

**EFEKTIVITAS APLIKASI JAKARTA *EVOLUTION* DALAM PELAYANAN
PERIZINAN OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI DKI JAKARTA**

AFIFAH FIRDA SAFITRI
NPP. 29.0620

*Asdaf Provinsi Jawa Barat
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email:
afifahfirdasafitri99@gmail.com

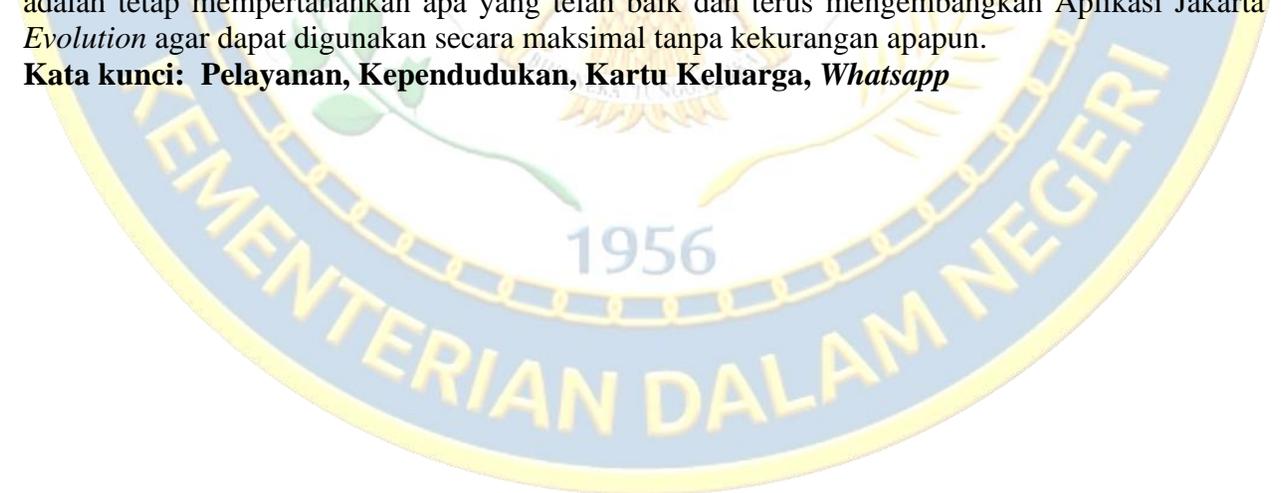
ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *(Contains the background behind the research). Recently, increasingly sophisticated technology has encouraged the DKI Jakarta Provincial Government to create advanced government programs that can adapt to the current developments. Especially in the licensing sector, which is realized with the Jakarta Evolution Application by the DKI Jakarta Provincial Investment and One Stop Integrated Service Office. to provide convenience and comfort for the people of DKI Jakarta and government employees themselves..***Objective:** *This study aims to determine the effectiveness of family planning services by the Office of Women's Empowerment and Child Protection and Population Control and Family Planning in Samosir Regency in controlling birth rates in Samosir Regency..***Method:** *This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation***Result:** *Capital Investment and One Stop Services for DKI Jakarta Province has been effective. This is seen from the factors of facilities and infrastructure that are already adequate. It's just that, server crashes often occur. This will have an impact on the accuracy and speed in providing services. Another problem is that there are still people who choose to come directly to the office to take care of licensing services on the grounds that they cannot use or do not know the Jakarta Evolution Application. Of course this makes the purpose of the Jakarta Evolution Application to eliminate face-to-face interactions between the waiter and the serviced has not been realized optimally. However, from these reasons, the researcher concludes that the service using the Jakarta Evolution Application at DPMPSTP DKI Jakarta Province has been effective in its implementation because only a small proportion have not yet used the Jakarta Evolution Application to take care of licensing, and most service users are also satisfied with the service. provided through this application.***Conclusion:** *The Jakarta Evolution application in DKI Jakarta has been used effectively. Factors that hinder effectiveness are server disturbances that are not too dominant and can be overcome gradually. The advice given by the researcher is to maintain what has been good and continue to develop the Jakarta Evolution Application so that it can be used optimally without any shortcomings..***Keywords:** *Service, Resident, Family Card, Whatsapp*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Teknologi yang semakin canggih belakangan ini, mendorong Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menciptakan program pemerintahan yang maju dan dapat menyesuaikan perkembangan zaman yang ada. Terkhusus di bidang perizinan, yang di realisasikan dengan adanya Aplikasi Jakarta *Evolution* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat DKI Jakarta dan pegawai pemerintah sendiri. **Tujuan** untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas dari Aplikasi Jakarta *Evolution* di DKI Jakarta, faktor penghambatnya dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta sudah efektif. Hal ini dilihat dari faktor sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai. Hanya saja, kerap terjadi server yang terganggu. Dengan demikian akan berdampak pada ketepatan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Permasalahan lainnya ialah masyarakat masih ada yang memilih datang langsung ke kantor untuk mengurus pelayanan perizinan dengan alasan tidak bisa menggunakan ataupun tidak mengetahui Aplikasi Jakarta *Evolution*. Tentu hal ini membuat tujuan dari adanya Aplikasi Jakarta *Evolution* untuk menghilangkan tatap muka antara pelayan dan yang dilayani belum terwujud secara optimal. Akan tetapi dari alasan-alasan tersebut, peneliti menyimpulkan pelayanan menggunakan Aplikasi Jakarta *Evolution* di DPMPSTP Provinsi DKI Jakarta sudah efektif dalam pelaksanaannya karena hanya sebagian kecil saja yang masih belum menggunakan Aplikasi Jakarta *Evolution* untuk mengurus perizinan, dan sebagian besar pengguna layanan juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan melalui aplikasi ini. **Kesimpulan:** Aplikasi Jakarta *Evolution* di DKI Jakarta sudah dipergunakan secara efektif. Faktor yang menghambat efektivitas berupa gangguan server yang tidak terlalu dominan dan dapat diatasi secara bertahap. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti adalah tetap mempertahankan apa yang telah baik dan terus mengembangkan Aplikasi Jakarta *Evolution* agar dapat digunakan secara maksimal tanpa kekurangan apapun.

