

DAFTAR PUSTAKA

- Budianta, Agus. 2020. Menuju Pemerintahan Digital. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13266/Menuju-Pemerintahan-Digital.html>
- Gora Gunjana, *JakEVO Beri Kemudahan-Kepastian Perizinan di Jakarta*, [https://investor.id/national/184892/jakevo-beri-kemudahan-kepastian-perizinan-di-jakarta tahun 2018](https://investor.id/national/184892/jakevo-beri-kemudahan-kepastian-perizinan-di-jakarta-tahun-2018).
- 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>).
- 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>).
- Setiabudi, Didit. Bima, Djohan. dan Syaifudin. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, p.
- Sinambela, Lijan P. Rochadi, Sigit. Ghazali, Rusman. Muksin, Akhmad.
- Solong, Aras., Asri Yadi. 2021. *Kajian Teori Organisasi dan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Hal.177-178. Yogyakarta: Deepublish.
- Trisantosa, I Nyoman et al., 2022. *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Trisantosa, I Nyoman., Dewi Kurniasih., & Musa Hubeis. 2022. “*Pelayanan Publik Berbasis Digital*”. (Hal. 52). Yogyakarta: Deepublish.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovation*. New York: The Free Press.
- Zuhairi, A & Suparman, A. (2004). *Khasanah Inovasi, Difusi Inovasi, dan Implikasinya Inovasi terhadap Kualitas Pembelajaran dalam Jurnal pendidikan* , Vol. 5 No. 1, Maret 2004, hlm. 11 – 21
- Moleong, L. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Agus, D., & Aulina , R. (2020). *Analisis Inovasi Layanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta*: Service Poin Pelayanan Perizinan Pasar Rebo. 12(1), 18 - 34.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Vina Savinatunazah, 2018 *Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Pada Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis*

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

	Wawancara Mendalam
Peneliti	Apakah aplikasi Jakevo ini sudah sesuai dengan Standar pelayanan dan standar operational pelayanan?
Ibu Intan	Menurut saya pribadi, aplikasi jakevo ini sudah dapat memenuhi standar pelayanan dan standar operasional, yang dimana setiap pelayanan ini di bebaskan biaya, dan tahapannya sudah diatur oleh sistem berdasarkan peraturan juga memang semuanya dilakukan secara online jadi tidak bisa ganggu gugat, untuk kualitas SDM sendiri disini sudah menguasai segala pelayanan disini jadi kualitasnya sudah oke dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana disini sudah cukup dilengkapi juga oleh pemerintah, sehingga masyarakat dan kita sebagai pekerja lebih mudah dalam menjalankan tugasnya.
Bapak Dian	Sudah dalam sop dan standar pelayanan, karena dari segi aplikasi sudah berdasarkan alurnya saja, untuk SDM sendiri pastinya sudah bagus karena staff disini diwajibkan memahami dan menguasai semuanya, untuk sarana dan prasarana sendiri kita sudah sangan di lengkapi oleh pihak pusat, kadang kalau jaringannya lama disupport oleh wifi yang disediakan oleh kecamatan jagakarsa.
Ibu Sekar	Untuk Jakevo sendiri pelayanannya sudar standar SOP dan standar pelayanan karena dalam pelayanan ini masyarakat dapat melacak terkait pengajuannya sehingga prinsip transparannya sudah diterapkan, dan untuk SDM sendiri sudah sangat menguasai karena jika ada masyarakat yang belum memahami kita akan bantu dari tahap awal sampai akhir. Sarana dan prasarana sudah memadai dan terfasilitasi juga oleh kominfo dan di kecamatan Jagakarsa sendiri pun disediakan
Ibu Ocha	pelayanan menggunakan aplikasi ini sangat mudah dijangkau dan standar pelayanannya baik karena kita dibantu oleh staffnya diawal namun selanjutnya bisa dilakukan sendiri dimanpun, dan saya bisa mengetahui tahapan dan alur proses yang saya ajukan sudah sampai mana

