



Efektivitas Program Jakarta *Evolution* (JakEVO) dalam Memberikan Pelayanan Perizinan di Jakarta Selatan

Rabbani Priyotomo^{1*}, Khaerul Umam Noer²

¹⁻²Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

priyotomorabbani@gmail.com¹, umam.noer@umj.ac.id²

*Penulis Korespondensi: priyotomorabbani@gmail.com

Abstract. *This study examines the effectiveness of the Jakarta Evolution (JakEVO) program in the implementation of online-based licensing services in South Jakarta, specifically for public transportation route licensing. The program was initiated as part of a public service reform effort aimed at improving accessibility, efficiency, and transparency in the licensing administration process. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques including in-depth interviews, field observations, and document studies, involving both the implementing officials at the South Jakarta UP PMPTSP and the public as service users. The findings indicate that JakEVO has positively contributed to the ease and flexibility of the licensing process, particularly in reducing the need for face-to-face interactions. However, its implementation has not yet been fully optimized due to several challenges, including limited program socialization, low digital literacy among the public, technical disruptions in the application system, and human resource capacity that is not fully adaptive to digital transformation. Additionally, the program's evaluation mechanism remains descriptive and lacks comprehensive quantitative performance indicators.*

Keywords: *Jakarta Evolution; Licensing Services; Program Effectiveness; Public Innovation; South Jakarta*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji tingkat efektivitas implementasi program Jakarta *Evolution* (JakEVO) dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis daring di wilayah Jakarta Selatan, khususnya pada layanan perizinan angkutan umum trayek. Program tersebut diinisiasi sebagai upaya reformasi pelayanan publik guna meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, serta transparansi proses administrasi perizinan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi lapangan, serta studi dokumentasi yang melibatkan unsur pelaksana pada UP PMPTSP Jakarta Selatan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa JakEVO telah memberikan kontribusi positif terhadap kemudahan dan fleksibilitas proses perizinan, terutama dalam mengurangi kebutuhan tatap muka secara langsung. Kendati demikian, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih dihadapkan pada sejumlah kendala, antara lain terbatasnya intensitas sosialisasi program, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, gangguan teknis pada sistem aplikasi, serta kapasitas sumber daya manusia yang belum sepenuhnya adaptif terhadap transformasi digital. Di samping itu, mekanisme evaluasi program masih bersifat deskriptif dan belum didukung indikator kinerja kuantitatif yang komprehensif.

Kata kunci: Efektivitas Program; Inovasi Publik; Jakarta *Evolution*; Jakarta Selatan; Pelayanan Perizinan

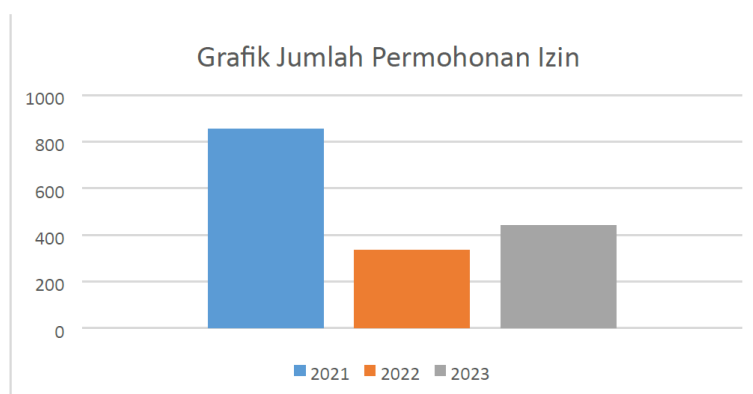
1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menjadi indikator kualitas tata kelola pemerintahan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam praktiknya, pelayanan perizinan menjadi salah satu layanan yang paling sering diakses masyarakat karena berkaitan langsung dengan aktivitas ekonomi, usaha, serta mobilitas sosial. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perizinan sangat menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Pemerintah Indonesia, 2009).

Pelayanan pembuatan perizinan merupakan jenis layanan yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Penyelenggaraan layanan tersebut berada di bawah tanggung jawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai instansi yang berwenang dalam pengurusan perizinan. Agar pelaksanaannya berjalan optimal, diperlukan standar operasional yang tersusun secara sistematis guna menjamin efektivitas dan efisiensi proses pelayanan. Keberadaan standar ini menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan sekaligus evaluasi mutu layanan, sehingga berperan strategis dalam mewujudkan komitmen pemerintah untuk menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas (Ratminto, 2020).

Sebagai respons terhadap tuntutan reformasi birokrasi dan perkembangan teknologi informasi, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mengembangkan aplikasi *Jakarta Evolution* (JakEVO). Program ini merupakan sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik yang terintegrasi dan dirancang untuk menyederhanakan proses bisnis perizinan secara digital. Melalui JakEVO, masyarakat dapat mengajukan permohonan izin secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, sehingga diharapkan mampu meningkatkan efisiensi waktu, transparansi proses, serta kemudahan akses layanan (Lina Marlina, 2024).

