

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI JAKARTA *EVOLUTION* DI UNIT PELAKSANA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA

Gabe Wicaksono

NPP. 30.0501

Asdaf Kota Jakarta Pusat, Provinsi DKI Jakarta

Fakultas Manajemen Pemerintahan

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: gabewicaksono8@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Syahrir SH, M.Si

ABSTRACT

Problems/Background (GAP): The effectiveness of the Jakarta Evolution application in supporting licensing services at the North Jakarta Administrative City One-Stop Service Implementation Unit. **Purpose:** The purpose of this research is to find out how effective the Jakarta Evolution application is in supporting licensing services and to find out the factors inhibiting factors in achieving the objectives of this application. **Method:** The research design used is qualitative research with descriptive methods. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques used by the authors are data reduction, data presentation and conclusion. **Results/Findings:** The results of the study show that the Jakarta Evolution application has been effective in facilitating licensing services in the Administrative City of North Jakarta but has not been implemented optimally with the constraints still present. Efforts made by the North Jakarta Administrative City One-Stop Integrated Service Implementation Unit are to further increase the socialization of this application to the public and strengthen this application server so that no more interference occurs. **Conclusion:** The conclusions given by researchers in this study are taken as material for consideration in supporting service effectiveness Licensing through this application is to further increase the socialization of this application to the public so that this application is better known to the public in managing licensing and strengthening this application server to avoid interruptions when the application is used. **Keywords:** Service effectiveness, Jakarta Evolution Application, Licensing services

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Efektivitas aplikasi Jakarta *Evolution* dalam menunjang pelayanan perizinan di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif aplikasi Jakarta *Evolution* dalam menunjang pelayanan perizinan serta mengetahui factor-faktor penghambat dalam mencapai tujuan aplikasi ini. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil/Temuan: Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Jakarta *Evolution* telah efektif dalam memudahkan pelayanan perizinan di Kota Administrasi Jakarta Utara namun belum terlaksana secara optimal dengan masih adanya hambatan-hambatan yang menjadi kendala. Upaya yang dilakukan Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara ada dengan lebih meningkatkan lagi sosialisasi tentang aplikasi ini kepada masyarakat serta memperkuat server aplikasi ini sehingga tidak lagi terjadi gangguan.

Kesimpulan: Kesimpulan yang diberikan peneliti dalam penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dalam menunjang efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi ini adalah dengan lebih meningkatkan sosialisasi aplikasi ini kepada masyarakat sehingga aplikasi ini lebih dikenal masyarakat dalam mengurus perizinan serta memperkuat server aplikasi ini untuk menghindari gangguan saat aplikasi di gunakan.

Kata Kunci: Efektivitas pelayanan, Aplikasi Jakarta *Evolution*, Pelayanan perizinan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi dan informasi tentu memberikan peluang bagi pemerintah dalam mengoptimalkan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat. Melalui perkembangan teknologi tersebut para aparat mempunyai kinerja dalam membuat suatu layanan publik berbasis teknologi yang memungkinkan untuk melakukan layanan terbaik untuk terus berlanjut. Perkembangan teknologi ini dapat digunakan dalam meningkatkan pelayanan agar lebih efektif serta transparan sehingga sanggup menaikkan efisiensi pelayanan publik.

Dari hal diatas tentunya sebagai ibu kota negara Republik Indonesia, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terus melakukan inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan yang sangat penting untuk di kembangkan salah satunya adalah pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan ini adalah pelayanan public yang sangat sering untuk diakses oleh penduduk. Hal ini menjadi wajar karna izin tentunya tidak akan lepas dari kehidupan penduduk. Tentunya persyaratan perizinan wajib imbang dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang efektif oleh pemerintah khususnya OPD yang mengurus masalah perizinan seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peningkatan pelayanan public melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini dilakukan sebagai salah satu strategi untuk melaksanakan koordinasi pelayanan administrasi di bidang perizinan yang sudah mencakup izin usaha dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, implikasi dan keamanan untuk mendorong investasi serta iklim usaha dengan mempermudah perizinan.

