

# KINERJA UNIT PENGELOLA PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PENERAPAN APLIKASI JAKARTA *EVOLUTION* (JakEVO) DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA

Nisrina Dhiya Ambaroh

NPP. 30.0505

*Asdaf Kota Administrasi Jakarta Utara*  
*Program Studi Administrasi Pemerintah Daerah*  
Email: nisrinadhiya.a@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Lina Marlina, S.Pd., M.Si

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** Lack of public knowledge about the implementation of an online administrative service system. In addition, the lack of socialization to the public regarding the JakEVO application. **Purpose:** to find out the performance of UP PMPTSP North Jakarta Administration in licensing services using the JakEVO Application and what are the inhibiting factors and efforts made to overcome inhibiting factors. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research and with data collection techniques using interviews, observation, and documentation. **Result:** Performance and public services by UP PMPTSP North Jakarta Administration have been carried out well. Although it has been well implemented, there are still obstacles in implementing the policy. For this reason, the author provides suggestions in the form of improving the quality of socialization regarding the JakEVO application and strengthening the server. Public knowledge about the JakEVO application is still very minimal, and the culture of the community is still attached to the fact that services by coming directly to the office are much better than making arrangements online. This is the purpose of the JakEVO application, namely to eliminate the face-to-face between the waiter and the community as the party being served so that it can eliminate the expensive costs of coming directly to the office to take care of licensing **Conclusion:** The performance of the Investment Management Unit and One-Stop Integrated Services in the North Jakarta Administrative City in Implementing the Jakarta Evolution Application (JakEVO) in the dimensions of process, output, outcome, benefit and impact, has been carried out well. In addition, public services of the Investment Management Unit and One-Stop Integrated Services in the North Jakarta Administration City in the Application of the Jakarta Evolution Application (JakEVO) in the dimensions of transparency, accountability, conditionality, participatory, non-discriminatory, and balance of rights and obligations, have been carried out well. **Keywords:** JakEVO, Performance, Public Service

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang penerapan sistem pelayanan administrasi secara online. Selain itu, minimnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai aplikasi JakEVO. **Tujuan:** Mengetahui kinerja UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta

Utara dalam pelayanan perizinan menggunakan Aplikasi JakEVO dan apa saja faktor penghambat serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dan dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Kinerja serta pelayanan publik oleh UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara telah terlaksana dengan baik. Walaupun telah terlaksana dengan baik tetapi masih ada hambatan-hambatan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Untuk itu, penulis memberikan saran berupa melakukan meningkatkan kualitas sosialisasi mengenai aplikasi JakEVO dan memperkuat server. Pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi JakEVO ini masih sangat minim, serta masih melekatnya budaya masyarakat bahwa pelayanan dengan datang langsung ke kantornya jauh lebih baik daripada melakukan pengurusan secara online. Hal ini merupakan tujuan dari adanya aplikasi JakEVO yaitu untuk menghilangkan tatap muka antara pelayan dengan masyarakat selaku pihak yang dilayani sehingga dapat menghilangkan biaya yang mahal akibat datang langsung ke kantor untuk mengurus perizinan. **Kesimpulan:** Kinerja Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Utara dalam Penerapan Aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO) pada dimensi proses (*process*), keluaran (*output*), hasil (*outcome*), manfaat (*benefit*) dan dampak (*impact*), telah terlaksana dengan baik. Selain itu Pelayanan publik Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Utara dalam Penerapan Aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO) pada dimensi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, dan keseimbangan hak dan kewajiban, telah terlaksana dengan baik.