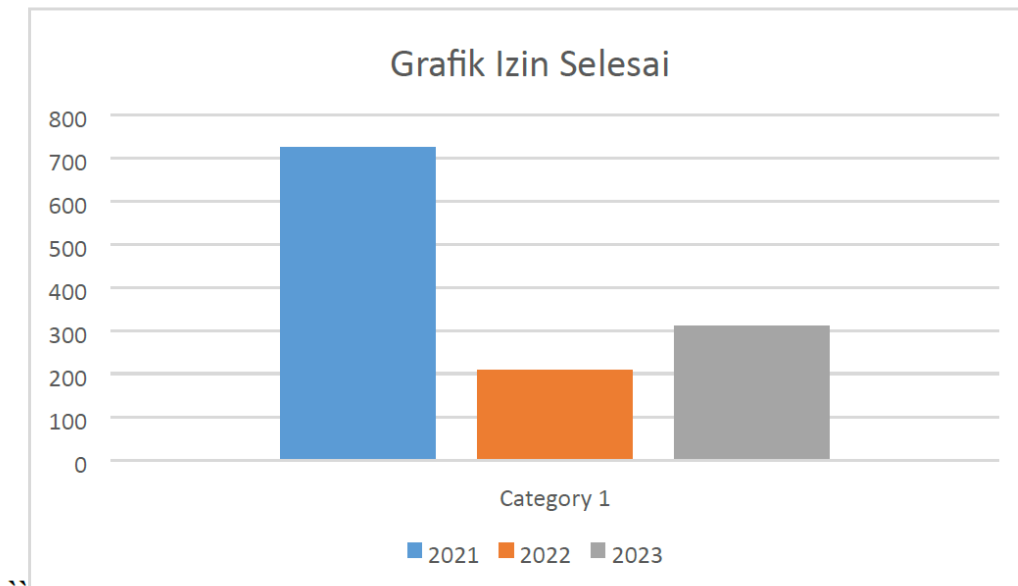
Transformasi digital dalam sektor publik merupakan agenda strategis pemerintah dalam mewujudkan tata kelola yang transparan, efisien, dan akuntabel. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi instrumen penting dalam mendorong modernisasi birokrasi, khususnya pada sektor pelayanan perizinan yang memiliki intensitas interaksi tinggi dengan masyarakat. Pelayanan perizinan bukan sekadar prosedur administratif, melainkan instrumen regulatif yang memengaruhi aktivitas ekonomi, investasi, dan mobilitas sosial. Oleh karena itu, efektivitas sistem pelayanan perizinan menjadi indikator krusial dalam menilai kinerja reformasi birokrasi (Hasibuan, 2025).



Gambar 1. Grafik Jumlah Permohonan Izin

Sumber: <https://JakEVO.jakarta.go.id/>

Berdasarkan data yang tersedia, jumlah permohonan izin pada tahun 2021 tercatat sebanyak 853.361, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2022 menjadi 331.964, dan kembali meningkat pada tahun 2023 menjadi 439.081. Secara kumulatif, total permohonan izin selama periode 2021–2023 mencapai 1.624.406 permohonan.



Gambar 2. Grafik Jumlah Izin Selesai

Sumber: <https://JakEVO.jakarta.go.id/>

Adapun jumlah permohonan yang berhasil diselesaikan pada tahun 2021 sebanyak 722.750, tahun 2022 sebanyak 207.549, dan tahun 2023 sebanyak 307.494, sehingga total keseluruhan izin yang terselesaikan dalam kurun waktu tersebut berjumlah 1.237.793 permohonan. Dengan demikian, masih terdapat selisih sebanyak 386.613 permohonan yang belum terselesaikan melalui sistem JAKEVO. Data tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam penyelesaian layanan perizinan secara optimal. Selain itu, masyarakat juga mengeluhkan keterbatasan akses layanan yang hanya dapat diproses pada jam kerja, sehingga membatasi fleksibilitas penggunaan sistem. Hambatan lain yang ditemukan meliputi kurangnya sosialisasi program, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, gangguan teknis sistem, serta kapasitas sumber daya manusia yang belum sepenuhnya mendukung pelayanan digital.



Gambar 3. Keluhan Masyarakat terhadap Aplikasi JakEVO

Sumber: Akun Instagram @layananjakarta

Berdasarkan informasi yang dihimpun dari kolom komentar akun Instagram @layananjakarta, sejumlah pengguna menyampaikan berbagai keluhan terkait penggunaan aplikasi JakEVO. Permasalahan yang sering disoroti meliputi lamanya proses pengajuan izin, minimnya respons petugas PTSP terhadap tindak lanjut dokumen, serta persyaratan administrasi yang dinilai cukup kompleks. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran akun pada aplikasi JakEVO, yang menunjukkan adanya tantangan dalam aspek kemudahan penggunaan dan literasi digital pengguna.

