

# IMPLEMENTASI LAYANAN INOVASI ANTAR JEMPUT IZIN BERMOTOR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI DKI JAKARTA

Nisa Tami Saputri

NPP. 29.0606

Asdaf Provinsi DKI Jakarta

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: nisatamisaputri03@gmail.com

## ABSTRACT (in english)

**Problem Statement/Background (GAP):** *The One-Door Integrated Investment and Service Office is a regional device organization that has a duty to help the Governor carry out government affairs in the field of investment. The problem that occurs is the lack of the number of people, who serve licensing, facilities and infrastructure owned are good enough however. There needs to be an update.* **Purpose:** *The implementation of the research aims to research and analyze the implementation of the Motor Permit Shuttle (AJIB) innovation service by the DKI Jakarta Provincial Investment and Integrated Services Office, so that this service is very useful and makes it easier for the community to take care of licensing letters.* **Method:** *The research method used by researchers is a qualitative descriptive method with an inductive approach. Then, each needed data is collected using interview techniques, observation, documentation, triangulation and data analysis based on analytical techniques according to Miles and Hubberman and ASOCA analysis.* **Results:** *The study shows that AJIB services are still not effective. There are several obstacles, namely the lack of call centers, lack of socialization carried out by employees to the community. Therefore, strategies are needed to solve existing obstacles such as AgO strategy, SO Strategy, AgO Strategy, AbC Strategy, SC Strategy and AgC Strategy. The advice that can be done is that DPMPSTP should play an active role in socializing AJIB innovations, increasing the number of Call Center personnel by 20 people and improving or adequate facilities and infrastructure including 10 laptops, 5 phones and improvements to wifi internet networks so that the network is more stable.*

**Keywords:** : Implementation, Motor Permit Shuttle (AJIB), Licensing

## ABSTRAK (in bahasa)

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu merupakan suatu organisasi perangkat daerah yang memiliki tugas untuk membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal. Permasalahan yang terjadi yaitu kurangnya jumlah masyarakat, yang melayani perizinan, Sarana dan Prasarana yang dimiliki sudah cukup baik namun. Perlu adanya pemutakhiran. **Tujuan:** Pelaksanaan penelitian bertujuan untuk meneliti dan menganalisis implementasi dari layanan inovasi Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, sehingga layanan ini sangat bermanfaat dan memudahkan masyarakat dalam mengurus surat perizinan. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Kemudian, setiap data yang dibutuhkan dikumpul menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, triangulasi dan analisis data berdasarkan teknik analisis menurut Miles dan Hubberman dan analisis ASOCA. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan berlangsung yaitu peneliti dapat menyimpulkan bahwa layanan AJIB masih belum efektif. Terdapat beberapa hambatan yaitu kurangnya jumlah Call Center, kurangnya sosialisasi yang dilakukan pegawai kepada masyarakat. Oleh karena itu diperlukan strategi untuk menyelesaikan hambatan yang ada seperti strategi AgO, Strategi SO, Strategi AgO, Strategi AbC, Strategi SC dan Strategi AgC. Saran yang dapat dilakukan yaitu DPMPTSP sebaiknya lebih berperan aktif dalam mensosialisasikan inovasi AJIB, menambah jumlah personil Call Center sebanyak 20 orang dan memperbaiki atau mencukupi sarana dan prasarana diantaranya laptop 10 buah, telepon 5 buah dan perbaikan pada jaringan internet wifi agar jaringan lebih stabil.

**Kata kunci:** Implementasi, Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB), Perizinan



## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Reformasi birokrasi di Pemerintahan Daerah Khusus Ibukota Jakarta terbentuk pada tahun 2013, diawali dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Organisasi perangkat daerah yang menangani pelayanan publik dibidang penerbitan dokumen perizinan dan non perizinan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Awal terbentuknya instansi ini bernama Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP), yang merupakan hasil inovasi dari Gubernur DKI Jakarta 2012-2014, Joko Widodo. Joko Widodo berharap adanya suatu badan yang melayani perizinan dan non perizinan yang cepat dan tidak berbelit-belit ([pelayanan.jakarta.go.id](http://pelayanan.jakarta.go.id), diakses pada tanggal 29 Agustus 2021). Pemikiran ini direalisasikan oleh Basuki Tjahaja Purnama atau biasa disebut Ahok. Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) akhirnya dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2013 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Seiring bertambahnya kebutuhan akan dokumen penanaman modal maka pada tanggal 3 Januari 2017 Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) berganti menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu. Pelayanan perizinan dan non perizinan yang dapat dilakukan disatuan kerja ini lebih dari 500 layanan antara lain izin membangun prasarana, membuat surat keterangan sebagai pengantar pembuatan SKCK, pembuatan sertifikat keselamatan kebakaran, surat keterangan domisili organisasi, dan sebagainya.

