

Kualitas Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan Melalui Situs Jakarta Evolution (JakEVO) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta = Quality of Licensing and Non-Licensing Services through the Jakarta Evolution (JakEVO) Site at the Investment Agency and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) in DKI Jakarta Province

Salwa Rastra Vidyatama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920558089&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang memiliki tujuan mempermudah masyarakat dalam melakukan pengajuan izin atau non-izin masih dinyatakan belum efektif. Untuk memperbaiki permasalahan ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta menciptakan situs Jakarta Evolution (JakEVO) yang menawarkan kemudahan perizinan secara elektronik. Implementasi JakEVO nyatanya masih mengalami berbagai permasalahan, seperti masalah integrasi dengan Online Single Submission (OSS) yang berimplikasi pada waktu penyelesaian perizinan, kesulitan masyarakat dalam penggunaan situs, masalah kebocoran data, dan lainnya. Barunya sistem perizinan online ini menarik minat peneliti untuk menganalisis lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan pada situs JakEVO. Penelitian dilakukan menggunakan teori Electronic Service Quality atau e-SQ yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml & Malhotra (2005). Dalam penelitiannya, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data kuantitatif dengan melakukan survei dan teknik pengumpulan data kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam dengan narasumber, responden, dan observasi. Setelah penelitian dilakukan dengan 95 sampel, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada situs JakEVO adalah baik dari pengukuran terhadap 7 dimensi dan 33 indikator didalamnya. Namun, eksistensi situs JakEVO dikalangan masyarakat DKI Jakarta masih terdapat kekurangan. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya aplikasi ini untuk melakukan pengajuan perizinan ataupun non-perizinan karena tidak memiliki kepentingan didalamnya. Berdasarkan penjabaran dan penelitian yang telah dilakukan, rekomendasi yang dapat diberikan peneliti, yaitu DPMPTSP sebagai dinas yang menciptakan sistem JakEVO perlu melakukan sosialisasi secara masif tentang JakEVO, penyediaan fitur informasi untuk memudahkan masyarakat menyiapkan keperluan izin, penyediaan fitur 'chat' dalam membantu masyarakat yang mengalami kendala secara real time, serta memperpanjang dan membuka pelayanan perizinan selain di hari kerja.

.....One Stop Integrated Service (PTSP), which aims to make it easier for the public to apply for permits or non-permits is still declared ineffective. To fix this problem, DKI Jakarta Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) created the Jakarta Evolution (JakEVO) website that offers easy electronic licensing. The implementation of JakEVO is in fact still experiencing various problems, such as integration problems with the Online Single Submission (OSS) which has implications for licensing completion times, community difficulties in using the site, data leakage problems, and others. The new online licensing system has attracted the interest of researchers to further analyze the quality of service on the JakEVO website. The study was conducted using the theory of Electronic Service Quality or e-SQ proposed by Parasuraman, Zeithaml & Malhotra (2005). In his research, the researcher uses quantitative methods with quantitative data

collection by conducting surveys and qualitative data collection techniques by conducting in-depth interviews with sources, respondents, and observations. After the research was conducted with 95 samples, the results showed that the quality of service on the JakEVO site was good from measurements of the 7 dimensions and 33 indicators on it. However, the existence of the JakEVO site among the people of DKI Jakarta is still lacking. Many people are not aware of this application to apply for permits or non-licensing because they have no interest on it. Based on the elaboration and research that has been carried out, the recommendations that can be given by researchers are that DPMPTSP as the agency that created the JakEVO system needs to socialize massively about JakEVO, provide information features to make it easier for people to prepare for permits, provide a 'chat' feature to help people who are experiencing problems. Constraints in real time, as well as extending and opening licensing services other than on working days.