Salah satu inovasi yang di buat oleh DPMPSP Provinsi DKI Jakarta adalah diluncurkannya aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) pada tanggal 26 April 2018. Jakarta Evolution (JakEVO) memberikan solusi perizinan bagi warga Jakarta merupakan visi dari DPMPSP Provinsi DKI Jakarta. Sebuah aplikasi berbasis website dan mobile untuk pengajuan Perizinan dan Non Perizinan. Pengajuan perizinan dengan aplikasi ini dinilai cukup mudah karna izin tersebut diberikan dengan tiga Langkah sederhana yaitu : mengunggah dokumen, menandai lokasi di peta, serta menolak. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan pemohon untuk mengunggah lebih dari satu berkas dalam waktu bersamaan. Berkas disimpan dalam folder "Berkas Saya", sehingga pemohon tidak perlu mengunggah ulang untuk izin yang selanjutnya ingin diajukan. Selanjutnya, Jika perizinan telah selesai diproses, pemohon akan mendapatkan notifikasi via email dan mengunduh sertifikat izin secara online tanpa harus meminta tanda tangan basah atau tidak perlu mendatangi service point karena telah dilakukan Teknologi Digital Signature oleh pejabat

yang berwenang.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Terdapat beberapa masalah dalam penerapan aplikasi ini di masyarakat diantaranya adalah masih banyak penduduk DKI Jakarta khususnya di wilayah Kota Jakarta Utara yang belum mengenali aplikasi ini. Kurangnya sosialisasi langsung dari DPMPTSP terhadap penduduk DKI Jakarta mengenai aplikasi ini membuat masih minimnya Masyarakat yang menggunakan aplikasi ini. Kendala lain yakni sering terjadinya error dari aplikasi ini yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan perizinan terutama yang terjadi pada saat diwajibkannya kebijakan Surat Tanda Registrasi Pekerja (STRP) yang menjadi tiket penyekatan bagi pekerja sektor esensial di Jakarta. Hal ini tentunya merugikan bagi masyarakat karna dapat menghambat pekerjaan mereka.

Beberapa persoalan tersebut yang menyebabkan efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi *Jakarta Evolution* belum mampu secara optimal dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kota Administrasi Jakarta Utara.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian Nurdin, SIMBA SIHAL ISHAR (2021) berjudul Efektifitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Sicantik Cloud Pada Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari. Penelitian ini berfokus pada penelitian yang dilakukan di kota Kendari serta pada penelitian ini meneliti aplikasi Sicantik Cloud. Pelayanan perizinan dengan aplikasi Sicantik Cloud masih belum efektif karna terdapat satu dimensi yang belum terpenuhi dari lima dimensi yang dijabarkan teori Gibson.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh NENI ANIRA SAPITRI HANDAYANI (2020) dengan judul skripsi yaitu Efektifitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur. Penelitian Ini berfokus pada penelitian membahas mengenai pelayanan izin mendirikan bangunan sementara. Efektivitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Cianjur sudah berjalan dengan efektif namun terdapat berbagai kendala dari masyarakat yaitu banyak pemohon yang tidak melengkapi dokumen persyaratan sehingga perizinan IMB tidak berjalan sesuai waktu yang telah di tentukan.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh HASNA RAFIDA (2018) dengan judul Efektivitas Aplikasi SIMPONIE Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha *Online* Pada Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui apakah aplikasi ini sudah efektif dalam memberikan perizinan berusaha online. 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.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penelitian ini menganalisis serta mengetahui apakah aplikasi Jakarta Evolution ini sudah efektif dalam memberikan layanan perizinan yang optimal di Kota Administrasi Jakarta Utara.

1.5. Tujuan

Tujuan peneliti dalam membahas penelitian adalah untuk mengetahui seberapa efektif aplikasi Jakarta *Evolution* dalam menunjang pelayanan perizinan serta mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan sehingga dapat menemukan solusi dalam meningkatkan pelayanan perizinan melalui aplikasi ini.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif akan mengungkapkan peristiwa-peristiwa yang riil juga diharapkan mengungkap nilai-nilai tersembunyi, karena tidak hanya pengumpulan dan penyusunan data, akan tetapi penyelidikan dan analisis data secara akurat yang mencerminkan situasi dan kondisi di lapangan. Peneliti dalam melakukan penelitian dengan bersifat fleksibel sehingga dalam mengetahui dan menggambarkan realitas peristiwa yang akan diteliti, rumusan masalah akan dijawab berdasarkan data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder dalam menjelaskan efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi Jakarta Evolution di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara. Hal ini didasarkan pada definisi penelitian kualitatif yang dikemukakan dalam buku Sugiyono (2017:8) yang menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif atau biasa disebut metode penelitian naturalistic karna pada penelitiannya dilakukan pada kondisi yang ilmiah adalah metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah,

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Jakarta Evolution Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara

Efektif atau tidaknya suatu program ditentukan melalui beberapa indikator yang harus terpenuhi. Merujuk pada teori efektivitas menurut Budiani (2007) terdapat empat faktor dalam menentukan Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Jakarta Evolution Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara yaitu Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Pencapaian Tujuan Program, Pemantauan Program.

