



UNIVERSITAS NASIONAL

**INOVASI PELAYANAN PERIZINAN APLIKASI JAKARTA *EVOLUTION*
(JAKEVO) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Azizah

193515516027

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***INNOVATION IN JAKARTA EVOLUTION (JAKEVO) APPLICATION
LICENSING SERVICES AT THE INVESTMENT SERVICE AND ONE-STOP
INTEGRATED SERVICE IN SOUTH JAKARTA***

SKRIPSI

*Suggested as a prerequisite for obtaining a Bachelor of
Public Administration (S.AP)*

Azizah

193515516027

***ACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Azizah
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516027
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Perizinan Aplikasi Jakevo pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sastra Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diajukan

Jakarta, Januari 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Dr. Mary Ismowati, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Azizah
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516027
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Perizinan Aplikasi Jakarta
Evolution (Jakevo) pada Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sastra Satu (S1) pada Program Studi
Administrasi Publik (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diajukan
Jakarta, 28 Februari 2023

Dosen Pembimbing



Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Dekan




Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

**UNIVERSITAS NASIONAL**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :
Nama : Azizah
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516027
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Perizinan Aplikasi Jakarta
Evolution (Jakevo) pada Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan




Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan Diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Adminsitrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr.Syaipudin, M.Si

Penguji 1 : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Penguji 2 : Dr. Bhakti Nur Avianto, SIP.,M.Si



 25/2/23

Ditetapkan di : Jakarta, 25 Februari 2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

 **UNIVERSITAS NASIONAL**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Azizah
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516027
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Perizinan Aplikasi Jakevo pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, Februari 2023


 MPPB
TEMPER
BECAKX290282433

Azizah

ABSTRAK

Nama : Azizah
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Inovasi Pelayanan Perizinan Aplikasi Jakarta *Evolution*
(JakEvo) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan perizinan aplikasi JakEvo di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. JakEvo merupakan aplikasi pelayanan daring perizinan dan non perizinan di DKI Jakarta melalui satu pintu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode pengolahan data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, aplikasi JakEvo sudah berjalan secara efektif karena banyak dimanfaatkan oleh masyarakat, JakEvo juga mengatasi permasalahan namun dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan JakEvo ada beberapa hal untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi pada saat penerapan aplikasi itu kepada pengguna sehingga kemudahan aksesnya kemudian fitur-fiturnya itu sudah menjadi sangat familiar untuk digunakan. Hambatan JakEvo yaitu, dalam hal pengurusan perizinan masih berbelit-belit dan selama melakukan perizinan tidak tepat waktu, JakEvo harus memiliki akses internet dan untuk yang sudah lansia harus bisa beradaptasi menggunakan internet. Kemudian, inovasi Aplikasi JakEvo memiliki dan telah mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan dalam pembuatannya. Selain itu inovasi sistem yang dilakukan oleh DPMPPTSP Jakarta Selatan dikatakan berhasil karena dapat meningkatkan nilai investasi di Jakarta Selatan dan telah menjalin kerja sama dengan pihak internal dan eksternal.

Kata Kunci : Jakarta *Evolution*, Inovasi, Pelayanan Perizinan

Referensi : 9 Buku, 8 Jurnal, 5 Sumber Hukum, 4 Laman Website

Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, SIP., M.Si.

ABSTRACT

Name : Azizah
Study Program : *Public Administration*
Title : *Innovation in Jakarta Evolution (Jakevo) Application
Licensing Services at the Investment Service and One-*

Stop Integrated Service in South Jakarta

This study aims to find out the innovation of the JakEvo application licensing service at the investment service and one-stop integrated services. JakEvo is an online licensing and non-licensing service application in DKI Jakarta through one door. The method used in this research is descriptive qualitative. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation, and documentation. Methods of data processing using data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study show that the JakEvo application has been running effectively because it is widely used by the community, JakEvo also overcomes problems, but in an effort to improve the quality of JakEvo services there are several things to overcome the problems that occur when implementing the application to users so that it is easy to access then features -the feature has become very familiar to use. JakEvo's obstacles are, in terms of obtaining permits it is still complicated and as long as permits are not done on time, JakEvo must have internet access and those who are elderly must be able to adapt to using the internet. Then, the JakEvo Application innovation has and has achieved the goals expected in its manufacture. In addition, the system innovation carried out by the South Jakarta DPMPTSP is said to be successful because it can increase investment value in South Jakarta and has collaborated with internal and external parties.