Ibu Kuniyati	pelayanannya bagus dan cepat, mudah dijangkau dan staffnya diawal karena saya kurang paham maka dibantu diajari dan diedukasi oleh staffnya, cukup pakai ponsel aja bisa langsung menggunakan sebenarnya
Bapak Imam	SOP di kecamatan Jagakarsa dalam menangani aplikasi ini sudah bagus namun masih kurang tertata saja banyak masyarakat terkadang masih terklewat dalam pelayanannya
Peneliti	Apakah kualitas dan kuantitas dari sumber daya manusia sudah sesuai?
Ibu Intan	Menurut saya pribadi, untuk jumlah SDM yang dimiliki oleh PTSP Kecamatan Jagakarsa itu sudah bagus. Dan mereka sudah menguasai dari aplikasi Jakevo itu sendiri dari tahap awal sampai hasil dari permohonan yang diajukan masyarakat
Bapak Dian	Sudah, karena pelayanan Publik Kabupaten Badung ini sudah online semua melalui aplikasi Jakevo. Dengan adanya hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa jumlah SDM di PTSP Kecamatan jagakarsa ini sudah memahami dan menguasai aplikasi jakevo ini, dan mereka memiliki keahlian dibidangnya
Ibu Sekar	Ya, selama pelaksanaan pelayanan di aplikasi Jakevo semua pelayanan masih bisa tercover, masih bisa dikatakan cukup lengkap dan menguasai Sehingga tidak terdapat permasalahan-permasalahan yang bersifat fundamental yang dihadapi oleh Kecamatan Jagakarsa
Ibu Ocha	Kalau dari segi SDM ya sudah sangat bagus dan berkualitas ya , karena semuanya paham dengan aplikasi dan mau memberikan arahan serta edukasi kepada masyarakat sebelum menggunakan aplikasi ini
Ibu Kuniyati	Untuk SDM kebetulan waktu itu saya mengurusnya surat izin praktek, saya merasa terbantu ya dengan staffnya karena staffnya paham apa yang saya maksud dan mau membantu kita sebagai orang baru menggunakan aplikasi ini

Bapak Imam	Aplikasi ini memang tidak menggunakan SDM yang cukup banyak, namun terkadang saat penggunaan aplikasi diawal saya kesulitan dalam mengakses karena saya belum begitu paham dan SDM di Kecamatan Jagakarsa ini sangat terbatas jadi mau menanyakan juga petugas sedang melayani Masyarakat lain
Peneliti	Apakah sarana dan prasana dalam pelayanan publik menggunakan aplikasi Jakevo sudah memadai?
Ibu Intan	Jadi begini, kami di Kecamatan Jagakarsa telah menyediakan sarana bagi masyarakat yang hendak mengajukan izin., seperti jaringan internet yang dapat digunakan masyarakat, lalu device atau pc untuk pegawai dan staff serta jaringan inter yang mendukung yang telah disediakan
Bapak Dian	Untuk sarana dan prasarana ya sudah memadai kita sebagai tin mendafkat fasilitas pc dan jaringan inter serta kalau tidak stabilnya jaringan kita dapatkan wifi tambahan dari kecamatan Jagakarsa, untuk masyarakat bisa menggunakan handpone pribadi dan jaringan unter privadi,
Ibu Sekar	Kami di Kecamatan Jagakarsa sudah menyiapkan tempat ruang konsultasi untuk masyarakat terkait dengan pengurusan atas permohonannya dan juga kalau masyarakt datang kita ada jaringaninternet yang dapat digunakan oleh masyarakat
Bapak Imam	Sarana dan prasarana kan kita menggunakan keperluan pribadi, kecuali datang ke Kecamatan Jagakarsa mungkin sudah terfasilitasi oleh Kecamatan Jagakarsa sendiri, namun kalau diluar itu kita menggunakan semua milik pribadi
Peneliti	Apakah aplikasi Jakevo ini memberikan kemudahan dalam mendapatkan kebutuhan perizinan? Dan apakah sudah sesuai?

Ibu Intan	kesesuaian aplikasi ini dalam menjalankan pelayanan dengan standar pelayanan yang baik dan sesuai, karena aplikasi ini mempermudah kita untuk menjalankan permohonan, serta sesuai dengan peraturan pemerintah yang menghindari kerumunan juga di Kecamatan Jagakarsa ini. Aplikasi ini sangat membantu dan mempermudah kita dan masyarakat dalam menjalankan suatu permohonan
Bapak Dian	Kesuaian atas inovasi ini udah pas karena dari segi kondisi dan situasi sangat mendukung aplikasi jakevo ini, meminimalisir waktu serta antrian juga
Ibu Sekar	Inovasi aplikasi Jakevo ini sesuai dengan penerapan jalannya pelayanan publik yang semakin canggih atas kemajuan teknologi yang sangat memungkinkan untuk inovasi lebih baik dari sebelumnya
Ibu Ocha	Aplikasi ini sangat sesuai karena saat pandemi kemarin kan susah ya untuk kemana-mana jadi aplikasi ini sangat bermanfaat bagi kami yang sukit keluar rumah, dan saat ini setelah pandemi selesai juga sangat mempermudah untuk saya juga saat bekerja sulit mendapatkan izin keluar kantor jadi bisa gunakan di aplikasi ini dimana saja
Ibu Kuniyati	Menurut saya selama penggunaan aplikasi ini sudah sangat bagus dan sesuai karena dari segi kemudahan dalam mengaksesnya itu sangat gampang dan cara mendapatkan izin itu dipermudah dari segi mengajukan dan mengakses data-data apa saja yang kurang
Bapak Imam	Sesuai memang namun untuk masyarakat yang belum memahami teknologi akan merasa kesulitan dalam penggunaannya, jadi seharusnya terdapat sistem manual juga yang diterapkan
Peneliti	Apakah terdapat hambatan dalam segi waktu di penerapan aplikasi Jakevo ini?

Ibu Intan	Untuk hambatan dan kerumitan aplikasi ini sebenarnya minim sekali dari segi waktu, namun tetap ada seperti waktu mungkin masyarakat membutuhkan waktu yg begitu panjang untuk mendapatkan perizinan karena mereka hanya bisa mengakses atau mensubmit aplikasi ini sampai pukul 3 sore saja, tapi untuk kita yang menjalankn bisa dilakukan kapan saja
Bapak Dian	Kerumitan dari segi waktu hampir tidak ada ya untuk kita sebagai yang menjalankan pengajuan dari masyarakat , karena semuanya akan masuk ketika dokumen sudah lengkap baru kita baru proses, namun kalau dari masyarakat dari sistem jam input kali ya terdapat batasan saja
Ibu Sekar	Untuk kesulitan paling terdapat pada masyarakat saat penginputan yang memiliki batas waktu yaitu hanya sampai pukul 3 sore, saat ini masyarakat hanya mengeluhkan hal tersebut sih untuk kesulitannya
Ibu Ocha	Untuk kesulitan dari saya sebagai penggunaan aplikasi ini ada batasan waktu pengiriman dokumen
Ibu Kuniyati	Aplikasi jakevo memiliki batas waktu submit dokumen aja sih jadi saya harus terburu-buru dalam pengiriman dokumen
Bapak Imam	Untuk kerumitan ini karna ada batasan waktu jadi kita sebagai Masyarakat harus menyusihkan waktu luang untuk mengisi dan memenuhi dokumen ini, sebelum jam 3 sore dan terdapat hambatan pada jaringan internet juga
Peneliti	Apakah terdapat kendala dari situasi yang mungkin kurang mendukung pengerjaan aplikasi Jakevo ini?
Ibu Intan	Kerumitan dan hambatan dari segi situasi atau kondisi itu ada, seperti banyaknya antrian permohonan yang ingin dijalankan, akan menjadikan suatu keterlambatan dalam final perizinan, kurang lebihnya seperti itu untuk hambatan dalam situasi dan kondisi

Bapak Dian	Kerumitan dalam kondisi dan situasi dalam pelayanan aplikasi Jakevo sendiri biasanya banyak antrian permohonan dan banyaknya hari libur kerja , itu salah satu faktor hambatan dan kerumitan dari pelayanan melalui aplikasi Jakevo
Ibu Sekar	Untuk kerumitannya kondisi dan situasi dari banyak antrian permohonan dan hari libur kerja yang cukup banyak, apa lagi dibukan ini”
Ibu Ocha	Untuk hambatan dan kerumitan dari situasi dan kondisi ya banyaknya hari libur karena memperpanjang waktu lagi untuk mendapatkan perizinannya
Ibu Kuniyati	Banyaknya hari libu kaya bulan ini saja sudh menjadi hambatan saya untuk mendapatkan perizinan
Bapak Imam	Waktu juga menjadi hambatan dalam proses ini membutuhkan hari dan apalagi kalau ada tanggal merah atau cuti bersama, akan memperlama proses pengurusan izin
Peneliti	Bagaimana dengan kendala dari sisi media atau hal lainnya?
Ibu Intan	Kerumitan ini biasanya dari jaringan internet yang sangat lambat akan menjadi hambatan dalam menjalankan proses suatu permohonan dimasyarakat, hanya itu saja karena yang lainnya sudah di support oleh pusat yang menyediakan fasilitas untuk pelayanan aplikasi Jakevo ini
Bapak Dian	Kerumitan dan hambatan biasanya dari jaringan internet yang tidak mendukung, karena aplikasi ini membutuhkn jaringan yang bagus kan
Ibu Sekar	Kerumitan ini biasanya pada jaringan internet yang kurang mendukung karena aplikasi ini membutuhkan dukubgan internet yang baik, dan kalau pada masyarakat sulitnya masyarakat paham terhadap teknologi, banyak masyarakat belum paham dan ada yang tidak memiliki handphone