3.1.1 Ketepatan Sasaran Program

Pada teori efektivitas yang di keluarkan Budiani terdapat beberapa indikator yang menentukan apakah aplikasi atau program yang di keluarkan efektif atau tidak. Salah satu indikator tersebut adalah ketepatan sasaran program. Lalu untuk menilai ketepatan sasaran program ini terdapat juga beberapa sub indikator untuk menentukan indikator ketepatan sasaran tersebut diantaranya adalah pencapaian sasaran dan kesesuaian dengan SOP. Pada saat aplikasi ini diberlakukan tingkat pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Pada saat ini hampir semua masyarakat di Jakarta sudah dengan mudahnya untuk mengakses Jakevo dalam melakukan perizinan hal tersebut di dukung oleh fitur-fitur yang membantu berupa munculnya syarat-syarat serta dasar hukum yang harus di penuhi oleh masyarakat.

Lalu di pelayanan tersebut juga di jelaskan waktu yang di perlukan untuk mevalidasi izin yang di ajukan oleh masyarakat tersebut sehingga meningkatkan efisiensi masyarakat dalam mengajukan perizinan. Selain itu pula di aplikasi ini terdapat helpdesk yang membantu masyarakat yang ingin mengajukan layanan perizinan untuk melengkapi dokumen-dokumen

yang kurang.

Penggunaan Aplikasi Jakarta Evolution dalam memberikan perizinan di DKI Jakarta sudah dijalankan sesuai ketentuan yang berlaku, mulai dari pendaftaran secara online sampai nantinya proses penerbitan surat izin, semua sudah disesuaikan dengan SOP yang ada. Kami selalu menekankan untuk dapat mengeluarkan perizinan sesuai dengan waktu yang disepakati dalam SOP, tidak boleh lebih bahkan kalau bisa lebih cepat dari SOP yang tertulis dalam aturannya akan lebih baik lagi. Dari pernyataan Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Utara, Bapak Lamhot Tambunan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan SOP yang ada. Namun peneliti merasa perlu dilakukan wawancara kepada pihak-pihak lainnya yang dirasa tahu dan mampu memberikan jawaban mengenai pembahasan hal di atas.

3.1.2 Sosialisasi Program

Sosialisasi aplikasi Jakevo di tengah masyarakat merupakan suatu upaya untuk penanaman atau penyampaian informasi kepada masyarakat. Informasi kebijakan adalah suatu konsep yang akan dijadikan dasar pedoman untuk melaksanakan suatu program dibagian unsur pemerintahan dan akan dipromosikan kepada masyarakat untuk digunakan. Agar aplikasi ini dapat diketahui oleh masyarakat luas kami dari pihak UP PTSP gencar melakukan sosialisasi tentang aplikasi Jakevo ini melalui media-media social yang ada seperti Youtube, Instagram, ataupun Facebook yang mana diharapkan melalui platform-platform tersebut kedepannya masyarakat Jakarta utara sendiri dapat mengenal aplikasi ini serta dapat menggunakan aplikasi ini dengan lancar. Selain mewawancarai Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Utara, peneliti juga mewawancarai Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan II UP PTSP yaitu Bapak Dwi James pada Jumat 13 Januari 2023. Beliau mengatakan : Untuk sosialisasi aplikasi ini kami menggunakan media elektronik yaitu dengan menggunakan media-media sosial yang dimiliki oleh UP PTSP ini sendiri. Melalui penggunaan media social tersebut diharapkan masyarakat secara global dapat mengetahui aplikasi ini.

