

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi tolok ukur penting dalam menilai kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Kualitas pemerintahan dapat dikatakan baik apabila penyelenggaraan pelayanan publiknya berorientasi pada kepentingan masyarakat (Prabowo *et al.*, 2024). Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Kepuasan tersebut dapat diwujudkan melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas, yang ditandai dengan prinsip pelayanan prima. Salah satu ciri utamanya adalah transparansi, yaitu layanan yang diselenggarakan secara terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai, serta disajikan dengan cara yang jelas dan mudah dipahami (Sinambela dalam Muhammad Hidayatullah, 2024).

Pelayanan publik yang inovatif, efisien, dan transparan merupakan tujuan utama setiap penyelenggara pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, pemerintah di berbagai tingkatan mulai mengadopsi sistem pelayanan berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi ini memungkinkan terjadinya transformasi dalam pengelolaan administrasi publik mulai dari pengolahan data, pengelolaan informasi, hingga sistem manajemen yang sebelumnya dijalankan secara manual. Melalui sistem informasi yang terintegrasi, pemerintah berupaya mengatasi berbagai persoalan klasik dalam pelayanan publik seperti inefisiensi, lamanya proses, biaya tinggi, serta keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan (Amanda *et al.*, 2023).

Pelayanan publik sendiri dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada seluruh warga negara

sebagai wujud pelaksanaan fungsi negara dalam menciptakan kesejahteraan. Masyarakat berhak memperoleh layanan publik yang prima, transparan, dan akuntabel, mengingat kontribusi mereka terhadap negara melalui pembayaran pajak dan bentuk kewajiban lainnya.

Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik harus berlandaskan pada sejumlah prinsip dasar yang menjadi pedoman bagi terciptanya layanan yang berkualitas. Prinsip pertama adalah transparansi, yakni penyediaan layanan yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat, sehingga setiap proses dapat dilakukan secara terbuka dan jelas. Kedua, akuntabilitas, yaitu jaminan bahwa setiap layanan yang diberikan dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Ketiga, kontekstualitas, yang menekankan pentingnya kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan serta kemampuan masyarakat penerima layanan. Keempat, partisipatif, yaitu keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasinya. Kelima, non-diskriminatif, yang berarti layanan publik harus diberikan secara adil tanpa membedakan suku, agama, ras, jenis kelamin, atau status sosial. Terakhir, prinsip keseimbangan hak dan kewajiban, yang menegaskan perlunya hubungan saling menghormati antara penyelenggara dan penerima layanan publik agar tercipta sistem pelayanan yang harmonis, adil, dan berkeadilan sosial (Atbar, 2024).

Menurut Bharata dalam Hanjani (2025), dalam praktiknya pelayanan publik terdiri atas beberapa unsur penting yang saling berkaitan dan menentukan kualitas penyelenggaraan layanan. Unsur pertama adalah penyedia layanan, yaitu instansi atau lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Unsur kedua adalah penerima layanan, yakni individu atau kelompok masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan mereka. Selanjutnya, unsur ketiga adalah jenis layanan, yang mencakup berbagai bentuk jasa atau produk yang ditawarkan pemerintah kepada masyarakat sebagai bagian dari pelaksanaan fungsi pelayanan publik. Terakhir, unsur keempat adalah kepuasan pengguna, yang menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Tingkat kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan yang diterima mencerminkan seberapa baik sistem pelayanan dijalankan oleh penyedia layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Menurut UNDP (United Nations Development Programme) pelayanan publik yang profesional ditandai dengan prinsip akuntabilitas, responsibilitas, dan orientasi pada kepuasan masyarakat. Beberapa ciri pelayanan publik yang baik meliputi efektivitas, kesederhanaan prosedur, keterbukaan informasi, kejelasan persyaratan, profesionalisme petugas, transparansi biaya, ketepatan waktu, responsivitas terhadap aspirasi masyarakat, serta kemampuan adaptif terhadap perkembangan kebutuhan publik. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan secara efisien, adil, dan sesuai dengan harapan masyarakat (Sucahyo *et al.*, 2024).