Kata kunci: Pelayanan, Kependudukan, Kartu Keluarga, Whatsapp



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

UU No. 23 Tahun 2014 mengenai "Pemerintahan Daerah" sebagai pengganti atas dicabutnya UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang mengatur penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi, Kabupaten dan Kota secara otonom, yang diberikan kepada daerah otonom untuk mengatur atau mengurus sendiri pemerintahan di daerahnya demi meningkatkan sistem pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemerintah daerah mempunyai kewenangan yang cukup besar atas daerahnya sendiri dalam pelaksanaan otonomi daerah. Otonomi daerah berpengaruh terhadap ekonomi, hukum, sosial, budaya, serta karakter penduduk serta pemerintahan penduduk lokal. Di antara keempat guna pemerintahan tersebut, pelayanan ialah misi utama aparatur sebagai abdi negara serta abdi masyarakat. Tugas ini dengan cara jelas tertuang dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945, Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi masalah yang memerlukan perhatian serta penyelesaian yang komprehensif. Pelayanan publik yang andal didasarkan pada kepentingan publik, kepastian hukum, persamaan hak serta kewajiban, profesionalisme, partisipasi, non-diskriminasi, transparansi, akuntabilitas, ketepatan waktu, kenyamanan, serta keterjangkauan. Kemajuan ilmu komunikasi serta informasi memberikan peluang bagi pemerintah. Melalui penggunaan teknologi, informasi, serta komunikasi pemerintah berupaya dalam mengoptimalkan pelayanan yang diberikan terhadap penduduk. Teknologi informasi bisa digunakan dalam menaikkan pelayanan dengan membuatnya lebih efisien serta transparan, sehingga mampu menaikkan efektivitas serta efisiensi pelayanan publik. Wajar sebagai ibu kota negara RI, Pemprov DKI Jakarta tak henti-hentinya menaikkan kualitas pelayanan terhadap penduduk. Pelayanan perizinan ialah salah satu pelayanan publik yang paling sering diakses oleh penduduk. Begitu juga diketahui jika izin tidak akan lepas dari kehidupan penduduk. Izin yang diperlukan dalam pembangunan gedung, usaha perdagangan, minimarket, praktik dokter, bidan, serta apotek, di antara jenis izin lainnya. Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ialah instansi yang bertugas memberikan pelayanan perizinan terhadap penduduk. Pada 26 April 2018, DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta melakukan soft launching aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) untuk pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) serta Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Akan tetapi, JakEVO masih kurang dikenal oleh penduduk DKI Jakarta. Belum ada sosialisasi langsung dari pihak DPMPTSP terhadap penduduk DKI Jakarta mengenai aplikasi ini, Juga kendala lainnya yakni sering terjadinya *error* pada saat penggunaan aplikasi. Terlebih saat maraknya wabah virus covid-19. pemerintah Provinsi DKI Jakarta membuat kebijakan dadakan berbentuk Surat Tanda Registrasi Pekerja (STRP) yang menjadi tiket lolos penyekatan bagi pekerja sektor esensial serta kritikal di Jakarta. Kebijakan tersebut terkesan mendadak sebab sosialisasi pertama kali diunggah melalui akun Instagram Pemprov DKI Jakarta Minggu, 4 Juli 2021 kurang lebih pukul 22.00 WIB untuk diterapkan keesokan paginya. Akan tetapi sesuai sosialisasi dipublikasikan pada akun sosial media Pemprov DKI Jakarta, sistem aplikasi JakEVO ternyata tidak siap. Untuk itu perlu dikaji apakah aplikasi JakEVO sudah mampu menaikkan pelayanan publik di DKI Jakarta, kendala yang dihadapi selama mengoperasikan aplikasi JakEVO, serta dampak yang dirasakan oleh pemerintah serta warga DKI Jakarta mengikuti aplikasi layanan perizinan aplikasi JakEVO. Bersumber pada latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **"EFEKTIVITAS APLIKASI JAKARTA *EVOLUTION* DALAM PELAYANAN PERIZINAN OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI DKI JAKARTA"**.