Demi mendukung keberhasilan implementasi e-government, maka pemerintah harus mengimbangi dengan menciptakan pelayanan perizinan dan non perizinan seperti antar jemput izin bermotor (AJIB). Inovasi ini dimulai sejak Januari 2016. Inovasi layanan AJIB yang dicanangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu berfungsi untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan yang diawali dengan konsultasi permohonan, pengajuan perizinan online sampai berkas perizinan/non izin diterbitkan atau end to end process secara langsung dari rumah/kantor. Inovasi layanan AJIB diciptakan oleh Tim IT Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. AJIB dapat diakses melalui website [pelayanan.jakarta.go.id](http://pelayanan.jakarta.go.id). Pada tahun 2020 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu hanya fokus memberikan layanan izin mendirikan bangunan relaksasi (IMB) dan izin usaha mikro dan kecil (IUMK). Pada penelitian ini peneliti tertarik untuk mendalami salah satu layanan yaitu izin usaha mikro kecil atau biasa disebut IUMK.

### **1.1. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Berdasarkan (Dinas penanaman modal dan pelayana terpadu satu pintu, 2020) jumlah layanan perizinan dan non perizinan yang diberikan kepada masyarakat tahun 2020 sebanyak 4.591.385 sedangkan layanan yang diakses melalui layanan AJIB yaitu 497.440 hal ini membuktikan masih

minimnya penggunaan layanan ajib dikarenakan kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat masih banyak menggunakan cara manual dengan mendatangi kantor untuk mengurus dokumen perizinan dan non perizinan. Jumlah call center pada tahun 2020 berjumlah 30 orang jumlah ini sangatlah terbatas. Untuk melayani masyarakat sehingga menyebabkan call center dalam keadaan sibuk dan sulit untuk dihubungi. Selain bertugas untuk pemesanan AJIB, call center juga bertugas memberi informasi dan melayani pengaduan terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan. Permasalahan yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta menjadi tujuan diluncurkannya inovasi ini supaya memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan tanpa harus mendatangi kantor dan pemerintah berharap indeks kepuasan masyarakat dapat meningkat. Namun terdapat tanggapan masyarakat mengenai layanan AJIB mengenai kurangnya sosialisasi dan belum maksimalnya respon dari petugas.

### **1.2. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, diantaranya penelitian Suriadi (2019), yang berjudul Inovasi pelayanan izin usaha kecil dan mikro (UKM) di Kabupaten Luwu Utara, menemukan bahwa Inovasi pelayanan Di Kabupaten Luwu cukup baik dengan adanya dua penemuan baru yaitu klinik perizinan dan perizinan online. Sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengurus surat maupun memperpanjang izin usaha terutama masyarakat terpencil (Suriadi, 2019). Penelitian Septiadi menemukan bahwa Inovasi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cirebon yang diukur menggunakan enam dimensi sudah berjalan baik sehingga optimalnya pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cirebon (Septiadi, 2019). Penelitian Faumal selanjutnya berkaitan dengan Inovasi kebijakan berdasarkan proses. Kriteria inovasi berdasarkan proses pertama inovasi diluncurkan pada level tata laksana rutin. Hal tersebut ditandai dengan layanan izin usaha melalui sistem OSS khususnya izin usaha perdagangan telah dilaksanakan secara rutin dengan membuka pelayanan khusus OSS di Mal Pelayanan Publik Kab. Bayuwangi (Faumal, 2019). Berdasarkan hasil penelitian Hastuti tentang Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang, peneliti menjelaskan bahwa Proses inovasi jemput bola terdiri dari tahap pengetahuan, tahap bujukan, tahap keputusan, tahap implementasi, tahap konfirmasi. Faktor pendorong dari inovasi jemput bola adalah dorongan politik, tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi, tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor penghambat terdiri dari keengganan menutup program yang gagal, teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi, tidak ada penghargaan atau insentif, ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan, anggaran jangka pendek (Hastuti, 2018). Penelitian Yunita menemukan bahwa Upaya DPMPTSP dalam meningkatkan investasi di Kota Pekanbaru adalah dengan strategi dan inovasi dalam hal meningkatkan kualitas kerja sama, peningkatan efektivitas promosi, peningkatan kualitas layanan, serta peningkatan kualitas pengendalian pelaksanaan investasi. Strategi promosi investasi yang dilakukan DPMPTSP Kota Pekanbaru di masa Pandemi Covid-19 adalah dengan berinovasi pada pemanfaatan teknologi dan media sosial (Yunita, 2021).

