

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Ada beberapa penelitian terdahulu bisa dijadikan sebagai referensi untuk penelitian yang akan dilaksanakan ini:

Pertama, penelitian dilakukan oleh Ridi Rivaldi, IPDN pada tahun 2022 dengan judul Analisis Kualitas Aplikasi Jakevo Dalam Menunjang Pelayanan Publik Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Di Kelurahan Sungai Bambu Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara . Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas dari penggunaan aplikasi Jakevo dalam menjalankan aktivitas pelayanan publik kepada masyarakat. Temuan penelitian tersebut menunjukkan bagaimana kategori besar dipengaruhi oleh kualitas aplikasi Jakevo yang pada gilirannya mempengaruhi pelayanan publik di PTSP Kelurahan Sungai Bambu, Kecamatan Tanjung Priok, Kota Administrasi Jakarta Utara.

Kedua, penelitian ini dilakukan oleh Ummi Zakiyah, Aulia Nurul Ismi dan Fadia Nida Mufliha, Universitas 17 Agustus 1945 pada tahun 2022 dengan judul Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Website di Kelurahan Marunda. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Bagaimana penerapan pelayanan terpadu satu pintu dengan menggunakan website di kelurahan Marunda. Hasil penelitian Pelayanan PTSP sudah efektif karena masyarakat bisa mengajukan permohonan melalui online, yaitu melalui web jakevo.jakarta.go.id dan pelayanan.jakarta.go.id.

Ketiga, penelitian ini dilakukan oleh Arif Deni Herdiana, Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Jakarta pada tahun 2020 dengan judul Penilaian Kualitas Layanan Perizinan Online Menggunakan Metode E-Govqual Pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penilaian kualitas layanan perizinan online Kota Tangerang.

Sebagai berikut tabel yang menguraikan antara persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dan hasil penelitian tersebut yaitu:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun Penelitian	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ridi Rivaldi, IPDN pada tahun 2022	Analisis Kualitas Aplikasi Jakevo Dalam Menunjang Pelayanan Publik Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Di Kelurahan Sungai Bambu Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara	Deskriptif dengan analisis Kualitatif	Pengaruh kualitas aplikasi Jakevo terhadap pelayanan publik di PTSP Kelurahan Sungai Bambu Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara termasuk kategori besar sehingga mempengaruhi pelayanan publik yang ada di PTSP Kelurahan Sungai Bambu Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara.
2	Umami Zakiah, Aulia Nurul Ismi dan Fadia	Penerapan Pelayanan Terpadu Satu	Deskriptif dengan analisis	Penelitian Pelayanan PTSP sudah efektif karena masyarakat bisa

	Nida Mufliha, Universitas 17 Agustu 1945 pada tahun 2022	Pintu Berbasis Website di Keluarahan Marunda.	kualitatif	mengajukan permohonan melalui online, yaitu melalalui web jakevo.jakarta.go.id dan pelayanan.jakarta.go.id.
3	Arif Deni Herdiana, Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Jakarta pada tahun 2020	Penilaian Kualitas Layanan Perizinan Online Menggunakan Metode E- Govqual Pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang	Deskriptif dengan analisis kualitatif	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penilaian kualitas layanan perizinan online Kota Tangerang.

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Inovasi Pelayanan Publik

Apa pun di luar bidang sains yang berpotensi meningkatkan taraf hidup masyarakat dianggap inovatif. Inovasi membutuhkan akumulasi pengetahuan. Dalam hal barang dan proses manufaktur, inovasi adalah penerapan nilai dan konteks ilmiah baru melalui penelitian, pengembangan, dan/atau operasi rekayasa.

Sa'ud (2014) mendefinisikan inovasi sebagai "pemilihan, pengaturan, dan kumpulan sumber manusia dan material baru atau menggunakan metode unik yang menghasilkan peningkatan pencapaian tujuan yang diharapkan." Everett M.

Rogers mendefinisikan inovasi sebagai “sesuatu yang didasarkan dan diterima sebagai sesuatu yang baru oleh seseorang atau kelompok tertentu untuk diterapkan atau diadopsi”, baik itu berupa konsep, ide, ojek, maupun praktik.