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Teknologi yang semakin canggih belakangan ini, mendorong Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menciptakan program pemerintahan yang maju dan dapat menyesuaikan perkembangan zaman yang ada. Terkhusus di bidang perizinan, yang di realisasikan dengan adanya Aplikasi Jakarta *Evolution* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat DKI Jakarta dan pegawai pemerintah sendiri.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Aniyatum Mashfiah, Yaqub Cikusin, Afifuddin, Berjudul “Efektivitas Aplikasi SIMPONIE Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Online Pada Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang ” (Aniyatum Mashfiah, Yaqub Cikusin, Afifuddin, 2018). Menggunakan Metode Kualitatif Deskriptif. Adapun Hasil penelitian ini membuktikan jika aplikasi SIMPONIE pelayanan perizinan usaha online di DPMPTSP Kabupaten Serang tidak efektif sebab skornya kurang dari 60%. Selain itu, diketahui efektivitas aplikasi SIMPONIE sebesar 43,34 persen ataupun mendapat rating kurang dari 60% bersumber pada tanggapan responden dalam penelitian ini. Kedua Vina Savinatunazah, Berjudul “Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Pada Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten ciamis” (Vina Savinatunazah, 2018). Menggunakan Metode Kualitatif Deskriptif. Adapun hasil penelitian ini bisa disimpulkan jika efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di DPMPTSP Kabupaten Ciamis dengan cara umum sudah efektif, akan tetapi belum optimal sebab beberapa indikator seperti prosedur pengadaan, keterbatasan SDM, sarana prasarana pelayanan, serta tanggung jawab pelayanan petugas, belum bisa direalisasikan dalam pelaksanaannya. Ketiga, Regita Vania Ronnyta, Berjudul “Inovasi Perizinan Pelayanan Melalui Si-Imut di Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang” (Regita Vania Ronnyta, 2020) .Menggunakan Metode Kualitatif Deskriptif. Adapun hasil penelitian ini yakni Kepala Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, Kepala Bidang Sistem Informasi serta Monitoring serta Evaluasi Perizinan DPMPTSP Kota Semarang, Kepala Bidang Pelaksanaan Pelayanan Perizinan 1, Kepala Bidang Pelaksanaan Pelayanan Perizinan 2, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan 3, serta Staf Pelaksana Pelayanan Perizinan menjadi informan dalam penelitian ini. Penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. Bisa disimpulkan dari penelitian ini jika aplikasi SI-IMUT ialah solusi dari suatu permasalahan yang dihadapi oleh DPMPTSP Kota Semarang mengenai peningkatan pelayanan publik.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut: Mengetahui efektivitas aplikasi JakeEVO dalam pelayanan perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta; Mengetahui kendala-kendala efektivitas aplikasi JakeEVO dalam pelayanan perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta;

Mengetahui upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta dalam efektivitas aplikasi JakEVO dalam pelayanan perizinan.

