

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warrahmatullahi wabarakatu.

Puji dan syukur kepada Allah SWT. Yang memberikan rahmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam kepada Rasulullah Muhammad SAW. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi terapan ini dengan judul “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”. Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Administrasi Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.

Selama penyusunan skripsi terapan ini, tidak sedikit kendala dan hambatan yang penulis hadapi. Namun, penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat selesai tidak lain berkat bantuan, dorongan, dan bimbingan dari pihak yang telah membantu sehingga kendala dan hambatan yang peneliti hadapi dapat teratasi dengan baik. Oleh karenanya, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Rina Indrastuti, M.SIE., selaku Rektor Universitas Padjadjaran.
2. Bapak Dr. R. Widya Setiabudi Sumadinata, M.T., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran.
3. Ibu Dr. Novie Indrawati Sagita S.IP., M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah

meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan yang terbaik selama penyusunan skripsi terapan.

4. Bapak Alm. Drs. Asep Jatnika, M.I.Pol., selaku Dosen Wali penulis di Program Studi Administrasi Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran.
5. Bapak Rudiana selaku Dosen Wali Pengganti penulis di Program Studi Administrasi Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran.
6. Bapak Rudiana, Ibu Neneng, dan Ibu Jovanscha., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran-saran yang membangun dalam penyempurnaan skripsi terapan ini.
7. Seluruh dosen pengampu mata kuliah beserta jajaran pengurus Program Studi Administrasi Pemerintahan dari semester I hingga VIII yang telah meluangkan waktunya untuk mengajarkan ilmu bermanfaat dan membantu urusan akademik maupun non-akademik penulis.
8. Seluruh informan dan segenap ASN pada Bidang Layanan AJIB DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta, Kecamatan Jatinegara, dan Kelurahan Cipinang Besar Selatan, Jakarta Timur yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis selama penelitian.
9. Bapak Bambang Sulistyono dan Ibu Siti Murwati selaku orang tua penulis yang tidak pernah lelah untuk mendoakan dan memberikan dukungan dalam hal apapun kepada penulis.

10. Andita Eka Larasati dan Raditya Alan Nugroho selaku kakak penulis yang selalu memberikan dukungan penuh baik secara fisik maupun finansial kepada penulis.
11. Aluna Sherine Andira selaku keponakan penulis yang selalu memberikan kehangatan dan keceriaan selama penyusunan tugas akhir oleh penulis.
12. Ananda Viga Lestari dan Aulia Shafa Salsabila selaku sahabat yang menjadi saksi hidup penulis dalam memberikan bantuan, semangat, kasih sayang, dan memberi sebuah kisah klasik untuk masa depan kepada penulis.
Thankyou for always got my back, I love you guys.
13. Myra Petunia selaku teman seperjuangan tempat berbagi segala keluh kesah selama penyusunan tugas akhir oleh penulis.
14. Humaerah Nisai, Shahnaz Raisya, Claudia Kantania, Swardika Era selaku sahabat di masa perkuliahan yang berjuang bersama selama masa perkuliahan.
15. Shabrina Putri Azkiah, Nabilla Aurellia, Rania Defa Kusumanissa, , Muhammad Reza Ridwansyah, Indra Putra Sumarah, Fariz Adlyanza, Muhammad Ikbal Saputra, Julius Silaban dan Anggana Rachmatya yang secara tidak langsung menghambat penyusunan tugas akhir, namun memberikan cerita yang tidak ditemukan di tempat lain.
16. Seluruh rekan-rekan di Program Studi Administrasi Pemerintahan 2019 yang bersama-sama dan berjuang selama masa perkuliahan.
17. Seluruh orang terdekat yang mendukung penulis dalam penyusunan tugas akhir yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Kalian luar biasa.

18. *For the last but not least, I wanna thank me. I wana thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this kind work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being kind to myself. Lintang Hanum Sulistyowati, you're a great fighter.*

Penulis juga menyadari skripsi terapan ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritikan yang membangun untuk menyempurnakan skripsi terapan ini.

