non perizinan hanya menggunakan data pribadi yang diperlukan saja, para responden mayoritas menjawab setuju (skala likert 4) dengan 25 responden atau sebesar 50%. Para responden juga menilai sangat setuju (skala likert 5) pada pernyataan perizinan dan non perizinan hanya menggunakan data pribadi yang diperlukan saja, dengan 20 responden atau sebesar 40%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan perizinan dan non perizinan hanya menggunakan data pribadi yang diperlukan saja, dengan 5 responden atau sebesar 10%.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa masyarakat menganggap perizinan dan non perizinan hanya menggunakan data pribadi yang diperlukan saja.

Pada **Tabel 10** diatas, jawaban responden tentang *Trust* (Kepercayaan) dengan pernyataan *username* dan *password* aman jika digunakan pada aplikasi JakEVO, para responden mayoritas menjawab setuju (skala likert 4) dengan 23 responden atau sebesar 46%. Para responden juga menilai sangat setuju (skala likert 5) pada pernyataan *username* dan *password* aman jika digunakan pada aplikasi JakEVO, dengan 21 responden atau sebesar 42%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan *username* dan *password* aman jika digunakan pada aplikasi JakEVO, dengan 6 responden atau sebesar 12%.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa *username* dan *password* aman digunakan pada aplikasi JakEVO.

Pada **Tabel 11** diatas, jawaban responden tentang *Reliability* (Kehandalan) dengan pernyataan aplikasi JakEVO dapat digunakan setiap hari dan kapanpun, para responden mayoritas menjawab setuju (skala likert 4) dengan 24 responden atau sebesar 48%. Para responden juga menilai sangat setuju (skala likert 5) pada pernyataan aplikasi JakEVO dapat digunakan setiap hari dan kapanpun, dengan 21 responden atau sebesar 42%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert

3) pada pernyataan aplikasi JakEVO dapat digunakan setiap hari dan kapanpun, dengan 5 responden atau sebesar 10%.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan masyarakat menilai aplikasi JakEVO dapat digunakan setiap hari dan kapanpun.

Pada **Tabel 12** diatas, jawaban responden tentang *Reliability* (Kehandalan) dengan pernyataan aplikasi JakEVO selalu berjalan dengan baik, para responden mayoritas menjawab setuju (skala likert 4) dengan 22 responden atau sebesar 44%. Para responden juga menilai sangat setuju (skala likert 5) pada pernyataan aplikasi JakEVO selalu berjalan dengan baik, dengan 19 responden atau sebesar 38%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan aplikasi JakEVO selalu berjalan dengan baik, dengan 9 responden atau sebesar 18%.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa aplikasi JakEVO dinilai selalu berjalan dengan baik.

Pada **Tabel 13** diatas, jawaban responden tentang *Reliability* (Kehandalan) dengan pernyataan file yang akan diunduh pada proses perizinan dan non perizinan dapat diunduh dengan mudah dan cepat, para responden mayoritas menjawab setuju (skala likert 4) dengan 26 responden atau sebesar 52%. Para responden juga menilai sangat setuju (skala likert 5) pada pernyataan file yang akan diunduh pada proses perizinan dan non perizinan dapat diunduh dengan mudah dan cepat, dengan 19 responden atau sebesar 38%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan aplikasi JakEVO selalu berjalan dengan baik, dengan 9 responden atau sebesar 18%.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa file yang akan diunduh pada proses perizinan dan non perizinan dapat diunduh dengan mudah dan cepat.

Pada **Tabel 14** diatas, jawaban responden tentang *Reliability* (Kehandalan) dengan pernyataan aplikasi JakEVO tidak pernah mengalami kendala, para responden mayoritas menjawab setuju (skala likert 4) dengan 21 responden atau sebesar 42%. Para responden juga menilai sangat setuju (skala likert 5) pada pernyataan aplikasi JakEVO tidak pernah mengalami kendala, dengan 16 responden atau sebesar 32%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan aplikasi JakEVO selalu berjalan dengan baik, dengan 13 responden atau sebesar 26%.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa aplikasi JakEVO dinilai selalu berjalan dengan baik.