II. METODE

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sebab peneliti fokus dalam menggambarkan peristiwa yang terjadi dilapangan secara sistematis, logis, objektif dan benar-benar terjadi, agar dapat dipahami setiap fakta yang terjadi guna mendapatkan kesimpulan atas permasalahan yang terjadi. Menurut sugiyono (2014:137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai seting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Apabila dilihat dari setingnya, data dapat dikumpulkan pada seting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, disekolah dengan tenaga pendidik dan kependidikan, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, dijalan dan lain-lain". Berdasarkan data tersebut, tentunya data yang diperoleh haruslah sesuai dengan fakta sehingga dapat menjadi referensi yang akan menimbulkan beberapa klasifikasi data. Sugiyono (2014:62) mengemukakan bahwa, "setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen". Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Aplikasi JakEVO di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta

A. Pencapaian Tujuan

Dalam mencapai efektivitas suatu pelayanan harus ada yang namanya pencapaian tujuan, dimana dalam hal ini peneliti ingin mengukur apakah Aplikasi Jakarta *Evolution* sudah dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat DKI Jakarta dengan mungkin adanya beberapa kendala yang dapat menghambat proses berjalannya Aplikasi tersebut. Sesuai dengan teori yang peneliti gunakan, untuk mengukur efektivitas suatu pelayanan salah satu indikatornya adalah pencapaian tujuan yang dijabarkan lagi ke dalam sub variabel, yaitu: (1) waktu pencapaian, (2) sasaran, dan (3) dasar hukum.

1. Waktu Pencapaian

Dalam mengukur efektivitas dari Aplikasi Jakarta *Evolution* dalam memberikan layanan perizinan, maka salah satu indikatornya adalah kesesuaian waktu pelayanan dengan SOP yang telah ada. pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan SOP yang ada. Namun, peneliti tak merasa cukup hanya dengan bertanya kepada satu sumber mengenai hal ini, maka peneliti juga melakukan wawancara kepada pihak-pihak lainnya yang dirasa tahu dan mampu memberikan jawaban mengenai pembahasan hal di atas. pelaksanaan dalam Aplikasi Jakarta *Evolution* harus sesuai dengan SOP yang berlaku. Selain dari pihak pemerintah, peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang berkunjung ke Kantor DPMPTSP. peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan melalui Aplikasi Jakarta *Evolution* dalam mengurus perizinan sudah sesuai dengan SOP mengenai waktu penerbitan surat izin bagi masyarakat.

2. Sasaran

Sasaran ataupun tujuan dari adanya Aplikasi Jakarta *Evolution* ini ialah untuk memberikan pelayanan di bidang perizinan yang mudah, efektif dan efisien sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. hal penting dari

adanya Aplikasi Jakarta *Evolution* ini ialah memberikan pelayanan yang mudah dan terjangkau bagi masyarakat. Dengan tujuan tersebut, maka ada beberapa Langkah yang dilakukan seperti pelatihan kepada pegawai agar profesional dalam bertugas, peningkatan kualitas sarana dan prasarana, serta adanya Indeks Kepuasan Masyarakat dalam aplikasi yang bertujuan untuk mendapat acuan kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Wakil Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, bahwasanya tujuan dari Aplikasi Jakarta *Evolution* ini ialah untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan perizinan. sasaran dari penggunaan Aplikasi Jakarta *Evolution* sebagai pelayanan perizinan sudah berjalan dengan sangat baik dan mendapatkan respon positif dari para pengunjung. Walaupun ada sedikit kendala yang kadang terjadi, namun pihak DPMPTSP mampu mengatasinya.

