

ABSTRAK

Fenomena munculnya berbagai inovasi pelayanan publik memberi warna baru dalam implementasi pelayanan publik. Kehadiran Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) yang diluncurkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta merupakan suatu terobosan baru sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk mengefisiensi waktu dan biaya dalam proses pengurusan perizinan sekaligus untuk menghilangkan maraknya praktik percaloan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi layanan AJIB oleh masyarakat dilihat dari indikator pengukuran inovasi layanan menurut Delafrooz et al., (2013).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan situasi atau kejadian yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, studi Pustaka dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, pemaparan data, dan penarikan kesimpulan. Teknik verifikasi yang digunakan yaitu triangulasi sumber data, *member check*, dan bahan referensi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) oleh DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta sudah berjalan dengan baik sebagai upaya dalam memberikan kemudahan ditinjau dari aspek penggunaan teknologi. Ditinjau dari interaksi dengan pelanggan sudah berjalan cukup baik dengan rutin memberikan kegiatan sosialisasi yang dilakukan baik itu melalui publikasi di media sosial atau turun langsung ke lapangan terkait AJIB walaupun belum sepenuhnya tersalurkan ke masyarakat. Ditinjau dari pengembangan layanan baru sudah berjalan lancar dengan dikembangkannya Layanan AJIB Mobile Service Unit (MSU). Ditinjau dari sistem pengiriman layanan sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari pemberian pelayanan maksimal yang diberikan oleh petugas AJIB kepada masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Layanan Antar Jemput

ABSTRACT

The phenomenon of the emergence of various public service innovations provides a new color in public service improvisation. The presence of licensing pick-up service known as AJIB from the Jakarta Capital Investment and One Stop Integrated Service (DPMPTSP) is a new breakthrough as an effort to improve service. AJIB purpose to make it easier for the public to cut time and cost in the licensing process, as well as to eliminate the practice of intermediaries/brokers. This study aims to analyze the factors that influence the implementation of AJIB service innovation by the community seen from the indicators of measuring service innovation according to Delafrooz et al. (2013).

This study uses a descriptive method with a qualitative approach to describe the situation or event under study. Data collection techniques were carried out by interview, observation, literature study and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data exposure, and conclusion drawing. The verification techniques used are triangulation of data sources, member checks, and reference materials.

The results of this study indicate that the implementation of licensing pick-up service known as AJIB from the Jakarta Capital Investment and One Stop Integrated Service (DPMPTSP) has been running well as an effort to provide convenience in terms of technology use. Judging from the interaction with customers, it has gone quite well by routinely providing socialization activities carried out either through publications on social media or going directly to the field related to AJIB even though it has not been fully distributed to the community. Judging from the developing new services, it has been running smoothly with the development of the AJIB Mobile Service Unit (MSU) Service. Judging from the service delivery system, it has been running well, it can be seen from the maximum service provided by AJIB officers to the community.

Keywords: Innovation, Public Services, Pick Up Service