Pada **Tabel 15** diatas, jawaban responden tentang *Reliability* (Kehandalan) dengan pernyataan aplikasi dapat digunakan pada semua jenis *smartphone* (Android dan IOS), para responden mayoritas menjawab sangat setuju (skala likert 5) dengan 26 responden atau sebesar 52%. Para responden juga menilai setuju (skala likert 4) pada pernyataan aplikasi dapat digunakan pada semua jenis *smartphone* (Android dan IOS), dengan 18 responden atau sebesar 36%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan aplikasi dapat digunakan pada semua jenis *smartphone* (Android dan IOS), dengan 6 responden atau sebesar 12%.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa aplikasi dapat digunakan pada semua jenis *smartphone* (Android dan IOS).

Pada **Tabel 16** diatas, jawaban responden tentang *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat) dengan pernyataan ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu Sangat Cepat Dalam Membantu Masyarakat, para responden mayoritas menjawab setuju (skala likert 4) dengan 31 responden atau sebesar 62%. Para responden juga menilai sangat setuju (skala likert 5) pada pernyataan ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu Sangat Cepat Dalam Membantu Masyarakat, dengan 13 responden atau sebesar 26%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu Sangat Cepat Dalam Membantu Masyarakat, dengan 6 responden atau sebesar 12%.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa aplikasi dapat digunakan pada semua jenis *smartphone* (Android dan IOS).

Pada **Tabel 17** diatas, jawaban responden tentang *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat) dengan pernyataan ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat, para responden mayoritas menjawab setuju (skala likert 4) dengan 26 responden atau sebesar 52%. Para responden juga menilai sangat setuju (skala likert 5) pada pernyataan ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat, dengan 19 responden atau sebesar 38%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat, dengan 5 responden atau sebesar 10%.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu dinilai memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat dengan baik.

Pada **Tabel 18** diatas, jawaban responden tentang *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat) dengan pernyataan ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu memiliki kemampuan yang mumpuni dalam menjawab pertanyaan masyarakat, para responden mayoritas menjawab setuju (skala likert 4) dengan 30 responden atau sebesar 60%. Para responden juga menilai sangat setuju (skala likert 5) pada pernyataan ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu memiliki kemampuan yang mumpuni dalam menjawab pertanyaan masyarakat, dengan 11 responden atau sebesar 22%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu memiliki kemampuan yang mumpuni dalam menjawab pertanyaan masyarakat, dengan 9 responden atau sebesar 18%.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu dinilai memiliki kemampuan yang mumpuni dalam menjawab pertanyaan masyarakat.

Pada **Tabel 19** diatas, jawaban responden tentang *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat) dengan pernyataan ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu menunjukkan sikap tanggap dalam memecahkan masalah, para responden mayoritas menjawab setuju (skala likert 4) dengan 36 responden atau sebesar 72%. Para responden juga menilai sangat setuju (skala likert 5) pada pernyataan ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu menunjukkan sikap tanggap dalam memecahkan masalah, dengan 11 responden atau sebesar 22%. Dan sebagian kecil responden menilai tidak tahu (skala likert 3) pada pernyataan ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu menunjukkan sikap tanggap dalam memecahkan masalah, dengan 3 responden atau sebesar 6%.

Berdasarkan penilaian para responden dapat disimpulkan bahwa ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu dinilai memiliki sikap tanggap dalam memecahkan masalah pelayanan perizinan dan non perizinan.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Tingkatan besaran pengaruh kualitas dari aplikasi JakEVO dalam menunjang pelayanan publik pada PTSP di Kelurahan Sungai Bambu sebesar 85,37% angka tersebut termasuk dalam kategori memberikan dampak yang besar pada pelayanan publik di PTSP Kelurahan Sungai Bambu. Namun, perlu adanya perbaikan ataupun yang harus ditingkatkan di setiap variabel agar aplikasi JakEVO dalam berjalan lebih baik yaitu sebagai berikut.

