

# Kinerja Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) di Kota Administrasi Jakarta Utara



**Author:**

Lina Marlina\*, Nisrina Dhiya Ambaroh<sup>2</sup>

**Affiliation:**

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno Km. 20, Jatinangor 45363, Indonesia<sup>1</sup>  
Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Jl. Medan Merdeka Selatan No. 8-9, Indonesia<sup>2</sup>

**e-Mail:** [linamarlinaeffendi@gmail.com](mailto:linamarlinaeffendi@gmail.com)<sup>1</sup>, [nisrinadhiya.a@gmail.com](mailto:nisrinadhiya.a@gmail.com)

\*Correspondence Author

Received, 07 Juli 2024  
Revised, 07 Agustus 2024  
Accepted, 07 Agustus 2024  
Available Online, 07 Agustus 2024

## Abstrak

Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara memberikan pelayanan perizinan melalui aplikasi JakeVO. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penerapan aplikasi Jakarta Evolution (JakeVO) di Kota Administrasi Jakarta Utara, dan mengetahui faktor pendukung serta faktor penghambat pada penerapan Aplikasi Jakarta Evolution (JakeVO) di Kota Administrasi Jakarta Utara. Metode yang digunakan oleh peneliti ialah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Unit Pengelola Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penerapan aplikasi JakeVO telah berjalan baik pada dimensi proses, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak. Namun, terdapat indikator yang masih belum maksimal, yaitu indikator dana pada dimensi masukkan (input). Kesimpulannya, bahwa 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, rekomendasi yang diberikan adalah berupa pemberian edukasi bagi masyarakat yang masih memiliki kekhawatiran melakukan kesalahan jika melakukan pelayanan perijinan secara online dan memperkuat server.

**Kata Kunci:** JakeVO, Kinerja, Pelayanan Publik, Pelayanan Perizinan.

## Abstract

*The Capital Investment and One-Stop Integrated Service Management Unit of the North Jakarta Administration City provides licensing services through the JakeVO application. The purpose of this study is to describe the performance of the Investment Management Unit and One-Stop Integrated Services in implementing the Jakarta Evolution (JakeVO) application in*

*the North Jakarta Administrative City, and to find out the supporting factors and inhibiting factors in the application of the Jakarta Evolution (JakEVO) Application in the North Jakarta Administrative City. The method used by researchers is descriptive qualitative with an inductive approach. The results showed that the performance of the Investment Management Unit and One-Stop Integrated Services in implementing the JakEVO application has been running well in the dimensions of process, output, results, benefits, and impact. However, there are indicators that are still not optimal, namely the indicator of funds in the input dimension. In conclusion, that the performance and public services by UP PMPTSP North Jakarta Administration have been carried out well. Even though it has been implemented well, there are still obstacles in implementing the policy. For this reason, the recommendations given are in the form of providing education for people who still have concerns about making mistakes if they do licensing services online and strengthening the server.*

**Keywords:** *JakEVO, Performance, Public Service. Public Licensing Service.*

## **1. Pendahuluan**

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. Dalam Keputusan Kepala Dinas (Kepdis) DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta No. 22 Tahun 2017 Tentang Visi, Misi dan Tata Nilai DPMPTSP Provinsi Jakarta dijelaskan bahwa UP PMPTSP Kota Administrasi memiliki fungsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan atau non perizinan secara profesional di tingkat Kota Administrasi. Pelayanan yang didapatkan dari UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara ialah pelayanan dalam bidang: Kesehatan, pekerjaan umum & penataan ruang, ketentraman, ketertiban umum & perlindungan masyarakat, tenaga kerja, lingkungan hidup, perhubungan, kepemudaan & keolahragaan, kelautan & perikanan, perdagangan, pertanian, kehutanan, energi & sumber daya mineral, perindustrian, dan kesatuan bangsa dan politik dalam negeri.

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). 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. Lewat adanya aplikasi JakEVO diharapkan dapat dilakukannya perizinan secara mandiri atau sendiri berupa perorangan sehingga tidak berharap kepada oknum yang tidak bertanggung jawab.

**Tabel 1.** Jumlah Pelayanan Perizinan Unit Pengelola Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara

No	Tahun	Jumlah Pelayanan Perizinan UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara
1.	2017	20.452
2.	2018	9.668
3.	2019	5.915
4.	2020	3.980
5.	2021	4.393

Tabel 1. menggambarkan jumlah pelayanan perizinan yang mengalami naik dan turun setiap tahunnya dari tahun 2017 hingga 2021. Naik serta turunnya jumlah pelayanan perizinan setiap tahunnya disebabkan karena kebutuhan masyarakat. Berdasarkan data yang ada, sudah sepatutnya Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara mengembangkan kualitas serta fasilitas pada pelayanan perizinan yang ada. Berkaitan dengan pemanfaatan aplikasi JakEVO, berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa terkadang jaringan yang ada mengalami error sehingga terhambatnya pelayanan yang akan diberikan.