Transisi dari metode DIY (do-it-yourself) ke metode digital telah tiba. Berinovasi adalah menetapkan atau menyempurnakan prosedur yang dapat memberikan nilai signifikan yang lebih besar (Setiamy dan Deliani, 2019: 46). Bentuk digital baru merupakan hasil dari inovasi digital, yang didefinisikan sebagai “inovasi yang dimungkinkan oleh teknologi digital” (Yoo dalam Eriksson, 2012:3).

Menurut Yoo dan Eriksson (2012:3), “inovasi digital” adalah proses pengembangan bentuk-bentuk digital baru yang dimungkinkan oleh kemajuan teknologi digital. Sedangkan menurut Ciriello et al. (2018: 3), inovasi digital adalah pengenalan barang baru, prosedur, atau model bisnis melalui penggunaan platform teknologi digital. Kemajuan digital telah memungkinkan perkembangan dalam layanan pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak masyarakat dan tanggung jawab negara. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya kepada masyarakat. Beberapa individu sering mengalami kualitas layanan yang buruk dari instansi pemerintah. Kenyataannya, terdapat kecenderungan yang serius bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyelenggarakan pelayanan publik; orang cenderung melihat layanan ini tidak lebih dari sarana untuk menghindari tanggung jawab dan melakukan tugas duniawi.

Pelayanan publik yang profesional, seperti yang didefinisikan oleh Aras

Solong dan Asri Yadi (2021), adalah pelayanan publik yang akuntabel dan memperhatikan kebutuhan mereka.

- a. Efektif, memberi penekanan pada menyelesaikan sesuatu;
- b. Sederhana, menyiratkan bahwa masyarakat dapat dengan mudah memahami dan melaksanakan proses layanan dan melaksanakannya dengan sedikit kesulitan.
- c. Kejelasan dan kepastian (transparansi) mengenai;
 1. Prosedur/tata cara pelayanan;
 2. Persyaratan pelayanan, baik secara teknis maupun administrasi;
 3. Unit kerja atau pejabat yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam pelayanan;
 4. Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran;
 5. Jadwal dan waktu penyelesaian pelayanan.
- d. Efektifitas, dimana pertimbangan diberikan pada integrasi kebutuhan dan produk jasa dengan tetap membatasi kebutuhan jasa pada hal-hal yang berhubungan langsung dengan pencapaian tujuan. Selain itu untuk menghindari duplikasi dalam memenuhi kriteria proses pelayanan dari organisasi atau departemen pemerintah.
- e. Beradaptasi, memiliki fokus pada tanggapan cepat pegawai negeri terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, dan berbagi dalam pertumbuhan dan perkembangan masyarakat yang berkelanjutan.⁵

Norman berpendapat bahwa, untuk menjadi penyedia layanan yang efektif,

⁵ Solong, Aras., Asri Yadi. . Kajian Teori Organisasi dan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Hal.177-178. Yogyakarta: Deepublish. Diakses pada 15 Juli 2023

kita perlu memahami aspek-aspek layanan berikut ini.

- a. Sifat jasa secara diametris berlawanan dengan sifat produk fisik.
- b. Pada kenyataannya, layanan ini terdiri dari perbuatan dan memberikan pengaruh melalui semacam kegiatan sosial.
- c. Karena, dalam banyak kasus, pembuatan dan penggunaan layanan terjadi pada waktu yang sama dan di lokasi fisik yang sama, tidak mungkin memperlakukan keduanya sebagai dua proses yang berbeda.⁶

Inovasi pelayanan publik, sebagaimana didefinisikan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014, adalah inovasi pelayanan publik yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung kepada masyarakat luas. Istilah "inovasi layanan publik" mengacu pada pendekatan baru yang digunakan oleh organisasi pemerintah untuk meningkatkan penyampaian layanan publik kepada publik. Kebaruan pendekatan adalah kunci keberhasilan. Teknologi yang benar-benar inovatif dan membedakan dirinya dari yang lain disebut inovasi. Pemikiran inovasi pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari peningkatan peningkatan kualitas publik sebagai hasil dari reformasi birokrasi yang terus berjalan yang realisasinya diproyeksikan pada tahun 2025 oleh Pemerintah yang mencita-citakan Pemerintahan Kelas Dunia (World Class Government). Menciptakan Pelayanan Baru Idealnya masyarakat dapat memanfaatkan budaya organisasi, karena hal ini akan mendorong pertumbuhan dan dorongan jangka panjang percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penyediaan komoditas, layanan, dan layanan administrasi kepada semua