Sementara itu, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan pelayanan publik ke dalam tiga kategori utama. Pertama, pelayanan administratif, yaitu layanan yang berkaitan dengan penerbitan berbagai dokumen resmi seperti sertifikat, izin, atau rekomendasi yang dibutuhkan masyarakat dalam kegiatan administratif. Kedua, pelayanan produk, yakni layanan yang berfokus pada penyediaan barang berwujud atau layanan fisik, seperti penyediaan listrik, air bersih, dan sarana transportasi yang menunjang kebutuhan masyarakat sehari-hari. Ketiga, pelayanan jasa, yaitu layanan yang memberikan manfaat langsung bagi masyarakat, misalnya layanan perbankan, komunikasi, maupun penanggulangan bencana. Ketiga kategori tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat, baik administratif, fisik, maupun sosial, yang semuanya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemudahan akses terhadap kebutuhan dasar warga negara.

Dengan demikian, penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik diharapkan dapat memperkuat seluruh aspek penyelenggaraan pelayanan publik tersebut mulai dari efisiensi, transparansi, hingga akuntabilitas serta memastikan

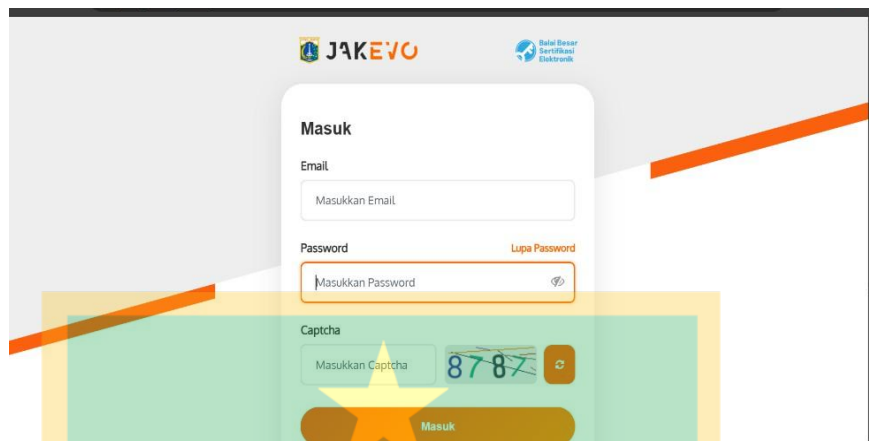
bahwa seluruh lapisan masyarakat memperoleh akses yang setara terhadap layanan pemerintah.

Dalam konteks pembangunan nasional, digitalisasi layanan publik juga menjadi bagian dari strategi reformasi birokrasi dan percepatan pertumbuhan ekonomi. Pemerintah Indonesia telah menerapkan kebijakan Online Single Submission (OSS) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko. Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan prosedur perizinan, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha. Melalui layanan perizinan berbasis elektronik, diharapkan iklim investasi dapat tumbuh kondusif dan memberikan kemudahan bagi pelaku usaha, khususnya sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang menjadi tulang punggung perekonomian nasional (Ridwan *et al.*, 2020).

Meskipun memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian dan penyerapan tenaga kerja, pelaku UMKM di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala administratif, terutama dalam hal perizinan. Proses perizinan yang rumit, waktu pengurusan yang panjang, serta praktik pungutan di luar ketentuan sering kali menjadi hambatan dalam memperoleh legalitas usaha. Kondisi ini berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan pelaku usaha dalam mendaftarkan izin usahanya, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap potensi peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, penyederhanaan dan digitalisasi perizinan menjadi salah satu fokus penting dalam reformasi pelayanan publik di tingkat daerah (Anggraini *et al.*, 2018).

Jakarta Evolution (JakEvo) merupakan aplikasi layanan perizinan dan non-perizinan berbasis daring yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta sebagai bagian dari upaya digitalisasi pelayanan publik. Aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2018 dan hingga kini telah digunakan oleh berbagai unit pelayanan di tingkat provinsi, kota/kabupaten, kecamatan, hingga kelurahan (Ispandi *et al.*, 2025).

Gambar 1. 1 Website JakEvo



Sumber: Jakevo Jakarta, 5 Oktober 2025

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) turut berinovasi dalam mendukung transformasi digital tersebut dengan menghadirkan aplikasi Jakarta Evolution (JakEvo). Aplikasi ini dikembangkan sebagai sarana pelayanan perizinan dan non-perizinan secara daring, termasuk untuk pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), dan izin lainnya. Melalui fitur pelacakan (*tracking system*), masyarakat dapat memantau proses permohonan secara real time tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. JakEvo diharapkan mampu menjadi instrumen peningkatan transparansi, akuntabilitas, serta meminimalisasi praktik percaloan dalam proses perizinan (Ramdhany & Islah, 2023).