Penelitian ini memfokuskan pada kinerja dari UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara khususnya pada penerapan aplikasi JakEVO. Penelitian sebelumnya yang membahas terkait kinerja organisasi pemerintahan daerah cukup banyak dilakukan. Sebagaimana penelitian Kiaking et al. (2021) yang mengkaji kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu menggunakan indikator kinerja yaitu produktivitas, kualitas layanan, akuntabilitas, responsivitas, dan responsibilitas. Penelitian lainnya dilakukan oleh Yason & Setyawan (2017) yang mengukur kinerja suatu dinas menggunakan indikator kedisiplinan, kesopanan, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggung jawab, kesederhanaan, kejelasan, keramahan, kenyamanan, kemudahan akses, kepastian waktu, dan akurasi. Adapun temuan penelitian dari Fadliansyah (2022) menjelaskan bahwa kurangnya ketersediaan aparatur yang membidangi teknologi dapat menjadi penghambat pada proses penyelesaian pelayanan publik dan berimplikasi pada penurunan kinerja dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu. Sejalan dengan itu, Laoli (2022) menyatakan bahwa kurang memadainya sarana dan prasarana dapat mengakibatkan kurang optimalnya kinerja suatu dinas. Terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu, diantaranya adalah dengan peningkatan kualitas aparatur, kualitas jaringan internet, dan kualitas sarana prasarana (Persada, 2022). Di sisi lain. Terdapat juga penelitian Nurrahman & Rahman (2021) yang menjelaskan terkait efektifitas dari aplikasi pelayanan publik yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu. Adanya inovasi layanan publik diharapkan dapat mempermudah proses bagi masyarakat (Riduan et al., 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini merupakan penelitian yang belum pernah dilakukan sebelumnya dan memiliki perbedaan secara spesifik pada teori yang digunakan serta konteks yang dilakukan. Teori yang peneliti gunakan adalah teori kinerja dari Mahsun dalam Sembiring (2012) yang mengungkapkan bahwa terdapat 6 indikator untuk menilai suatu kinerja organisasi yaitu *input* (masukan),

*process, output* (keluaran), *outcomes* (keluaran), *benefits* (manfaat) dan *impact* (dampak); dan konteks penelitian ini adalah fokus pada penerapan aplikasi JakEVO. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penerapan aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO) di Kota Administrasi Jakarta Utara, dan mengetahui faktor pendukung serta faktor penghambat pada penerapana Aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO) di Kota Administrasi Jakarta Utara.

## 2. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), metode penelitian kualitatif ataupun metode penelitian naturalistik sebab pada penelitiannya dilakukan saat kondisi yang ilmiah sehingga metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat post positivisme yang dipakai untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai suatu lawannya eksperimen) dimana seorang peneliti ialah instrument utama, Teknik pengumpulan data dilaksanakan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif serta hasil dari penelitian ini lebih menekankan makna dibandingkan generalisasi. Dari pernyataan ahli diatas, saat pelaksanaan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif dipergunakan untuk melihat serta memahami subjek juga objek penelitian yang melingkupi orang, lembaga maupun berdasarkan fakta yang tampak secara apa adanya.

Pada penelitian ini pertimbangan yang digunakan sebagai dasar untuk memilih informan ialah orang yang mengerti serta langsung terkait dengan permasalahan yang akan diteliti sehingga data yang diperoleh lebih akurat serta terpercaya. Informan pada penelitian ini ialah orang yang dianggap paling tahu mengenai aplikasi JakEvo di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara. Berdasarkan uraian diatas maka, dapat ditetapkan informan dalam penelitian sejumlah 20 orang yaitu Kepala UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, Kepala Sub Bagian Tata Usaha UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, Kepala Satuan Pelaksana Penanaman Modal UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, Kepala Satuan Pelaksana

Pelayanan I UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan II UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, Staff di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, dan Masyarakat Pengguna Layanan UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur kepada para informan, observasi, dan dokumentasi. Peneliti melakukan analisis data diawali dari reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan untuk menganalisis masalah pada penelitian (Miles & Huberman, 1992). Validitas dan kredibilitas dilakukan dengan menggunakan triangulasi teknik, bahwa peneliti melakukan pengecekan data penelitian kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Apabila ketidaksesuaian antar data terjadi, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data tersebut.

### **3. Hasil Dan Pembahasan**

#### ***Kinerja Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO) di Kota Administrasi Jakarta Utara***

Suatu organisasi dapat disebut memiliki kinerja yang baik asalkan sasaran maupun tujuan dari organisasi yang ada dapat tercapai. Sasaran serta target dari suatu organisasi harus ditetapkan lebih dulu dengan tujuan agar dapat menilai tingkat kinerja dari suatu organisasi. Selain itu, kinerja yang ada merupakan bukti dari adanya pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik agar terpenuhny kebutuhan publik. Tingkat pencapaian program ataupun kegiatan, merupakan suatu dasar untuk mengetahui kinerja dari Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) dalam Penerapan Aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) di Kota Administrasi Jakarta Utara. Beberapa teori yang menjelaskan tentang pengukuran kinerja serta pelayanan publik digunakan untuk mengukur tingkat kinerja suatu organisasi agar dapat mengetahui gambaran terhadap pencapaian kinerja serta pelayanan publik yang

sesuai dengan sasaran pada tiap organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam mengamati tingkat pencapaian kinerja di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, penulis menggunakan teori Mahsun dalam Sembiring (2012) yang mengungkapkan bahwa terdapat 6 indikator untuk menilai suatu kinerja organisasi yaitu *input* (masukan), *process*, *output* (keluaran), *outcomes* (keluaran), *benefits* (manfaat) dan *impact* (dampak).

#### 1) Masukan (*Input*)

Segala sesuatu yang dibutuhkan agar penyelenggaraan program dapat terlaksana sehingga menghasilkan keluaran. Sub-sub tema yang ada yaitu sarana prasarana, dana, sumber daya manusia dan durasi atau waktu menjadi bagian dalam sub tema masukan (*input*). Sub tema tersebut menakar jumlah sumber daya seperti anggaran (dana), sumber daya manusia, peralatan, material serta masukan lain, yang dipakai untuk melaksanakan kegiatan.