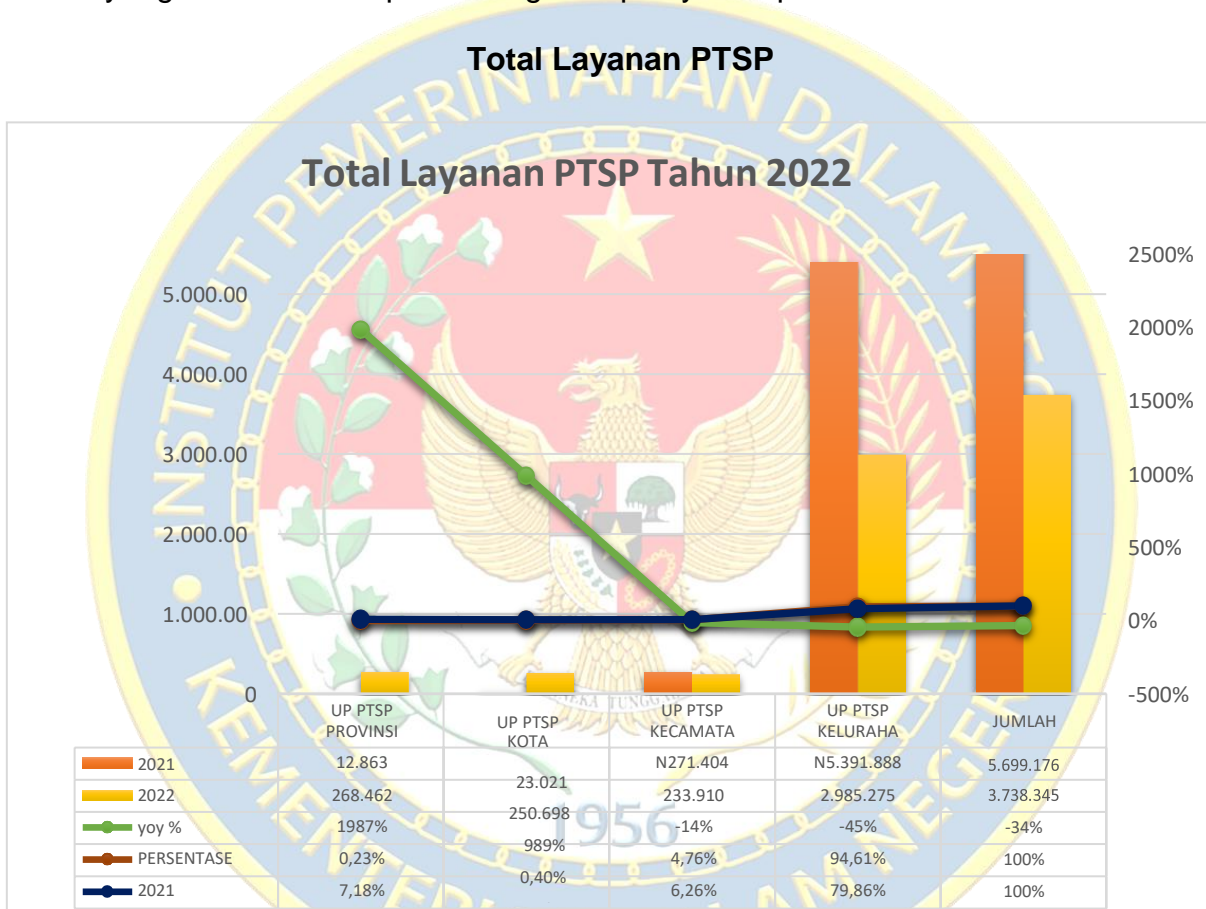
Selain itu pula audiens yang memberikan informasi berupa para pegawai- pegawai yang paham betul tentang aplikasi ini sehingga diharapkan masyarakat dapat mengetahui dengan jelas penggunaan aplikasi ini dari informan yang tepat. Dan sejauh ini pengunjung yang datang langsung ke kantor sudah mulai berkurang karena sudah mulai melakukan perizinan secara online melalui aplikasi Jakevo ini. Dari hasil wawancara di atas pihak UP PTSP melakukan sosialisasi mengenai aplikasi ini melalui media elektronik secara online yaitu berupa media social yang diharapkan dapat memberikan informasi secara global ke masyarakat. Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Akmal yang sedang mengurus Surat izin usaha juga di hari yang sama. Beliau mengatakan : Kebetulan saya ini jarang membuka media social jadi saya baru tau kalo PTSP punya aplikasi yang bisa buat izin secara online. Kalo saya tau saya harusnya tidak perlu repot- repot datang ke kantor PTSP untuk membuat surat izin.