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Administrasi Jakarta Selatan

No.	Kecamatan	Total	Luas	Kepadatan Penduduk (Jiwa/km ²)
1.	Tebet	229.767	9.03	25.445
2.	Setiabudi	111.409	8.85	12.589
3.	Mampang Prapatan	147.571	7.73	19.091
4.	Pasar Minggu	294.794	21.69	13.591
5.	Kebayoran Lama	297.563	16.72	17.797

6.	Cilandak	202.617	18.16	11.157
7.	Kebayoran Baru	148.344	12.93	11.473
8.	Pancoran	155.196	8.63	17.983
9.	Jagakarsa	297.702	24.87	11.970
10.	Pesanggrahan	226.707	12.76	17.767
	Jakarta Selatan	2.132.575		

Sumber: Diakses melalui danutaaldina word press, 2026

Kecamatan Tebet, Jakarta Selatan merupakan salah satu wilayah dengan tingkat kepadatan penduduk dan aktivitas ekonomi yang tinggi. Pertumbuhan UMKM di kawasan ini menunjukkan peningkatan yang signifikan, yang sekaligus mencerminkan tingginya kebutuhan terhadap layanan perizinan usaha (Danuta Aldina, 2017). Dalam konteks ini, JakEvo menjadi inovasi penting untuk memberikan akses layanan yang cepat, mudah, dan transparan bagi masyarakat. Namun, efektivitas implementasinya masih perlu dikaji lebih dalam, mengingat tantangan yang dihadapi pengguna dan pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis elektronik yang optimal.

Kecamatan Tebet memiliki jumlah sarana usaha perdagangan yang tergolong paling banyak dibandingkan dengan kecamatan lainnya di Jakarta Selatan, sehingga kebutuhan akan sistem perizinan yang efisien dan mudah diakses menjadi semakin mendesak (Berita Jakarta, 2023). Kondisi ini menjadikan Tebet sebagai lokasi yang relevan untuk menilai sejauh mana penerapan aplikasi JakEvo mampu menjawab kebutuhan masyarakat dalam mengurus izin usaha perdagangan secara daring, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan untuk mendukung optimalisasi layanan perizinan berbasis digital.

Tabel 1. 2 Sarana Usaha Perdagangan

No	Kecamatan Di Jakarta Selatan	Jumlah
1.	Kecamatan Cilandak	52
2.	Kecamatan Jagakarsa	87
3.	Kecamatan Kebayoran Baru	61
4.	Kecamatan Kebayoran Lama	77
5.	Kecamatan Mampang Prapatan	55
6.	Kecamatan Pancoran	70
7.	Kecamatan Pasar Minggu	78
8.	Kecamatan Pesanggrahan	48
9.	Kecamatan Setiabudi	45
10.	Kecamatan Tebet	170

Sumber: Data dari BPS Kota Jakarta Selatan, 2025

Kontribusi UMKM terhadap perekonomian Indonesia memang signifikan, namun dalam praktiknya pelaku UMKM masih kerap menghadapi berbagai hambatan, terutama pada aspek administrasi. Perizinan usaha dan pelayanan publik merupakan fungsi mendasar yang harus dijalankan pemerintah sebagai bagian dari upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat sekaligus indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, percepatan reformasi birokrasi di tingkat daerah dapat dimulai dengan menjadikan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai titik masuk strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik (*good local governance*). (Anggraini *et al.*, 2018).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang inovatif dan efisien merupakan salah satu tujuan utama pemerintah. Seiring pesatnya perkembangan teknologi informasi, pemerintah mulai memanfaatkan sistem informasi yang mampu mengintegrasikan berbagai aktivitas pelayanan publik, mulai dari pengolahan data, pengelolaan informasi, hingga sistem manajemen. Pemanfaatan teknologi ini diharapkan dapat menjawab berbagai permasalahan pelayanan publik yang sebelumnya dilakukan secara manual. Melalui penerapan sistem informasi, pemerintah dapat mendorong

penghematan biaya, meningkatkan efisiensi dan produktivitas, memacu inovasi, serta memperluas jangkauan layanan. Oleh karena itu, seiring kemajuan teknologi, pemerintah semakin menyadari urgensi reformasi pelayanan publik berbasis sistem informasi.