Permasalahan tersebut semakin relevan dalam konteks pelayanan izin angkutan umum trayek di Jakarta Selatan. Banyak pemilik armada memiliki keterbatasan waktu untuk mengurus izin secara langsung, namun belum sepenuhnya memahami mekanisme pengajuan berbasis digital. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan program dan realitas implementasi di lapangan. Izin trayek adalah bentuk legalitas yang wajib dimiliki oleh kendaraan angkutan umum yang melayani perjalanan secara tetap dan terjadwal, baik untuk pengangkutan penumpang maupun barang. Ketentuan ini merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, yang menegaskan bahwa kepemilikan izin trayek menjadi persyaratan mendasar agar operasional kendaraan berlangsung secara sah serta sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Angkutan umum yang diwajibkan memiliki izin trayek mencakup beberapa jenis layanan, seperti angkutan kota (angkot), bus kecil dan bus sedang, bus AKAP (antar kota antar provinsi), bus AKDP (antar kota dalam provinsi), hingga angkutan perintis. Ketentuan mengenai kewajiban tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, yang menegaskan bahwa setiap jenis angkutan tersebut harus

mengantongi izin trayek sebagai bentuk legalitas operasional pada rute tertentu. Di samping itu, integrasi proses perizinan secara elektronik dilaksanakan berdasarkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 76 Tahun 2020 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang menjadi landasan penerapan sistem perizinan daring melalui JakEVO (Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, 2020).

2. KAJIAN TEORITIS

Efektivitas Program

Menurut Agung Kurniawan efektivitas diartikan sebagai kapasitas suatu organisasi dalam menjalankan tugas, fungsi, maupun misinya secara optimal tanpa menimbulkan tekanan atau konflik di antara para pelaksana. Konsep efektivitas berkaitan dengan tingkat pencapaian tujuan yang telah direncanakan. Dengan demikian, semakin besar proporsi rencana yang berhasil direalisasikan, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas suatu kegiatan atau organisasi (Kurniawan, 2005).

Selanjutnya Mardiasmo mengatakan bahwa efektivitas merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Suatu organisasi dikatakan efektif apabila target atau sasaran yang direncanakan dapat direalisasikan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Indikator efektivitas berfungsi untuk menggambarkan sejauh mana keluaran (*output*) program memberikan dampak atau hasil (*outcome*) terhadap pencapaian tujuan program tersebut. Dengan demikian, semakin besar kontribusi *output* terhadap terwujudnya sasaran yang telah ditentukan, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas proses kerja dalam suatu unit organisasi (Mardiasmo, 2021).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diketahui bahwa definisi mengenai efektivitas merujuk pada adanya dampak, pengaruh, atau hasil yang ditimbulkan dari suatu kegiatan atau program. Konsep efektivitas tidak hanya berkaitan dengan adanya efek atau kesan semata, tetapi juga berhubungan erat dengan tingkat keberhasilan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, efektivitas mencakup aspek penetapan standar, profesionalitas pelaksana, kejelasan sasaran, keberadaan dan relevansi program, substansi materi, serta metode atau strategi yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan. Ketersediaan sarana dan prasarana juga menjadi faktor yang memengaruhi tercapainya tujuan. Dengan demikian, efektivitas mencerminkan sejauh mana seluruh unsur tersebut berkontribusi secara optimal dalam mendukung pencapaian target yang telah direncanakan.

Kemudian Hardjito mengatakan program adalah sebuah bentuk perencanaan yang dirancang untuk dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Program menjadi

landasan awal dalam penyelenggaraan suatu kegiatan karena memuat arah, tahapan, serta tujuan yang hendak dicapai. Dengan demikian, keberadaan program merupakan unsur mendasar yang harus disusun terlebih dahulu agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan secara terarah dan sistematis (Hardjito, n.d.).

Manila berpendapat bahwa suatu program memiliki sejumlah unsur penting yang menjadi landasan dalam pelaksanaannya. Unsur-unsur tersebut meliputi adanya tujuan yang jelas, kebijakan yang ditetapkan sebagai pedoman untuk mencapai tujuan, aturan dan prosedur pelaksanaan yang mengatur jalannya kegiatan, estimasi anggaran yang diperlukan, serta strategi yang dirancang untuk mendukung implementasi program. Dengan demikian, suatu program pada hakikatnya sekurang-kurangnya mencakup aspek tujuan, regulasi atau ketentuan pelaksanaan, alokasi anggaran, serta strategi operasional sebagai kerangka dalam mewujudkan sasaran yang telah ditetapkan (Kania, 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa program merupakan suatu bentuk perencanaan yang disusun secara sistematis sebagai dasar pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu. Program tidak hanya berfungsi sebagai pedoman arah dan tahapan pelaksanaan, tetapi juga menjadi unsur fundamental yang menentukan keteraturan dan keberhasilan suatu kegiatan. Dalam pelaksanaannya, program harus memuat komponen-komponen utama, seperti tujuan yang jelas, kebijakan sebagai pedoman, aturan dan prosedur operasional, dukungan anggaran, serta strategi implementasi. Dengan terpenuhinya unsur-unsur tersebut, program dapat dijalankan secara terarah, terstruktur, dan efektif dalam mewujudkan sasaran yang telah ditetapkan.