Dari hasil wawancara yang peneliti dapatkan, dapat disimpulkan bahwa 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. Akibatnya masyarakat lebih memilih untuk datang ke kantor DPMPTSP secara langsung dari pada melakukan perizinan secara *online*. Hal ini tentunya dapat mengganggu tujuan dibuatnya aplikasi ini yang mana bertujuan membuat layanan perizinan

secara online tanpa tatap muka agar lebih efektif, tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang repot- repot untuk datang ke kantor UP PTSP untuk mengurus perizinan.

3.1.3 Tujuan Program

Kualitas pelayanan sangat meningkat, karena pelayanan bisa dilakukan tanpa tatap muka, artinya dengan penggunaan Jakevo yang bisa termobilisasi melalui perangkat elektronik seperti komputer dan smartphone, maka waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi proses kelengkapan administrasi Jauh lebih cepat. Selain itu juga dapat menciptakan efisiensi dan efektivitas dari pengelolaan pelayanan dengan menggunakan perkembangan teknologi informasi yang memudahkan proses kegiatan pelayanan perizinan.



Dari gambar diatas pada bagian UP PTSP di bagian presentase UP PTSP Kota dapat terlihat peningkatan jumlah layanan dari 23.021 menjadi 250.698 atau dapat dikatakan terjadi kenaikan sebesar 255.599 layanan. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa aplikasi ini terbukti dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang ada di UP PTSP Kota Jakarta Utara.

3.1.5. Pemantauan Program

Evaluasi ini dilakukan untuk melihat Langkah yang dilakukan untuk menindak lanjuti gangguan-gangguan aplikasi yang telah terlihat dari pengawasan. Dari pengawasan yang kami dapatkan adalah sering terjadinya gangguan server yang terjadi akibat penggunaan secara bersamaan. Oleh karna itu kemungkinan kedepannya kami akan memperbesar lagi server yang ada untuk menghindari hal-hal yang dapat mengganggu jalannya aplikasi.

Dari hal diatas peneliti menyimpulkan bahwa dari Pihak UP PTSP sendiri sudah melakukan evaluasi terhadap aplikasi ini secara cepat dan tanggap hal itu dapat dilihat dari hasil wawancara diatas bahwa dari pihak PTSP sudah menyediakan langkah-langkah yang tepat untuk mengatasi hal-hal yang mengganggu aplikasi.

3.2 Faktor-Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Jakarta Evolution Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa faktor dimana hal tersebut dapat menghambat dalam efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi Jakarta Evolution di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara :

3.2.1 Terjadinya Gangguan Server

Pada pelayanan berbasis online, hal wajib yang harus diperhatikan adalah server dari aplikasi Jakevo ini tidak ada gangguan. Kejadian server terganggu ini kerap terjadi di beberapa waktu. Dari penelitian yang dilakukan di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta utara ini, kondisi jaringan internet sudah dapat dengan mudah diakses oleh pegawai maupun pengunjung. Namun, kesalahan yang terjadi pada server adalah suatu hal yang tidak dapat dipungkiri dan hanya bisa diatasi dengan bantuan teknisi yang ada.

3.2.2 Minimnya Pengetahuan Masyarakat Akan Aplikasi Jakarta Evolution

Pada saat melakukan penelitian, peneliti menarik kesimpulan bawah masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi Jakevo ini. Hal ini terbukti dari banyaknya masyarakat yang belum tahu kalau pengurusan perizinan dapat dilakukan dari rumah secara online dengan membuka aplikasi Jakevo atau tempat mereka berada tanpa harus datang ke Kantor UP PTSP secara langsung untuk mengurus perizinan.

3.3 Upaya Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara Dalam Mengatasi factor penghambat Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Jakarta Evolution

3.3.1 Melakukan Kegiatan Sosialisasi Terkait Aplikasi Jakarta Evolution

Sosialisasi merupakan pintu pengenalan Aplikasi Jakarta Evolution kepada masyarakat. Dikenal atau tidaknya Aplikasi Jakarta Evolution ini tergantung dari kecakapan para pegawai DPMPSTP melakukan sosialisasi terhadap masyarakat. Selama ini sosialisasi hanya dilakukan melalui media social, sehingga kemungkinan orang-orang yang ada di usia tua kurang mengetahui aplikasi ini karna keterbatasan mereka. Oleh karna itu selain melalui media social, pihak UP PTSP dapat memberikan sosialisasi aplikasi ini ke wilayah-wilayah di daerah Jakarta Utara sehingga masyarakat sekitar dapat mengetahui kegunaan aplikasi ini.