Dalam era digital yang berkembang pesat, berbagai negara di dunia berlomba-lomba memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik bagi masyarakatnya. Indonesia sebagai salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia menghadapi tantangan besar dalam menyediakan layanan publik yang merata, efisien, dan mudah diakses di seluruh wilayahnya yang luas dan beragam. Dalam konteks ini, sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) muncul sebagai salah satu solusi strategis untuk mengatasi kesenjangan akses serta memperbaiki efektivitas pelayanan publik di Indonesia.

Sistem pemerintahan berbasis elektronik mencakup berbagai bentuk layanan digital, seperti portal layanan publik daring, aplikasi seluler, dan platform layanan elektronik lainnya. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengakses informasi, mengajukan permohonan, serta memanfaatkan layanan publik tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Inovasi tersebut berhasil mengurangi hambatan geografis dan administratif yang sebelumnya menjadi kendala utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Dengan demikian, masyarakat kini memiliki kemudahan untuk mengakses layanan dari mana pun dan kapan pun, asalkan terhubung dengan jaringan internet.

Lebih jauh, penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi birokrasi. Proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat diselesaikan melalui platform digital, yang tidak hanya memangkas waktu dan biaya, tetapi juga meminimalkan praktik birokrasi yang berbelit-belit. Masyarakat dapat mengajukan permohonan, melacak statusnya secara daring, serta menerima notifikasi secara otomatis, sehingga mempercepat interaksi antara pemerintah dan warga. Bagi pemerintah, sistem ini membantu dalam penyimpanan, pengelolaan, serta analisis data secara lebih efektif dan terintegrasi.

Selain aspek efisiensi, sistem pemerintahan berbasis elektronik juga memberikan dampak positif terhadap transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui portal layanan elektronik, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi terkait kebijakan, program pembangunan, serta alokasi anggaran pemerintah. Hal ini membuka ruang bagi peningkatan partisipasi publik dalam proses pengambilan kebijakan. Masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, saran, maupun pengaduan secara langsung melalui platform digital, yang pada akhirnya memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga negara serta mendorong terbentuknya pemerintahan yang lebih terbuka (*open government*).

Namun, di balik berbagai potensi dan manfaat tersebut, implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia masih dihadapkan pada sejumlah tantangan. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan infrastruktur jaringan internet yang belum merata di seluruh wilayah, terutama di daerah terpencil. Selain itu, rendahnya tingkat literasi digital di sebagian masyarakat turut memengaruhi kemampuan mereka dalam memanfaatkan layanan publik berbasis elektronik secara optimal. Oleh karena itu, perlu adanya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, baik bagi aparatur pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

Masyarakat pengguna layanan elektronik JakEvO menyampaikan bahwa aplikasi tersebut masih memiliki sejumlah keterbatasan dan kelemahan dalam pelaksanaannya. Salah satu kendala utama yang sering muncul adalah kesulitan dalam mengakses aplikasi serta mengunggah dokumen yang dibutuhkan. Selain itu, pengguna juga mengeluhkan lamanya proses pengajuan perizinan melalui sistem ini. Tidak jarang, ketika pengajuan izin ditolak atau gagal, sistem tidak memberikan tindak lanjut atau notifikasi yang jelas, sehingga menimbulkan kebingungan bagi pemohon. Kondisi tersebut membuat masyarakat merasa bahwa penggunaan JakEvo justru memperlambat proses pembuatan surat izin, alih-alih mempercepat dan mempermudah layanan secara mandiri.

Sebagai bentuk aspirasi, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan terkait kendala layanan publik melalui aplikasi JAKI (Jakarta Terkini), yang berfungsi sebagai saluran resmi untuk menampung keluhan terhadap pelayanan publik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Meskipun fitur live chat sudah tersedia pada aplikasi JakEvo, warga cenderung tetap memilih untuk menyampaikan keluhan melalui aplikasi JAKI, sebab platform tersebut dianggap lebih interaktif dan terbuka secara publik, sehingga setiap keluhan dapat dilihat serta ditanggapi oleh pengguna lain maupun pihak terkait.



Gambar 1. 2 Ulasan Masyarakat terkait pengguna aplikasi JakEvo



Sumber: Aplikasi Jaki, 2020

Kurangnya optimalisasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan sering kali memunculkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat, khususnya dalam proses pengurusan izin usaha. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya minat pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya melalui lembaga perizinan resmi. Salah satu bentuk perizinan yang masih dianggap belum efektif adalah penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Padahal, apabila sistem perizinan dapat berjalan secara efektif dan efisien, hal tersebut berpotensi memberikan manfaat yang besar, seperti

meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta mendorong kesejahteraan masyarakat, terutama bagi mereka yang baru memulai usaha di sektor perdagangan.