##### a. Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana ialah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi perangkat daerah. Terlaksananya suatu tujuan yang ditentukan oleh organisasi maupun individu tentunya patut untuk didukung dengan sarana dan prasarana yang mencukupi. Untuk mengetahui hal ini, peneliti telah melakukan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara terstruktur, terhadap pengurus atau pejabat yang ada di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta utara. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada hari Selasa, 10 Januari 2023 dengan Kepala Satuan Pelaksana Penanaman Modal UP PMPTSP Jakarta Utara, Bapak Nurcoyo, S.T yaitu: “Kelengkapan sarana dan prasarana di UP PMPTSP Jakarta Utara sudah lengkap semuanya. Seperti meja, kursi, komputer, wifi dan yang lainnya sehingga dapat membantu dalam pengoperasional dalam setiap pekerjaan yang ada di UP PMPTSP Jakarta Utara”. Hasil wawancara dengan Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan II UP PMPTSP Jakarta Utara, Bapak Dwi James, S.T yaitu: “Sarana dan prasarana yang ada sudah sangat cukup sehingga mempermudah pegawai dalam melaksanakan pekerjaanya”.

**Tabel 2.** Sarana dan Prasarana di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara

No	Nama Barang	Jumlah	Kondisi
1	AC Split	1	Baik
2	AC Standing	1	Baik
3	Komputer/PC	50	Baik
4	Printer	27	Baik
5	Scanner	17	Baik
6	Dispenser	9	Baik
7	Display <i>Running Text</i>	2	Baik
8	Telephone/Faximile	1	Baik
9	Handy Talkie	4	Baik
10	Filling Kabinet	77	Baik
11	Lemari Arsip	79	Baik
12	Sound System JBL Audio	2	Baik
13	Infocus	1	Baik
14	Mini Bus (KDO)	3	Baik
15	Meja Kerja	22	Baik
16	Kursi Kerja	37	Baik
17	Bangku Tunggu	4	Baik
18	Kamera Pocket	20	Baik
19	Mesin Absensi	1	Baik
20	Mesin Antrian	2	Baik
21	Tablet	5	Baik
22	Ukur Geodesi	1	Baik
23	TV LED	2	Baik
24	Kursi Roda ( <i>Wheel Chair</i> )	1	Baik

Sumber: Katalog UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, 2023

Berdasarkan dari kedua hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dapat dikatakan sudah sangat cukup untuk memenuhi kebutuhan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Sarana prasarana yang memadai dapat membantu dalam penyelesaian tugas dengan lebih efisien dan efektif. Ketersediaan fasilitas yang lengkap dan berkualitas memungkinkan pegawai untuk bekerja dengan optimal, sehingga mengurangi hambatan teknis yang dapat memperlambat proses kerja. Selain itu, sarana prasarana yang baik juga berkontribusi pada peningkatan motivasi dan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak positif pada produktivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

b. Dana

Jumlah dana yang dibutuhkan yaitu merupakan jumlah anggaran yang tersedia. Begitu juga dengan halnya anggaran dana yang diperlukan dalam proses penerapan aplikasi JakEVO. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada hari Selasa, 10 Januari 2023 dengan Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan II UP PMPTSP, bahwa: “Aplikasi JakEVO dikembangkan oleh Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta sehingga anggarannya melekat pada Pusdatin. Kalo dalam Dokumen Pelaksana Anggaran (DPA) UP PMPTSP Jakarta Utara tidak ada anggaran untuk sistem aplikasi JakEVO”. Hasil wawancara dengan Kepala Satuan Pelaksana Penanaman Modal UP PMPTSP Jakarta Utara, Bapak Nurcoyo, S.T yaitu: “Tidak ada dana yang dianggarkan untuk penerapan aplikasi JakEVO di UP PMPTSP Jakarta Utara”. Berdasarkan kedua hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya dana yang dianggarkan untuk penerapan aplikasi JakEVO di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara.

c. Sumber Daya Manusia

Kinerja suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Dalam penerapan aplikasi JakEVO maka memerlukan sumber daya manusia yang terampil serta mengerti teknologi. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada hari Selasa, 10 Januari 2023 dengan Kepala Subbag TU UP PMPTSP Jakarta Utara, Ibu Aminatun Rodiyah, S.Ag yaitu: “Dengan mengikuti diklat perizinan. Jika ada yang belum mendapatkan diklat perizinan maka segera diusulkan kepada DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta kemudian dari DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta meneruskan usulan tersebut kepada BPSDM Provinsi DKI Jakarta”. Hasil wawancara dengan Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan II UP PMPTSP Jakarta Utara, Bapak Dwi James, S.T yaitu: “Adanya kegiatan yang dilakukan setiap sebulan sekali dengan melakukan *brain storming* atau *sharing* mengenai perizinan yang dinamakan “Jumat Diskon” atau yang disebut jumat diskusi dan konsultasi yang melibatkan masyarakat dan pegawai yang ada walaupun tim teknis yang ada sudah dikelompokkan berdasarkan *skills* maupun *knowledge* terkait perizinan yang ada”.

Berdasarkan kedua hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa 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. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurrahman & Rahmadanita (2022) bahwa salah satu faktor penentu kinerja sebuah organisasi adalah kualitas sumber daya manusia (SDM). Untuk meningkatkan kualitas SDM, dilakukan beberapa upaya baik melalui jalur formal maupun non-formal. Pendekatan formal diwujudkan melalui penugasan atau izin belajar, sementara pendekatan non-formal dilaksanakan melalui pelatihan dan kursus.