Keywords : *Jakarta Evolution, Innovation, Service Licensing*

Reference : *9 Books, 8 Journals, 5 Source of law, 4 Website*

Mentor : *Dr. Bhakti Nur Avianto, SIP., M.Si.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Inovasi Pelayanan Perizinan Aplikasi Jakarta Evolution (JakEvo) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan ”. Laporan proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional;
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S. Sos. , M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
5. Ibu Dr. Marry Ismowati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;

6. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
7. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, Terima kasih atas ketersediaan Bapak yang telah membantu proses penulisan skripsi hingga selesai dengan baik;
8. Seluruh dosen, staff dan karyawan Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
9. Bapak Budi Ismanto selaku Kepala Pusdatin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan. Terima kasih atas ketersediaan Bapak menerima dan membantu saya dalam menjalankan semua proses pengumpulan data hingga selesai;
10. Bapak Taufik. selaku Tenaga Ahli Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Terima kasih atas ketersediaan Bapak dalam membantu saya memberikan informasi terkait data-data yang peneliti butuhkan;
11. Bapak Ahmadi. selaku Staff Data dan Integrasi Sistem Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Terima kasih atas ketersediaan Bapak yang telah memberikan izin melakukan penelitian skripsi;
12. Seluruh Keluarga Besar Penulis yang telah memberikan motivasi, masukan dan doanya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
13. Teman-teman FISIP Universitas Nasional dan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2019, serta teman-teman anggota HIMAPUBLIK periode 2021-2022. Terima kasih banyak telah memberikan pelajaran yang berharga dan membuat suasana perkuliahan menjadi berwarna;

14. Terimakasih Ellyza, Halimah, Wulan, Audy, Nita, Meitami, dan Irma atas bantuannya dan perjuangan bersama selama perkuliahan;

15. Terima kasih Adzani, Laily, Haifa, Salsa, Abi, Fadhli, Andri, Firda, Windi, Sabrina, Tita, Uci, Izzah, atas bantuannya, supportnya dari awal penulisan hingga akhir sidang;

Kami menyadari proposal skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan.

Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Amiin.



Jakarta, Februari 2023

Azizah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	2
HALAMAN PENGESAHAN.....	3
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	4
ABSTRAK	5
ABSTRACT	6
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI.....	10
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1. Bagaimana Proses Pelayanan Perizinan Aplikasi JakEvo di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan ? ..	Error! Bookmark not defined.
2. Bagaimana Inovasi Pelayanan Perizinan Aplikasi JakEvo di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan ? ..	Error! Bookmark not defined.
1.2 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Untuk mengetahui Proses Pelayanan Perizinan Aplikasi JakEvo di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan	Error! Bookmark not defined.
2. Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Perizinan Aplikasi JakEvo di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.

2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Inovasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Inovasi Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Jakarta <i>Evolution</i> (JakEvo)	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Penentuan Informan.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Lokasi	Error! Bookmark not defined.
3.6. Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Profil Mal Pelayanan Publik Jakarta Selatan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Jenis Layanan Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 <i>A new or improved service</i> (Pelayanan Baru atau Pelayanan yang diperbaiki).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Process innovation (inovasi proses).....	Error! Bookmark not defined.

4.2.3 <i>Administrative innovation</i> (inovasi administratif)	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 <i>System innovation</i> (inovasi sistem).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 <i>Conceptual innovation</i> (inovasi konseptual)	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Radical change of rational (perubahan radikal)...	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 <i>A new or improved service</i> (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 <i>Process innovation</i> (inovasi proses)	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 <i>Administrative innovation</i> (inovasi administratif)	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 <i>System innovation</i> (inovasi sistem).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 <i>Conceptual innovation</i> (inovasi konseptual)	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Radical change of rational (perubahan radikal)...	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
Ahmad Muksin, Bhakti Nur Avianto.(2021) GOVERNANCE INNOVATION: ONE-STOP INTEGRATED SERVICE TO ENHANCE QUALITY SERVICE AND PUBLIC SATISFACTION: Theoretical and Empirical Researches in Urban Management	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
Pedoman Wawancara	Error! Bookmark not defined.
Transkrip Wawancara	Error! Bookmark not defined.
Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.

Surat Permohonan Penelitian dan Informasi Data.....Error! Bookmark not defined.

Surat Perizinan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penentuan InformanError! Bookmark not defined.

Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Cara Mengajukan Beragam Izin Secara Online Lewat JakEvo**
.....Error! Bookmark not defined.
- Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran**.....Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 1 Logo Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Jakarta Selatan**Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 2 Struktur DPMPTSP Jakarta Selatan**Error! Bookmark not
defined.
- Gambar 4. 3 Logo Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta**.....Error! Bookmark not
defined.
- Gambar 4. 4 Permohonan Izin Selesai**.....Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 5 Login Jakevo**Error! Bookmark not defined.