



UNIVERSITAS NASIONAL

**EVALUASI PROGRAM JAKARTA EVOLUTION SEBAGAI MEDIA
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BUNGUR JAKARTA PUSAT
TAHUN 2025**

Skripsi

Di ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Akbar

223515516012

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK**

JAKARTA

TAHUN 2025

UNIVERSITAS NASIONAL



NATIONAL UNIVERSITY

**EVALUATION OF THE JAKARTA EVOLUTION PROGRAM AS A
PUBLIC SERVICE MEDIA IN BUNGUR VILLAGE CENTRAL JAKARTA
IN 2025**

Skripsi

Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor of
Public Administration (S.AP) degree

Akbar

223515516012

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM, FACULTY OF SOCIAL
AND POLITICAL SCIENCES**

JAKARTA

YEAR 2025

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Akbar
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516012
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Program Jakarta Evolution Sebagai Media Pelayanan Publik di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan hasil saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis 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 persyaratan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 14 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

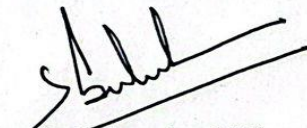
PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Akbar
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516012
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : Kebijakan Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Program Jakarta Evolution Sebagai Media Pelayanan Publik di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat
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, 12/02... 2026

Dosen Pembimbing


Dr. Zulmasyhur, M.Si

Ketua Prodi Administrasi Publik


Aberar Guridno, M.AP

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL


PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Akbar
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516012
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Evaluasi Program Jakarta Evolution Sebagai Media Pelayanan Publik di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat Tahun 2025
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 10/03.. 2026

Dosen Pembimbing


Dr. Zulmasyhur, M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Akbar
NPM : 223515516012
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Program Jakarta Evolution Sebagai Media Pelayanan Publik di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Drs. Hilmi Rahman Ibrahim, M.Si

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

Pembimbing : Dr. Zulmasyhur, M.Si

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 10/03 2026

FROM PERSETUJUAN REVISI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Akbar
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516012
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Evaluasi Program Jakarta Evolution Sebagai Media Pelayanan Publik Di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat Tahun 2025

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 27 Februari 2026, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 10/03..... 2026

Penguji 2 /
Ketua Sidang : Drs. Hilmi Rahman Ibrahim, M.Si

Penguji 1 : Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si

Pembimbing : Dr. Zulmasyhur, M.Si

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DI REVISI

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI		
Nama	:	Akbar
NPM	:	223515516012
Fakultas/Akademik	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Peminatan	:	Administrasi Publik
Tanggal Sidang	:	27 Februari 2026
JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA		
Evaluasi Program Jakarta Evolution Sebagai Media Pelayanan Publik Di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat Tahun 2025		
JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS		
Evaluation of the Jakarta Evolution Program as a Public Service Medium in Bungur Subdistrict, Central Jakarta in 2025		
TANDA TANGAN DAN TANGGAL		
Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 10/03/2026	TGL : 10/03/2026	TGL : 10/03/2026
 Dr. Zuhmasyhur, M.Si	 Aberar Guridno, M.AP	 Akbar

