

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Riset Terapan

Sebuah negara dibentuk dengan tujuan utama untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Begitu pula dengan Indonesia, berdasarkan yang disebutkan dalam Undang- Undang Dasar 1945, bahwa tujuan utama negara Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Untuk mencapai tujuan tersebut, negara mendirikan organisasi yang dinamakan pemerintah sebagai pemegang mandat kekuasaan negara untuk menetapkan sasaran dan tujuan, mengatur, menggerakkan, mengarahkan, dan mensinergikan segenap upaya bersama dalam mencapai tujuan bernegara tersebut. Kegiatan pemerintah lebih menyangkut pembuatan politik dalam mencapai tujuan masyarakat negara (Surbakti, 2010:214).

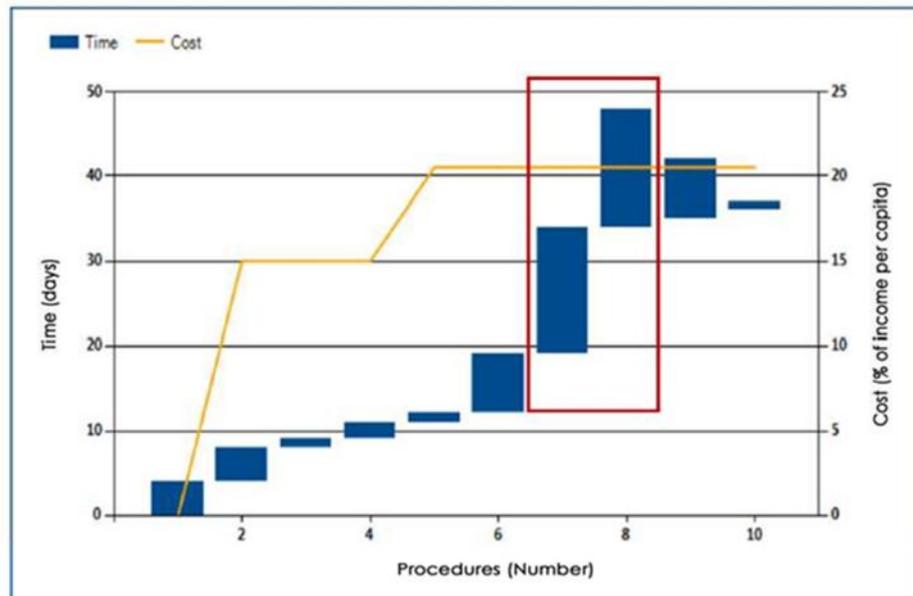
Pemerintah mengandung arti suatu lembaga atau organisasi yang mengurus pelaksanaan roda pemerintahan. Sedangkan pemerintahan adalah proses berlangsungnya kegiatan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara. Pemerintah tidak hanya menjalankan tugas eksekutif saja, melainkan juga untuk mewujudkan kehendak negara, menegakkan hak-hak dasar dan kebebasan serta melaksanakan kepentingan-kepentingan umum (*public services*). Dalam perubahan paradigma yang menyebutkan pemerintah dari penguasa menjadi pelayan, pada dasarnya pemerintah juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Sesuai tujuan

utama negara dalam hal memajukan kesejahteraan umum, pemerintah secara nyata memberikan pelayanan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik kini telah menjadi isu penting dalam pembangunan di Indonesia. Dikarenakan pada dasarnya, setiap manusia pasti membutuhkan pelayanan, dan konsep pelayanan ini akan selalu hadir dalam setiap kehidupan manusia. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan individu, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan (Kepmenpan RI No. 63/Kep/M.PAN/7/2003). Maka dari itu, pelayanan publik telah menjadi tolak ukur kinerja pemerintahan yang paling konkret, hal ini dikarenakan masyarakat terlibat secara langsung dalam memberikan penilaian atas kualitas pelayanan publik yang diterimanya.

