



UNIVERSITAS NASIONAL

**EVALUASI LAYANAN SURAT PERIZINAN USAHA PERDAGANGAN
(SIUP) PADA APLIKASI JAKEVO DI KECAMATAN TEBET**

SKRIPSI

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

ADINDA CIKITA SALSABILA PUTRI

223515516031

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

JAKARTA

Februari, 2026



UNIVERSITAS NASIONAL

**EVALUATION OF TRADE BUSINESS LICENSE (SIUP) SERVICE ON THE JAKEVO
APPLICATION AT TEBET DISTRICT**

SKRIPSI

*Submitted As One Of The Requirements To Obtain The Degree of Bachelor of Public
Administration (S.AP)*

ADINDA CIKITA SALSABILA PUTRI

223515516031

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

February, 2026

PENGESAHAN SKRPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adinda Cikita Salsabila Putri

Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516031

Program Studi : Administrasi Publik

Kekhususan : -

Judul Skripsi : Evaluasi Layanan Surat Perizinan Usaha Perdagangan (SIUP)
Pada Aplikasi Jakevo Di Kecamatan Tebet

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 Maret 2026

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing

Angga Sulaiman, S.IP. M.AP.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



M. Saqib Firdaus, S.I.P., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Adinda Cikita Salsabila Putri
NPM : 223515516031
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Layanan Surat Perizinan Usaha
Perdagangan (SIUP) Pada Aplikasi Jakevo Di
Kecamatan Tebet

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.

Penguji 1 : Aberar Guridno, M.AP

Pembimbing : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 10 Maret 2026

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adinda Cikita Salsabila Putri
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516031
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Evaluasi Surat Perizinan Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Aplikasi Jakevo Di Kecamatan Tebet
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 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Angga Sulaiman, S.P. M.AP.

Ketua Prodi Sarjana Administrasi Publik

Aberar Guridno, M.AP

HALAMAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Adinda Cikita Salsabila Putri

Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516031

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Evaluasi Surat Perizinan Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Aplikasi Jakevo Di Kecamatan Tebet

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 sebelum 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 penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Jakarta, 13 Februari 2026

Yogyakarta, 13 Februari 2026


Adinda Cikita Salsabila Putri

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah hanya kepada Allah SWT., setelah melewati perjuangan Panjang melawan masa-masa perkuliahan, pada akhirnya selesai sudah karya tulis yang berbentuk skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Penulisan skripsi yang berjudul “Evaluasi Layanan Surat Perizinan Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Aplikasi Jakevo Di Kecamatan Tebet”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai sebuah gelar Strata Satu (S1) Sarjana Administrasi Publik, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Hal yang perlu disadari dari penulis bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Disisi lain, terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya pihak yang membantu dan memberi semangat kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tiada hentinya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bernawi Putra, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Nursatyo, Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Kemahasiswaan Fakultas dan Alumni Ilmu Sosil dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Keuangan, SDM, dan PPMK Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas Nasional.
5. Bapak Aberar Guridno, S.Tr.Pi.,M.AP. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional dan sekaligus Bapak yang sudah mendukung dan memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M. AP. selaku dosen Pembimbing Akademik sekaligus selaku Dosen Pembimbing Skripsi, saya ingin mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan serta arahan yang diberikan kepada penulis selama masa penulisan skripsi dan atas bantuan serta arahan yang selalu diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh dosen Universitas Nasional, terutama dosen Program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, arahan, serta pembelajaran yang sangat berarti selama masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga akhir.
8. Ibu Dewi, Ibu Fina, Bapak Dudi, Bapak Edwin, dan tokoh masyarakat lainnya yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan membantu penulis dalam proses pengumpulan data.
9. Semua penulis dan para ahli yang karya-karyanya tercantum di daftar pustaka dan dijadikan referensi dalam penelitian ini, yang telah menyumbangkan gagasan dan pemikiran sehingga skripsi ini bisa tersusun dengan baik.
10. Teruntuk kedua orang tua penulis, terutama Mama tercinta, sosok luar biasa yang selalu hadir dalam doa, semangat, dan pengorbanan tanpa henti. Terima kasih atas cinta yang tak tergantikan, atas air mata dan doa yang selalu menyertai setiap langkah penulis hingga sampai di titik ini. Terima kasih sudah ikut serta menemani penulis selama penelitian, beribu-ribu terima kasih untuk Mama. Semoga Allah SWT selalu senantiasa memberikan kesehatan, panjang umur dan kebahagiaan kepada Mama.
11. Terima kasih kepada abang, kakak ipar, dan keponakanku tersayang Kenny Hervino yang selalu mendoakan, kepedulian, dan dukungan kepada penulis.
12. Teruntuk sahabat dan teman-teman penulis, yaitu Qorina, Tasya, Sakha, Imelda, Sasi, Five people, Anya, Vera, Renita, Kelompok 1 lainnya, Sahabat Surga, Amel, serta Warga Walkot lainnya. Terima kasih telah menjadi sahabat dan teman penulis, yang selalu memberikan semangat, memotivasi, serta dukungan yang menjadi bagian sangat penting dalam perjalanan kehidupan dan perkuliahan penulis.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagai macam kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka dari itu penulis berharap akan ada tindak lanjut berupa saran dan kritik membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat bagi kita semua

Jakarta, 16 Oktober 2025

Adinda Cikita Salsabila Putri



ABSTRAK

Nama : Adinda Cikita Salsabila Putri

NPM 223515516031

Judul Skripsi : Evaluasi Layanan Surat Perizinan Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Aplikasi Jakevo Di Kecamatan Tebet