3. Dasar Hukum

Dasar hukum merupakan hal penting dalam melakukan sesuatu. Dengan adanya dasar hukum yang jelas, maka suatu program dapat diakui keabsahannya atau kelegalitasannya sehingga dapat diakui oleh semua pihak. Begitu juga dengan Aplikasi Jakarta *Evolution* dalam menjalankan tupoksinya, harus ada dasar hukum yang mendasari agar perizinan menggunakan Aplikasi Jakarta *Evolution* dapat dikatakan sah dan diakui secara hukum. Untuk mengetahui dasar hukum dari Aplikasi Jakarta *Evolution* ini, peneliti sudah melakukan wawancara kepada pihak yang dirasa memiliki pengetahuan terhadap hal ini dan bisa menjelaskan hukum penggunaan Aplikasi Jakarta *Evolution* bagi peneliti yang nantinya akan digunakan untuk menjawab salah satu indikator efektivitas menurut teori Duncan dalam Steers yang membahas tentang efektivitas. maka Aplikasi Jakarta *Evolution* ini sudah memiliki dasar hukum yang mengatur. Mulai dari dasar penggunaan Aplikasi Jakarta *Evolution* dalam pelayanan perizinan, keabsahan, dan SOP yang sudah diatur sehingga semua dapat berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif bagi masyarakat yang memerlukan pembuatan surat perizinan.

B. Integrasi

Dalam menentukan efektivitas suatu program berdasarkan teori Duncan dalam Steer yang peneliti gunakan salah satunya ialah integrasi. Dalam variabel integrasi ini dijelaskan lagi secara terperinci pada sub variabel yaitu: (1) Prosedur, dan (2) Proses sosial. Untuk mendapatkan jawaban yang diinginkan, peneliti sudah mewawancarai beberapa pihak yang dirasa memiliki andil besar dalam memberikan jawaban yang sesuai dan nyata, sehingga nantinya peneliti dapat menyimpulkan hasil analisa dari wawancara tersebut.

1. Prosedur

Sub variabel ini sangat berkaitan dengan proses Aplikasi Jakarta *Evolution* dalam melayani perizinan, mulai dari awal sampai pada nantinya proses akhir yaitu penerbitan perizinan. dalam pengoperasian Aplikasi Jakarta *Evolution* sudah dilakukan dengan prosedur yang ada, selain itu masyarakat juga dapat mengetahui bagaimana sebenarnya SOP yang baik dalam pelayanan menggunakan Aplikasi Jakarta *Evolution*. Hal ini dapat diketahui dari adanya papan informasi yang berada di ruang utama kantor. memang Aplikasi Jakarta *Evolution* dalam pengoperasiannya sudah berdasarkan SOP yang ada, karena dalam melakukan suatu hal atau kegiatan harus ada prosedur yang jelas agar nantinya apabila ada kendala ketika melakukan pekerjaan, maka nantinya dapat dipertanggung jawabkan karena sudah dijalankan berdasarkan SOP yang ada. ternyata papan informasi terkait SOP pelayanan Aplikasi Jakarta *Evolution* ini sangat berguna bagi pengunjung, karena dengan adanya papan informasi ini dapat memberikan pengetahuan kepada mereka terkait lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mengurus suatu proses perizinan yang ingin mereka urus. Dari sini, terlihat bagaimana masyarakat memang merasa puas dengan pelayanan Aplikasi Jakarta *Evolution*. Mereka tidak perlu lagi datang ke kantor, cukup buka situsya maka proses pelayanan

pun dapat dilakukan. pelayanan menggunakan Aplikasi Jakarta *Evolution* sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Hal ini diambil dari kesesuaian hasil wawancara yang peneliti dapatkan baik itu dengan pihak pemerintah selaku pemberi layanan, dan masyarakat selaku pihak yang dilayani.