Wassalamualaikum warrahmatullahi wabarakatu.

Jakarta, 13 April 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Riset Terapan	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Maksud dan Tujuan Riset Terapan	14
1.3.1 Maksud	14
1.3.2 Tujuan	14
1.4 Manfaat Riset Terapan	15
1.4.1 Kegunaan Praktis	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Pemerintah dan Pemerintahan	17
2.1.1 Pemerintah	17
2.1.2 Pemerintahan	24
2.2 Administrasi Pemerintahan	29
2.2.1 Pengertian Administrasi Pemerintahan	29
2.3 Pemerintah Daerah	35
2.3.1 Pengertian Pemerintah Daerah	35
2.3.2 Desentralisasi	38
2.3.3 Otonomi Daerah	41
2.3.4 Pembagian Urusan Pemerintah Pusat dan Daerah	42
2.3.5 Urusan Pemerintah Daerah Terkait Perizinan	43

2.4	Perizinan.....	44
2.4.1	Pengertian Izin	44
2.4.2	Pengertian Perizinan.....	46
2.4.3	Fungsi Pemberian Izin.....	47
2.4.4	Tujuan Pemberian Izin	47
2.4.5	Reformasi Birokrasi Bidang Perizinan	48
2.4.6	Reformasi Kelembagaan Bidang Perizinan	52
2.5	Penerapan Open Government dan E-Government.....	53
2.5.1	Paradigma <i>Open Government</i>	53
2.5.2	Peranan Open Government dan E-Government	55
2.6	Pelayanan Publik.....	60
2.6.1	Definisi Pelayanan Publik.....	60
2.6.2	Jenis Pelayanan Publik.....	63
2.6.3	Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	65
2.6.4	Kualitas Pelayanan Publik	69
2.6.5	Pelayanan Publik Berbasis <i>Good Governance</i>	75
2.6.6	Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Pelayanan <i>One Stop Service</i>	77
2.7	Inovasi Sektor Publik.....	84
2.7.1	Pengertian Inovasi	84
2.7.2	Jenis dan Tahapan Inovasi	86
2.7.3	Kategori Inovasi	88
2.7.4	Tipologi Inovasi.....	89
2.7.5	Urgensi Inovasi Sektor Publik.....	90
2.7.6	Keberhasilan dan Kendala Inovasi.....	92
2.8	Hubungan antara Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) dengan Administrasi Pemerintahan.....	95
2.9	Kerangka Pemikiran	96
BAB III	METODE RISET TERAPAN.....	101
3.1	Jenis Penelitian	101
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	102
3.2.1	Studi Kepustakaan	103
3.2.2	Studi Lapangan	103
3.3	Teknik Penentuan Informan	105