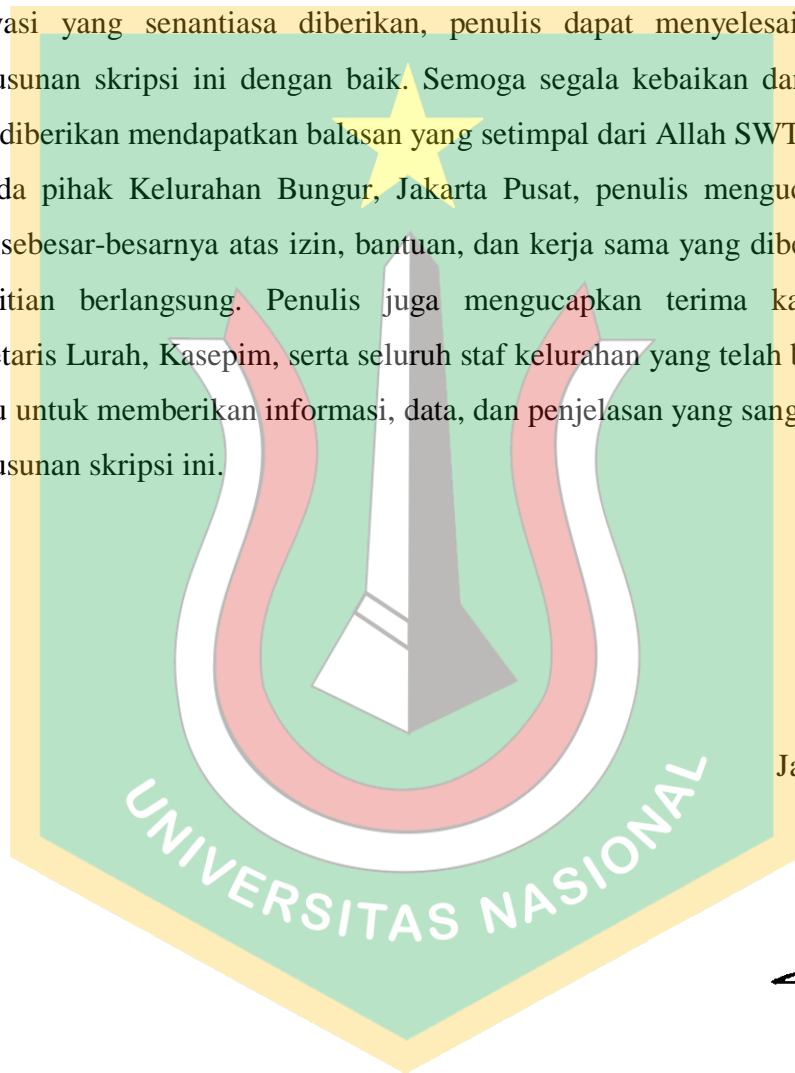
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Evaluasi Program Jakarta Evolution Sebagai Media Pelayanan Publik di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat Tahun 2025.” Skripsi ini di susun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S1) Sarjana Administrasi Publik (S.AP) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Disamping itu, kelancaran dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan yang tiada hentinya dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi, yaitu:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Nursatyo, S.Sos, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. Mary Ismowati, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Keuangan, SDM, Penelitian, Pengabdian pada Masyarakat dan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Aberar Guridno, M.AP., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Prof. Dr. Lijan Potlak Sinambela, M.M., Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Dr. Zulmasyhur, M.Si., Selaku Dosen pembimbing skripsi. Penulis mengucapkan terimakasih banyak atas motivasi, arahan, ilmu, kritikan yang berharga serta waktunya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Kepada seluruh dosen prodi Administrasi Publik, Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat untuk penulis selama perkuliahan ini.

9. Kepada Seluruh staff bagian Administrasi dan Sekretariat Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu penulis dalam hal administrasi.
10. Kepada kedua Orang Tua tercinta. Selaku orang tua penulis, Bapak H. Abdollah dan Ibunda Siti Nurmi. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, kasih sayang, dukungan moral, dan materiil yang tiada henti diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan. Berkat kesabaran, pengorbanan, serta motivasi yang senantiasa diberikan, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini dengan baik. Semoga segala kebaikan dan pengorbanan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.
11. Kepada pihak Kelurahan Bungur, Jakarta Pusat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas izin, bantuan, dan kerja sama yang diberikan selama proses penelitian berlangsung. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Lurah, Sekretaris Lurah, Kasepim, serta seluruh staf kelurahan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi, data, dan penjelasan yang sangat dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.



Jakarta 11 Maret 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Akbar', written in a cursive style.

Akbar

ABSTRAK

Nama : Akbar

NPM : 223515516012

Judul : Evaluasi Program Jakarta Evolution Sebagai Media Pelayanan Publik di Kelurahan
Bungur Jakarta Pusat

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Program Jakarta Evolution (JakEvo) sebagai media pelayanan publik berbasis digital di Kelurahan Bungur, Jakarta Pusat. Evaluasi dilakukan untuk menilai sejauh mana program tersebut efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap perangkat kelurahan dan masyarakat pengguna layanan JakEvo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program JakEvo secara umum telah memberikan kemudahan akses layanan perizinan dan non-perizinan bagi masyarakat, serta meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Dari aspek efektivitas dan efisiensi, JakEvo mampu mengurangi waktu pelayanan dan antrean manual, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti gangguan sistem dan keterbatasan kapasitas server. Dari aspek responsivitas, aparat kelurahan dinilai cukup tanggap dalam membantu masyarakat, namun sistem digital masih perlu perbaikan dalam menangani lonjakan permohonan. Dari aspek pemerataan, pemanfaatan layanan belum dirasakan secara merata karena adanya kesenjangan literasi digital dan akses internet. Sementara itu, dari aspek kepuasan masyarakat, sebagian besar pengguna merasa terbantu, namun kepuasan masih dipengaruhi oleh stabilitas sistem dan intensitas sosialisasi program.