⁶ Ibid., p. 1-2. Diakses pada 15 Juli 2023

warga negara dan penduduk sesuai dengan persyaratan legislatif merupakan layanan publik. Konsep ini bersumber dari Pasal 1 Bab 1 UU No. 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan yang diberikan oleh sektor publik.⁷

Memberikan pelayanan publik dimaksudkan untuk membuat orang bahagia. Kualitas layanan prima, seperti yang dinyatakan dalam: diperlukan untuk mencapai tingkat kepuasan ini.

- Transparansi, layanan yang tersedia untuk semua orang yang mungkin membutuhkannya dan dapat diakses dengan sedikit usaha dan dengan cara yang mudah.
- Akuntabilitas, khususnya, pekerja yang memiliki catatan yang dapat diperiksa terhadap persyaratan hukum.
- Kondisional, pelayanan yang diberikan secara efektif dan efisien dengan tetap memperhatikan kebutuhan baik pemberi maupun penerima jasa.
- Partisipatif, pelayanan yang mempertimbangkan harapan, ketakutan, dan harapan anggota masyarakat untuk melaksanakan pelayanan publik dengan lebih baik.
- Kesamaan hak, layanan yang tidak memperhitungkan faktor seperti warna kulit, agama, latar belakang sosial ekonomi, atau karakteristik serupa lainnya.
- Keseimbangan hak dan kewajiban, layanan yang mengakui pentingnya kesetaraan antara pegawai negeri dan individu yang mereka bantu.⁸

Aspek kualitas pelayanan berikut diamanatkan oleh MENPAN Nomor 63

⁷ Peraturan perundang-undangan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>).

⁸ Sinambela, Op. Cit., p. 35. Diakses pada 04 Juli 2023

Tahun 2003, yang merinci Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

a. Metode Layanan. Dalam skenario ini, metode layanan memerlukan penyederhanaan bagi penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan komunitas mereka.

b. Waktu untuk Penyelesaian. Durasi setiap layanan telah dihitung, dan durasi ini bertepatan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan sejak aplikasi diajukan.

c. Bayar untuk Layanan. Harga atau biaya apa pun yang terkait dengan penyediaan layanan, serta informasi apa pun yang terkait, harus adil, transparan, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

d. Produk dan layanan. Hal ini berkaitan dengan fakta penyediaan layanan, artinya layanan memberikan hasil yang konsisten dengan harapan dan bebas dari kesalahan teknologi.

e. Bangunan dan utilitas. Penyedia layanan publik menyediakan infrastruktur dan fasilitas yang memadai. Hal ini berkaitan dengan aksesibilitas komponen infrastruktur layanan yang diperlukan seperti meja, kursi, dan lain-lain. Juga, kemudahan dan kesederhanaan dalam mengakses layanan tersebut.

Dalam pelayanan publik di era digital, ada beberapa hal yang perlu dilakukan, yaitu;

1) Mengidentifikasi kembali proses usaha agar relevan berjalan sesuai dengan tujuan utama pemerintahan, dalam proses digitalisasi dapat diiringi dengan perubahan yang sesuai usahanya.

2) Layanan yang diberikan bagi masyarakat harus dapat diupayakan realtime/

langsung dan diinformasikan secara jelas serta adanya kepastian layanan, sehingga perlu adanya eksplorasi penerapan cara-cara baru dalam memberikan informasi dan layanan terkini kepada publik.

3) Kembangkan alat digital untuk mendukung kemampuan pekerja lapangan untuk bekerja sama dalam tugas operasional dan layanan pelanggan, dan sediakan alat tersebut kapan pun dan di mana pun diperlukan.