Berdasarkan hasil pendalaman yang penulis lakukan, terkait adanya tantangan yang dihadapi dalam Evaluasi Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), khususnya dalam evaluasi surat perizinan usaha perdagangan berbasis elektronik melalui aplikasi Jakarta Evolution (JakEvo) di Kecamatan Tebet, Jakarta Selatan, ditemukan beberapa permasalahan yang masih perlu mendapat perhatian, meliputi:

Pertama, terdapat permasalahan mengenai ketidaksinkronan antara kebijakan perizinan daerah yang diatur dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko di tingkat nasional. Ketidaksinkronan tersebut berdampak langsung pada pelaksanaan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui aplikasi JakEvo, khususnya terkait pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Akibatnya, terjadi tumpang tindih dan kebingungan dalam pelaksanaan perizinan, baik di kalangan aparatur pemerintah daerah maupun masyarakat pelaku usaha. Di tingkat pelaksanaan, banyak izin yang sebelumnya diatur dalam kewenangan daerah kini berpindah ke kewenangan pusat, namun belum disertai penyesuaian sistem dan petunjuk teknis dalam Pergub tersebut.

Dalam praktiknya, sebagian kewenangan penerbitan perizinan usaha perdagangan yang sebelumnya menjadi ranah pemerintah daerah telah beralih ke sistem perizinan terpusat melalui OSS-RBA, namun belum sepenuhnya diikuti dengan penyesuaian regulasi daerah dan sistem JakEvo. Kondisi ini menimbulkan kebingungan baik di kalangan aparatur pelaksana pelayanan maupun pelaku usaha, terutama terkait prosedur pengajuan, validitas SIUP, serta keterkaitan antara izin yang diterbitkan melalui JakEvo dengan sistem OSS-RBA. Akibatnya, proses penerbitan SIUP menjadi kurang efektif dan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan perizinan usaha di tingkat kecamatan (KPPOD, 2021).

Kedua, masih terdapat ketidakjelasan standar operasional prosedur (SOP) dan pembagian kewenangan antarunit dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis elektronik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Meskipun Pergub Nomor 47 Tahun 2017 telah memberikan pedoman umum mengenai tata cara pelayanan melalui sistem PTSP, namun pada implementasinya masih dijumpai ambiguitas terkait batas waktu penyelesaian SIUP, tanggung jawab antarunit teknis, serta mekanisme tindak lanjut terhadap permohonan yang ditolak.

Terdapat pemohon SIUP di Kecamatan Tebet mengeluhkan lamanya proses verifikasi dokumen dan minimnya kejelasan mengenai tahapan layanan yang sedang berlangsung. Hal ini terjadi karena data yang masuk ke sistem JakEvo tidak selalu terintegrasi secara langsung dengan unit teknis yang berwenang memberikan persetujuan akhir. Ketidakpastian waktu pelayanan dan lemahnya sistem komunikasi antarunit berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berbasis elektronik. Oleh karena itu, revisi regulasi yang memperjelas alur kerja dan tanggung jawab antarunit menjadi kebutuhan mendesak agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan transparan (Prasetyo *et al.*, 2023).

Ketiga, terdapat kendala dalam penerapan ketentuan zonasi dan kepastian lokasi usaha (pola ruang dan peruntukan wilayah) yang menjadi salah satu faktor penyebab terhambatnya proses penerbitan izin melalui aplikasi JakEvo. Berdasarkan temuan penulis, banyak pelaku usaha di Kecamatan Tebet mengalami penolakan izin karena lokasi usaha yang diajukan dianggap tidak sesuai dengan ketentuan zonasi wilayah, meskipun secara administratif seluruh persyaratan telah terpenuhi. Pergub Nomor 47 Tahun 2017 tidak menjelaskan secara rinci mekanisme integrasi antara sistem perizinan elektronik dengan peta zonasi digital (*Jakarta Spatial Planning System*), sehingga pemohon sering kali tidak mendapatkan informasi awal mengenai status zonasi wilayah usahanya. Hal ini menyebabkan ketidakpastian hukum dan memperpanjang waktu penyelesaian perizinan usaha. Di sisi lain, tidak adanya fitur otomatis pada sistem JakEvo untuk mendeteksi kesesuaian zonasi menyebabkan

petugas harus melakukan verifikasi manual. Kondisi tersebut juga menimbulkan persepsi negatif di kalangan pelaku UMKM bahwa sistem perizinan daring justru menambah kerumitan dalam proses perizinan. Oleh karena itu, sinkronisasi antara regulasi perizinan dan tata ruang perlu dilakukan agar pelaksanaan Pergub Nomor 47 Tahun 2017 dapat berjalan lebih efektif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat serta perkembangan sistem digital pemerintahan (Prima Naomi *et al.*, 2019).