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui aplikasi Jakarta Evolution (JakEvo) di Kecamatan Tebet, Jakarta Selatan. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada upaya digitalisasi pelayanan publik oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta guna mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Meskipun sistem perizinan berbasis elektronik diharapkan mampu menyederhanakan prosedur dan mempercepat proses layanan, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala, seperti ketidaksinkronan regulasi daerah dengan kebijakan nasional berbasis risiko, ketidakjelasan standar operasional prosedur, serta kendala teknis dalam sistem dan integrasi zonasi wilayah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan indikator evaluasi kebijakan yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIUP melalui JakEvo belum sepenuhnya optimal, khususnya dalam aspek koordinasi antarunit, kepastian waktu layanan, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penyempurnaan regulasi, peningkatan kapasitas aparatur, serta penguatan integrasi sistem guna meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berbasis elektronik.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan Publik; Pemerintahan Berbasis Elektronik; Perizinan Usaha; Jakarta Evolution (JakEvo)

ABSTRACT

Name : Adinda Cikita Salsabila Putri

NPM 223515516031

Thesis Title : Evaluation of Trade Business License (SIUP) Service on the Jakevo Application at Tebet District

This study aims to evaluate the services of the Trading Business License (SIUP) service through the Jakarta Evolution (JakEvo) application in Tebet Subdistrict, South Jakarta. The research is grounded in the digital transformation of public services initiated by the Provincial Government of DKI Jakarta to promote effectiveness, efficiency, transparency, and accountability. Although electronic-based licensing systems are designed to simplify procedures and accelerate service delivery, several challenges remain, including regulatory inconsistencies between local and national risk-based licensing policies, unclear standard operating procedures, and technical constraints related to system integration and spatial zoning compliance. This study employs a qualitative approach using observation, interviews, and documentation techniques for data collection. The analysis applies policy evaluation indicators, namely effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The findings indicate that the implementation of SIUP services through JakEvo has not yet reached optimal performance, particularly in terms of inter-agency coordination, service time certainty, and user accessibility. Therefore, regulatory refinement, capacity building of public officials, and stronger system integration are required to enhance the quality of electronic-based licensing services.

Keywords: Public Policy Evaluation; Electronic Government; Business Licensing; Jakarta Evolution (JakEvo)

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| PENGESAHAN SKRPSI | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG DIREVISI | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI | iv |
| HALAMAN ORISINALITAS | v |
| FORMULIR PERBAIKAN SKRIPSI | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 14 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 14 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 15 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 15 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 15 |
| 1.5 Sistematika Penelitian | 16 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 17 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 17 |
| 2.2 Kajian Teori | 27 |
| 2.2.1 Evaluasi Kebijakan/Program | 27 |
| 2.2.2 E-Government | 33 |
| 2.2.3 JakEvo | 36 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 38 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 41 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian | 41 |

| | | |
|---------------|--|------------|
| 3.2 | Informan Penelitian..... | 42 |
| 3.3 | Teknik Pengumpulan Data | 44 |
| 3.3.1. | Metode Pengumpulan Data | 44 |
| 3.3.2. | Sumber Data | 47 |
| 3.4 | Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data | 48 |
| 3.4.1. | Triangulasi Data | 48 |
| 3.4.2. | Analisis Data | 50 |
| 3.5 | Lokasi dan Jadwal Penelitian..... | 52 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 53 |
| 4.1 | Gambaran Umum..... | 53 |
| 4.1.1 | Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu..... | 53 |
| 4.1.2 | Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Tebet..... | 64 |
| 4.2 | Evaluasi Layanan Surat Perizinan Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Aplikasi Jakevo Di Kecamatan Tebet..... | 67 |
| 4.2.1 | Efektivitas..... | 67 |
| 4.2.2 | Efisiensi..... | 73 |
| 4.2.3 | Kecukupan..... | 79 |
| 4.2.4 | Pemerataan..... | 83 |
| 4.2.5 | Responsivitas..... | 89 |
| 4.2.6 | Ketepatan..... | 97 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN..... | 107 |
| 5.1 | Kesimpulan | 107 |
| 5.2 | Saran..... | 108 |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 109 |
| | LAMPIRAN..... | 112 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Administrasi Jakarta Selatan..... | 5 |
| Tabel 1. 2 Sarana Usaha Perdagangan | 7 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 22 |
| Tabel 3. 1 Informan Penelitian..... | 43 |
| Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian..... | 52 |
| Tabel 4. 1 Hasil Observasi Penelitian | 105 |



DAFTAR GAMBAR

| | | |
|--------------------|--|-----|
| Gambar 1. 1 | Website JakEvo | 5 |
| Gambar 1. 2 | Ulasan Masyarakat terkait pengguna aplikasi JakEvo | 11 |
| Gambar 2. 1 | Alur Proses Perizinan Makro | 37 |
| Gambar 2. 2 | Kerangka Pemikiran..... | 40 |
| Gambar 3. 1 | Triangulasi Teknik | 49 |
| Gambar 3. 2 | Triangulasi Sumber | 50 |
| Gambar 3. 3 | Teknik Analisis..... | 52 |
| Gambar 4. 1 | Struktur Organisasi | 62 |
| Gambar 4. 2 | Dokumentasi Pelayanan Terpadu Kecamatan Tebet..... | 66 |
| Gambar 4. 3 | Layanan Tingkat Kecamatan..... | 69 |
| Gambar 4. 4 | Berita Peluncuran JakEvo Mengurus (SIUP)..... | 74 |
| Gambar 4. 5 | Alur Proses SIUP | 85 |
| Gambar 4. 6 | Layanan Chat Aplikasi JakEvo | 90 |
| Gambar 4. 7 | Berita Jakarta Layanan Online..... | 91 |
| Gambar 4. 8 | Rekapitulasi Pelayanan Pengaduan..... | 96 |
| Gambar 4. 9 | Berita jakarta PTSP Tebet | 100 |