#### d. Durasi atau Waktu

Durasi atau waktu merupakan hal yang penting dalam penerapan aplikasi JakEVO karena salah satu tujuan dibuatnya aplikasi ini ialah untuk mempersingkat waktu dalam memberikan pelayanan perizinan. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada hari Selasa, 10 Januari 2023 dengan Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan II UP PMPTSP Jakarta Utara, Bapak Dwi James, S.T yaitu: “Dengan adanya estimasi waktu pengerjaan yang ada sehingga setiap perizinan sudah memiliki perkiraan waktu yang dibutuhkan bahkan dapat lebih cepat daripada perkiraan waktu yang ada”. Hasil wawancara dengan Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan I UP PMPTSP Jakarta Utara, Ibu Nandia Tri Pangestika, S.T yaitu: “Biasanya waktu maksimal yang diperlukan yaitu 20 hari kerja tetapi bisa lebih cepat dari yang diperkirakan”. Berdasarkan kedua hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa durasi atau waktu yang diperlukan dalam proses pengajuan perizinan melalui aplikasi JakEVO memerlukan estimasi waktu maksimal 20 hari kerja, bahkan dapat lebih cepat dibandingkan perkiraan waktu yang diperlukan.

## 2) Proses (*Process*)

Suatu organisasi yang terdapat dalam indikator proses perlu merumuskan kegiatan dari kecepatan, ketepatan ataupun pihak yang terlibat saat pelaksanaan kegiatan tersebut.

### a. Ketaatan

Ketepatan ataupun ketaatan yang dimiliki oleh pegawai UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dalam penerapan aplikasi JakEVO 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. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada hari Selasa, 10 Januari 2023 dengan Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan II UP PMPTSP Jakarta Utara, Bapak Dwi James, S.T yaitu:

“Dalam penerapannya, tentu saja kami berpegangan dengan SOP yang ada karena jika terjadi kesalahan tetapi telah dilakukan sesuai dengan SOP yang ada maka kami tidak akan salah secara langsung karena kami telah mengikuti SOP yang ada. Kalau dalam sistem JakEVO ada yang dinamakan *timeline* jadi setiap *step by step* contohnya pada administrasi akan ada keterangan waktunya. Maka apabila terhambat di salah satu proses maka akan terlihat berapa lama waktunya. Kemudian ada rekapan datanya permohonan mana yang melebihi waktu. Juga terdapat rekapan data di bagian petugas bagian mana yang terdapat hambatan. Maka sudah pasti pelaksanaan JakEVO sesuai dengan standar waktu pelayanan dalam SOP”

Hasil wawancara dengan Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan I UP PMPTSP Jakarta Utara, Ibu Nandia Tri Pangestika, S.T yaitu:

“Tentu dalam bekerja ada namanya prosedur, begitu pun Aplikasi Jakarta Evolution. Dalam pengaplikasiannya tentu kami berpegang pada SOP yang ada, karna apabila terjadi kesalahan namun sudah dilakukan sesuai SOP, maka kami tidak salah secara langsung karna kami sudah mengikuti SOP yang ada. Saya dapat katakan bahwa Aplikasi Jakarta Evolution sudah dijalankan sesuai prosedur yang ada, walaupun terkadang terjadi kendala, seperti server tidak bisa dibuka dan sebagainya namun hal itu bukanlah masalah berarti, hanya berpengaruh pada keterlambatan penerbitan surat izin yang ingin dibuat”

Berdasarkan kedua hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi JakEVO telah 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.

b. Aksi

Aksi yang dilakukan yaitu kemudahan dalam mengakses serta pengoperasional yang merupakan proses penerapan aplikasi jakEVO karena suatu aplikasi dibuat dengan tujuan untuk memudahkan dalam pekerjaan yang ada. Dalam penerapannya, UP PMPTSP melakukan berbagai cara untuk mengenalkan aplikasi JakEVO kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada hari Selasa, 10 Januari 2023 dengan Kepala Unit UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, Bapak drg. Lamhot Tambunan, M.K.M yaitu:

“Yang dilakukan oleh UP PMPTSP dalam mengenalkan aplikasi JakEVO sudah dilakukan sejak 5 tahun yang lalu. Pengenalan aplikasi JakEVO dilakukan dalam seminar, pertemuan antar sektor seperti kelurahan, kecamatan maupun kota. Selain itu juga diperkenalkan dengan gencar melalui media sosial khususnya kepada masyarakat. Perizinan sekarang sudah bermigrasi kepada JakEVO dengan harapan dapat memperingkas walaupun yang dilakukan secara perlahan yang awalnya dilakukan melalui website tetapi sekarang sudah 97% perizinan telah menggunakan aplikasi JakEVO”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pengenalan aplikasi JakEVO telah dilakukan sejak lama dan menggunakan berbagai hal sehingga saat ini perizinan sudah 97% menggunakan aplikasi JakEVO. Penggunaan aplikasi ini tidak hanya mempercepat proses perizinan, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan publik dengan memberikan akses yang lebih mudah dan transparan bagi masyarakat.

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.

a. Perizinan yang diterbitkan

Keluaran atau *output* dari penerapan aplikasi JakeEVO yaitu perizinan yang diterbitkan. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada hari Selasa, 10 Januari 2023 dengan Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan II UP PMPTSP Jakarta Utara, Bapak Dwi James, S.T yaitu:

“Jumlah perizinan yang diterbitkan oleh UP PMPTSP Jakarta Utara sekitar 5 tahunan yang dimulai dari tahun 2017 sekitar 20.452 layanan hingga tahun 2022 sekitar 3.165 layanan. Trend ini menurun bukan karena pelayanan yang diberikan kurang bagus tetapi karena adanya perubahan didalam perizinan yang bersifat dinamis yang dimana dilakukan penyederhanaan terhadap perizinan yang dianggap masih satu rumpun sehingga disatukan. Adanya juga sistem perizinan baru dari pusat yaitu OSS yang dimana beberapa perizinan yang awalnya dari Aplikasi JakeEVO pindah ke Aplikasi OSS”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *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.

b. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu dalam penerbitan perizinan melalui aplikasi JakeEVO ialah hasil dan tujuan dari diterapkannya aplikasi JakeEVO. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada hari Selasa, 10 Januari 2023 dengan Kepala Subbag TU UP PMPTSP Jakarta Utara, Ibu Aminatun Rodiyah, S.Ag yaitu: “Kalau dalam sistem JakeEVO ada yang dinamakan timeline jadi setiap step by step contohnya pada administrasi akan ada keterangan waktunya. Maka apabila terhambat di salah satu

proses maka akan terlihat berapa lama waktunya. Kemudian ada rekapan datanya permohonan mana yang melebihi waktu. Juga terdapat rekapan data di bagian petugas bagian mana yang terdapat hambatan.” Hasil wawancara dengan Bapak Cahyo selaku pengguna layanan yaitu: “Selama saya mengajukan perizinan, alhamdulillah surat izin yang saya ajukan sudah terbit dan sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan”.

Hasil wawancara dengan Bapak Bambang selaku pengguna layanan yaitu: “Saat saya mengajukan perizinan izin usaha, estimasi waktu yang diberikan sekitar 14 hari tetapi dalam penerapannya, surat izin usaha saya dapat terbit dengan waktu yang lebih cepat”. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerbitan perizinan melalui aplikasi JakEVO telah sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan bahkan terkadang dapat lebih cepat dari estimasi waktu yang diberikan.

#### 4) Hasil (*Outcomes*)

Kemajuan teknologi yang pesat menuntut pemerintah untuk adaptif dan memanfaatkan teknologi dalam pelayanan publik (Rahmadanita & Hidayat, 2023). Bahkan, pada beberapa inovasi terkait teknologi, terdapat *Cloud Computing* memungkinkan akses sumber daya komputer secara fleksibel melalui internet dan dapat diterapkan di berbagai sektor, termasuk IoT yang menghubungkan perangkat melalui jaringan internet (Alviansyah & Afrianto, 2023), dan penerapan AI dalam pembangunan meningkatkan pengambilan keputusan, efisiensi, dan kualitas layanan publik (Pohan, 2023). Adapun hasil (*outcomes*) merupakan capaian dari kinerja UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dalam penerapan aplikasi JakEVO.

##### a. Tingkat Kualitas

Tingkat kualitas ialah salah satu variable yang digunakan untuk dapat melihat hasil (*outcomes*) dari kinerja UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dalam penerapan aplikasi JakEVO. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada

hari Selasa, 10 Januari 2023 dengan Kepala Unit UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, Bapak drg. Lamhot Tambunan, M.K.M yaitu: “Dengan adanya JakEVO dianggap lebih ringkas karena pelayanan menjadi lebih baik bahkan sangat baik karena masyarakat sebagai pengguna dapat dengan mudah mengakses aplikasi JakEVO. Fitur yang disajikan juga sudah cukup lengkap seperti persyaratan yang dibutuhkan untuk mengajukan perizinan, dasar hukum, estimasi waktu pelayanan dan masyarakat dapat menilai layanan yang telah diberikan. Jika ada berkas yang kurang, terdapat *help desk* yang dapat membantu sehingga tidak perlu untuk datang ke *Service Point* UP PMPTSP”.

Hasil wawancara dengan Bapak Sigit selaku pengguna layanan yaitu: “Pelayanan menggunakan Aplikasi Jakarta Evolution ini sangat memuaskan, saya tidak perlu datang lagi ke kantor untuk mengantarkan berkas-berkas yang diperlukan dalam kepengurusan izin SIUP. Cukup buka situsnya, setelah itu nanti akan diterima informasi mengenai waktu pengambilan izinnnya apabila sudah terbit.” Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan yang diberikan oleh UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara memberikan manfaat positif bagi masyarakat diantaranya terkait kemudahan akses dan ketepatan waktu layanan. Keberhasilan suatu kinerja sangat bergantung pada kualitas pekerjaan yang dilakukan, seperti yang diteliti oleh Rumbekwan, et.al (2021), menunjukkan bahwa kualitas kerja yang diberikan secara langsung mempengaruhi penilaian terhadap kinerja yang ditampilkan.

#### b. Tingkat Pengguna

Tingkat Pengguna ialah salah satu variable yang digunakan untuk dapat melihat hasil (*outcomes*) dari kinerja UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dalam penerapan aplikasi JakEVO. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada hari Selasa, 10 Januari 2023 dengan Kepala Unit UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, Bapak drg. Lamhot Tambunan, M.K.M yaitu: “Penggunaan aplikasi JakEVO mengalami peningkatan sejak diluncurkannya pada tahun 2017. Saat ini masyarakat telah memiliki *handphone* sehingga dapat dengan mudah mengurus

perizinan melalui *online* sehingga tidak perlu datang ke UP PMPTSP Jakarta utara untuk mengambil nomer antrian untuk membuat perizinan.” Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerbitan perizinan melalui aplikasi JakEVO telah mengalami peningkatan karena dapat dengan mudah melakukan perizinan karena dapat melalui *handphone* pribadi dan tidak perlu untuk datang ke UP PMPTSP Jakarta Utara

#### 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. Untuk mengukur aspek manfaat maka dapat dilihat pada transparansi yang dilakukan.

Transparansi ialah salah satu aspek yang digunakan untuk dapat melihat manfaat (*benefits*) dari aplikasi JakEVO. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada hari Selasa, 10 Januari 2023 dengan Kepala Subbag TU UP PMPTSP Jakarta Utara, Ibu Aminatun Rodiyah, S.Ag yaitu: “Aplikasi JakEVO sudah transparan karena sudah sangat jelas terkait *timeline*, persyaratan bahkan jika ada retribusinya, sudah dijelaskan di dalam aplikasi JakEVO dan pemberi pelayanan atau pegawai tidak bertatapapan langsung dengan penerima pelayanan atau masyarakat sehingga tidak adanya retribusi diluar dari ketentuan yang ada di dalam aplikais JakEVO”. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi JakEVO 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 aplikasi JakEVO.

## 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 JakEVO terhadap kesejahteraan masyarakat dapat berupa hal negatif maupun positif. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada hari Selasa, 10 Januari 2023 dengan Kepala Unit UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, Bapak drg. Lamhot Tambunan, M.K.M yaitu:

“Jika pelaku usaha mengurus izinnya tepat waktu maka tidak akan ada masalah terkait izin maupun legalisasi terkait usahanya. Salah satu tujuan diciptakannya aplikasi JakEVO ialah untuk menarik investor dari luar maupun dalam karena adanya kepastian terkait izin usaha karena UP PMPTSP Jakarta Utara tidak pernah mempersulit dalam pengurusan perizinan bahkan dapat lebih cepat dibandingkan dengan estimasi waktu yang diberikan. Hal ini mengakibatkan terdapatnya kepastian terkait waktu dan biaya yang sangat dibutuhkan oleh pelaku usaha.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi JakEVO 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.

### ***Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO) di Kota Administrasi Jakarta Utara***

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:

a. Sumber Daya Manusia

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. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada hari Selasa, 10 Januari 2023 dengan Kepala Unit UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, Bapak drg. Lamhot Tambunan, M.K.M yaitu:

“Untuk sumber daya manusia yang ada di UP PMPTSP Jakarta Utara sendiri sudah cukup bagus karena kami selalu meningkatkan kualitas yang dimiliki oleh pegawai seperti melaksanakan rapat rutin yang bertujuan untuk mengevaluasi setiap pekerjaan khususnya pada tim teknis. Kami juga mengajukan pegawai untuk mengikuti diklat dari pusat yang diselenggarakan oleh BPSDM Provinsi DKI Jakarta.”

Berikut adalah data yang berisi jumlah sumber daya manusia yang terdapat di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara ialah:

**Tabel 3.** Sumber Daya Manusia pada UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara

No.	Jabatan/Bidang	Jumlah
1	Kepala Unit UP PMPTSP	1
2	Kepala Sub Bagian TU UP PMPTSP	1
3	Kepala Satuan Pelaksana Penanaman Modal UP PMPTSP	1
4	Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan I UP PMPTSP	1
5	Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan II UP PMPTSP	1
6	PNS	28
7	PJLP	35
Jumlah		68

Sumber : Katalog UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, 2023

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang ada di UP PMPTSP Jakarta Utara berjumlah 68 orang yang terdapat

pada bidang pelayanan perizinan dan non perizinan. Kuantitas sumber daya manusia aparatur yang memadai berperan penting dalam memperlancar proses pelayanan publik. Dengan jumlah pegawai yang cukup, pelaksanaan dan penerapan aplikasi JakEVO dapat dilakukan dengan lebih efektif, karena setiap pegawai dapat fokus pada tugas-tugas spesifik dan memastikan sistem berjalan dengan baik. Sebagai hasilnya, pelayanan publik menjadi lebih cepat dan efisien, meningkatkan kepuasan pengguna serta mendukung kualitas pelayanan yang optimal.

b. Penghargaan atau *Reward*

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. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada hari Selasa, 10 Januari 2023 dengan Kepala Unit UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, Bapak drg. Lamhot Tambunan, M.K.M yaitu: "Penghargaan yang diterima oleh UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara yaitu 3 kali berturut turut menjadi *Best Service Point* dari DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dan dalam lingkungan di UP PMPTSP Jakarta Utara sendiri terdapat penghargaan *Best Employed* yang bertujuan untuk memberikan apresiasi kepada pegawai teladan di lingkungan UP PMPTSP Jakarta Utara.". Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa UP PMPTSP Jakarta Utara telah menerima penghargaan berupa *Best Service Point* dari DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dan UP PMPTSP Jakarta Utara juga memberikan penghargaan kepada pegawai teladan berupa *Best Employed*.

Selain mengidentifikasi faktor pendukung sebagaimana uraian di atas, peneliti juga menemukan beberapa hambatan dalam penerapan aplikasi JakEVO yaitu sebagai berikut.

a. Masyarakat

Berkaitan dengan kondisi masyarakat, meskipun target pengguna aplikasi JakEVO telah mencapai 97 persen namun hasil penelitian menunjukkan bahwa

masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya manfaat dari layanan aplikasi JakEVO. Hal ini terbukti dari banyaknya masyarakat yang kurang tahu kalau pengurusan perizinan dapat dilakukan dari rumah secara online dengan membuka aplikasi JakEVO tanpa harus datang ke Kantor UP PMPTSP secara langsung untuk mengurus perizinan. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada hari Selasa, 10 Januari 2023 dengan Bapak Fahmi selaku pengguna layanan yaitu: "Saya sih lebih yakin aja pak, kalau datang langsung ke kantornya untuk melakukan perizinan, soalnya kalo saya lakukan sendiri di rumah takutnya ada kesalahan dan surat izin saya tidak diurus oleh pegawai UP PMPTSP". 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.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi JakEVO ini masih ada yang memiliki kekhawatiran apabila mengurus pelayanan dari rumah, 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.

#### b. Gangguan server

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. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada hari Selasa, 10 Januari 2023 dengan Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan II UP PMPTSP Jakarta Utara, Bapak Dwi James, S.T yaitu:

“Beberapa kali server kita mengalami gangguan. Terutama pada hari Senin karena saat hari libur server dimatikan. Aplikasi terkadang sama sekali tidak bisa digunakan. Kemungkinan hal tersebut dikarenakan pada saat itu banyak sekali masyarakat yang mengakses aplikasi ini. Namun hal itu tidak berlangsung lama. Sekitar 60 menit teknisi kami melakukan perbaikan dan aplikasi bisa digunakan kembali”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa. Hal tersebut tidak selalu terjadi. Hal tersebut kadang terjadi karena dimatikannya server saat *weekend* sehingga saat hari senin, saat akan digunakan tetapi server malah mengalami *down*. Meskipun sistem dirancang untuk beroperasi dengan baik, kendala teknis masih dapat terjadi. Ketidakstabilan tersebut dapat mengganggu kelancaran operasional dan mempengaruhi efisiensi layanan yang disediakan. Kestabilan jaringan harus dijaga agar pelayanan tetap lancar, karena jika tidak diatasi, pelayanan dapat menjadi lebih lambat dibandingkan dengan pelayanan manual (Indrawan, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menjelaskan bahwa kinerja organisasi publik sering kali diukur berdasarkan pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Utara, kinerja diukur melalui penerapan aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO). Evaluasi ini didasarkan pada enam indikator kinerja organisasi yang diungkapkan oleh Mahsun dalam Sembiring (2012), yaitu *input* (masukan),

*process* (proses), *output* (keluaran), *outcomes* (hasil), *benefits* (manfaat), dan *impact* (dampak).

#### 1) Masukan (*Input*)

Input meliputi segala sumber daya yang diperlukan untuk penyelenggaraan program. Berkaitan dengan aspek sarana dan prasarana, diinformasikan bahwa sarana dan prasarana di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara sudah lengkap dan memadai, seperti meja, kursi, komputer, dan lainnya. Data tabel 2. yang disertakan menunjukkan kondisi yang baik dari berbagai peralatan yang dimiliki. Selanjutnya, berdasarkan aspek dana, Aplikasi JakEVO dikembangkan oleh Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada dana yang dianggarkan khusus untuk penerapan aplikasi JakEVO di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara. Di sisi lain, aspek kualitas sumber daya manusia sangat mendukung penerapan aplikasi JakEVO. Upaya peningkatan kualitas dilakukan melalui diklat perizinan dan kegiatan brain storming atau sharing mengenai perizinan yang dinamakan "Jumat Diskon". Adapun pada aspek waktu (durasi) menunjukkan bahwa waktu yang diperlukan dalam proses pengajuan perizinan melalui aplikasi JakEVO adalah estimasi waktu maksimal 20 hari kerja, namun sering kali lebih cepat dari perkiraan waktu yang diberikan.

#### 2) Proses (*Process*)

Proses meliputi kegiatan operasional yang dilakukan untuk mencapai output. Penerapan aplikasi JakEVO sesuai dengan SOP yang ada. Penggunaan SOP memastikan proses berjalan dengan standar yang ditetapkan dan mengidentifikasi hambatan yang terjadi. Pengenalan aplikasi JakEVO telah dilakukan sejak lima tahun yang lalu melalui berbagai kegiatan seperti seminar, pertemuan antar sektor, dan media sosial. Saat ini, 97% perizinan sudah menggunakan aplikasi JakEVO.

### 3) *Output*

*Output* merupakan produk atau jasa yang dihasilkan dari pelaksanaan kegiatan. Jumlah perizinan yang diterbitkan oleh UP PMPTSP Jakarta Utara menunjukkan tren penurunan karena penyederhanaan perizinan dan adanya sistem perizinan baru dari pusat (OSS). Pada tahun 2022, ada sekitar 3.165 layanan perizinan yang diterbitkan. Adapun terkait dengan ketepatan waktu dalam penerbitan perizinan sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan, sering kali lebih cepat.

### 4) Hasil (*Outcomes*)

*Outcomes* mengukur capaian dari kinerja organisasi. Penerapan aplikasi JakEVO dianggap sangat baik oleh pegawai dan masyarakat. Aplikasi JakEVO memudahkan akses perizinan, menyediakan informasi lengkap, dan meningkatkan kualitas layanan publik. Penggunaan aplikasi JakEVO mengalami peningkatan sejak diluncurkan pada tahun 2017. Kemudahan akses melalui handphone pribadi telah meningkatkan jumlah pengguna aplikasi JakEVO.

### 5) Manfaat (*Benefits*)

Manfaat merupakan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Aplikasi JakEVO sangat transparan karena tidak adanya kontak langsung antara pegawai dan masyarakat, serta informasi persyaratan dan estimasi waktu yang jelas di dalam aplikasi.

### 6) Dampak (*Impact*)

Dampak mengukur pengaruh yang ditimbulkan setelah penerapan program. Aplikasi JakEVO memberikan kepastian waktu dan biaya yang sangat dibutuhkan oleh pelaku usaha, sehingga menarik investor dari luar dan dalam. Peningkatan kepastian memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat.

Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa evaluasi kinerja UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dalam penerapan aplikasi JakEVO menunjukkan hasil yang positif dalam berbagai aspek. Sarana dan prasarana yang memadai, kualitas

sumber daya manusia yang baik, serta penerapan SOP yang ketat mendukung pencapaian output dan outcomes yang diharapkan. Transparansi dan dampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat menandakan bahwa penerapan aplikasi JakEVO berhasil meningkatkan kinerja pelayanan publik di Jakarta Utara. Adapun penerapan aplikasi JakEVO juga dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat. Sumber daya manusia yang berkualitas menjadi faktor pendukung utama, sementara keterbatasan anggaran khusus untuk aplikasi JakEVO menjadi salah satu faktor penghambat. Upaya peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan formal dan non-formal menunjukkan komitmen UP PMPTSP dalam meningkatkan kinerja organisasi.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) dalam penerapan aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO) di Kota Administrasi Jakarta Utara, penulis menarik kesimpulan bahwa penerapan aplikasi JakEVO telah berjalan baik pada dimensi proses, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak. Namun, terdapat indikator yang masih belum maksimal, yaitu indikator dana pada dimensi masukan (*input*). Kendala tersebut muncul karena tidak adanya anggaran khusus yang dialokasikan untuk penerapan aplikasi JakEVO di UP PMPTSP Jakarta Utara, mengingat aplikasi ini dikembangkan oleh Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta, sehingga anggaran terkait melekat pada Pusdatin. Selain itu, terdapat beberapa faktor penghambat dalam kinerja dan pelayanan publik UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dalam penerapan aplikasi JakEVO, antara lain masih terdapat melekatnya budaya masyarakat bahwa pelayanan dengan datang langsung ke kantornya jauh lebih baik daripada melakukan pengurusan secara online dan adanya gangguan server pada aplikasi. Meskipun demikian, faktor-faktor pendukung seperti ketersediaan sumber daya manusia yang memadai dan adanya penghargaan atau *reward* untuk pegawai turut berperan dalam mendukung kinerja dan pelayanan publik yang lebih baik.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis merekomendasikan bahwa: UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara sebaiknya dapat melakukan edukasi bagi masyarakat yang masih memiliki kekhawatiran melakukan kesalahan jika melakukan pelayanan perijinan secara online dan UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Utara sebaiknya memperkuat server sehingga aplikasi tidak mengalami kendala pada saat banyak pengguna yang menggunakan aplikasi ini secara bersamaan.

## 5. Daftar Pustaka

- Alviansyah, I. L., & Afrianto, I. (2023). *Tinjauan Literatur: Penerapan Internet of Thing Menggunakan Cloud Computing*. Universitas Komputer Indonesia.
- Fadliansyah, M. (2022). *Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Perizinan Di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/10963/>
- Indrawan, M. A. A. (2022). *Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Jembrana Dalam Penerapan Aplikasi E-Tracking* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri.]. <http://eprints.ipdn.ac.id/8013/>
- Kiaking, V. N. A., Tampi, J. R. E., & Londa, V. Y. (2021). Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bitung. *Jurnal Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 1(1). <https://doi.org/10.35801/jpsp.v1i1.33577>
- Laoli, D. D. D. (2022). *Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanana Perizinan Terpadu Satu Pintu Dalam Penerapan Aplikasi Sicantik Di Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/10881/>

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Nurrahman, A., & Rahmadanita, A. (2022). Identifikasi Faktor-Faktor Pencapaian Kinerja Organisasi Kecamatan Sebatik Tengah Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jmb.v4i2.2854>
- Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). Efektivitas Sicantik Cloud pada Pelayanan Publik Perizinan berbasis E-Government dikabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2310>
- Persada, G. (2022). *Strategi Unit Pengelola Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur* [Universitas Krisnadwipayana]. <https://repository.unkris.ac.id/id/eprint/1829/>
- Pohan, M. A. R. (2023). Kajian Literatur Pemanfaatan Kecerdasan Buatan dalam Merespons Prioritas Pembangunan Kota Bandung. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3620>
- Rahmadanita, A., & Hidayat, E. (2023). Tren Penelitian Literasi Digital (Digital Literacy) Tahun 2012-2022: Sebuah Pendekatan Bibliometrik. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2). <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3850>
- Riduan, M., Rahmadanita, A., & Nurrahman, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin (Studi Pada Aplikasi M-Paspor Dan Layanan Micin Darurat). *Jurnal Media Birokrasi*, 5(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jmb.v5i2.3766>

Rumbekwan, M., Rahmadanita, A., Ajang, O. I., & Santoso, E. B. (2021). Kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Aparatur Desa Di Kabupaten Lamandau Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jiwbp.v11i2.2218>

Sembiring, M. (2012). *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Fokusmedia.

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

Yason, D., & Setyawan, D. (2017). Analisis Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpm Ptsp) Kota Malang Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 6(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33366/jisip.v6i2.1482>



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).