Diantara berbagai jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah, salah satunya yaitu penyelenggaraan perizinan. Melalui pemikiran Gubernur DKI Jakarta periode 2012-2014, Joko Widodo, memiliki gagasan untuk menciptakan suatu pelayanan pemerintah yang mampu melayani perizinan dan non perizinan secara cepat dan tidak berbelit serta mudah diakses oleh masyarakat. Maka pada tahun 2015, pemerintah membentuk Badan Layanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) yang kemudian berganti nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pada awal tahun 2017. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun (2017) tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap

permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Sebagaimana yang tertera dalam Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjelaskan bahwa perizinan yang dimaksud berkaitan dengan perizinan yang pemberian legalitasnya berupa izin, baik badan hukum maupun perorangan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Untuk mewujudkan pelayanan prima dalam hal perizinan kepada masyarakat maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan berbagai inovasi dalam pelaksanaan pelayanan perizinan. Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu seluruh pelayanan yang penyelenggaraannya melalui *One Stop Service Policy* (OSSP), telah disatukan dalam satu tempat bernama Mal Pelayanan Publik serta tatap muka di 316 titik layanan Unit Pengelola PMPTSP tersebar di wilayah Kota/Kabupaten, Kecamatan, Kelurahan. Selanjutnya, seperti yang disebutkan juga dalam Pasal 4 Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, bahwa melalui layanan terpadu satu pintu ini dapat memudahkan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan tujuan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit. Dimana pelaksanaannya dikhususkan untuk menyederhanakan urusan antara dinas menjadi satu dinas atau terpusat. Akan tetapi, dalam proses perkembangannya berbagai tantangan dan perizinan yang semakin kompleks memaksa pemerintah dalam memberikan pembaharuan dalam segi pelayanan. Berikut merupakan alur pelayanan perizinan usaha pada awal didirikan:



Gambar 1.1 Prosedur Memulai Usaha di Jakarta

Sumber: *Doing Business 2014*, IFC dalam Laporan Penelitian BPTSP DKI

Jakarta bekerjasama dengan KPPOD dan FCO

Berdasarkan data dalam Laporan Penelitian BPTSP DKI Jakarta pada tahun 2015 diatas, terlihat jelas bahwa dalam memulai usaha di DKI Jakarta ditandai dengan banyaknya prosedur (10 prosedur), lamanya waktu (48 hari) dan relatif besarnya biaya (sebesar 20,5% dari pendapatan perkapita) yang harus dipenuhi oleh seorang pemohon. Kondisi ini membuat Indonesia tertinggal jauh dari negara-negara Asia Timur dan Pasifik (7 Prosedur dan 37 hari) dalam kemudahan memulai usaha. Dalam laporan tersebut juga menunjukkan bahwa lamanya proses pengurusan izin di Indonesia disebabkan masih panjangnya prosedur pengurusan izin yang menjadi kewenangan Pemprov DKI Jakarta.

Adapun berdasarkan hasil evaluasi penyelenggaraan pelayanan PTSP DKI Jakarta yang telah dilakukan oleh Ombudsman pada tahun 2015, bahwa masih menemukan banyak kekurangan yang terjadi antara lain lamanya proses antrian pengurusan perizinan, keluhan mengenai prosedur yang berbelit dan lamanya proses penyelesaian izin. Selain itu, adanya perbedaan tingkatan kewenangan dalam pemrosesan izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta yang diatur dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 411 Tahun 2015 Tentang Pembagian Kewenangan Penandatanganan Naskah Dinas dan Dokumen Perizinan dan Non Perizinan pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga menyebabkan adanya keluhan waktu dan biaya dari para pihak pemohon perizinan. Lalu berdasarkan fakta di lapangan, bahwa masih banyak ditemukan pelayanan perizinan yang tidak efektif dan efisien akibat maraknya praktik percaloan (Subowo et al., 2019).

Permasalahan diatas merupakan satu dari sekian banyaknya permasalahan mengenai pelayanan perizinan. Dalam hal ini, menimbulkan semakin besarnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal tersebut dapat ditinjau lebih jauh melalui hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima oleh masyarakat. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tersebut menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat atau yang dikenal dengan istilah (IKM). Pengukuran IKM sangat berguna untuk memahami kebutuhan pengguna layanan dan sebagai tolak ukur kinerja pelayanan publik. Berikut disajikan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Provinsi DKI Jakarta Pada
Tahun 2020:

Tabel 1.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPSTP DKI Jakarta

| INDIKATOR | Kepuasan | VARIABEL | Kepuasan |
|----------------------|----------|--|----------|
| | TW 4 | | TW 4 |
| | DPMPSTP | | DPMPSTP |
| PERSYARATAN | 88.31 | Informasi persyaratan pelayanan mudah didapat | 88.13 |
| | | Persyaratan administrasi sesuai dengan ketentuan | 88.5 |
| PROSEDUR | 87.88 | Informasi prosedur pelayanan mudah didapat | 87.38 |
| | | Prosedur pelayanan mudah dipahami | 87.88 |
| | | Prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan | 88.38 |
| WAKTU PELAYANAN | 87.50 | Estimasi waktu penyelesaian diinfokan petugas | 87.38 |
| | | Menyelesaikan tepat waktu | 87.63 |
| BIAYA ATAU TARIF | 92.63 | Tidak dikenakan biaya diluar ketentuan | 92.63 |
| PRODUK SPESIFIKASI | 88.56 | Hasil layanan sesuai dengan harapan | 88.38 |
| JENIS PELAYANAN | | Mudah untuk mendapatkan layanan | 88.75 |
| KOMPETENSI PELAKSANA | 88.25 | Petugas menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami | 88.38 |
| | | Petugas dapat memberikan solusi atas permasalahan | 88.13 |

| | | | |
|---|-------|--|-------|
| PERILAKU PETUGAS | 89.25 | Petugas dalam memberikan pelayanan mempunyai sikap Sikap SETIA, ramah dan sopan | 89.25 |
| PENANGANAN PENGADUAN,SARAN DAN MASUKAN | 88.94 | Terdapat banyak media (WA, Telp, Email dll) yang dapat ditempuh untuk menghubungi petugas | 89.13 |
| | | Petugas responsif | 88.75 |
| SARANA DAN PRASARANA | 87.75 | Sarana, prasarana/sistem online sudah baik | 87.75 |

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta

Periode Oktober s.d Desember 2020

Berdasarkan laporan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta, jika dilihat dari unsur-unsur IKM, maka diperoleh nilai indeks tinggi yaitu pada unsur **Biaya atau Tarif** (dengan variabel tidak dikenakan biaya diluar ketentuan dengan nilai IKM sebesar 92,63. Sedangkan nilai indeks terendah terdapat pada unsur **Prosedur** (dengan variabel Informasi prosedur pelayanan mudah didapat) dan unsur **Waktu Pelayanan** (dengan variabel Estimasi waktu penyelesaian diinfokan petugas) memiliki nilai indeks yang sama sebesar 87,38. Dengan nilai indeks ini maka dapat diketahui bahwa unsur Prosedur dan Waktu Pelayanan merupakan unsur layanan yang paling lemah pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menjadi fokus utama bagi pihak DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta untuk segera menciptakan terobosan baru guna meningkatkan kinerja pelayanan di masa mendatang.

Berangkat dari hal tersebut, untuk memecahkan berbagai permasalahan pelayanan publik diatas sudah tidak bisa lagi menggunakan cara-cara yang biasa. Hal ini memaksa pemerintah untuk memberikan pembaharuan dalam segi pelayanan melalui pemikiran solutif dan ide kreatif dengan memaksimalkan sumber daya yang dimilikinya melalui pembentukan inovasi. Inovasi pemerintah daerah merupakan keharusan dalam upaya mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Inovasi daerah yang diselenggarakan wajib menggunakan landasan prinsip peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak menimbulkan konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai kepatuhan dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan pribadi (Noor, 2013).

Pengenalan inovasi pemerintah telah memberikan hasil positif bagi keunggulan sektor publik. *Pertama*, mendukung memaksimalkan utilitas sumber daya dan kapasitas untuk pengembangan nilai publik dalam menerapkan budaya keterbukaan dan partisipasi dalam pemerintahan. *Kedua*, untuk peningkatan citra publik dan pelayanan, inovasi dapat mendukung tata kelola pemerintahan untuk mencapai kepercayaan dan memperkuat legitimasi masyarakat. *Ketiga*, inovasi dapat meningkatkan kepercayaan diri aparat dan dapat menjadi kekuatan pendorong untuk melakukan perbaikan diri. *Keempat*, inovasi dapat memunculkan efek domino yang dapat membuka inovasi lain di tempat yang berbeda. *Kelima*, inovasi dapat menghasilkan peluang untuk inovasi yang berkelanjutan yang mendukung perubahan positif bagi lingkungan (Alberti & Bertucci, 2006).