3.3.2 Memperkuat Server Jakarta Evolution

Pada saat pengawasan hal yang sering terjadi adalah gangguan server yang terjadi akibat banyaknya pengguna aplikasi Jakevo ini di waktu yang sama. Oleh karna itu untuk langkah

yang diambil oleh UP PTSP adalah memperbesar kapasitas server sehingga kedepannya tidak terjadi lagi error karna server yang bermasalah.

3.4. Diskusi Temuan

Sosialisasi merupakan pintu pengenalan Aplikasi Jakarta *Evolution* kepada masyarakat. Dikenal atau tidaknya Aplikasi Jakarta *Evolution* ini tergantung dari kecakapan para pegawai DPMPTSP melakukan sosialisasi terhadap masyarakat. Selama ini sosialisasi hanya dilakukan melalui media social, sehingga kemungkinan orang-orang yang ada di usia tua kurang mengetahui aplikasi ini karna keterbatasan mereka.

Pada saat pengawasan hal yang sering terjadi adalah gangguan server yang terjadi akibat banyaknya pengguna aplikasi Jakevo ini di waktu yang sama. Dari hal tersebut tentunya perlu perbaikan server yang dilakukan oleh pihak UP PTSP Jakarta Utara untuk menghindari terjadinya hal tersebut Kembali.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari indikator yang dibahas dalam penelitian, maka penulis dapat mengambil kesimpulan yaitu Pelayanan perizinan melalui aplikasi Jakevo sudah berjalan dengan efektif berdasarkan terpenuhinya indikator-indikator efektivitas program yang digunakan oleh peneliti berdasarkan teori Budiani. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti saat wawancara, penggunaan aplikasi ini dimasyarakat sudah mencapai sasaran yang diinginkan. Hal itu dapat dilihat dari beberapa pernyataan saat wawancara yang mengatakan bahwa pemberian layanan perizinan sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Hal tersebut didukung oleh fitur-fitur yang disediakan di aplikasi tersebut yang tentunya memberi kemudahan bagi para pengguna aplikasi. Hal tersebut didukung Kembali dari hasil wawancara dengan masyarakat yang mana masyarakat mengatakan puas akan pelayanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut.

Adanya hambatan-hambatan dalam upaya efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi Jakarta *Evolution* harus memiliki upaya untuk mengatasi hal tersebut, upaya yang dilakukan antara lain melakukan sosialisasi program serta memperkuat server dari aplikasi tersebut.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama dalam hal waktu dikarenakan pada pelaksanaannya hanya diberikan waktu oleh lembaga selama 3 minggu sedangkan permasalahan yang akan diteliti cukup kompleks berkaitan dengan standar operasional prosedur, sarana dan prasarana.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan terkait pengembangan aplikasi ini agar lebih mengoptimalkan pelayanan perizinan yang efektif di Kota Administrasi Jakarta Utara

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan anugerah dan karunia-Nya. Terima kasih atas doa, kasih sayang, bimbingan dan motivasi yang tak terhingga yang diberikan oleh kedua orangtua tercinta Bapak Alpasan Simbolon dan Ibu Merry Pestarian Siahaan. Penulis juga menyampaikan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Bapak Syahrir SH, M.Si selaku dosen pembimbing serta seluruh pegawai UP PTSP Jakarta Utara yang telah membantu selama proses penelitian, Saudara Kontingen DKI Jakarta Angkatan 30 serta semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

IV DAFTAR PUSTAKA

Atik, & dan ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Budiani, N. W. (2007). Efektivitas program penanggulangan pengangguran karang taruna "eka taruna bhakti" desa sumerta kelod kecamatan denpasar timur kota denpasar. In *Jurnal ekonomi dan sosial input*. ojs.unud.ac.id.

Sinambela, Lijan Poltak, & dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sondang P, S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Strong, C. (2014). *Konstitusi–Konstitusi Politik Modern. "Studi Perbandingan tentang Sejarah dan Bentuk."*. Bandung: Nusamedia.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