### **1.3. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana penelitian dilakukan pada tahun 2022 dan konteks penelitian yang dilakukan yakni meningkatkan pelayanan publik mengenai pentingnya administrasi perizinan melalui implementasi layanan inovasi antar jemput izin bermotor (AJIB) dalam penerbitan IUMK bagi pemilik usaha di Provinsi DKI Jakarta. Pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya

yakni menggunakan pendapat dari Edward III yang menyatakan bahwa implementasi dapat dikatakan berhasil apabila empat indikator diantaranya komunikasi, sumberdaya, sistem pelaksana, dan struktur birokrasi dilaksanakan dengan maksimal sehingga tercipta kepuasan masyarakat. Selanjutnya data yang diperoleh dianalisis menggunakan teori ASOCA oleh Prof. Ermaya Suradinata.

#### **1.4. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai implementasi layanan inovasi antar jemput izin bermotor (AJIB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif dalam memecahkan kasus yang ada dan menggunakan metode deskriptif yang pada hakikatnya digunakan untuk mencari penyelesaian berdasarkan berita nyata dan teraktual dilokasi terkait. Selanjutnya dilaksanakan analisis sehingga didapatkan penjelasan yang akurat dan sistematis dalam rangka memecahkan studi kasus tersebut. Melalui metode deskriptif, peneliti akan memberikan gambaran secara sistematis dan terarah tentang fakta-fakta yang memang terjadi di lapangan. Metode deskriptif ini akan memudahkan peneliti dalam memahami hubungan yang terjadi di antara fenomena permasalahan yang sedang diteliti sehingga akan memberikan pemahaman secara terstruktur kepada peneliti tentang apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, peneliti melakukan wawancara secara mendalam terhadap 16 orang informan yang terdiri dari Wakil Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Sekretaris DPMPTSP, Kepala Bidang Pelayanan, Kepala Bidang Pengembangan, Kepala Bidang Penyuluhan dan Pengaduan, Pusat Data dan Informasi DPMPTSP dan 10 orang Masyarakat. Adapun analisisnya menggunakan teori strategi yang digagas oleh Prof. Ermaya Suradinata yang menyatakan bahwa teknik ASOCA terdiri dari *Ability* (Kemampuan), *Strength* (Kekuatan), *Opportunity* (Peluang), *Culture* (Budaya), *Agility* (Kecerdasan).

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti menganalisis implementasi layanan inovasi antar jemput izin bermotor (AJIB) di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta menggunakan pendapat dari Edward III yang menyatakan bahwa terdapat 4 indikator dalam menentukan keberhasilan dari implementasi suatu inovasi yaitu komunikasi, sumberdaya, sikap pelaksana dan struktur birokrasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### **3.1. Komunikasi**

Komunikasi merupakan salah satu variabel yang menunjang keberhasilan dari implementasi. Keberadaan komunikasi sangat bermanfaat baik dalam lingkup internal ataupun eksternal dari suatu organisasi. Komunikasi digunakan agar tercipta suatu keharmonisan dan koordinasi yang baik antar aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Komunikasi yang baik dapat terukur apabila pesan dan informasi yang diutarakan dapat tersampaikan kepada pihak lain.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pengembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI yang mengatakan bahwa

“Sosialisasi sudah dilakukan dan diupayakan semaksimal mungkin baik secara langsung kepada masyarakat melalui jajaran pemprov khususnya DPMPTSP sampai ke tingkat kelurahan maupun dengan media sosial”. Berbeda dengan hasil wawancara kepada salah satu responden warga yang mengatakan bahwa “Pernah mendengar adanya informasi tentang layanan Antar Jemput Izin Bermotor namun tidak mengetahui bagaimana cara mengakses dan menggunakan layanan tersebut sehingga saya masih secara manual untuk mendatangi kantor dinas”. Peneliti maka sosialisasi adanya layanan inovasi Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) kepada masyarakat belum dilaksanakan secara optimal dibuktikan dengan masih adanya masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan AJIB yaitu dengan mendatangi langsung Kantor Dinas untuk membuat perizinan.