Bentuk dukungan pemerintah atas inovasi sektor publik terdapat dalam berbagai regulasi yang dibentuk yaitu dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah mulai dari Pasal 356 sampai dengan Pasal 390 yang menyebutkan bahwa pemerintah pusat mengakomodir pemerintah daerah untuk melakukan inovasi demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Lalu diperkuat melalui disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik yang mendorong setiap daerah untuk menciptakan suatu inovasi. Dalam peraturan tersebut disampaikan bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Terkait hal ini pemerintah juga mengeluarkan regulasi melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Pedoman Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Kemudian dilanjutkan dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah sebagai petunjuk pelaksanaan teknis, sebagai dukungan pemerintah pusat dalam penciptaan inovasi yang bertujuan pada peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Menanggapi kondisi tersebut, salah satu terobosan baru yang diciptakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mengatasi keluhan masyarakat adalah melalui pembentukan Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB). Layanan AJIB hadir untuk menjawab permasalahan pelayanan perizinan yang sebelumnya identik

dengan prosedur yang berbelit, antrian yang panjang, maraknya praktik percaloan. AJIB merupakan pionir dan menjadi salah satu contoh *best practice* dalam layanan jemput berkas di Indonesia, dimana petugas akan mendatangi lokasi pemohon, membantu melengkapi persyaratan, serta melakukan pendampingan mulai dari tahap persiapan melakukan verifikasi persyaratan langsung di lokasi pemohon berada, kemudian mengeskalasikan berkas tersebut sesuai dengan lokasi kewenangan unit layanan PTSP, dan mengantarkan kembali perizinan yang telah selesai diproses di Unit Pelayanan PTSP ke lokasi pemohon tanpa dikenakan biaya (gratis).

Berdasarkan data dari Bagian Pengembangan Inovasi AJIB pada DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020, bahwa sejak diimplementasikan pada tahun 2016, AJIB bertujuan untuk memberikan akses pelayanan perizinan yang lebih mudah dan terjangkau melalui layanan asistensi, pendampingan, konsultasi, sosialisasi dan advokasi. Seiring dengan perkembangannya, tak hanya sekedar menjadi “kurir” yang menjemput berkas bagi kebutuhan pemohon izin secara perorangan. Layanan AJIB juga berperan dalam menggerakkan kegiatan usaha masyarakat dengan secara aktif mengunjungi, melakukan sosialisasi, edukasi dan advokasi kepada tiap Rukun Warga (RW), Rukun Tetangga (RT), dan kelompok masyarakat di seluruh daerah di Jakarta terkait urgensi perizinan. Masyarakat dapat memesan layanan AJIB secara *online* langsung melalui *website*, aplikasi, *call center*, atau *live chat* pada ponsel pintar. Petugas akan mendatangi lokasi pemohon, membantu melengkapi persyaratan, serta melakukan pendampingan mulai dari tahap persiapan hingga penerbitan izin.

Namun, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Setiarini dan Luthfi pada tahun 2019 diperoleh hasil bahwa sejak diluncurkan pada bulan Januari 2016, sampai dengan 2018 terdapat 38.893 permohonan pengguna AJIB yang mengakses layanan AJIB secara online atau sekitar 9.7% inisiator pengguna AJIB yang merupakan masyarakat pemohon langsung baik menggunakan aplikasi AJIB di *playstore* ataupun melalui *call center*. Namun sebanyak 360.564 permohonan atau sekitar 90.3% inisiator layanan AJIB yang masih merupakan kantor PTSP, dimana pemohon masih tetap datang ke kantor PTSP untuk mengurus perizinannya lalu setelah berkas perizinan selesai diproses, baru perizinan tersebut diantarkan oleh petugas AJIB kepada Pemohon (Setiarini & Luthfi, 2020).