Kata Kunci: Evaluasi Program, Pelayanan Publik Digital, Jakarta Evolution, Literasi Digital.

ABSTRACT

Name : Akbar

NPM : 223515516012

Title : Evaluation of the Jakarta Evolution Program as a Public Service Media in Bungur Subdistrict, Central Jakarta

This study aims to evaluate the implementation of the Jakarta Evolution Program (JakEvo), a digital-based public service platform in Bungur Village, Central Jakarta. The evaluation was conducted to assess the program's effectiveness in improving the quality of public services and to identify supporting and inhibiting factors in its implementation. The research approach used was descriptive qualitative, with data collection techniques through interviews, observation, and documentation with village officials and community users of JakEvo services. The results indicate that the JakEvo Program has generally facilitated easier access to licensing and non-licensing services for the public, while also increasing the efficiency and transparency of public services. In terms of effectiveness and efficiency, JakEvo has reduced service times and manual queues, although technical challenges such as system disruptions and limited server capacity remain. In terms of responsiveness, village officials are considered quite responsive in assisting the public, but the digital system still needs improvement in handling the surge in requests. In terms of equity, service utilization has not been felt equally due to gaps in digital literacy and internet access. Meanwhile, from the aspect of public satisfaction, most users feel helped, but satisfaction is still influenced by system stability and the intensity of program socialization.

Keywords: Program Evaluation, Digital Public Services, Jakarta Evolution, Digital Literacy.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
FROM PESETUJUAN REVISI.....	v
LEMBAR PESETUJUAN JUDUL YANG TELAH DI REVISI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Masalah Evaluasi Program	7
1.4. Ruang Lingkup Evaluasi	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.7. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Konsep Evaluasi Program	17

2.2.1. Pengertian Evaluasi.....	18
2.2.2. Tujuan dan Fungsi Evaluasi.....	18
2.2.3. Faktor-faktor Evaluasi Program.....	20
2.3. Konsep Pelayanan Publik.....	22
2.3.1. Pengertian Pelayanan.....	22
2.3.2. Prinsip-prinsip pelayanan publik.....	23
2.3.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	24
2.3.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Publik.....	25
2.4. Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1. Sifat dan Jenis Penelitian.....	28
3.1.1. Sifat Penelitian.....	28
3.2.2. Jenis Penelitian.....	28
3.2. Sumber Data.....	29
3.3. Lokasi Penelitian.....	30
3.4. Informan Penelitian.....	30
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4.2. Teknik Analisis Data.....	32
3.4.3. Kriteria Evaluasi.....	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Kelurahan Bungur Jakarta Pusat.....	36
4.1.1 Keadaan demografis.....	36
4.1.2 Visi dan Misi.....	36
4.1.3 Batas wilayah.....	37



4.1.4 Sarana dan prasarana Umum wilayah	37
4.2 Hasil temuan Evaluasi Program	38
4.2.1 Efektivitas Program JakEvo	38
4.2.2 Efisiensi Waktu Layanan	44
4.2.3 Responsif Petugas terhadap kendala	52
4.2.4 Pemerataan akses layanan JakEvo	59
4.3 Hasil Pembahasan	67
4.3.1 efektivitas layanan JakEvo	67
4.3.2 efisiensi layanan JakEvo di masyarakat	74
4.3.3 Respon petugas terjadi kendala	83
4.3.4 Kepuasan masyarakat dari layanan digital JakEvo	88
4.3.5 Akses layanan JakEvo Belum Merata	93
BAB V PENUTUP	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	105



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tebel 2.1 Fungsi dan Tujuan Evaluasi	19
Tabel 3.4 Informan Penelitian.....	31
Tabel 3.4.3 Kriteria Evaluasi	34