2. Proses Sosial

Salah satu penilaian efektivitas Aplikasi Jakarta *Evolution* ialah berkaitan dengan proses sosial atau sosialisasi Aplikasi Jakarta *Evolution* di tengah masyarakat. Untuk mengetahui hal itu, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang yang dipilih berdasarkan pengetahuan mereka terhadap permasalahan ini. Beliau mengatakan situs ini dapat diterima oleh masyarakat dengan landasan pelayanan menggunakan situs ini cepat dan mudah dilakukan asal tidak ada gangguan pada servernya, dan beliau juga menyampaikan kepada peneliti bahwa bukti masyarakat menerima situs ini terlihat dari tingginya tingkat kepuasan masyarakat yang didapat berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang ada dalam aplikasi. Aplikasi JakEVO sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, namun diingat lagi harus ada jaringan yang memadai untuk membuka situs ini sesuai dengan yang beliau katakan, karena pelayanan online hanya dapat dilakukan apabila ada jaringan internet yang mendukung. Dari sini, peneliti beranggapan bahwa situs ini masih belum terlalu dikenal oleh masyarakat, buktinya masih ada masyarakat yang baru tahu tentang Aplikasi Jakarta *Evolution* setelah berkunjung ke kantor DPMPTSP. tanggapan masyarakat terhadap pelayanan online menggunakan Aplikasi Jakarta *Evolution* masih menjadi hal yang belum dimengerti oleh kebanyakan masyarakat. Hal ini dikarenakan oleh pengenalan situs yang masih kurang, sehingga masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang situs ini.

C. Adaptasi

Variabel selanjutnya yang dijelaskan oleh teori Duncan dalam menentukan efektivitas suatu kegiatan ialah adaptasi. Dimana dalam adaptasi ini dijelaskan lagi dalam dua sub variabel yaitu: (1) Peningkatan Kemampuan, dan (2) Sarana dan Prasarana. Untuk mengkaji variabel ini secara mendalam, peneliti pun mengumpulkan data dengan cara melakukan wawancara ke beberapa pihak yang dirasa memiliki kemampuan menjawab pertanyaan ini.

1. Peningkatan Kemampuan

peningkatan kemampuan peneliti rasa sudah cukup baik. Hal ini ditandai dengan adanya pelatihan yang dilakukan, adanya jalinan kerjasama dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengenai situs ini, dan peneliti rasa semakin beragamnya tingkat kebutuhan masyarakat yang ada maka nantinya akan dilakukan lagi pelatihan-pelatihan yang lain agar pemerintah dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat. peningkatan kemampuan bagi para pegawai yang bertugas pada bidang pelayanan sudah dilakukan. Setidaknya sampai sekarang sudah dilakukan pelatihan serta adanya kerjasama dengan pihak Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam pengembangan Aplikasi Jakarta *Evolution*, pertukaran ide dan pelatihan pegawai dalam pengoperasian Aplikasi Jakarta *Evolution* seperti yang dijelaskan oleh para narasumber yang penulis wawancarai.