Menurut Budiani, pengukuran efektivitas suatu program dapat dilakukan melalui beberapa variabel utama (Budiani, 2007), yaitu:

- a. Ketepatan sasaran program, yaitu tingkat kesesuaian antara peserta atau penerima manfaat dengan kriteria sasaran yang telah ditetapkan.
- b. Sosialisasi program, yang berkaitan dengan kemampuan penyelenggara dalam menyampaikan informasi secara jelas dan merata kepada masyarakat, khususnya kelompok sasaran.
- c. Pencapaian tujuan program, yakni sejauh mana hasil pelaksanaan program selaras dengan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya.
- d. Pemantauan program, yaitu kegiatan pengawasan dan evaluasi yang dilakukan setelah program dijalankan sebagai bentuk perhatian dan tindak lanjut terhadap pelaksanaannya.

Jakarta Evolution

Charles O. Jones menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan serangkaian aktivitas yang diarahkan untuk merealisasikan suatu program agar dapat berjalan sebagaimana tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi tidak hanya dipahami sebagai tahap pelaksanaan semata, melainkan sebagai proses yang bertujuan menghasilkan dampak tertentu dari kebijakan yang telah dirumuskan (Grindle, 2021).

JakEVO hadir sebagai salah satu inovasi layanan perizinan digital terintegrasi di Indonesia yang dilengkapi dengan fitur yang komprehensif. Aplikasi ini dirancang untuk menyederhanakan proses perizinan melalui integrasi sistem dan digitalisasi seluruh alur bisnis pelayanan. Selain itu, JakEVO menyediakan berbagai fitur yang mendukung kemudahan akses, percepatan pemrosesan dokumen, pemantauan status permohonan secara daring, serta peningkatan transparansi dalam setiap tahapan pelayanan (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, 2023).

Website JAK EVO merupakan platform layanan daring yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk memfasilitasi proses perizinan secara online dan terintegrasi hingga tingkat kelurahan. Melalui sistem ini, masyarakat tidak lagi diwajibkan datang secara langsung ke kantor kelurahan untuk mengajukan permohonan izin. Seluruh proses administrasi dapat dilakukan secara digital dengan mengakses laman resmi <https://jakevo.jakarta.go.id/>, sehingga pelayanan menjadi lebih praktis, efisien, dan mudah dijangkau (Naomi, 2019).

Aplikasi Jakarta *Evolution* (JakEVO) merupakan inovasi layanan berbasis elektronik yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta untuk memfasilitasi pengurusan perizinan secara daring. Aplikasi ini dirancang sebagai sistem terintegrasi yang mampu menyimpan data dan informasi secara terpusat serta melakukan sinkronisasi data dalam proses pengambilan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing unit terkait pemberian berbagai jenis perizinan. Melalui mekanisme tersebut, pengelolaan perizinan diharapkan menjadi lebih tertata, efisien, dan transparan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Azizah, 2023).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi lapangan, dan studi dokumentasi terhadap objek yang diteliti. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis proses, peristiwa, maupun fenomena yang terjadi secara komprehensif. Melalui metode ini, peneliti berupaya menyajikan kondisi empiris secara apa adanya berdasarkan fakta di lapangan. Oleh karena itu, penelitian deskriptif menuntut peneliti memiliki pemahaman yang mendalam serta kemampuan analitis dalam menafsirkan situasi dan konteks yang menjadi fokus kajian (Sugiyono, 2022).

Melalui penerapan penelitian deskriptif, studi ini berupaya menggambarkan berbagai aspek yang berkaitan serta menilai sejauh mana upaya pemerintah daerah, khususnya UP PMPTSP Jakarta Selatan, dalam mengimplementasikan program JakEVO. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan studi dokumentasi guna memperoleh informasi yang relevan dan mendalam mengenai pelaksanaan program tersebut. Dengan pendekatan ini, hasil penelitian diharapkan mampu menyajikan temuan empiris secara objektif dan komprehensif, sehingga memberikan gambaran yang utuh mengenai kondisi pelaksanaan program di lapangan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program merujuk pada tingkat kesesuaian antara karakteristik peserta dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam perspektif Makmur, ketepatan sasaran memiliki orientasi jangka pendek serta bersifat operasional karena berkaitan langsung dengan implementasi kegiatan. Penetapan sasaran yang akurat, baik pada level individu maupun organisasi, merupakan determinan utama dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan aktivitas organisasi. Sebaliknya, ketidaktepatan dalam menetapkan sasaran berpotensi menimbulkan hambatan dalam proses pelaksanaan berbagai kegiatan sehingga tujuan yang direncanakan sulit untuk dicapai secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara, studi dokumentasi, serta observasi terhadap implementasi layanan perizinan berbasis JakEVO pada Unit Pelaksana UP PMPTSP Jakarta Selatan, diperoleh informasi bahwa program tersebut diperuntukkan bagi seluruh masyarakat yang memerlukan pelayanan perizinan di wilayah Jakarta Selatan. Namun demikian cakupannya tidak terbatas pada warga DKI Jakarta, tetapi juga terbuka bagi masyarakat luar daerah yang memiliki kepentingan administratif di wilayah tersebut.