4) Melakukan modifikasi pada proses pelayanan dan usaha yang dilakukan pemerintah sebagai respon serta upaya pemerintah atas perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat di era digital.⁹

Publik memiliki harapan yang tak tergoyahkan bahwa birokrat akan memberi mereka layanan publik berkualitas tinggi, terlepas dari fakta bahwa layanan ini secara historis dibedakan oleh kerumitan, kelambatan, biaya tinggi, dan keletihannya. Alasannya, karena masyarakat masih dipandang sebagai yang melayani, bukan penerima bantuan. Menata sektor pelayanan publik dengan memberikan “pelayan” dan “melayani” sesuai konteksnya. Seorang birokrat yang berdedikasi akan selalu mengutamakan kebutuhan konstituennya, bahkan jika itu berarti memberikan layanan yang mungkin lebih baik dilayani dengan disediakan untuk publik secara sukarela.

Sebagai hasil dari reformasi administrasi, pelayanan publik telah membaik. Tuntutan masyarakat akan pelayanan pemerintah yang lebih baik semakin meningkat. Pemerintah telah melakukan sejumlah inisiatif, antara lain peningkatan kemampuan SDM profesional pelayanan dan peningkatan aturan

⁹ Budianta, Agus. 2020. Menuju Pemerintahan Digital. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13266/Menuju-Pemerintahan-Digital.html>. Diakses pada 04 Juni 2023

pelayanan untuk mempercepat dan mempermudah prosedur dan mekanisme pelayanan. Masyarakat memiliki harapan yang tinggi untuk peningkatan ini, tetapi mereka belum terealisasi.

Mengingat kenyataan ini, pekerjaan lebih lanjut diperlukan untuk mempercepat peningkatan kualitas layanan publik dengan merangsang pengembangan model layanan baru yang dapat memotivasi, berfungsi sebagai model, dan direplikasi melalui berbagai informasi dan pengalaman. Ada bukti keberhasilan empiris yang ada, sehingga ini akan berhasil, dan model pelayanan publik yang inovatif lebih mungkin direplikasi oleh layanan publik lain yang mencari kesuksesan dalam layanan publik mereka sendiri.

Untuk itu seiring perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat terkait percepatan pelayanan, penyelenggaraan pemerintahan juga perlu beradaptasi dengan penggunaan teknologi yang sudah sebagian besar masyarakat gunakan saat ini. Konsep pelayanan publik seperti keterbukaan, akuntabilitas, dan kondisi berdasarkan efikasi dan efisiensi digunakan untuk menginspirasi keterlibatan warga. Maka pemerintah sudah mulai banyak mengaplikasikan pelayanan berbasis digital pada pelayanan publik, baik dari kompleksitas yang sederhana sampai rumit. Dengan adanya penyediaan sarana dan prasarana teknologi telekomunikasi dan informatika yang mendukung maka memberikan kemudahan akses baik bagi penyedia pelayanan publik (aparatur negara) dengan pengguna pelayanan publik (masyarakat).

Berbasis digital pada pelayanan publik, baik dari kompleksitas yang sederhana sampai rumit. Dengan adanya penyediaan sarana dan prasarana

teknologi telekomunikasi dan informatika yang mendukung maka memberikan kemudahan akses baik bagi penyedia pelayanan publik (aparatur negara) dengan pengguna pelayanan publik (masyarakat).

Istilah “pelayanan publik” didefinisikan oleh Dwiyanto (2005: 141-145) dalam Trisantosa, dkk (2022) sebagai “serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat/warga pengguna yang membutuhkan publik. jasa, seperti pembuatan kartu identitas, dan pengurusan izin mendirikan bangunan.” dan seterusnya.¹⁰

“Pelayanan Publik didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan, baik berupa barang publik maupun pelayanan publik, yang prinsipnya merupakan tanggung jawab yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Ratminto dan Winarsih, 2007: 4-5).¹¹

2.2.2 Aplikasi Jakevo (Jakarta Evolution)

Menurut Linders (2012) menyatakan bahwa keterlibatan masyarakat di dalam sosial media merupakan suatu perkembangan secara perlahan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya tipologi yang terpadu sebagai sesuatu sistem dengan kategori masyarakat sebagai pusat dari sistem dan pemerintah merupakan platform juga pelaksanaannya. Tipologi masyarakat menurut pendapat Linders (2012) dibagi menjadi;

a. *Citizen Sourcing* = dari masyarakat ke pemerintah, menghasilkan

¹⁰ Trisantosa, I Nyoman., Dewi Kurniasih., & Musa Hubeis. 2022. “Pelayanan Publik Berbasis Digital”. (Hal. 52). Yogyakarta: Deepublish. Diakses pada 05 Juni 2023

¹¹ Ibid., Hal.53 diakses pada 05 Juni 2023

pemerintahan yang efektif serta responsif.