2. Sarana dan Prasarana

sarana dan prasarana Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, maka peneliti menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta sudah memadai dan mencukupi. Hal ini dibuktikan dengan rasa puas dan nyaman dari jawaban yang diberikan oleh masyarakat selaku pengguna pelayanan yang ada. Tentu saja hal ini sangat berpengaruh besar terhadap kenyamanan masyarakat sebagai pengunjung yang ingin mengurus suatu perizinan.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Aniyatum Mashfiyah, Yaqub Cikusin, Afifuddin, Berjudul “Efektivitas Aplikasi SIMPONIE Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Online Pada Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang”. Adapun temuan Hasil penelitian ini membuktikan jika aplikasi SIMPONIE pelayanan perizinan usaha online di DPMPTSP Kabupaten Serang tidak efektif sebab skornya kurang dari 60%. Selain itu, diketahui efektivitas aplikasi SIMPONIE sebesar 43,34 persen ataupun mendapat rating kurang dari 60% bersumber pada tanggapan responden dalam penelitian ini. Vina Savinatunazah 2018, Berjudul “Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Pada Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis”. Adapun temuan hasil penelitian ini bisa disimpulkan jika efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di DPMPTSP Kabupaten Ciamis dengan cara umum sudah efektif, akan tetapi belum optimal sebab beberapa indikator seperti prosedur pengadaan, keterbatasan SDM, sarana prasarana pelayanan, serta tanggung jawab pelayanan petugas, belum bisa direalisasikan dalam pelaksanaannya. Regita Vania Ronnyta 2020, Berjudul “Inovasi Perizinan Pelayanan Melalui Si-Imut di Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang”. Adapun temuan hasil penelitian ini yakni Kepala Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, Kepala Bidang Sistem Informasi serta Monitoring serta Evaluasi Perizinan DPMPTSP Kota Semarang, Kepala Bidang Pelaksanaan Pelayanan Perizinan 1, Kepala Bidang Pelaksanaan Pelayanan Perizinan 2, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan 3, serta Staf Pelaksana Pelayanan Perizinan menjadi informan dalam penelitian ini. Penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. Bisa disimpulkan dari penelitian ini jika aplikasi SI-IMUT ialah solusi dari suatu permasalahan yang dihadapi oleh DPMPTSP Kota Semarang mengenai peningkatan pelayanan publik. Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni Aplikasi Jakarta *Evolution* di DKI Jakarta sudah dipergunakan secara efektif. Faktor yang menghambat efektivitas berupa gangguan server yang tidak terlalu dominan dan dapat diatasi secara bertahap. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti adalah tetap mempertahankan apa yang telah baik dan terus mengembangkan Aplikasi Jakarta *Evolution* agar dapat digunakan secara maksimal tanpa kekurangan apapun.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta penulis memperoleh data yang merupakan hasil dari dokumentasi, observasi dan wawancara dengan informan yang berhubungan dengan penelitian. Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan dari usulan akhir penulis yaitu untuk mengetahui sejauh mana Efektivitas Aplikasi Jakarta *Evolution* dalam Pelayanan Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta dan untuk mengetahui faktor – faktor penghambat dalam pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan perizinan serta upaya dalam mengatasi dan meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan di DKI Jakarta. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Pelayanan menggunakan Aplikasi Jakarta *Evolution* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta sudah efektif. Hal ini dilihat dari faktor sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai. Hanya saja, kerap terjadi server yang terganggu. Dengan demikian akan berdampak pada ketepatan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Permasalahan lainnya ialah masyarakat masih ada yang memilih datang langsung ke kantor untuk mengurus pelayanan perizinan dengan alasan tidak bisa menggunakan ataupun tidak mengetahui Aplikasi Jakarta

Evolution. Tentu hal ini membuat tujuan dari adanya Aplikasi Jakarta *Evolution* untuk menghilangkan tatap muka antara pelayan dan yang dilayani belum terwujud secara optimal. Akan tetapi dari alasan-alasan tersebut, peneliti menyimpulkan pelayanan menggunakan Aplikasi Jakarta *Evolution* di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta sudah efektif dalam pelaksanaannya karena hanya sebagian kecil saja yang masih belum menggunakan Aplikasi Jakarta *Evolution* untuk mengurus perizinan, dan sebagian besar pengguna layanan juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan melalui aplikasi ini. Dalam menjalankan Aplikasi Jakarta *Evolution* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta terkait pelayanan perizinan ada beberapa faktor yang mempengaruhi jalannya program ini yaitu: Faktor pendukung Sikap dan perilaku para implementor Aplikasi Jakarta *Evolution*; Adanya aturan yang mengatur secara umum mengenai Aplikasi Jakarta *Evolution*; Jumlah Sumber Daya Manusia yang memadai. Faktor penghambat; Belum dilakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat mengenai Aplikasi Jakarta *Evolution*; Belum adanya aturan yang mengatur secara khusus mengenai Aplikasi Jakarta *Evolution*; Upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan efektivitas Aplikasi Jakarta *Evolution* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, antara lain: Melakukan Sosialisasi lebih tentang Aplikasi Jakarta *Evolution*; Pengajuan Pembuatan Peraturan khusus berkaitan dengan Aplikasi Jakarta *Evolution*; Melakukan Kerja Sama dengan pihak ahli untuk Penyediaan Jaringan Internet dan server yang baik dan stabil. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu lokus saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Sumaryadi saja. **Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Efektivitas Aplikasi Jakarta *Evolution* dalam Pelayanan Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta untuk Menemukan Hasil Yang Lebih Mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aniyatum Mashfiah, 2018 Efektivitas Aplikasi SIMPONIE Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Online Pada Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang
- Regita Vania Ronnyta, 2020 Inovasi Perizinan Pelayanan Melalui Si-Imut di Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang
- Vina Savinatunazah, 2018 Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Pada Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis