

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan yang terjadi pada teknologi informasi dan komunikasi (TIK) akan membawa perubahan yang sangat signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang terjadi di Indonesia. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah akan didorong untuk melakukan berbagai macam inovasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat sekitar secara lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Salah satunya adalah pemanfaatan pada aplikasi digital dalam proses pelayanan publik yang ada di Indonesia.

Pada saat ini, pelayanan publik sekarang semakin menjadi kebijakan yang strategis. Hal ini dikarenakan pelayanan publik di Indonesia masih berjalan di tempat, sedangkan implementasinya terhadap kehidupan ekonomi, sosial, politik dan budaya masih sangat luas. Pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan baik berupa barang atau jasa kepada masyarakat yang sudah di atur oleh pemerintah pusat ke pemerintah daerah. Dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik yang didalamnya menjelaskan bahwa

“pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka upaya untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa sampai dengan pelayanan administratif yang sudah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

Pada era transformasi teknologi yang terjadi saat ini telah menuntut pada sektor publik untuk melakukan reposisi peran melalui digitalisasi pada sektor layanan publik. Di Indonesia, transformasi ini akan mencerminkan dalam konsep transformasi digital, dimana teknologi informasi dan komunikasi digunakan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi dan efektivitas pada pelayanan pemerintah untuk masyarakat. Salah satu

sektor pelayanan publik yang akan menjadi pembicaraan utama pada transformasi digital adalah layanan perizinan pada Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang terjadi di DKI Jakarta. Pengurusan IMB di Jakarta sering diidentifikasi dengan citra birokrasi yang kaku dan lambat. Banyaknya keluhan yang dikeluarkan oleh masyarakat merujuk pada prosedur manual yang masih diterapkan oleh pemerintah dan mengharuskan pemohon untuk melakukan interaksi secara langsung atau tatap muka di kantor pelayanan publik. Fenomena birokrasi yang masih berbelit ini menciptakan ketidakpastian untuk penyelesaian waktu, tingginya biaya yang harus dikeluarkan dan rentan pada praktik Mal Administrasi yang akan terjadi.

Identifikasi masalah dalam proses implementasi JaEVO ada pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kelas C pada Mal Pelayanan Publik DPMPTSP DKI Jakarta dapat diidentifikasi dengan beberapa point sebagai berikut :

- 1) Belum optimalnya Implementasi JaEVO dalam proses pelayanan IMB yang masih ada kesenjangan antara tujuan transformasi digital dengan realisasi pelayanan yang terjadi di lapangan.
- 2) Masih tingginya pada tingkat penolakan permohonan IMB yang terjadi secara otomatis oleh sistem dipengaruhi dengan kompleksitas dari regulasi zonasi, ketidaksesuaian dari dokumen dan kurangnya akan pemahaman dari pemohon terhadap persyaratan.
- 3) Koordinasi lintas instansi yang belum efektif, hal ini khususnya terjadi pada DPMPTSP dan Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan (Citata) pada proses verifikasi teknis untuk bangunan.
- 4) Kendala teknis dan keterbatasan dari sistem, hal ini termasuk dalam gangguan sistem, proses verifikasi yang masih belum terintegrasi selain itu adanya hambatan dari proses sinkronisasi data.
- 5) Keterlambatan dari literasi digital yang terjadi pada masyarakat dalam penggunaan aplikasi JaEVO, hal ini akan mempengaruhi dari pemanfaatan layanan untuk perizinan berbasis online secara lebih professional.

Meskipun JakeEVO sudah dirancang sebagai sistem dari pelayanan prizinan yang berbasis digital yang sudah terintegritas untuk meningkatkan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dalam prosesnya implementasi belum sepenuhnya berjalan optimal sesuai dengan keinginan atau tujuan yang sudah direncanakan. Proses dari implementasi masih terdapat banyak kendala teknis dalam proses pengoperasiannya dari sistem JakeEVO seperti gangguan pada server, terjadi error saat pengunggahan dokumen dimana saat melakukan upload dokumen ada batas dari kapasitas dokumen tersebut dan keterlambatan dari sinkronisasi data antar instansi yang mempunyai dampak pada proses verifikasi sampai pada penerbitan izin mendirikan bangunan.

Selain itu, tingkat pada literasi digital yang terjadi pada masyarakat masih belum merata akan menjadi tantangan dalam proses pemanfaatan layanan berbasis daring pada JakeEVO. Sebagian dari masyarakat, khususnya pada tingkat lanjut usia atau pada pemohon dengan keterbatasan akses teknologi masih mengalami kendala dalam proses memahami alur untuk pengajuan dan penggunaan semua fitur yang ada dalam aplikasi JakeEVO. Kondisi ini akan menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya akan bergantung pada kesiapan teknologi melainkan juga pada kesiapan semua pengguna untuk mengoptimalkan penggunaan dari aplikasi JakeEVO.

Permasalahan lainnya dapat dilihat dari aspek koordinasi lintas instansi yang terjadi pada DPMPSTSP dan Dinas Citata sebagai pelaksana verifikasi teknis untuk bangunan. Perbedaan dari karakteristik tugas dan semua prosedur kerja anatar instansi sering menimbulkan hambatan pada proses verifikasi teknis terkait kesesuaian zonasi yang sudah ditandai melalui aplikasi. Hal ini berkontribusi pada tingginya tingkat penolakan secara langsung atau pengembalian berkas permohonan kepada pemohon IMB.

Pada permasalahan lainnya ada pada kompleksitas dari persyaratan administrasi dan teknis pada permohonan IMB akan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi dari efektivitas implementasi secara digital. Dengan banyaknya dokumen yang dibutuhkan dan harus diunggah untuk kebutuhan dari klarifikasi tambahan hal ini menyebabkan proses dari pelayanan dapat memakan waktu lebih banyak dari standard yang sudah

ditetapkan apabila terjadi ketidaksesuaian dari dokumen yang dibutuhkan untuk permohonan IMB. Meskipun adanya fitur tracking sudah tersedia melalui sistem JakEVO, transparansi dan monitoring dari proses klerifikasi dokumen belum sepenuhnya mampu untuk mengurangi semua hambatan dari substantif pada tahapan verifikasi dokumen yang sudah di unggah oleh pemohon.

Selain itu, perubahan pada kebijakan yang terjadi secara nasional dari IMB menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) turut menjadi permasalahan dimana adanya proses penyesuaian dari sistem dan prosedur pelayanan yang sebelumnya sudah dibuat baik pada sisi regulasi, infrastruktur teknologi dan kesiapan dari sumber daya manusia. Kondisi ini akan semakin memperkuat bahwa keberhasilan dari transformasi digital pada pelayanan perizinan tidak hanya akan ditentukan oleh keberadaan dari aplikasi atau sistem tetapi juga didukung dengan adanya kebijakan, kapasitas organisasi dan koordinasi yang harus berjalan lebih efektif.

Pelayanan perizinan merupakan aspek penting yang ada dalam pelayanan publik di mana pelayanan perizinan di dalamnya ada segala bentuk dari tindakan yang akan dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas maupun meleagalkan kepemilikan, hak, keberadaan sampai dengan kegiatan individual dan organisasi. Proses penyederhanaan pada pelayanan publik merupakan suatu tindakan yang diharuskan dalam rangka menjawab semua tuntutan masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan yang terus berkembang. Masyarakat dapat terlibat secara langsung dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan dalam kebijakan publik.

Pelayanan Perizinan yang di sediakan oleh pemerintah akan berusaha untuk menciptakan suatu sistem dari pelayanan yang optimal. Contohnya adalah tindakan pemerintah mengeluarkan kegiatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan suatu sistem pelayanan publik yang sudah dirancang oleh pemerintah untuk memberikan kemudahan dan efisiensi yang dapat di gunakan masyarakat dalam pengurusan berbagai macam perizinan dan layanan administratif di salah satu lokasi. Konsep ini mempunyai tujuan untuk menyederhanakan proses pada

birokrasi, mengurangi, mengurangi jangka waktu pengerjaan dan biaya yang harus digunakan oleh masyarakat dalam mengakses layanan pemerintahan. Adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu aparatur yang berperan sebagai pemberi layanan diharuskan melakukan tata, pembaharuan dan merapihkan untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dianggap oleh masyarakat lambat dalam menghadapi birokrasi. Berikut adalah ciri-ciri dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada pada DPMPTSP DKI Jakarta :

- a) Proses Terintegrasi
- b) Lokasi
- c) Sistem pada Informasi
- d) Pelayanan yang ramah
- e) Adanya Transparansi

Berikut pengertian dari fitur-fitur dari sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kebijakan yang diterapkan didasarkan pada fitur-fitur utama sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang meliputi:

### 1. Proses Terpadu

Pemerintah DKI Jakarta telah mengembangkan sistem digital terpadu yang menghubungkan berbagai unit layanan di tingkat provinsi, kota, kabupaten, dan desa. Kebijakan ini memastikan bahwa semua proses perizinan dapat dilakukan melalui satu gerbang tunggal, sehingga mengurangi tumpang tindih kewenangan antar instansi.

### 2. Lokasi dan Akses Terpusat

PTSP menawarkan layanan melalui kantor fisik dan platform digital bernama JakEVO, yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai jenis perizinan dari satu tempat. Kebijakan ini bertujuan untuk memangkas waktu, biaya, dan beban administrasi bagi masyarakat. Salah satu perizinan adalah pada proses Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Jakarta.

### 3. Sistem Informasi Terpadu

Melalui digitalisasi layanan, seluruh data dan informasi perizinan tersimpan dalam satu basis data terpadu untuk menjamin akurasi, keamanan, dan transparansi

informasi publik. Sistem ini mendukung prinsip keterbukaan informasi sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

#### **4. Pelayanan yang Ramah dan Profesional**

Pemerintah daerah menetapkan standar kompetensi bagi staf PTSP melalui pelatihan berkala dan evaluasi kinerja. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan menumbuhkan budaya kerja responsif yang memenuhi kebutuhan publik.

#### **5. Transparansi dan Akuntabilitas**

Seluruh proses perizinan di bawah PTSP wajib untuk dapat dilacak secara daring oleh public. Kebijakan ini akan memperkuat prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dengan memastikan setiap tahapan pelayanan public dapat dipantau secara terbuka dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Secara keseluruhan, kebijakan PTSP di DKI Jakarta berfokus pada reformasi birokrasi pelayanan public yang akan menekankan transparansi, efisisensi dan pemanfaatan teknologi digital untuk memberikan layanan yang cepat, akurat dan andal. Implementasi aplikasi pada JakeVO merupakan contoh nyata bagaimana kebijakan ini dapat diterapkan di era reformasi digital.

Berikut manfaat dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

- a) Meminimalisir biaya administratif
- b) Mempersingkat waktu
- c) Meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat
- d) Peningkatan kualitas layanan

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menerapkan dan meluncurkan pelayanan berbasis online dengan nama Jakarta Evolution (JakeVO) pada hari Senin, 7 Mei 2018 pemerintah meluncurkan aplikasi perizinan dengan teknologi terbaru. Aplikasi ini berbasis website dan dapat di akses menggunakan mobile untuk pengajuan perizinan dan non perizinan dari Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Aplikasi JakeVO merupakan aplikasi yang dapat memungkinkan untuk masyarakat DKI Jakarta untuk mengakses layanan seperti perizinan dan non perizinan.

Aplikasi JakEVO sudah mulai diterapkan di berbagai unit Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berada di DKI Jakarta.

berikut beberapa kendala yang terjadi pada implementasi aplikasi JakEVO:

- Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah terhadap masyarakat sekitar
- Keterbatasan atas akses internet yang masih terjadi di beberapa daerah
- Kurangnya adaptasi pengguna terhadap aplikasi

Hal ini yang menunjukkan bahwa transformasi digital pada pelayanan publik tidak hanya membutuhkan sebuah inovasi teknologi tetapi dibutuhkan juga perubahan dari budaya organisasi, peningkatan kapasitas dari sumber daya manusia dan dukungan regulasi yang cukup (Wibowo,2021).

Implementasi yang terjadi pada aplikasi JakEVO merupakan proses dari penerapan berbagai macam kebijakan pelayanan publik di mana kemudahan, kecepatan dan akurasi akan menjadi parameter utama untuk masyarakat dalam mengakses layanan administrasi yang nantinya akan dijalankan secara digital. Namun, faktor penentu dari keberhasilan implementasi aplikasi digital JakEVO ada dalam pelayanan publik yang tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknologi melainkan dengan sangat bergantung pada kesiapan dari semuanya.

#### **Persyaratan untuk Mendapatkan IMB**

Persyaratan untuk mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan beserta cara memproses ada 3 macam cara yang dapat dilakukan untuk rumah tinggal dan rumah non tinggal, sebagai berikut :

1. Izin mendirikan bangunan rumah tinggal
  - a. Fotocopy KTP
  - b. Fotocopy NPWP
  - c. Fotocopy SPPT dan Bukti Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan
  - d. Fotocopy Sertifikat Tanah
  - e. Surat Kuasa
  - f. Surat Pernyataan Kepemilikan Rumah

2. Syarat Izin Mendirikan Bangunan non rumah tinggal
  - a. Formulir Permohonan IMB
  - b. Surat Pernyataan tidak sengketa yang sudah bermaterai
  - c. Surat kuasa
  - d. KTP dan NPPWP
  - e. Surat pernyataan keabsahan dan kebenaran dokumen
  - f. Bukti pembayaran PBB
  - g. Akta pendirian
  - h. Bukti kepemilikan tanah
  - i. Ketetapan Rencana Kota
  - j. SIPPT untuk luas tanah  $> 5.000\text{m}^2$
  - k. Gambar rancangan arsitektur
  - l. Gambar Konstruksi serta perhitungan konstruksi yang dilengkapi dengan laporan penyelidikan
  - m. Gambar Instalasi
  - n. IPTB
  - o. IMB lama dan lampirannya
3. Syarat Izin Mendirikan Bangunan Umum 9 Lantai Lebih
  - a. Formulir Pendaftaran IMB
  - b. Fotocopy KTP dan NPWP Pemohon
  - c. Fotocopy Sertifikat Tanah yang sudah dilengkapi dengan legalisir Notaris
  - d. Fotocopy PBB tahun terakhir
  - e. Menyertakan ketetapan Rencana Kota dan tata letak bangunan
  - f. Mencantumkan fotocopy Surat Izin Penunjukkan Penggunaan Tanah dari Gubernur
  - g. Gambar rancangan arsitektur
  - h. Rekomendasi hasil dari persetujuan tim
  - i. Hasil penyelidikan dari tanah

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang penelitian, rumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana implementasi JakeEVO dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kelas C sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik digital pada Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta. Permasalahan penelitian ini juga diarahkan untuk mengkaji faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi implementasi tersebut, khususnya dua faktor pendukung yaitu ketersediaan dari sistem teknologi informasi JakeEVO yang terintegrasi serta dengan adanya dukungan kebijakan dan komitmen organisasi dari DPMPTSP dalam mendorong digitalisasi pelayanan perizinan

## 1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memfokuskan pada Analisis Implementasi aplikasi JakeEVO dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kelas C di Mal Pelayanan Publik (MPP) DPMPTSP DKI Jakarta, dengan periode pengamatan Triwulan IV 2025 hingga Januari 2026. Ruang lingkup terbatas pada MPP utama kuningan hanya akan mencakup IMB Non-rumah tinggal seperti Ruko, Kantor Kecil dan gedung dengan maksimal tiga lantai. Pengumpulan data dilakukan melalui 2 Informan Kunci, 2 Informan Utama dan 1 Informan Pendukung ditambah dengan data sekunder yang diberikan oleh pihak DPMPTS dan Dinas Cipta Karya Tata Ruang. Tanpa membahas IMB rumah tinggal sederhana, proses pengawasan pasca penerbitan maupun perbandingan dengan sistem OSS RBA Nasional.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi JakeEVO dalam Transformasi Digital Pelayanan IMB Kelas C di MPP DPMPTSP DKI Jakarta dengan mengidentifikasi workflow end to end dari registrasi hingga penerbitan izin , menganalisis kendala teknis seperti server overload dan masalah pada koordinasi dengan Dinas Citata terkait validasi zonasi, mengevaluasi efektifitas pencapaian pada Service Level Agreementt (SLA) 3 Jam terhadap realisasi Triwulan IV 2025, serta memberikan rekomendasi optimal untuk sistem JakeEVO untuk mengurangi tingkat penolakan IMB Kelas C yang sudah mencapai 65% dari total kasus yang ada di Jakarta.