### **3.2. Sumber Daya**

Faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari implementasi layanan inovasi AJIB salahsatunya yaitu sumber daya. Dalam hal ini sumberdaya yang terkait dengan pelaksanaan kebijakan yaitu staff yang berkompeten sesuai bidangnya, wewenang, informasi terkini, fasilitas yang memadai. Dalam hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pengembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta yang mengatakan bahwa “Terkait SDM dari awal dilakukan *requirement* terdapat beberapa persyaratan dan pengalaman kerja. Penyeleksian dilakukan kepada orang yang mampu dan mau. Dalam perjalanan AJIB dilakukan evaluasi bilamana pelaksanaan tugas kinerja tidak mencapai target maka akan dilakukan evaluasi terhadap pihak yang bersangkutan.” Wawancara diatas menunjukkan bahwa dalam pemilihan petugas dilakukan secara selektif.

Berdasarkan observasi di lapangan, peneliti menemukan sarana dan prasarana yang digunakan pada implementasi layanan AJIB diantaranya komputer, telepon sepeda motor dan mobil. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki sarana dan prasarana yang memadai namun dari segi kualitas dan jumlah dari sarana dan prasarana dalam pelayanan banyak terdapat kerusakan sehingga perlu diperbaiki, dikembangkan dan ditambah agar penggunaan dapat dilakukan secara optimal.

Dalam pelaksanaan layanan AJIB, Petugas AJIB yang melayani masyarakat berkewajiban untuk memberikan informasi yang terkini. Masyarakat memerlukan informasi terkait dengan tata cara dan persyaratan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada masyarakat bahwa “Ketika saya membuat surat perizinan menggunakan layanan AJIB saya mendapatkan informasi dari petugas yang melayani.” Sesuai hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat bahwa penyampaian informasi yang dilakukan kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik, namun intensitasnya masih perlu ditingkatkan kembali.

### **3.3. Sikap Pelaksana (Disposisi)**

Dalam implementasi layanan AJIB sudah terdapat Standard operating procedure (SOP) yang menjadi landasan dan acuan terhadap pelaksanaan layanan AJIB. Namun, dalam penerapannya diperlukan sikap pelaksana dalam hal ini yaitu pejabat serta staf yang efektif dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara oleh Kepala Bagian Pengembangan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta yang menyatakan bahwa “Prosedur standar yang dimiliki oleh DPMPTSP yang mengatur tentang layanan AJIB sudah diupayakan sedemikian rupa sehingga tahapan pelaksanaannya tanpa prosedur yang berbelit-belit. Prosedur yang jelas dan lengkap pada setiap tahapan akan memudahkan dalam pelaksanaan layanan AJIB. Masing masing pihak yang berkaitan sudah mengetahui tugas dan tanggung jawab sesuai prosedur yang berlaku”.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Bidang Penyuluhan dan Pengaduan bahwa “Sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh petugas AJIB kepada masyarakat sudah cukup baik,

hal ini dibuktikan dengan hasil dari survey kepuasan masyarakat yang menyatakan sudah baik”. Kemudian wawancara dilakukan kepada Wakil Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu “Pemimpin dan petugas AJIB harus memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya. Dimulai dari pelayanan pengambilan berkas sampai dengan berkas selesai, petugas AJIB berkomitmen dan bertanggung jawab terhadap penyelesaian berkas perizinan tersebut. Terdapat reward dan punishment terhadap petugas AJIB yang bekerja”. Sesuai dengan kenyataan yang ada di Lapangan berdasarkan pengamatan peneliti, petugas AJIB sudah melayani masyarakat dengan baik dan sigap sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat.

### **3.4. Struktur Birokrasi**

Penerapan layanan inovasi AJIB belum mendapatkan hasil yang maksimal dikarenakan ketidakefisienan struktur organisasi. Terdapat beberapa aspek yang berkaitan dengan struktur birokrasi diantaranya tersedianya prosedur pengoperasian standar (SOP), struktur birokrasi, pembagian wewenang, mekanisme dan hubungan antara unit-unit organisasi.