Mendelik dari hasil pengamatan, yang akan dijadikan tema sentral pada penulisan ini, yakni mengenai sejauh mana pemanfaatan Inovasi Layanan AJIB dapat membantu masyarakat dalam hal pengurusan perizinan di Provinsi DKI Jakarta. Pada dasarnya, tujuan dari hadirnya Inovasi Layanan AJIB adalah untuk memberikan kemudahan dan mengurangi beban biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat atau pelaku usaha dalam pengurusan perizinan, sekaligus memberantas praktik percaloan yang memberikan stigma negatif dalam pelayanan publik di masyarakat. Namun, berdasarkan keterangan diatas, sangat terlihat jelas bahwa masih rendahnya akses *online* Layanan AJIB. Hal ini merupakan indikator yang kurang baik atas inovasi layanan AJIB. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa pemanfaatan layanan AJIB di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta masih belum terelaisasikan secara optimal.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Setiarini dan Luthfi pada tahun 2019 dengan judul “Adopsi Layanan Antar Jemput Ijin Bermotor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta” menjelaskan bahwa penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi inovasi layanan AJIB oleh masyarakat. Penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori adopsi inovasi yang dikemukakan oleh Jenifer Wisdom, et al (2013). Hasil dari penelitian tersebut menyimpulkan bahwa dukungan organisasi DPMPTSP DKI Jakarta atas layanan ini sudah cukup baik, akan tetapi terdapat beberapa faktor yang masih harus diperbaiki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta guna meningkatkan adopsi inovasi layanan AJIB kepada masyarakat, antara lain perbaikan regulasi yang mendukung penyelenggaraan AJIB, peningkatan sosialisasi tentang layanan AJIB kepada publik serta perbaikan saluran online untuk mengakses layanan AJIB.

Hal yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yaitu terletak pada teori analisis yang digunakan dan periode penelitian. Pada penelitian sebelumnya menggunakan Teori Adopsi Inovasi yang dikemukakan oleh Jenifer Wisdom et al., (2013) dan penelitian dilakukan pada tahun 2019. Sedangkan pada penelitian kali ini didasarkan pada teori analisis yang berbeda. Pisau analisis yang digunakan dalam penelitian kali ini menggunakan Teori Indikator Inovasi Layanan yang dikemukakan oleh Delafrooz et al., (2013) dan periode penelitian juga berbeda yang bisa dibilang terpaut jauh dari penelitian sebelumnya. Dengan demikian, tentunya Inovasi Layanan AJIB sudah mengalami

berbagai pengembangan baru yang dijamin akan menghasilkan hasil penelitian yang berbeda.

Berangkat dari latar belakang di atas, penulis sangat tertarik untuk mencermati lebih dalam mengenai Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) yang diluncurkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam proses pelaksanaan Inovasi Layanan AJIB. Kemudian setelah melakukan penelitian, peneliti juga berharap dapat memberikan manfaat dalam bentuk saran bagi pengembangan inovasi pelayanan publik AJIB di masa mendatang, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai acuan untuk perkembangan dan evaluasi pelayanan publik khususnya di bidang perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta. Maka penulis mengambil judul tentang **“Inovasi Pelayanan Publik di DKI Jakarta Studi Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021)”**

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah di atas, penulis dapat merumuskan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di DKI Jakarta Studi Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021)?

2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di DKI Jakarta Studi Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021)?
3. Apa upaya alternatif dalam peningkatan pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di DKI Jakarta Studi Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021)?

1.3 Maksud dan Tujuan Riset Terapan

1.3.1 Maksud

Maksud dari penelitian ini adalah mempelajari dan menganalisis inovasi pelayanan publik di DKI Jakarta Studi Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta Tahun 2021) serta menyimpulkan hasil analisis yang selanjutnya akan digunakan sebagai acuan untuk perkembangan dan evaluasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta di tahun mendatang.

1.3.2 Tujuan

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka tujuan dari penulisan ini, antara lain:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di DKI Jakarta Studi Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di DKI Jakarta Studi Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021.
3. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan upaya alternatif sebagai pemecahan masalah dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di DKI Jakarta Studi Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021.

1.4 Manfaat Riset Terapan

Hasil penelitian ini mampu memberikan kegunaan penulisan baik secara akademik dan secara praktis, sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini memiliki beberapa kegunaan:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan serta kompetensi peneliti mengenai inovasi pelayanan publik khususnya Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB).

b. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan serta meningkatkan perhatian dari pelaksanaan inovasi pelayanan publik khususnya dalam pengembangan Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB).

c. Bagi Program Administrasi Pemerintahan

Kegunaan dan manfaat penelitian ini merupakan laporan tugas akhir berupa Usulan Penelitian Terapan yang dapat menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa Administrasi Pemerintahan tentang Peran Pemerintah dalam pengembangan Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) oleh DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu media informasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pemanfaatan inovasi khususnya Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan perizinan.