**Kata kunci:** JakEVO, Kinerja, Pelayanan Publik

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

DKI Jakarta merupakan provinsi yang dijadikan sebagai Ibukota di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dasar hukum yang diterbitkan oleh Pemerintah Pusat yang dimana menjelaskan tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota dari Negara Kesatuan Republik Indonesia ialah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2007 yang dimana didalam Undang-Undang ini terdapat sebanyak 40 pasal yang mengatur tentang kekhususan yang dimiliki oleh Provinsi DKI Jakarta sebagai Ibukota Negara. Provinsi DKI Jakarta memiliki satuan pemerintahan yang bersifat khusus didalam kedudukannya sebagai Ibukota Negara. DKI Jakarta juga merupakan daerah otonom yang memiliki fungsi dan peran yang penting untuk mendukung penyelenggaraan pemerintah Negara Indonesia sesuai dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Aturan yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai daerah otonom yaitu terdapat pada tingkat provinsi dan tetap terikat terhadap peraturan perundang-undangan tentang pemerintahan daerah. Oleh sebab itu, Provinsi DKI Jakarta memiliki kekhususan tugas, hak, kewajiban dan tanggungjawab dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah. Provinsi DKI Jakarta memiliki kewenangannya tersendiri sebagai daerah otonom. Kewenangan ini mencakup seluruh urusan pemerintahan (kecuali urusan politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, moneter dan fiskal nasional, agama dan bagian lainnya dari urusan pemerintahan yang menjadi wewenang pemerintah yang telah diatur dalam perundang-undangan) dan urusan pemerintahan lainnya yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 29 tahun 2007. Gubernur Provinsi DKI Jakarta bertanggung jawab kepada Presiden terkait dengan penyelenggaraan kewenangan dan urusan pemerintahan.

Pemerintahan Daerah Provinsi DKI Jakarta memberikan wewenang dan tanggung jawab sebagian kewenangan serta urusan pemerintahan kepada pemerintah kota administrasi atau kabupaten administrasi, kecamatan dan kelurahan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada

masyarakat. Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) merupakan aktivitas penyelenggaraan berbagai jenis pelayanan yang bisa melayani warga secara cepat serta efisien, sebab segala urusannya diselenggarakan pada satu atap dan satu pintu (Ginting et al., 2018:46). Kota Administrasi Jakarta Utara memiliki Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) yang merupakan unit pengelola dari DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara urusan penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan perizinan serta non perizinan dengan cakupan wilayah Kota Jakarta Utara. Hal ini tertuang dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No 281 Tahun 2016 Pasal 1.

DPMPTSP merupakan instansi yang bertugas menyampaikan pelayanan perizinan terhadap penduduk. DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam menyampaikan pelayanan perizinan terhadap penduduk. Teknologi informasi yang dipergunakan terdiri atas telepon, SMS, email, juga software berbasis web yang terintegrasi ke seluruh instansi di DKI Jakarta. Pada tanggal 26 April 2018, DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta menyelenggarakan *soft launching* aplikasi Jakarta *Evolution* (JakeVO).

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Permasalahan yang berkaitan dengan Pemerintahan Daerah Provinsi DKI Jakarta memberikan wewenang dan tanggung jawab sebagian kewenangan serta urusan pemerintahan kepada pemerintah kota administrasi atau kabupaten administrasi, kecamatan dan kelurahan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kedudukannya sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia, Pemerintah DKI Jakarta dapat mengusulkan kepada Pemerintah penambahan jumlah dinas, lembaga teknis provinsi serta dinas, dan/atau lembaga teknis daerah baru sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan anggaran keuangan daerah. Kota Administrasi Jakarta Utara memiliki Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) yang merupakan unit pengelola dari DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara urusan penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan perizinan serta non perizinan dengan cakupan wilayah Kota Jakarta Utara. DPMPTSP merupakan instansi yang bertugas menyampaikan pelayanan perizinan terhadap penduduk. DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam menyampaikan pelayanan perizinan terhadap penduduk. Teknologi informasi yang dipergunakan terdiri atas telepon, SMS, email, juga software berbasis web yang terintegrasi ke seluruh instansi di DKI Jakarta. DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta menyelenggarakan *soft launching* aplikasi Jakarta *Evolution* (JakeVO). Tujuan dari terciptanya aplikasi ini agar memudahkan proses perizinan usaha, khususnya pada pengusaha yang masih baru atau pemula. Izin dibagi menjadi tiga tahap yaitu: mengunggah dokumen atau *upload* dokumen, menandai lokasi di peta atau *tagging* lokasi, dan yang terakhir menolak atau *disclaimer*. Dalam penerapannya, aplikasi JakeVO masih kurang dikenal atau dipahami oleh masyarakat di DKI Jakarta. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang penerapan sistem pelayanan administrasi secara online. Selain itu, minimnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai aplikasi JakeVO. Hanya sebagian besar masyarakat yang mengetahui serta diperkenalkan mengenai aplikasi ini dikarenakan telah berkunjungnya masyarakat ke kantor DPMPTSP atau UP PMPTSP.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam pengamatan kinerja maupun evaluasi terhadap dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Penelitian oleh Dini Inda Nuriana yang berjudul Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Era Digital (Dini Indah Nuriana, 2018) menemukan bahwa semua faktor mampu memicu kinerja dinas. Dan

temuan yang didapat dari penelitian ini ialah faktor sistem informasi manajemen dan faktor gambar juga turut mempengaruhi kinerja organisasi. Penelitian oleh Hetty Malina Sitorus yang berjudul Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dairi (Hetty Malina, 2019) dengan hasil bahwa Kinerja DPMPPTSP Kabupaten Dairi secara umum masih belum optimal, namun pada dimensi responsivitas dan akuntabilitas telah menunjukkan hasil yang lebih baik. Kemampuan manajemen dan dukungan organisasi belum memadai, sedangkan kompetensi aparatur cukup baik. Komitmen kepala daerah bersama jajarannya sangat dibutuhkan untuk meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan terutama pembangunan sarana parkir kendaraan pada Dinas DPMPPTSP Kabupaten Dairi, meningkatkan iklim investasi daerah, serta kebijakan insentif bagi aparatur secara proporsional.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melaksanakan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya dan belum dilakukan oleh peneliti terdahulu, dapat dilihat dari perbedaan lokus penelitian yang dilakukan sehingga memiliki perbedaan masalah yang ada.. Memiliki metode yang sama dengan penelitian Hetty Malina Sitorus tetapi menggunakan teori yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teori Kinerja Organisasi menurut Mahsun dalam Masana Sembiring dan teori Pelayanan Publik menurut Mahmudi dalam Sellang, Jamaluddin, dan Mustanir. Selain teori, rumusan masalah yang diangkat juga memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Penulis menghubungkan penelitian dengan teori dari pemerintahan dan manajemen pemerintahan yang merupakan sesuai dengan tema fakultas.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menelaah bagaimana Kinerja Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) di Kota Administrasi Jakarta Utara, mengetahui dan menelaah faktor penghambat Kinerja Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) di Kota Administrasi Jakarta Utara, mengetahui dan menelaah upaya untuk mengatasi faktor penghambat dan program dalam Kinerja Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) di Kota Administrasi Jakarta Utara.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menempatkan peneliti sebagai instrumen kunci, untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sumber data, memberi nilai pada kualitas data, analisis terhadap data, menafsirkan data yang ada serta membuat kesimpulan atas temuan dalam penelitian (Sugiyono, 2017). Metode kualitatif deskriptif digunakan penulis karena langsung terjun ke lapangan sehingga di rasa lebih tepat. Melalui pendekatan ini diharapkan dapat memperoleh informasi mengenai penerapan Aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) di Kota Administrasi Jakarta Utara serta kendala yang dihadapi dalam penerapannya.

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini ada 20 orang yang diambil dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Masyarakat Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis menggunakan teori Kinerja Organisasi menurut Mahsun dalam Masana Sembiring mengungkapkan bahwa terdapat 6 indikator untuk menilai suatu kinerja organisasi yaitu *input* (masukan), *process*, *output* (keluaran), *outcomes* (keluaran), *benefits* (manfaat) dan *impact* (dampak). Dan teori Pelayanan Publik menurut Mahmudi dalam Sellang, Jamaluddin, dan Mustanir bahwa mengungkapkan bahwa terdapat 6 indikator untuk menilai suatu pelayanan publik yang diberikan dari instansi penyedia pelayanan publik kepada penerima pelayanan yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatis (kesamaan hak) dan keseimbangan hak serta kewajiban. Penulis menghubungkan teori tersebut dengan peraturan-peraturan yang memiliki hubungan terhadap permasalahan yang diteliti. Penyajian subbab juga disusun berdasarkan rumusan masalah yang ada pada penelitian.

#### 3.1. Masukan (*Input*)

Segala sesuatu yang dibutuhkan agar penyelenggaraan program dapat terlaksana sehingga menghasilkan keluaran. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dapat dikatakan sudah sangat cukup untuk memenuhi kebutuhan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya namun dalam pendanaan nyatanya tidak adanya dana yang dianggarkan untuk penerapan aplikasi JakeEVO di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dan juga durasi atau waktu yang diperlukan dalam proses pengajuan perizinan melalui aplikasi JakeEVO memerlukan estimasi waktu maksimal 20 hari kerja, bahkan dapat lebih cepat dibandingkan perkiraan waktu yang diperlukan. Sedangkan kualitas yang dimiliki tiap pegawai sudah sangat mencukupi karena dilakukannya berbagai cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara.

#### 3.2. Proses (*Process*)

Ketepatan ataupun ketaatan yang dimiliki oleh pegawai UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dalam penerapan aplikasi JakeEVO sesuai dengan Keputusan Kepala UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara tentang Standar Pelayanan pada UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara. Hal ini sangat berpengaruh dalam penerapan aplikasi sehingga dapat mempengaruhi tingkat kinerja yang dimiliki oleh UP PMPTSP Jakarta Utara. Dalam penerapannya, UP PMPTSP melakukan berbagai cara untuk mengenalkan aplikasi JakeEVO kepada masyarakat.

#### 3.3. Keluaran (*Outputs*)

Keluaran (*Outputs*) merupakan suatu produk ataupun jasa berupa fisik maupun non fisik yang hasilnya berupa langsung dalam pelaksanaan suatu kegiatan ataupun program yang didasarkan dengan masukan yang akan digunakan. Dalam suatu organisasi pemerintah, keluaran merupakan pembanding serta faktor dalam menganalisis apakah suatu program yang telah dilakukan sudah sesuai dengan rencana yang sebelumnya telah ditetapkan. Indikator ini dapat diukur melalui hasil serta ketepatan dalam pelaksanaan kegiatan. Keluaran atau *output* dari penerapan aplikasi JakeEVO yaitu perizinan yang diterbitkan. *Output* dari penerapan aplikasi JakeEVO yaitu jenis perizinan. Ada beberapa jenis perizinan yang sudah tidak dicakup lagi oleh aplikasi JakeEVO melainkan beralih ke aplikasi OSS dari pemerintah pusat. Jumlah perizinan yang diterbitkan pada tahun 2022 ada sekitar 3.165 layanan. Penerbitan perizinan melalui aplikasi JakeEVO telah sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan bahkan terkadang dapat lebih cepat dari estimasi waktu yang diberikan.

### **3.4. Hasil (*Outcomes*)**

Tingkat kualitas ialah salah satu variable yang digunakan untuk dapat melihat hasil (*outcomes*) dari kinerja UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dalam penerapan aplikasi JakeEVO. Kualitas pelayanan perizinan yang diberikan oleh UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara sudah sangat baik dan sangat memuaskan terutama dalam penerapan aplikasi JakeEVO. Selain itu, Tingkat Pengguna ialah salah satu variable yang digunakan untuk dapat melihat hasil (*outcomes*) dari kinerja UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dalam penerapan aplikasi JakeEVO.

### **3.5. Manfaat (*Benefits*)**

Manfaat (*Benefits*) ialah tujuan akhir dari suatu pelaksanaan kegiatan. Manfaat baru dapat terlihat setelah beberapa waktu dalam jangka waktu menengah maupun panjang. Dengan adanya manfaat, diharapkan dapat selesai serta berfungsi dengan optimal. Manfaat yang diharapkan yaitu dapat meningkatkan pelayanan perizinan maupun non perizinan yang cepat, mudah, murah, transparan maupun sistematis. Aplikasi JakeEVO sangat transparan karena tidak adanya kontak langsung antar pegawai dengan masyarakat sehingga tidak ada pungutan yang lainnya dan persyaratan serta estimasi waktu telah terdapat di dalam aplikais JakeEVO.

### **3.6. Dampak (*Impact*)**

Pengaruh atau dampak dapat berupa positif maupun negatif yang dimana ditimbulkan setelah pengukuran kinerja organisasi dari apa yang sudah dijelaskan sebelumnya sehingga perlu mengukur serta mengetahui dampak serta pengaruh yang ditimbulkan dari suatu kegiatan baik positif ataupun negatif kepada masyarakat. Dampak yang diterima dari penerapan aplikasi JakeEVO terhadap kesejahteraan masyarakat dapat berupa hal negatif maupun positif. aplikasi JakeEVO memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat. Hal ini disebabkan karena terdapatnya kepastian terkait waktu dan biaya yang dimana hal ini sangat dibutuhkan oleh pelaku usaha.

### **3.7. Transparansi**

Transparansi merupakan capaian dari pelayanan publik yang diberikan oleh UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dalam penerapan aplikasi JakeEVO. Dalam pemberian pelayanan publik sudah sepatutnya harus bersifat terbuka, mudah serta dapat diakses oleh seluruh pihak yang membutuhkan lalu disediakan secara memadai serta mudah untuk dimengerti.

### **3.8. Akuntabilitas**

Dalam memberikan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pihak operasional dapat melihat alur yang dilalui oleh pemegang akun yang setelah melakukan permohonan terkait perizinan maka akan diteruskan ke tim administrasi yang dimana persyaratan yang telah terlampir akan diperiksa. Kemudian dilanjutkan kepada tim teknis dan selanjutnya jika pemilik akun memiliki SKRD maka akan diteruskan kepada Kepala Subbag TU untuk melihat SKRD yang akan dibayarkan kemudian jika keluar retribusi maka diserahkan kepada si pemohon melalui aplikasi JakeEVO dan setelah dibayarkan, bukti transfer harus di upload sebagai tanda bukti dan setelahnya akan masuk ke akun Kepala Unit UP PMPTSP sehingga setelah disetujui maka pengurusan telah selesai. Dengan kata lain setiap bagian mau pemberi ataupun penerima pelayanan publik memiliki tanggungjawab masing masing. Dapat disimpulkan bahwa pertanggungjawaban terhadap aplikasi JakeEVO dipegang pada tiap bagian yaitu pemberi yang berasal dari UP PMPTSP dan penerima yang berasal dari pemilik akun atau masyarakat.

### **3.9. Kondisional**

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi serta kemampuan dari pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi serta efektivitas. Kemampuan yang diberikan oleh pelayan kepada penerima sudah sesuai dengan kondisi dan kemampuan yang ada karena pegawai yang ada di UP PMPTSP Jakarta Utara sudah mengikuti SOP yang berlaku sehingga tidak dapat mengubah maupun menambahkan persyaratan yang ada.

### **3.10. Partisipatif**

Dengan mendorong peran serta keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus tetap memperhatikan aspirasi, kebutuhan serta harapan yang dimiliki oleh masyarakat. UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara telah melakukan beberapa upaya untuk mendorong peran masyarakat terhadap penggunaan aplikasi JakEVO seperti melakukan seminar dan sosialisasi.

### **3.11. Tidak Deskriminatif**

Tidak deskriminatif merupakan capaian dari pelayanan publik yang diberikan oleh UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dalam penerapan aplikasi JakEVO. Tidak deskriminatif ataupun kesamaan hak ialah pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat deskriminatif dengan kata lain tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial serta ekonomi.

### **3.12. Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Keseimbangan antara hak dan kewajiban dari pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak serta kewajiban yang dibutuhkan oleh masing-masing pihak.

### **3.13. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Proses penerapan aplikasi JakEVO oleh UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seperti faktor pendukung serta penghambat. Berikut merupakan faktor pendukung dalam penerapan aplikasi JakEVO yaitu Sumber daya manusia menjadi faktor yang dapat meningkatkan kinerja serta pelayanan publik sebuah organisasi. Begitupun sumber daya manusia yang dimiliki oleh UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara untuk mendukung penerapan aplikasi JakEVO. Penghargaan atau *reward* merupakan bentuk dari kinerja serta pelayanan publik sebuah organisasi. Penghargaan yang diterima oleh UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara terkait kinerja yang dilakukan. Pada pelayanan berbasis online, hal yang wajib untuk diperhatikan ialah server dari aplikasi JakEVO ini tidak ada gangguan. Kejadian server terganggu ini kerap terjadi di beberapa waktu. Dari penelitian yang dilakukan di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta utara ini, kondisi jaringan internet dapat dengan mudah diakses oleh pegawai ataupun pengunjung. Tetapi kesalahan yang terjadi dalam server ialah hal yang tidak dapat dihindari dan hanya dapat diatasi dengan bantuan teknisi yang ada. Biasanya hal tersebut terjadi karna banyak pengguna aplikasi yang menggunakan aplikasi secara bersamaan.

Pada saat pengawasan hal yang sering terjadi ialah gangguan server yang terjadi yang diakibatkan banyaknya pengguna aplikasi JakEVO pada waktu yang bersamaan. Oleh karna itu, langkah yang diambil oleh UP PMPTSP ialah memperbesar kapasitas server sehingga kedepannya tidak terjadi lagi *error* karena server yang bermasalah. Permasalahan mengenai server sebaiknya dapat diatasi dengan cepat karena gangguan server yang terus menerus terjadi merupakan salah satu kendala yang fatal dalam proses pelayanan. Hal ini dapat menghambat tercapainya tujuan dari aplikasi JakEVO yaitu menciptakan pelayanan perizinan yang efektif serta efisien .

### 3.14. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan faktor penghambat yaitu pemikiran masyarakat bahwa lebih baik datang langsung merupakan salah satu hambatan terbesar pemerintah dalam memberikan layanan online. Padahal dengan adanya aplikasi JakEVO berguna untuk menghilangkan kontak langsung antara pemerintah dengan masyarakat dalam proses pelayanan sehingga dapat memberikan kemudahan seperti biaya, jarak, serta waktu sehingga masyarakat dapat melakukannya di rumah saja ketika ingin mengurus perizinan. Hal tersebut diharapkan untuk masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang prima dari Pemerintah. Sikap masyarakat yang datang ke kantor menjadikan mereka merasa lebih baik serta lebih percaya diri merupakan masalah yang perlu dipecahkan agar program ini berhasil

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Kinerja Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO) di Kota Administrasi Jakarta Utara penulis menarik kesimpulan yaitu Kinerja Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Utara dalam Penerapan Aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO) pada dimensi proses (*process*), keluaran (*output*), hasil (*outcome*), manfaat (*benefit*) dan dampak (*impact*), telah terlaksana dengan baik, Pelayanan publik Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Utara dalam Penerapan Aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO) pada dimensi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, dan keseimbangan hak dan kewajiban, telah terlaksana dengan baik

**Keterbatasan Penelitian.** Dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan utama yaitu pada keterbatasan sarana dan prasarana dalam penelitian serta waktu yang sangat singkat dalam pelaksanaan penelitian sehingga informasi yang didapat belum sepenuhnya menjawab seluruh aspek penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis mengharapkan untuk penelitian kedepannya yang mengambil permasalahan yang sama dan tempat yang sama agar melakukan penelitian secara mendalam dan menyeluruh di semua aspek yang terkait di Kota Administrasi Jakarta Utara, karena penulis menyadari dari hasil temuan penelitian ini yang masih tergolong awal.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing serta Dosen Penelaah yang telah mengambil andil untuk memberikan saran dan masukan dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih kepada seluruh informan penelitian yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dan memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan penulis selama pelaksanaan wawancara, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan pelaksanaan penelitian. Terima kasih.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustani, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik : Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Rappang: CV. Penerbit Qiara Media
- Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Bandung: Fokusmedia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia
- Ginting, L. M., Susanti, E., & Sumaryana, A. (2018). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan di Ukur dari Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 1(2), 45–55.  
<http://jurnal.unpad.ac.id/responsive/article/view/20674/9443>
- Nuriana, D. I. (2018). Kinerja Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Era Digital.  
<https://repository.unair.ac.id/74554/>
- Sitorus, H. M. (2019). Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dairi.  
<http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/13702/2/171801075%20-%20Hetty%20Malina%20Sitorus%20-%20Fulltext.pdf>