Oleh karena itu, penulis berkepentingan untuk menelaah secara lebih mendalam dan mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Layanan Surat Perizinan Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Aplikasi Jakevo Di Kecamatan Tebet.”** Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya menilai sejauh mana kebijakan tersebut telah berjalan efektif dan sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Mengingat pesatnya perkembangan teknologi informasi, sistem pelayanan digital seperti JakEvo diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses perizinan bagi masyarakat. Namun, masih ditemui berbagai kendala teknis dan administratif yang menghambat optimalisasi layanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bermanfaat bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam memperbaiki dan menyempurnakan kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik agar lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang dapat dipaparkan adalah: **Bagaimana Evaluasi Layanan Surat Perizinan Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Aplikasi Jakevo Di Kecamatan Tebet?**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **Bagaimana Evaluasi Layanan Surat Perizinan Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Aplikasi Jakevo Di Kecamatan Tebet.**

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian yang berjudul “Evaluasi Layanan Surat Perizinan Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Aplikasi Jakevo Di Kecamatan Tebet” ini dapat memberikan manfaat yang berarti, baik secara teoretis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya terkait evaluasi kebijakan publik dan pelayanan perizinan berbasis elektronik. Kajian ini berfokus pada Evaluasi Layanan Surat Perizinan Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Aplikasi Jakevo Di Kecamatan Tebet. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik dan menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

Selain memberikan kontribusi dalam pengembangan teori, penelitian ini diharapkan pula memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak yang berkepentingan, di antaranya:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta pemahaman yang lebih mendalam, mengenai Evaluasi Surat Perizinan Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Aplikasi Jakevo Di Kecamatan Tebet.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengevaluasi layanan Surat Perizinan Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Aplikasi Jakevo Di Kecamatan Tebet, untuk mendorong perbaikan layanan perizinan usaha perdagangan berbasis elektronik melalui aplikasi Jakevo agar lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan empiris mengenai pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap penggunaan sistem perizinan elektronik. Temuan penelitian ini diharapkan menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas sistem, memperbaiki pelayanan, dan memperkuat kebijakan digitalisasi

perizinan agar lebih responsif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan disusun secara berurutan dalam beberapa bab yang mencakup sejumlah bagian yang telah dijelaskan sebelumnya. Penyusunan ini bertujuan untuk memudahkan dalam mengidentifikasi dan menganalisis setiap permasalahan yang dibahas. Adapun susunan sistematika penulisan ini meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara komprehensif mengenai hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, mulai dari uraian permasalahan yang akan dikaji, identifikasi dan rumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian, hingga metode singkat dan sistematika penulisan. Pada bagian ini, peneliti memaparkan dasar pemikiran yang menjadi landasan dilakukannya penelitian mengenai Evaluasi Layanan Surat Perizinan Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Aplikasi Jakevo Di Kecamatan Tebet.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat pembahasan teoritis yang mendukung penelitian, meliputi konsep, teori, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik kajian. Selain itu, bab ini juga menyajikan kerangka pemikiran serta indikator yang digunakan dalam penelitian berdasarkan pandangan para ahli dan sumber pustaka yang kredibel. Tinjauan pustaka ini berfungsi sebagai dasar analisis dan pijakan teoritis dalam membahas hasil penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan secara rinci pendekatan dan metode penelitian yang digunakan. Bab ini mencakup jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan informan penelitian, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang diterapkan. Uraian dalam bab ini bertujuan agar proses penelitian dapat dipahami dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini disajikan gambaran umum mengenai penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha melalui aplikasi JakEvo di Kecamatan Tebet, serta pembahasan hasil analisis evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan usaha perdagangan (SIUP) yang ditinjau.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir ini disajikan simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan, serta anjuran yang dapat diterapkan sebagai upaya perbaikan berdasarkan temuan penelitian yang sudah dilakukan

