



UNIVERSITAS NASIONAL

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN
APLIKASI JAKARTA EVOLUTION (JAKEVO) DI
KECAMATAN JAGAKARSA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Publik (S.AP)

Ade Riska Meliana

NPM. 193515416185

Dosen Pembimbing : Dr Heru Dian Setiawan, ST., M.Si

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU

POLITIK PROGRAM STUDI

ADMINISTRASI PUBLIK

2023



UNIVERSITY NASIONAL

***PUBLIC SERVICE INNOVATION USING THE JAKARTA
EVOLUTION (JAKEVO) APPLICATION IN JAGAKARSA
DISTRICT***

THESIS

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

Ade Riska Meliana

NPM. 193515416185

Lecture : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

JAKARTA

2023



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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ade Riska Meliana
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515416185
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) di Kecamatan Jagakarsa
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diujikan
Jakarta, 28 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si

Dekan,

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



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

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Ade Riska Meliana
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515416185
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) di Kecamatan Jagakarsa
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.Si

Lijan Poltak Sinambela

Penguji I : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Penguji II : Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 Agustus 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Ade Riska Meliana

NPM : 193515416185

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Jakarta
Evolution (Jakevo) di Kecamatan Jagakarsa

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Ade Riska Meliana

ABSTRAK

Nama : Ade Riska Meliana
NPM : 193515416185
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Jakarta

Evolution (Jakevo) di Kecamatan Jagakarsa

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi Jakarta Evolution	Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya keluhan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Jakevo. Dengan menggunakan penelitian yang berproses kualitatif, dengan teori Rogers, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan publik menggunakan aplikasi Jakevo di Kecamatan Jagakarsa. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik menggunakan Aplikasi Jakevo di Kecamatan Jagakarsa belum optimal, karena masih ada faktor-faktor yang menghambat dalam menjalankan aplikasi tersebut terutama indikator kerumitan. Beberapa saran atau rekomendasi dari peneliti sebagai sumbangan pemikiran, yaitu: kepada Unit PTSP Kecamatan Jagakarsa sebagai penyelenggara pelayanan serta penyedia konsep inovasi pada proses perizinan usaha di Kecamatan Jagakarsa agar dapat terus melakukan inovasi yang interaktif dengan melaksanakan penyebaran informasi yang lebih luas kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung agar menumbuhkan minat pemohon/pengguna jasa Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penggunaan konsep inovasi berbasis digital yang sedang di terapkan. Kepada pemohon atau pengguna jasa pelayanan program perizinan usaha pada Unit PTSP Kecamatan Jagakarsa, agar terus melakukan pembaruan terhadap pelaksanaan inovasi yang sudah disediakan oleh penyedia layanan perizinan, hal ini sebagai bentuk masyarakat bisa turut adil dalam penyebaran informasi dan percepatan pelayanan serta peningkatan nilai keberhasilan dalam implementasi konsep inovasi digitalisasi..
Dosen Pembimbing	Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si

ABSTRACT

Name : Ade Riska Meliana

NPM : 193515416185

Title Skripsi : Public service innovation using the Jakevo application in Jagakarsa Distric

Keywords: Public Service Innovation, Jakarta Evolution Application	Problems/Background (GAP): (Contains the background of the research). The background of this research is that there are still complaints about public service innovation through the Jakevo application. By using research with a qualitative process, with Rogers' theory, this study aims to determine public service innovation using the Jakevo application in Jagakarsa District. Based on the results of the analysis and discussion it was concluded that public service innovation using the Jakevo Application in Jagakarsa District was not optimal, because there were still factors that hindered the implementation of the application, especially the complexity indicator. Some suggestions or recommendations from researchers as a contribution of thought, namely: to the Jagakarsa District PTSP Unit as a service provider and provider of innovation concepts in the business licensing process in Jagakarsa District so that they can continue to carry out interactive innovations by carrying out wider information dissemination to the community, both physically and directly or indirectly in order to foster interest in applicants/users of the One-Stop Integrated Service in the use of digital-based innovation concepts that are being implemented. To applicants or users of business licensing program services at the Jagakarsa District PTSP Unit, to continue to update the implementation of innovations that have been provided by licensing service providers, this is a form of society being able to participate fairly in disseminating information and accelerating services and increasing the value of success in implementation digitalization innovation concept.
Lecture	Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Nasional. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih

Demikian, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah “Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Jakevo Di Kecamatan Jagakarsa” dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis pun menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada. Dengan demikian, izinkan penulis menghanturkan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr.Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, M.Pd, selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.

2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
5. Ibu Dr. Mary Rismowati, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan dorongan dan semangat untuk segera menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si. ., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, motivasi arahan dan saran- saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.
7. Seluruh dosen khususnya para bapak dan ibu dosen Ilmu Administrasi Publik terhormat. Terimakasih atas semua ilmu, pengalaman, Pendidikan moral yang telah diberikan semenjak semester awal hingga pembuatan skripsi ini.
8. Seluruh staff di Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya Bang Tomi yang telah memberikan pelayanan terbaik terhadap penulis.
9. Kepada Ibu Marnah, selaku orang tua penulis, yang telah banyak memberikan cinta dan kasihnya kepada penulis, yang mendukung dan membimbing penulis dari segi moril maupun materil dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama pendidikan.
10. Kepada saudara kandung, Riski, Uni, Raditya Zaki Almair, dan Almira Shakira Qairen, yang telah membantu, memberikan semangat, serta doa

kepada peneliti dalam proses pengerjaan skripsi ini

11. Kepada Ibu Dede Stepiani, Ibu Yenti, Bapak Andy Suardi dan Bapak Ronni Yudha Bhakti selaku para pimpinan tempat penulis bekerja, yang telah mendukung dan memberikan semangat penulis.
12. Kepada Titania Meilinda, Kristianingsih, Intan Alian Miudi, Mela Ega Rahayu dan Januar Khaliksa Puspo selaku teman yang mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
13. Kepada teman – teman seperbimbingan dan seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta Khususnya teman – teman Administrasi Publik 2019 yang juga memberikan dukungannya kepada penulis.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Jakarta, Juli 2023



Ade Riska Meliana

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
1.5.1 Bab I Pendahuluan	8
1.5.2 Bab II Kajian Pustaka	8
1.5.3 Bab III Metodologi Penelitian	8
1.5.4 Bab IV Hasil Dan Pembahasan	8
1.5.5 Bab V Kesimpulan Dan Saran	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	10
2.2 Kerangka Konsep	12
2.2.1 Inovasi Pelayanan Publik.....	12
2.2.2 Aplikasi Jakevo (Jakarta Evolution)	20
2.3 Kerangka Teoritik	27
2.4 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Pendekatan Penelitian.....	31
3.2 Jenis Penelitian.....	31
3.3 Penentuan informan.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Sejarah Kecamatan Jagakarsa	39
4.1.2 Visi dan Misi.....	40
4.1.3 Kebijakan Mutu.....	41
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan Inovasi Pelayanan Publik menggunakan Aplikasi Jakevo di Kecamatan Jagakarsa	43
4.2.1 Keunggulan relatif.....	44
4.2.2 Kesesuaian	53
4.2.3 Kerumitan	56

4.2.4	Kemampuan Diuji Coba	63
4.2.5	Kemampuan Untuk Diamati	69
4.2.6	Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Jakevo di kecamatan Jagakarsa	74
4.3	Pembahasan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran	81
5.2.1	Saran Praktis	81
5.2.2	Saran Teoritis	82
DAFTAR PUSTAKA		84



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	10
Tabel 2.2	24



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	26
Gambar 2.2	27
Gambar 2.3	31
Gambar 4.1	43
Gambar 4.2	50
Gambar 4.3	52
Gambar 4.4	56
Gambar 4.5	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	85
Lampiran 2	95

