

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

KEPUASAN WARGA RW 02 KALIBATA TERHADAP PELAYANAN TERPADU MELALUI APLIKASI JAKEVO PADA MASA PANDEMI COVID-19

Niswa Aulia

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=76824&lokasi=lokal>

Abstrak

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi dan kependudukan. Saat ini Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menciptakan layanan perizinan dan non perizinan berbasis IT yaitu dengan menghadirkan JakeVO. JakeVO merupakan singkatan dari Jakarta Evolution, yaitu aplikasi layanan terpadu satu pintu untuk memudahkan masyarakat sebagai pengguna dan mempercepat proses pelayanan dari instansi terkait. Menindaklanjuti Surat Edaran Gubernur DKI Jakarta Nomor 2/SE/2020 dan Surat Edaran Kepala DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja dan Pelaksanaan Pelayanan Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta mengukung Kampanye Publik #BisaDariRumah dengan mengajak warga melakukan permohonan perizinan dan non perizinan tetap dapat dilakukan di rumah dengan mengakses website <http://jakevo.jakarta.go.id/> maupun melalui aplikasi yang dapat diunduh di Appstore dan Playstore. Penulis meneliti apakah terdapat kepuasan warga rw 02 kalibata terhadap pelayanan terpadu melalui aplikasi JakeVO pada masa pandemi covid-19. Tujuan penulis dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan warga rw 02 kalibata terhadap pelayanan terpadu melalui aplikasi JakeVO pada masa pandemi covid-19. Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme dengan konteks komunikasinya yaitu komunikasi organisasi. Teori yang digunakan adalah teori technological determinism. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan metode survei. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan warga RW 02 kalibata terhadap pelayanan terpadu melalui aplikasi JakeVO pada masa pandemi covid-19 berada pada kategori sedang dengan skor 77.953 yang memiliki nilai persentase 54.6% cenderung tidak puas dengan persentase 30.9%. Standarisasi layanan prima belum terpenuhi, tidak ada nya fitur live chat pada JakeVO membuat layanan yang diberikan kurang maksimal.