Menurut Kepala Bagian Pengembangan bahwa “Prosedur standar yang dimiliki oleh DPMPTSP yang mengatur tentang layanan AJIB sudah diupayakan sedemikian rupa sehingga tahapan pelaksanaannya tidak berbelit-belit. Prosedur yang jelas dan lengkap pada setiap tahapan akan memudahkan dalam pelaksanaan layanan AJIB. Masing-masing pihak yang berkaitan sudah mengetahui tugas dan tanggung jawab sesuai prosedur yang berlaku”.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa DPMPTSP memiliki SOP tersendiri yang mengatur perekrutan petugas AJIB yang akan melayani masyarakat.

Selanjutnya Wakil Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berpendapat bahwa “Implementor layanan AJIB diantaranya Call Center, Petugas AJIB, dan Pejabat terkait dengan perizinan yang bersangkutan sedangkan target sasaran yaitu pelaku usaha seperti perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi dan lain-lain. Regulasi yang ada sudah cukup untuk mengatur pelaksanaan layanan AJIB dan dapat di amandemen mengikuti dengan situasi dan kondisi yang terjadi”.

Dalam pelaksanaan layanan AJIB terdapat keterkaitan antara pelaksana, prosedur dan kontribusi instansi lain. Koordinasi dengan berbagai pihak juga dapat ditingkatkan kuantitas dan kualitasnya. Setiap petugas terkait yang melayani AJIB memiliki kewajiban untuk melaporkan hasil dari pelayanan yang dilakukannya. Kemudian dengan dilakukan koordinasi yang efektif akan memudahkan pengelolaan kegiatan.

### **3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Implementasi layanan inovasi Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) memberikan dampak positif diberbagai kalangan masyarakat dalam mengurus perizinan seperti IUMK. Inovasi AJIB memberikan kemudahan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu secara langsung mendatangi kantor dalam membuat perizinan. Peneliti menemukan temuan bahwa program antar jemput izin bermotor sudah berjalan dengan cukup baik dikarenakan adanya kolaborasi dengan OPD hingga tingkat kelurahan selain itu adanya dukungan dari pihak masyarakat ditunjukkan dengan antusias mereka yang tinggi akan program ini. Sama halnya dengan temuan Suriadi bahwa program inovasi pelayanan di Kabupaten Luwu cukup baik dengan adanya dua penemuan baru yaitu klinik perizinan dan perizinan *online* sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengurus surat (Suriadi, 2019).

Namun, Peneliti menemukan masih terdapat hambatan dalam implementasi layanan inovasi antar jemput izin bermotor (AJIB) dikarenakan beberapa faktor, diantaranya adalah kurangnya jumlah *Call Center*, sarana dan prasarana yang memerlukan perbaikan dan pembaharuan serta kurangnya

sosialisasi secara rutin yang dilakukan pegawai kepada masyarakat, layaknya temuan hastuti (Hastuti, 2018). Strategi yang dilakukan peneliti dalam menanggulangi hambatan yaitu dalam hal peningkatan kualitas kerja sama, kualitas layanan, layaknya temuan yunita (Yunita, 2021).

### 3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan faktor penghambat dalam implementasi layanan inovasi antar jemput izin bermotor di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta yaitu sumberdaya manusia yang belum memadai sehingga masyarakat lambat dalam mendapatkan layanan yang diinginkan, sarana dan prasarana yang dimiliki sudah memadai namun perlu diperbaiki dan diperbaharui untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat, sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat belum dilakukan secara rutin dan konsisten sehingga tidak mendapatkan hasil yang optimal, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap keberadaan dan fungsi dari layanan AJIB.

## IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa implementasi layanan inovasi antar jemput izin bermotor telah diupayakan secara maksimal namun masih terdapat beberapa penghambat dalam penerapannya seperti sumberdaya yang kurang memadai, sarana dan prasarana yang perlu diperbaiki dan diperbaharui serta sosialisasi yang dilaksanakan belum secara rutin. Guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, disarankan untuk menambah jumlah personil sebanyak 20 orang yang akan melayani AJIB dan memperbaiki atau mencukupi seluruh sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan administrasi Pemda yaitu dengan menambah jumlah laptop sebanyak 10 buah, telepon sebanyak 5 buah dan perbaikan pada jaringan internet wifi agar jaringan lebih stabil dalam melakukan pelayanan AJIB, lebih berperan aktif dalam mensosialisasikan inovasi AJIB. Sosialisasi pada sosial media dilakukan secara rutin setiap hari dengan konsep yang berbeda. Pemerintah juga seyogyanya mampu melakukan pendekatan kepada masyarakat sehingga masyarakat mempunyai keinginan untuk pembuat perizinan melalui online. Selain itu DPMPTSP juga dapat menjalin kerja sama dengan pihak kecamatan atau kelurahan untuk melakukan sosialisasi terkait dengan pelayanan daring yang dilakukan DPMPTSP.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu dinas saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Edward III.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan layanan AJIB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Wakil Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.



## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdoellah, A. Y., & Rusfiana, Y. (2016). *Teori dan analisis kebijakan publik*. Alfabeta.
- Agustino, L. (2008). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Alfabeta.
- Anggara, S. (2015). *Metode penelitian administrasi* (B. A. Saebani (ed.)). CV Pustaka Setia.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design, pendekatan kualitatif, kuantitatif dan mixed*. Pustaka Pelajar.
- David. (2004). *Manajemen strategi konsep*. Salemba Empat.
- Dinas penanaman modal dan pelayana terpadu satu pintu. (2020). *Laporan penyelenggaraan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi daerah khusus ibukota jakarta tahun 2020*.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi pelayanan publik di kecamatan sungai kunjang kota samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486.
- Faumal, M. H. C. (2019). *Inovasi kebijakan layanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik di mal pelayanan publik kabupaten banyuwangi* (p. 101).
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi pelayanan publik bumh (studi deskriptif tentang inovasi boarding pass system dalam meningkatkan kualitas pelayanan kereta api pt kai di stasiun gubeng surabaya. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Harsono, H. (2002). *Implementasi kebijakan dan publik*. Grafindo Jaya.
- Hastuti, I. W. (2018). *Analisis inovasi pelayanan perizinan jemput bola di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten semarang*.
- Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan publik* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government, strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi Offset.
- Ismail, N. (2015). *Metodologi penelitian untuk studi islam*. Samudra biru.
- Janice, A. (2015). Studi tentang pelaksanaan tugas dan fungsi badan pemberdayaan masyarakat desa (bpmp) dalam pembangunan desa di desa tanjung lapang kecamatan malinau barat kabupaten malinau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1460–1471.
- Mulgan., G & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. Cabinet Office Strategy Unit.
- Nawawi, Z. (2015). *Manajemen pemerintahan* (1st ed.). Rajawali Pers.

- Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya* (A. L (ed.)). PT Grasindo. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>
- Septiadi, A. (2019). *Pelaksanaan inovasi pelayanan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpstp) kabupaten cirebon*.
- Siagian, S. P. (1995). *Manajemen*. Bumi Aksara.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi penelitian pemerintahan*. Alfabeta. Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian* (Ayup (ed.); 1st ed.). LiterasiMedia.
- Solichin, A. W. (2012). *Analisis kebijaksanaan dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan r & d)*. Alfabeta.
- Suradinata, E. (1998). *Organisasi dan manajemen pemerintahan dalam era globalisasi*. CV Ramadhan.
- Suradinata, E. (2013). *Analisis kepemimpinan strategi pengambilan keputusan*. Alqaprint Jatinangor.
- Suriadi. (2019). *Inovasi pelayanan izin usaha kecil dan mikro (ukm) di kabupaten luwu utara*.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi sektor publik*. STIA-LAN Press.
- Syafiie, I. K. (2013). *Ilmu pemerintahan*. Bumi Aksara.
- Tachjan. (2006). *Implementasi kebijakan publik* (D. M. dan C. Paskarina (ed.)). AIPI Bandung.
- Wasistiono, S. (2013). *Pengantar ekologi pemerintahan*. IPDN Press Jatinangor.
- Widjajanti, K. (2011). Model pemberdayaan masyarakat. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 12, 15–27.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan publik*. Teori, Proses dan Studi Kasus.
- Yunita, H. (2021). *Strategi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpstp) dalam meningkatkan investasi masa pandemi covid-19 di kota pekanbaru*. <https://repository.uin-suska.ac.id/50554/>