Ibu Ocha	Untuk kerumitan kadang jaringan internet naik turun ya dan tidak stabil jadi mempersulit dalam melakukan pengajuan permohonan
Ibu Kuniyati	Jaringan internet yang bikin kerumitan ini ada sehingga sulit memasukan dokumen dan mengirimnya untuk mengajukan permohonan perizinan
Bapak Imam	Benar adanya hambatan dari jaringan internet yang tadi saya bilang, karena kalau jaringan tidak support itu akan sulit untuk mengakses
Peneliti	Bagaimana dengan uji coba alur penerapan dan peraturan dalam penggunaan aplikasi Jakevo ?
Ibu Intan	Untuk inovasi baru yaitu penggunaan aplikasi Jakevo ini memiliki beberapa aturan dan memiliki alur saat penggunaannya, yang terdapat pada aplikasi Jakevo sendiri ada diawal bagaimana mekanismenya dari tahap awal sampai tahap akhir seperti itu
Bapak Dian	Inovasi Aplikasi Jakevo ini dalam ujicoba penggunaannya sudah dilakukan oleh pusat dan disini juga sudah diterapkan, untuk tahapan alurnya dalam inovasi ini ada tahapannya dari awal sampai akhir di aplikasi Jakevo sendiri sudah terdapt cara dan peraturannya sudah tercantum diawal
Ibu Sekar	Inovasi aplikasi Jakevo ini sudah diujicoba pastinya, karena itu sudah dijalankan penerapannya di Kecamatan Jagakarsa ini, Dan untuk alur dan tahapannya sudah tercantum pada awal aplikasinya, dan diaplikasinya sendiri sudah terdapat menu-menu pilihan yang dibutuhkan oleh masyarakat
Ibu Ocha	Aplikasi jakevo ini sudah tidak perlu diujicoba karena sudah bagus didalam aplikasi ini karena semua alur dan tahapannya sudah lengkap didalamnya serta keperluan dokumen yang dibutuhkan pun sudah terdapat didalamnya
Ibu Kuniyati	Aplikasi ini sudah lengkap karena segalanya sudah ada didalamnya dari alurnya tahapannya serta ketentuannya sudah tercantum jadi sebagai pengguna hanya mengikuti saja

Bapak Imam	Aplikasi ini harus diuji coba karena kita tidak tau apakah aplikasi ini efektif atau tidak, jadi memang harus diuji coba terlebih dahulu untuk diterapkan pada Masyarakat
Peneliti	Seberapa efektif aplikasi Jakevo dalam pelayanan Publik?
Ibu Intan	Inovasi aplikasi Jakevo ini sangat efektif dari segi waktu, meminimalisir antrian, mengurangi kerumunan dan mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan. Aplikasi ini sangat bagus dalam penggunaannya karena memberikan manfaat serta memiliki keunggulan dalam inovasi sebelumnya yang belum maksimal, apalagi pada saat kemarin pandemi aplikasi ini sangat membantu bagi pelayanan publik yang diberikan kami kepada masyarakat
Bapak Dian	Aplikasi memiliki keunggulan yang bagus dari yang lainnya, karena aplikasi ini sangat efektif untuk diterapkan di Kecamatan Jagakarsa ini. Aplikasi ini juga memberikan manfaat yang sangat besar untuk para masyarakat yang bekerja yang sulit mendapatkn izin karena aplikasi ini bisa digunakan dimana saja
Ibu Sekar	Aplikasi Jakevo diterapkan di Kecamatan Jagakarsa ini memiliki nilai plus banget buat pelayanan publik disini, karena dari segi waktu dan tempat inovasi ini sangat efektif untuk diterapkan dan diimplementasikan. Dari kita sebagai pekerja maupun masyarakat sangat mendukung aplikasi ini, aplikasi Jakevo ini lebih baik dari yang sebelumnya
Ibu Ocha	Aplikasi ini sangat bagus untuk diterapkan dalam pelayanan publik karena sangat efektif dan mempermudah masyarakat dalam penggunaannya. Sehingga menurut saya aplikasi ini lebih unggul dari Inovasi pelayanan publik yang sebelumnya di gunakan atau dijalankan
Ibu Kuniyati	Aplikasi Jakevo bagus dijadikan aplikasi sebagai pelayanan publik karena aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat sehingga efektif dalam mengajukan permohonan perizinan yang saat ini saya butuhkan. Dan aplikasi ini sendiri memang sangat bernilai lebih bagus dari yang sebelumnya