Temuan lainnya memperlihatkan bahwa JakEVO memberikan manfaat nyata, khususnya bagi pemilik angkutan umum trayek, melalui percepatan proses perizinan, pengurangan kunjungan langsung ke kantor pelayanan, serta penyederhanaan prosedur administrasi. Hal ini menegaskan ketepatan sasaran program dalam menjangkau kelompok yang membutuhkan layanan tersebut. Secara teknis, sistem JakEVO menghadirkan mekanisme pendaftaran dan pengajuan izin yang terstruktur serta dapat diakses melalui laman resmi. Proses verifikasi data dan pemilihan jenis izin yang dilakukan secara daring menunjukkan bahwa sistem ini dirancang untuk menjangkau pengguna layanan secara langsung dengan menekankan aspek kemudahan dan efisiensi dalam pelaksanaannya.

Namun pada pelaksanaan program ini dapat diketahui bahwa terdapat hambatan berupa rendahnya literasi digital pada sebagian masyarakat, khususnya kelompok berpenghasilan rendah dan lanjut usia yang belum terbiasa dengan sistem daring. Menanggapi hal tersebut, UP PMPTSP Jakarta Selatan tidak hanya menetapkan sasaran secara administratif, tetapi juga memastikan akses layanan tetap inklusif melalui pendampingan langsung, penyediaan loket tatap muka, serta penguatan penyebaran informasi guna mengurangi kesenjangan akses.

Berdasarkan informasi tersebut maka dapat diketahui bahwa program JakEVO telah memenuhi indikator ketepatan sasaran. Program ini terbukti mampu menjangkau masyarakat yang memerlukan layanan perizinan, khususnya pada sektor perizinan angkutan umum trayek, sekaligus merespons kendala akses melalui langkah-langkah yang solutif. Dengan demikian, efektivitas sasaran program tidak hanya tercermin secara administratif, tetapi juga secara substantif melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih merata.

Sosialisasi Program

Efektivitas suatu program dapat diukur melalui keberhasilan proses sosialisasi, terutama dalam memastikan bahwa informasi program tersampaikan dan dipahami oleh kelompok sasaran. Pada pelaksanaan JakEVO, aspek ini menjadi sangat penting karena adanya peralihan sistem pelayanan dari metode konvensional ke berbasis digital. Perubahan tersebut menuntut adanya kesiapan dan pemahaman dari para pemohon izin, termasuk pelaku usaha angkutan umum trayek, agar dapat menyesuaikan diri dengan mekanisme layanan yang baru.

Berdasarkan hasil wawancara, telaah dokumentasi, serta observasi lapangan, pelaksanaan sosialisasi JakEVO oleh UP PMPTSP Jakarta Selatan menunjukkan pola yang komprehensif dan intensif. Diseminasi informasi tidak hanya memanfaatkan kanal digital seperti situs resmi, Instagram, YouTube, dan layanan call center, tetapi juga dilakukan melalui pendekatan tatap muka, antara lain melalui program PTSP Goes to Mall serta kunjungan ke ruang-ruang publik seperti pasar, rumah sakit, hingga area pemakaman. Strategi tersebut

mencerminkan bahwa pelaksana program menerapkan model komunikasi yang tidak semata-mata bersifat satu arah, melainkan juga proaktif dan partisipatif, sehingga informasi program dapat menjangkau berbagai lapisan masyarakat secara lebih merata.



Gambar 4. Layanan PTSP Goes To Mall

Sumber: <https://www.antaranews.com/berita/4812385/jakarta-hadirkan-ptsp-di-kebayoran-park-jaksel>

Selain sebagai sarana penyebaran informasi, PTSP Goes to Mall juga difungsikan sebagai ruang pelayanan bagi seluruh masyarakat yang ingin mengajukan perizinan melalui JakEVO. Dalam pelaksanaannya, petugas tidak hanya menyampaikan penjelasan teknis, tetapi juga memberikan konsultasi, menjawab berbagai pertanyaan, serta mendampingi proses pengisian data pada platform digital. Skema ini menjadi krusial, terutama bagi masyarakat yang belum familiar dengan sistem layanan berbasis daring atau memiliki keterbatasan dalam literasi digital.

Pelaksanaan sosialisasi JakEVO juga difokuskan pada pengguna perizinan angkutan umum trayek sebagai kelompok utama dalam penelitian ini. Pendekatan yang digunakan tidak terbatas pada penyampaian informasi secara formal, tetapi dilakukan melalui kegiatan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, seperti distribusi bantuan di tingkat kelurahan serta kunjungan ke pangkalan angkutan umum. Pola ini memperlihatkan strategi komunikasi yang kontekstual dan responsif, sehingga informasi terkait penggunaan JakEVO, khususnya untuk pengurusan izin trayek, dapat dipahami dan diakses secara lebih efektif oleh kelompok sasaran.