- b. *Government as Platform* = dari pemerintah ke masyarakat, membuat pelayanan berbasis Digital/IT/Komputer.
- c. *Do it Yourself Government* = dari masyarakat ke masyarakat, terkait hal ini dapat dikatakan pemerintah tidak aktif lagi, namun dapat dijadikan sebagai fasilitator.¹²

Jakevo adalah aplikasi seluler yang memungkinkan siapa pun yang tinggal di Jakarta mengakses layanan komunitas penting seperti perizinan. DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta berharap Jakarta Evolution (JakEVO) memberikan opsi perizinan kepada warga Jakarta. Dengan tujuan ini, Pemerintah Provinsi Jakarta pada Mei 2018 memperkenalkan aplikasi berbasis web dan seluler yang disebut Jakarta Evolution (atau disingkat JakEVO) untuk merampingkan proses aplikasi untuk mendapatkan lisensi dan otorisasi lainnya.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta bertanggung jawab atas perizinan dan sistem pelayanan provinsi. Berdasarkan Perda No. 12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dibentuklah DPMPTSP. Tim ini bertugas memfasilitasi kemudahan akses masyarakat dengan melayani baik perizinan maupun nonperizinan melalui satu pintu masuk. Berikut adalah beberapa latar belakang tentang DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta serta layanan dan perizinan yang diberikannya.

DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta berharap Jakarta Evolution (JakEVO) memberikan opsi perizinan kepada warga Jakarta. Dengan tujuan ini, Pemerintah

¹² Trisantosa, I Nyoman et al., 2022. Pelayanan Publik Berbasis Digital. Yogyakarta: Deepublish. Diakses pada 10 Juni 2023

Provinsi Jakarta pada Mei 2018 memperkenalkan aplikasi berbasis web dan seluler yang disebut Jakarta Evolution (atau disingkat JakEVO) untuk merampingkan proses aplikasi untuk mendapatkan lisensi dan otorisasi lainnya.

Jakevo adalah aplikasi seluler yang memungkinkan siapa pun yang tinggal di Jakarta mengakses layanan komunitas penting seperti perizinan. Pak Edy mengklaim bahwa Jakevo adalah program aplikasi Layanan Terpadu Satu Pintu yang menawarkan berbagai platform elektronik untuk mempersingkat proses aplikasi bagi pelamar dengan harapan menghilangkan kebutuhan akan perantara. Termasuk sejumlah besar fitur berkualitas tinggi dan ramah pengguna. Misi DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta adalah membantu warga Jakarta dalam memperoleh perizinan yang diperlukan. Platform elektronik "Jakarta Evolution" milik Pemprov DKI Jakarta merupakan cara mutakhir untuk mengajukan perizinan yang menyimpang dari tujuan tersebut.

Tujuan dari penggunaan aplikasi Jakevo ini adalah mempermudah dalam melakukan seala kebutuhan masyarakat dalam perizinan maupun non perizinan, serta mempercepat prosesnya juga. Karena dalam penggunaan aplikasi ini dapat diakses melalui smartphone maupun device lainnya dan dapat dilakukan dimana saja. Hal ini dimaksudkan agar dengan meniadakan kebutuhan calo dalam proses pengurusan izin/non izin, JakEVO, sarana aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu, akan mengakhiri maraknya penggunaan perantara.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memerlukan berbagai perizinan dan perizinan di berbagai sektor, antara lain namun tidak terbatas pada:

TABEL 2.2

Jenis-jenis bidang perizinan/non-perizinan pada program Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan

Sumber data: Katalog Standar Pelayanan Perizinan dan

NO	Nama Bidang
1	Pendidikan
2	Kesehatan
3	Pekerjaan Umum
4	Perumahan
5	Penataan Ruang
6	Perhubungan
7	Lingkungan Hidup
8	Pertanahan yang menjadi kewenangan daerah
9	Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
10	Sosial
11	Ketenagakerjaan dan Ketrabsmigrasian
12	Koperasi, serta usaha mikro kecil, dan menengah
13	Penanaman Modal
14	Kebudayaan dan pariwisata
15	Keper mudaan dan oleh raga
16	Kesatuan bangsa dan politik dalam negeri