3.4	Teknik Analisis Data	109
3.5	Teknik Validasi Data.....	111
3.6	Lokasi dan Waktu Penyusunan Tugas Akhir.....	112
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	112
3.6.2	Waktu Penelitian	113
BAB IV HASIL PEMBAHASAN 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		
4.1	Lokasi dan Objek Penelitian	115
4.1.1	Gambaran Umum Provinsi DKI Jakarta.....	115
4.1.2	Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta	117
4.1.3	Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta	118
4.1.4	Struktur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta	122
4.1.5	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta	125
4.1.6	Gambaran Umum Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.....	127
4.2	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	130
4.2.1	Pelaksanaan Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) pada DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta	136
4.2.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) Studi Pada DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta	209
4.2.3Upaya Alternatif dalam peningkatan pelaksanaan Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) Studi Pada DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta	218
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	222
5.2	Saran	230
DAFTAR PUSTAKA		
240		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Prosedur Memulai Usaha di Jakarta.....	4
Gambar 2.1 Jenis Inovasi Ditinjau dari Level Inovasi.....	87
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data (interactive model).....	110
Gambar 4.1 Peta Administrasi Provinsi DKI Jakarta.....	117
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.....	122
Gambar 4.3 Rekapitulasi Pelayanan AJIB Tahun 2021.....	133
Gambar 4.4 Rekapitulasi Pelayanan AJIB Per Bulan 2021.....	134
Gambar 4.5 Data Pelayanan AJIB Per Wilayah Tahun 2021.....	135
Gambar 4.6 Tampilan Awal Palaksi AJIB.....	140
Gambar 4.7 Tampilan Pemesanan via Aplikasi AJIB.....	141
Gambar 4.8 Tampilan Status Izin via Aplikasi AJIB.....	142
Gambar 4.9 Tampilan Visual Halaman Muka Pelayanan Perizinan Pesan AJIB Pada Website Layanan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.....	149
Gambar 4.10 Tampilan Visual Website Permohonan Izin Melalui Pesan AJIB dan Persyaratan Perizinan.....	150
Gambar 4.11 Tampilan Visual Pesan AJIB Pada Website Layanan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.....	151
Gambar 4.12 Tampilan Visual Pemantauan Izin Pada Website Layanan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.....	153
Gambar 4.13 Tampilan Visual Layanan Call Center dan Live Chat Pada Website Layanan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.....	156
Gambar 4.14 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	159
Gambar 4.15 Tampilan Visual Sosialisasi Program AJIB melalui Instagram Resmi DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.....	164
Gambar 4.16 Tampilan Vusual Sosialisasi Program AJIB melalui Facebook Resmi DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.....	164

Gambar 4.17 Tampilan Visual Sosialisasi Program AJIB melalui “Podcast Rabu Belajar” Youtube DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta	166
Gambar 4.18 Sosialisasi Program AJIB dalam Event Harkordia di GBK.....	1700
Gambar 4.19 Pelayanan IPTM Jemput Bola melalui AJIB Mobil Service Unit (MSU)	185
Gambar 4.20 Proses Pelayanan IPTM Jemput Bola AJIB Mobil Service Unit (MSU)	186

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP DKI Jakarta.....	6
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	107

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Karakteristik Administrasi.....	32
Bagan 2.2 Tipologi Inovasi Sektor Publik.....	90
Bagan 2.3 Kerangka Berpikir.....	100

DAFTAR SINGKATAN

AJIB	: Antar Jemput Izin Bermotor
BPTSP	: Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
PTSP	: Pelayanan Terpadu Satu Pintu
DPRD	: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
UNDP	: <i>United Nation Development Programme</i>
ICT	: <i>Information and Communication Technology</i>
TIK	: Teknologi Informasi dan Komunikasi
IPTEK	: Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
SDM	: Sumber Daya Manusia
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
UKPD	: Unit Kerja Perangkat Daerah
UP	: Unit Pelayanan
PUMK	: Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil
RPJMD	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
NPS	: <i>New Public Services</i>
OSSP	: <i>One Stop Service Policy</i>
SPBE	: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
MSU	: <i>Mobile Service Unit</i>
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat

NIK	: Nomor Induk Kependudukan
HBKB	: Hari Bebas Kendaraan Bermotor
HAKORDIA	: Hari Anti Korupsi Sedunia
PUSDATIN	: Pusat Data dan Informasi
GBK	: Gelora Bung Karno
IUMK	: Izin Usaha Mikro Kecil
NIB	: Nomor Induk Berusaha
IMB	: Izin Mendirikan Bangunan
ETA	: <i>Estimate Time Arrive</i>
IPTM	: Izin Perpanjangan Tanah Makam
BIMTEK	: Bimbingan Teknis
UJIKOM	: Uji Kompetensi
SETIA	: Solusi, Empati, Tegas, Inovasi dan Andal
SK	: Surat Keputusan
SE	: Surat Edaran
RW	: Rukun Warga
RT	: Rukun Tetangga
TPU	: Tempat Pemakaman Umum

DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 : Pedoman Wawancara.....	240
Lampiran 2 : Coding Hasil Penelitian Wawancara	262
Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian.....	283
Lampiran 4 : Peraturan Terkait Inovasi Layanan Ajib Dpmptsp Provinsi Dki Jakarta	294