Bapak Imam	Untuk segi waktu iya memang bagus, tapi ya harusnya kalau pakai aplikasi ini lebih singkat lagi dan lebih cepat dalam prosesnya
Peneliti	Bagaimana mekanisme penggunaan aplikasi Jakevo?
Ibu Intan	Tujuan dari aplikasi ini memangnya digunakan untuk mengelola perizinan yang dibutuhkan masyarakat, sehingga masyarakat dapat mempermudah mendapatkan perizinan. Dan untuk mekanismenya sendiri aplikasi ini sangat diterima dengan baik oleh masyarakat karena masyarakat mendapatkan kemudahan dalam penggunaannya
Bapak Dian	Mekanisme penggunaannya aplikasi ini sangat mudah jadi dapat dilakukan dengan gampang oleh masyarakat dan saya sebagai yang mengelola juga sangat mudah juga
Ibu Sekar	Untuk tujuan dari aplikasi memang digunakan untuk masyarakat mendapatkan perizinan, dalam proses perizinan ini mekanismenya sangat mudah dibandingkan inovasi sebelumnya yang pernah diterapkan
Ibu Ocha	Aplikasi Jakevo mekanismenya sangat mudah dan bisa diterima oleh Masyarakat seperti saya karena dari penggunaannya lebih mudah dan praktis
Ibu Kuniyati	Mekanismenya sangat mudah dan bersifat transparan jadi sebagai pengguna saya sangat menerima inovasi ini diterapkan di Kecamatan Jagakarsa ini sebagai pelayanannya
Bapak Imam	Mekanismenya sebenarnya dapat dibilang sulit, karena harus juga menstabilkan jaringan, dan sulit untuk nenguploadnya, walaupun sudah dapat dilihat dihalaman awal untuk mekanismenya

Peneliti	Apakah manfaat dari aplikasi Jakevo ini memberikan pengaruh untuk aplikasih ini diterima dimasyarakat?
Ibu Intan	Manfaat dari aplikasi ini banyak sebenarnya cuma untuk di Kecamatan Jagakarsa lebih fokus pada bagian perizinan contohnya perizinan penanaman modal, perizinan usaha. Semakinnya diterima aplikasi ini oleh masyarakat ya memang manfaatnya yang banyak dan aplikasi ini tidak rumit seperti inovasi sebelumnya
Bapak Dian	Banyak untuk kegunaan dan manfaat aplikasi ini, dan manfaatnya sendiri dapat di rasakan okeh masyarakat, maka itu masyarakat mampu menerima inovasi ini dengan senang karena mereka merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini
Ibu Sekar	Banyaknya manfaat dari Aplikasi ini pastinya dapat diterima oleh Masyarakat dengan memiliki mekanisme yang mudah dan gampang diakses juga
Ibu Ocha	Aplikasi ini sangat berguna banget buat Masyarakat dan pastinya dapat diterima di Masyarakat dengan manfaatnya yang begitu banyak sehingga Masyarakat merasa terbantu sekali
Ibu Kuniyati	Mekanismenya gampang dan mudah digunakan jadi kita tinggal ikutin alurnya aja sebenarnya, ga perlu pusing harus mengatur lagi berkasnya pun cukup softfile aja ga perlu yang harus diprint dahulu maka aplikasi ini dapar diterima oleh semua Masyarakat
Bapak Imam	Manfaatnya banyak namun masih harus melanjutkan prosesnya kenapa tidak langsung jadi di aplikasi tersebut