Kemudian penyelenggaraan sosialisasi yang dilakukan oleh PTSP Goes to Mall di Kebayoran Park melalui pembuatan tenda pelayanan di area publik. Melalui kegiatan tersebut, UP PMPTSP Jakarta Selatan menghadirkan pelayanan perizinan digital secara langsung kepada masyarakat sekaligus membangun ruang interaksi yang edukatif, sehingga proses pengenalan sistem daring dapat berlangsung secara dialogis dan partisipatif.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat diketahui bahwa Efektivitas sosialisasi program ini dapat dilihat dari capaian implementasinya di lapangan. Beragam strategi yang digunakan terbukti mampu mengakomodasi kebutuhan berbagai kelompok masyarakat, baik yang telah terbiasa menggunakan teknologi maupun yang masih menghadapi keterbatasan dalam mengakses layanan digital. Keberhasilan tersebut tidak semata diukur dari intensitas penyebaran informasi, tetapi juga dari respons masyarakat yang menunjukkan pemahaman serta kemampuan dalam memanfaatkan aplikasi JakEVO untuk pengurusan perizinan angkutan umum trayek.

Tujuan Program

Penilaian terhadap tujuan program dilakukan untuk mengukur tingkat ketercapaian hasil pelaksanaan program dibandingkan dengan sasaran yang telah dirumuskan sebelumnya. Duncan dalam Streers (2003) menjelaskan bahwa pencapaian tujuan tidak dapat dipahami secara instan, melainkan sebagai rangkaian proses yang berlangsung secara berkelanjutan dan saling berkaitan. Dalam konteks pelayanan perizinan berbasis digital yang diimplementasikan oleh UP PMPTSP Jakarta Selatan, JakEVO dirancang dengan orientasi utama pada peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan, penguatan transparansi, serta penyederhanaan prosedur perizinan, termasuk pada layanan perizinan angkutan umum.

JakEVO dikembangkan sebagai inovasi pelayanan perizinan yang berorientasi pada peningkatan efisiensi dan efektivitas proses administrasi, penguatan aspek transparansi, serta perluasan kemudahan akses bagi masyarakat, termasuk dalam pengurusan izin angkutan umum trayek. Berdasarkan temuan yang diperoleh melalui wawancara dengan pelaksana program dan masyarakat pengguna layanan, serta didukung oleh hasil dokumentasi dan observasi lapangan, menunjukkan bahwa mayoritas sasaran yang telah ditetapkan dalam program tersebut pada umumnya telah terealisasi secara optimal.

Ditinjau dari aspek efisiensi waktu, implementasi JakEVO memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengajukan perizinan tanpa keharusan hadir secara langsung di kantor pelayanan. Apabila sebelumnya proses pengurusan izin memerlukan waktu yang relatif lama serta kerap mengharuskan pemohon datang kembali akibat ketidaklengkapan dokumen, melalui sistem berbasis daring seluruh tahapan dapat dilakukan secara lebih sederhana. Pemohon cukup melakukan unggah dokumen dalam format digital dan selanjutnya dapat memantau perkembangan permohonan secara langsung (*real-time*). Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem tersebut efektif dalam mengurangi beban waktu, tenaga, maupun biaya yang sebelumnya harus ditanggung oleh masyarakat.

Di sisi lain, aspek transparansi turut menjadi indikator penting dalam pelaksanaan JakEVO. Informasi terkait persyaratan administrasi, alur prosedur, hingga perkembangan status pengajuan tersedia secara terbuka pada platform yang disediakan. Fitur pelacakan permohonan memungkinkan masyarakat mengawasi proses secara mandiri, sehingga meningkatkan tingkat akuntabilitas layanan sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan.

Meskipun berbagai indikator menunjukkan capaian yang positif, tingkat efektivitas layanan tersebut belum sepenuhnya optimal. Salah satu hambatan yang teridentifikasi berkaitan dengan pembatasan jam operasional JakEVO yang masih menyesuaikan mekanisme kerja konvensional, yakni hanya berlangsung pada hari kerja dengan rentang waktu pukul 07.30 hingga 16.00 WIB. Kondisi ini berdampak pada keterbatasan fleksibilitas akses, khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterikatan aktivitas pada jam kerja.

Di samping itu, walaupun platform dapat diakses selama 24 jam, proses verifikasi dan penanganan permohonan izin angkutan umum trayek tetap bergantung pada jam layanan aktif. Situasi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara konsep layanan digital yang ideal—yang seharusnya adaptif dan responsif tanpa batasan waktu—dengan praktik implementasinya. Oleh karena itu, aspek ini menjadi tantangan dalam upaya mewujudkan optimalisasi pelayanan perizinan berbasis elektronik.

Pengguna JakEVO, khususnya pemilik angkutan umum, merasakan kemudahan melalui sistem pengajuan izin berbasis digital karena tidak lagi harus datang langsung ke kantor pelayanan. Keterbatasan waktu yang sebelumnya menjadi kendala dapat diatasi dengan mekanisme daring yang lebih praktis dan sesuai kebutuhan. Selain itu, proses penyelesaian izin menjadi lebih cepat, yakni sekitar lima hari apabila dokumen telah lengkap dan sesuai ketentuan. Secara umum, capaian tersebut menunjukkan bahwa JakEVO tidak hanya menjadi inovasi administratif, tetapi juga mampu memenuhi tujuan awalnya dalam menghadirkan layanan perizinan yang lebih cepat, mudah, dan transparan, khususnya pada izin angkutan umum trayek.

Keberhasilan pencapaian tujuan program semakin diperkuat dengan diraihnya penghargaan dari Kementerian PANRB dalam kategori Pelayanan Prima. Pengakuan tersebut tidak sekadar merepresentasikan capaian administratif, melainkan juga menjadi indikator bahwa sistem layanan publik JakEVO telah memenuhi standar nasional, khususnya dalam aspek kualitas pelayanan, kecepatan akses, serta tingkat kepuasan pengguna.



Gambar 5. Dokumentasi Penyerahan Penghargaan (PANRB)

Sumber: <https://www.gatra.com/news-506089-teknologi-pelayanan-terbaikpemprov-dki-dapat-penghargaan-kemenpan.html>

Maka dari itu dapat diketahui bahwa penerapan program JakEVO terbukti efektif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Program ini mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan perizinan yang lebih cepat dan praktis sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan pemerintah. Meskipun masih diperlukan perbaikan, terutama pada aspek jam operasional dan responsivitas sistem, JakEVO tetap menunjukkan keberhasilan transformasi digital pelayanan publik di Jakarta Selatan dengan kinerja yang berada pada arah positif.

Pemantauan Program

Pemantauan program merupakan bagian dari proses pengawasan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memastikan pelaksanaan kegiatan berjalan sesuai rencana sekaligus menjadi dasar perbaikan dan pengembangan berkelanjutan. Aktivitas ini menunjukkan tingkat komitmen penyelenggara dalam mengevaluasi implementasi serta meningkatkan kinerja secara sistematis. Dalam pelaksanaan layanan digital JakEVO oleh UP PMPTSP Jakarta Selatan, mekanisme pemantauan tidak hanya bersifat internal, tetapi juga melibatkan partisipasi masyarakat melalui fitur pengaduan dan layanan *live chat* sebagai sarana umpan balik.

Evaluasi terhadap pelaksanaan layanan dilakukan setiap tiga bulan sebagai bagian dari mekanisme pemantauan internal yang terstruktur. Dalam forum tersebut, UP PMPTSP Jakarta Selatan menelaah laporan bulanan mengenai progres pelayanan perizinan, mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul di lapangan, serta menilai kesesuaian proses penyelesaian izin dengan standar operasional prosedur (SOP). Apabila ditemukan hambatan, baik berupa keterlambatan penyelesaian, ketidaktepatan dokumen dari pemohon, maupun gangguan teknis sistem, permasalahan tersebut dianalisis dan dicarikan solusi bersama. Hasil evaluasi selanjutnya dimanfaatkan sebagai dasar perbaikan sistem serta peningkatan kinerja pegawai,

yang menunjukkan keseriusan institusi dalam menjaga kualitas layanan digital secara berkelanjutan.

Pemantauan dari sisi eksternal diwujudkan melalui penyediaan berbagai saluran komunikasi publik yang fleksibel, seperti fitur *live chat* pada laman JakEVO, layanan WhatsApp, serta kanal pengaduan melalui media sosial dan situs resmi. Keberadaan mekanisme ini memungkinkan masyarakat menyampaikan pertanyaan maupun keluhan secara lebih mudah. Berdasarkan hasil wawancara, meskipun tidak seluruh pengguna memanfaatkan fasilitas tersebut, mayoritas mengetahui ketersediaannya dan memandangnya sebagai bentuk responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan warga. Selain itu, masyarakat merasakan perbedaan yang signifikan dibandingkan layanan manual sebelumnya, terutama dalam hal kemudahan proses, kecepatan pelayanan, dan akses untuk memberikan masukan.



Gambar 6. Halaman Layanan Pengaduan *Live Chat*

Sumber: <https://jakevo.jakarta.go.id/>

Keberadaan fitur *live chat* pada laman JakEVO dapat berperan sebagai sarana pengawasan mutu layanan dan setiap interaksi yang terjadi telah terdokumentasi serta dapat diolah sebagai bahan analisis untuk mengidentifikasi jenis permasalahan yang kerap muncul, menilai kecepatan respons petugas, serta mengukur efektivitas penyelesaian kendala pengguna. Dengan demikian, mekanisme pengaduan tersebut memiliki fungsi strategis dalam mendukung evaluasi berkelanjutan serta menjadi dasar pertimbangan dalam perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelusuran terhadap dokumentasi digital pada situs resmi JakEVO, mekanisme pemantauan yang diterapkan bersifat real time dan responsif terhadap dinamika permasalahan di lapangan. Penyediaan berbagai kanal pengaduan mencerminkan keterbukaan sistem terhadap partisipasi publik, sekaligus menegaskan komitmen pemerintah dalam menjaga kualitas serta akuntabilitas layanan perizinan berbasis digital.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Program Jakarta *Evolution* (JAKEVO) dalam Memberikan Pelayanan Perizinan di Jakarta Selatan dapat disimpulkan bahwa Implementasi JakEVO sebagai inovasi layanan perizinan berbasis digital di Jakarta Selatan merepresentasikan komitmen pemerintah dalam menyederhanakan proses administrasi, khususnya pada perizinan angkutan umum trayek. Melalui sistem daring, masyarakat tidak lagi diwajibkan hadir secara langsung ke kantor pelayanan, sehingga mekanisme pengurusan izin menjadi lebih efisien, cepat, dan transparan. Kondisi ini mencerminkan adanya transformasi pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi serta dinamika kebutuhan masyarakat perkotaan.

Berdasarkan temuan lapangan, program ini telah menjangkau kelompok sasaran utama, yakni masyarakat yang memerlukan layanan perizinan, baik yang berdomisili di Jakarta maupun di luar wilayah tersebut. Kehadiran JakEVO dinilai membantu karena mampu mengurangi beban waktu dan tenaga pemohon. Meskipun demikian, sejumlah hambatan masih dijumpai, terutama pada masyarakat yang belum terbiasa dengan penggunaan aplikasi digital. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan server, pembatasan akses yang mengikuti jam kerja, serta keterbatasan pendampingan dari petugas menunjukkan bahwa efektivitas program belum sepenuhnya maksimal dan masih memerlukan penguatan pada aspek manajerial, teknis, serta sumber daya manusia.

Hasil temuan lapangan juga menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasakan manfaat dari implementasi JakEVO, khususnya terkait kemudahan akses dan percepatan proses perizinan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa program tersebut telah berjalan sesuai arah pengembangan digitalisasi pelayanan publik serta modernisasi birokrasi perizinan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, terutama di wilayah Jakarta Selatan. Apabila disertai evaluasi dan penyempurnaan secara berkelanjutan, JakEVO memiliki peluang untuk berkembang menjadi sistem pelayanan publik digital yang lebih efektif, responsif, dan inklusif pada masa mendatang.

Gambaran umum mengenai efektivitas JakEVO dapat dilihat dari konsistensi UP PMPTSP Jakarta Selatan dalam melakukan evaluasi kinerja secara berkala serta membuka ruang komunikasi publik melalui berbagai kanal pengaduan dan saran. Mekanisme pemantauan yang berkelanjutan tersebut menunjukkan adanya upaya sistematis untuk memperbaiki dan menyempurnakan kualitas layanan. Fitur monitoring serta respons petugas melalui kanal resmi turut memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang dijalankan.

Dengan mempertimbangkan keseluruhan temuan tersebut, JakEVO dapat dinilai telah memenuhi indikator efektivitas program sebagaimana dikemukakan oleh Budiani, meskipun implementasinya belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, penguatan pada aspek teknis, struktural, dan sosialisasi tetap diperlukan agar layanan semakin nyaman dan merata. Pada akhirnya, JakEVO tidak hanya berfungsi sebagai platform digital, tetapi juga merepresentasikan transformasi pelayanan publik yang perlu terus dikembangkan guna mewujudkan layanan yang adil, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Agung Kurniawan. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Aziah, A. (2023). *Inovasi pelayanan perizinan aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- Budiani, N. P. (2007). Efektivitas program penanggulangan pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. (2023). *Laporan kinerja instansi pemerintah (LKjIP) Tahun 2023*. DPMPSTSP DKI Jakarta.
- Grindle, M. S. (2021). *Politics and policy implementation in developing countries*. Princeton University Press.
- Hardjito. (2020). *Manajemen program dan kebijakan publik*. Gava Media.
- Hasibuan, S. (2026). *Implementasi Peraturan Walikota Medan tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) No 39 tahun 2020 pada Kantor Kecamatan Medan Area, Kota Medan* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara).
- Ikeu Kania, & Nugroho, R. (2021). *Kebijakan publik: Formulasi, implementasi, dan evaluasi*. Elex Media Komputindo.
- Mardiasmo. (2021). *Akuntansi sektor publik*. ANDI.
- Marlina, L., & Ambaroh, N. D. (2024). Kinerja Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) di Kota Administrasi Jakarta Utara. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 98–124.
- Naomi, P., Idris, M. I. K., Achsan, H. T., Kom, M., Hendrowati, R., Mayasari, M. D. I., & Msi, M. M. (2019). *Manajemen layanan publik Provinsi DKI Jakarta*. Universitas Paramadina.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2020). *Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 76 Tahun 2020 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. Pemprov DKI Jakarta.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2020). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.