17	Perpustakaan
18	Komunikasi dan informatika
19	Pertanian dan ketahanan pangan
20	Kehutanan
21	Energi dan sumber daya mineral
22	Kelautan dan perikanan
23	Pertanakan
24	Perdagangan
25	Perindustrian
26	Pembangun

Sumber data: Katalog Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

UPPMPTSP (2022)

Pada aplikasi Jakevo ini memiliki fitur yang dapat kita dapati, dan memiliki beberapa menu untuk kita mengakses. Dapat dilihat dari gambar berikut :



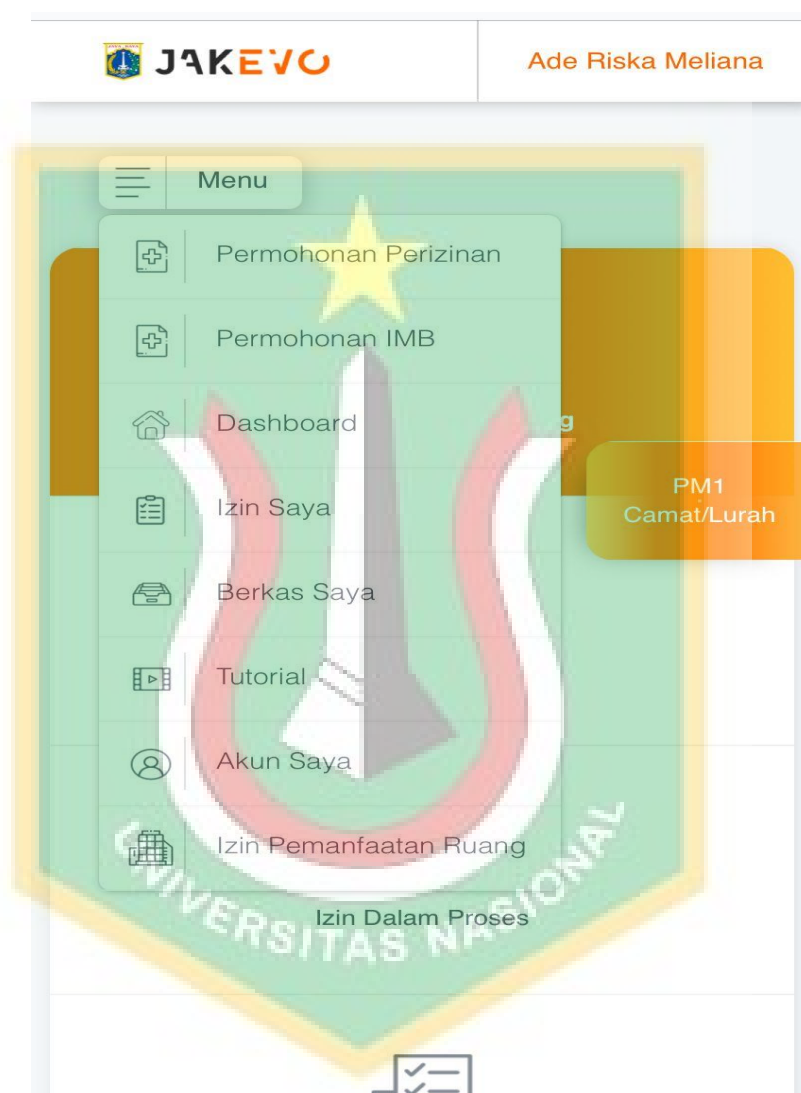
Gambar 2.1

Aplikasi Jakevo



Gambar 2.2

Aplikasi Jakevo halaman menu



Pada program Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai penggerak utama penyelenggaraan roda pemerintahan dalam bidang perizinan/non perizinan yang seharusnya mampu memberikan pelayanan terbaiknya. Untuk mencapai hal tersebut maka penyelenggaraan pemerintah terkait hal iniP perlu didukung dengan regulasi yang cukup, prosedur dan sistem pelayanan yang baik, kualitas

serta kuantitas sumber daya manusia (SDM) yang cukup serta memiliki kompetensi yang mumpuni dibidangnya, komitmen (good will) dari Kepala Daerah yang kuat dan nyata, serta perlu didukung juga terkait sarana dan prasarana penunjang lainnya. Jika regulasi dan prosedur tersebut dapat diimplementasikan atau dijalankan dengan baik, maka permasalahan terkait pelayanan perizinan/non perizinan dapat diselesaikan dengan baik.

“Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan yang terintegrasi dalam satu kesatuan proses, mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penerbitan dokumen, dilakukan secara terpadu melalui sistem satu pintu,” sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 Ayat 20 Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 47 Tahun 2017.¹³

2.3 Kerangka Konsep

Dalam rangka memperbaiki sebuah pelayanan publik dalam segi administrasi. Pemerintah menciptakan suatu peraturan dalam bentuk Undang-undang. Definisi pemerintah tentang “Pelayanan Publik” sebagai landasan keseluruhan untuk semua layanan tersebut dapat ditemukan dalam UU 25 Tahun 2009. Definisi pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 antara lain sebagai berikut. Yang dimaksud dengan "pelayanan publik" adalah "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan", seperti penyediaan barang, jasa, dan/atau

¹³ Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 47 Tahun 2017 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu satu Pintu. (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/61254>) diakses pada 15 Juni 2023

pelayanan administrasi kepada semua warga negara dan penduduk dengan mematuhi batasan peraturan perundang-undangan.

Menurut Rogers (1983) sebagaimana dikutip dalam Sholahuddin (2017), inovasi dapat berupa konsep, metode, atau praktik baru yang dikembangkan oleh seseorang atau kelompok. Sekarang inovasi adalah bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat, komunitas dan sistem sosial dapat mengevaluasinya dari berbagai sudut. Meskipun konsep inovasi mungkin sudah dikenal cukup lama, akan selalu ada orang yang melihat sesuatu sebagai inovatif hanya karena menganggapnya baru.

Dengan ini untuk mengetahui lebih dalam atas inovasi pelayanan publik menggunakan aplikasi Jakevo di Kecamatan Jagakarsa, penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Rogger Tahun 1995 dengan mengemukakan 5 indikator yaitu :

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Seperti halnya inovasi pelayanan publik yang diimplementasikan menggunakan aplikasi Jakevo harus memiliki keunggulan dibandingkan dengan inovasi pemerintah yang diterapkan sebelumnya, setiap penemuan harus memiliki kelebihan dan nilai tambah dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. indikasi keunggulan komparatif yang menekankan orisinalitas yang tidak berubah-ubah dari setiap penemuan yang diberikan.

2. Kesesuaian (*Compatibility*),

Sifat inovasi sedemikian rupa sehingga cocok dengan perkembangan lainnya. Tujuannya di sini adalah untuk memastikan bahwa gagasan warisan tidak

dibuang sembarangan, baik karena alasan sentimental maupun finansial. indikasi penerimaan (fit) yang mengklaim inovasi dan dapat mempercepat kurva pembelajaran yang terkait dengannya. Dengan bantuan pemerintah berupa sosialisasi, proses adaptasi dan pembelajaran masyarakat dapat difasilitasi.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Karena inovasi memberikan solusi yang lebih baik, tingkat kerumitan seringkali menjadi perhatian kecil.

4. Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Kualitas inovasi sangat penting. Jika memuaskan pembeli dan mengatasi masalah sosial, produk baru mungkin berkualitas tinggi. Kualitas setiap penemuan harus diuji dalam fase publik ketika siapa pun atau kelompok mana pun dapat melakukannya. Setelah layanan berhasil menyelesaikan beta publik di mana setiap pihak yang berkepentingan dapat mengevaluasi kinerjanya.

5. Kemudahan diamati (*Observability*)

Transparansi ini memfasilitasi pemantauan sederhana oleh penegak hukum dan masyarakat umum. Secara alami, inovasi mungkin efektif bila digunakan untuk menciptakan sesuatu yang unggul dalam kualitas dan nilai. Oleh karena itu, diagram kerangka kerja disediakan di bawah ini untuk membantu pemahaman alur penalaran investigasi.

2.4 Kerangka Pemikiran

Gambar 2. 3

Skema Kerangka Berpikir



Sumber :Data diolah Penulis,2023