Lampiran 2



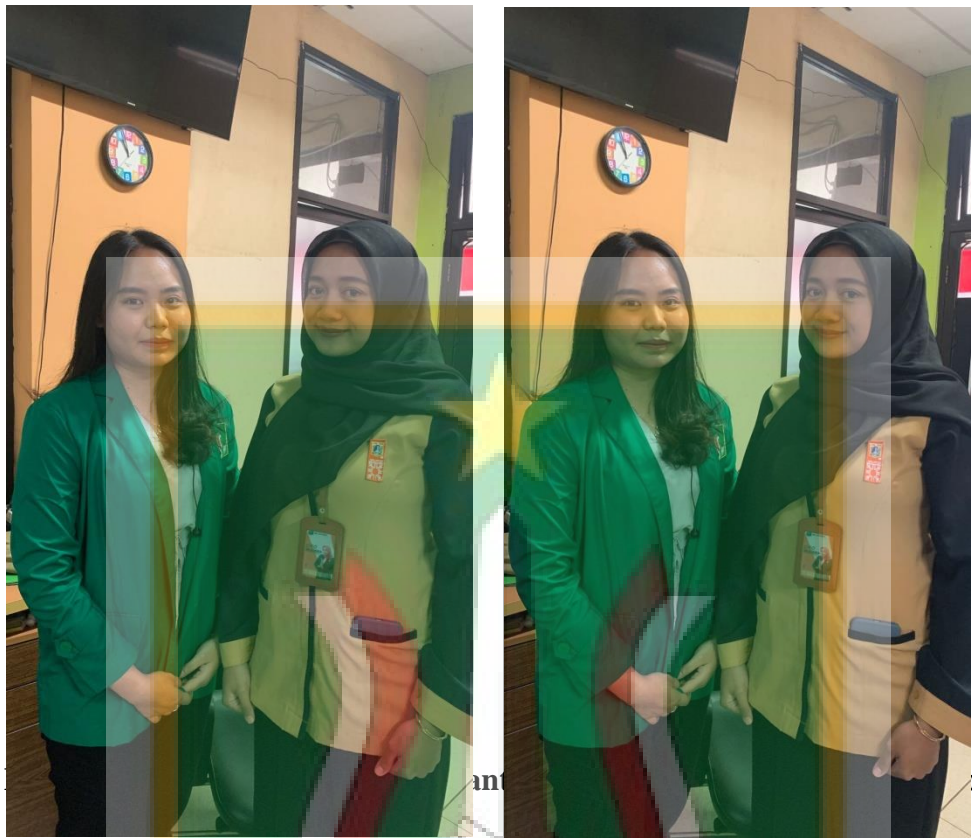
Foto Bersama Ibu Fiani Intan Pertiwi selaku Wakil Kepala Bagian PTSP di Kecamatan Jagakarsa





Foto Bersama Bapak Dian Pramana Putra Bagian PTSP di Kecamatan Jagakarsa





Kecamatan Jagakarsa



Foto Bersama Narasumber Bagian PTSP di Kecamatan Jagakarsa

Foto Lokasi PTSP Kecamatan Jagakarsa



BIODATA PENELITI

Nama : Ade Riska Meliana
NPM : 193515416185
Tempat, Tanggal lahir : Jakarta, 19 Februari 2000
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jala Rawa Pule 5 Rt 003 Rw 002 Beji Depok
No Handphone : 087773626150
E-mail : aderiska2429e@gmail.com

Pendidikan Formal
2006 – 2012 (SDN Srengseng Sawah 06 Pagi)
2012 – 2015 (SMPN 242 Jakarta)
2015 – 2018 (SMK # Perguruan Cikini)



hampir_final2.docx

ORIGINALITY REPORT

22% SIMILARITY INDEX
22% INTERNET SOURCES
7% PUBLICATIONS
12% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unas.ac.id Internet Source	2%
2	www.govserv.org Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	2%
4	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
5	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	1%
6	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
7	123dok.com Internet Source	1%
8	adoc.pub Internet Source	1%
9	pelayanan.jakarta.go.id Internet Source	<1%

10	Submitted to Morgan Park High School Student Paper	<1%
11	repository.upi.edu Internet Source	<1%
12	repository.unibos.ac.id Internet Source	<1%
13	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	<1%
14	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1%
15	core.ac.uk Internet Source	<1%