1. Pada variabel *efficiency* (efisiensi) menu pada tampilan di aplikasi JakEVO perlu diperbarui agar menu yang ditampilkan mudah dimengerti oleh masyarakat, petunjuk untuk menyelesaikan urusan perizinan dan non perizinan agar lebih diperjelas setiap langkah-langkah untuk mengurus perizinan dan non perizinan, dan data yang diperlukan dalam mengurus perizinan dan non perizinan untuk lebihdipermudah lagi agar masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan lebih efektif dan efisien.
2. Pada variabel *trust* (kepercayaan) untuk dipertahankan dan ditingkatkan setiap pernyataannya karena memiliki penilaian yang sama dari hasil penelitian yaitu data yang telah dimasukkan diarsipkan dengan aman, hanya menggunakan data pribadi yang diperlukan, juga *Username* dan *password* aman jika digunakan pada aplikasi JakEVO.
3. Pada variabel *reliability* (kehandalan) aplikasi JakEVO harus dipastikan dan selalu diperbarui agar aplikasi dapat berjalan dengan baik tanpa adanya gangguan, dan aplikasi JakEVO harus dipastikan tidak mengalami kendala disaat masyarakat menggunakan aplikasi JakEVO dengan cara meningkatkan sistem dari aplikasi JakEVO.
4. Pada variabel *citizen support* (dukungan masyarakat) ASN di PTSP Kelurahan Sungai Bambu perludiadakan bimbingan atau pelatihan agar lebih cepat apabila ada masyarakat yang mengalami kesulitandalam mengurus perizinan dan non perizinan, dan DPMPTSP DKI Jakarta perlu melakukan penambahan jumlah pegawai agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih prima.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwapengaruh kualitas aplikasi JakEVO terhadap pelayanan publik di PTSP Kelurahan Sungai Bambu Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara termasuk kategori besar sehingga mempengaruhi pelayanan publik yang ada di PTSP Kelurahan Sungai Bambu Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni masih tergolong sedikit pada jumlah responden, waktu, serta biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja.

Arah Masa Depan Penelitian (*future Work*). Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian serta masih kurangnya jumlah responden untuk dijadikan dasar penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada aplikasi JakEVO atau aplikasi pemerintah sejenis lainnya dengan jumlah responden yang lebih banyak untuk menemukan hasil yang lebih akurat dan juga dilakukan di lokasi yang berbeda.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Lurah Sungai Bambu beserta jajarannya dan Kepala Unit PM dan PTSP Kelurahan Sungai Bambu beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahid Rasyidin, Skripsi: “ *Analisis Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo* “ (Makassar: Universitas Hasanuddin, 2017). Al-Hakim, Latif., 2007. *Global E-Government: Theory, Applications and Benchmarking*. United States of America: Idea Group Publishing.
- Berlian Maulidya Izzati, Tesis: “ *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik E-Government (Government to Citizen) Terhadap Penciptaan Public Value (Studi Kasus: Kota Surabaya)* “ (Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh November, 2017).
- Djuhari Wijaya, Skripsi: “ *Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA)* “ (Jakarta: UIN Jakarta, 2019).
- Hair, Jr et.al., 2010. “ *Multivariate Data Analysis* ” (7th ed). United States : Pearson
- Hardani dkk., 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Indrajit, E., 2006. *Electronic Government : Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi*. Aptikom.
- Indrayani, Etin., 2020. *e-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. Solok: LPP Balai Insan Cendekia.
- Kamarudin Sellang, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir., 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Qiara Media Partner.
- Labolo, Muhadam., 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Naomi, P., dkk., 2019. “ *Manajemen Layanan Publik Provinsi DKI Jakarta* ”. Jakarta.
- Wahidmurni. 2017. “ *Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif* ” UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Izhandri & Harahap, A. “ *OSS dan Perkembangannya di Indonesia* ”.
- Sarwono, J., 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono., 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.