### 1.5 Manfaat Penelitian

secara teoritis, penelitian ini akan mengisi kesenjangan dari literatur tentang bagaimana Implementasi JakEVO yang spesifik pada IMB Kelas C sebagai penyumbang terbesar dari penolakan perizinan, memperkaya kajian pada proses transformasi digital Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui model dari triangulasi dan berkontribusi pada pengembangan teori implementasi kebijakan Grindle dalam konteks pelayanan berbasis kecerdasan buatan pada digital. Secara praktis, hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi roadmap upgarde untuk JakEVO bagi DPMPTSP termasuk pada integrasi dengan platform Bangunan Jakarta, saran sinkronisasi Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) secara real time untuk Dinas Citata, penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) verifikasi gambar arsitek digital di MPP dan panduan bagi pemohon IMB untuk mengurangi tingkat pada penolakan sebesar 65% yang secara ekonomi akan berdampak pada potensi retribusi sebesar Rp2,5 Triliun di setiap tahunnya pada sektor IMB.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun berdasarkan standar akademik Administrasi Publik Universitas Nasional dengan struktur dari lima bab utama yang mengalir logis dari fenomena IMB Kelas C, Landasan Teori, Metode penelitian, Analisis Implementasi JakEVO hingga rekomendasi untuk memperbaiki dalam proses penanganan IMB di Jakarta.

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan berisikan untuk memperkenalkan dari fenomena empiris tingkat dari penolakan IMB Kelas C sebesar 65% yang terjadi di MPP DPMPTSP dan ada pada Dinas Citata akibat kegagalan dari Implementasi JakEVO dengan latar belakang akan menyoroti potensi kerugian PAD sebesar Rp2,5 Triliun dan urgensi pada transformasi digital yang terhambat pada koordinasi Dinas Citata. Rumusan masalah pada bab ini akan memfokuskan pada dinamika pelaksanaan workflow IMB dari registrasi hingga pada approval. Batasa penelitian terikat pada MPP Kuningan dan periode triwulan IV 2025. Tujuan penelitian ada pada kualitatif dengan menggali persepsi 33 Informan

tentang bagaimana kendala zonasi dan server yang overload, serta pemanfaatan praktis berupa rekomendasi secara optimalisasi sistem untuk mengurangi dari rejection rate pada website.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab II akan membangun kerangka berdasarkan metode kualitatif melalui model yang akan menganalisis konten kebijakan SLA 14 Hari IMB Kelas C dengan konteks organisasi pada koordinasi 4 SKPD yang dilengkapi dengan kajian transformasi digital pada Pergub 281/2016, karakteristik pada teknis JakEVO, Definisi regulasi pada IMB non rumah tinggal dan fenomenologi pada pelayanan MPP, kerangka pikiran disajikan sebagai diagram alur pelayanan yang akan mengalir dari pengajuan digital, validasi zonasi hingga penerbitan izin dengan narasi pengalaman aktor sebagai unit dari analisis utama.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini, berisi penjelasan mengenai jenis penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, serta tempat dan waktu landasan penelitian.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, berisikan penjelasan mengenai analisis penelitian dan laporan hasil penelitian yang akan dikaji berdasarkan teori dan indikator yang tertera. Bab ini akan menyajikan temuan empiris tentang workflow IMB Kelas C dari registrasi JakEVO hingga approval, Gap SLA dari target 14 hari dengan realisasi 27 hari dengan penyebab zonasi Citata dominan, analisis koordinasi dari lintas SKPD yang lama dan interpretasi yang akan mengungkap kebijakan dari lemah atau gagalnya SLA yang ditambahkan dengan konteks organisasi buruk (Bottleneck Koordinasi) dengan didukung oleh data sekunder statistik penolakan sebanyak 8.456 kasus.

## **BAB V PENUTUP**

Mensintesis temuan utama menjadi kesimpulan tentang kegagalan dari implementasi JakEVO IMB Kelas C dan menyusun rekomendasi actionable: upgrade server JakEVO

dengan AI Zonasi untuk DPMPTSP, sinkronisasi RDTR real time bagi Dinas Citata serta pada SOP Verifikasi gambar arsitek digital di MPP. Lampiran yang berisikan pedoman wawancara, transkrip Informan, data, regulasi Pergub lengkap dan sertifikat apresiasi yang menjamin replikabilitas dan kredibilitas analisis penelitian.

