

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Tujuan dibentuknya standar pelayanan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga mendapat kepercayaan dari masyarakat.¹

Salah satu hal yang sering dipermasalahkan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum) terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin dituntut untuk lebih optimal dan menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

kuantitas pelayanan.²

Kewajiban dan hak Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan publik merupakan amanah dalam hukum yang harus dipedomani dalam menjalankan tugas-tugas Pelayanan Publik, terutama yang bersentuhan langsung dengan Masyarakat Pengguna Jasa layanan Publik. Asas Pelayanan Publik seyogyanya menjadi pedoman yang wajib dijunjung tinggi bagi penyelenggara Pelayanan Publik. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi bisa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagi Aparatur pelayanan yang memberikan Pelayanan kepada Masyarakat.

Pelayanan Publik yang berkualitas yang diberikan kepada Masyarakat dilakukan dengan berpedoman pada kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang merupakan kewajiban Penyelenggaraan adalah:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;

² <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--menenal-pelayanan-publik>

- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pe-layanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyeleng-gara Pelayanan Publik;
- k. Memberikan pertanggung-jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau me-wakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sementara definisi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan dan memenuhi hak dan kebutuhan dasar bagi warga negara. Hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan Pelayanan publik dalam Pasal 1 Ayat (1) berbunyi: Pelayanan publik adalah

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Tujuan dibentuknya standar pelayanan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai.

DKI Jakarta merupakan salah satu Provinsi di Indonesia yang ingin mewujudkan pelayanan publik secara efektif. Pemerintah DKI Jakarta dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Selama ini, pelayanan publik cenderung dinilai negatif oleh sebagian besar masyarakat. Kompleksitas permasalahan dapat dilihat dari berbagai keluhan mulai dari sikap petugas yang kurang responsif, proses yang berbelit-belit dalam pengurusan dokumen, tidak adanya kepastian waktu sehingga memakan waktu pelayan yang relatif lama, tarif pelayanan yang tidak transparan, dan diskriminasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, pemerintah berinisiatif melakukan penyelesaian dengan cara yang efektif dan efisien. Seiring dengan bergesernya paradigma di suatu daerah, menuntut pemerintah untuk terus berinovasi dalam hal pelayanan kepada masyarakat guna meningkatkan kualitas

pelayanan publik. Bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah salah satunya ialah diberlakukannya suatu kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) guna mengurangi pelayanan yang cenderung berbelit-belit.

Demi meningkatnya kebutuhan publik akan pelayanan administrasi menuntut organisasi birokrasi pemerintahan untuk memberikan solusi dan kemudahan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan hak sipilnya sebagai warga negara dalam memperoleh pelayanan publik yang prima. Sistem PTSP yang diterapkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menoreh sejarah baru, yakni suatu revolusi pelayanan publik

Perizinan dan non perizinan, memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan perizinan dan non perizinan dan meningkatkan kepastian pelayanan perizinan dan non perizinan. Sasaran diselenggarakannya PTSP adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan akuntabel.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta merupakan Perangkat Daerah yang memiliki kedudukan sebagai unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan di wilayah DKI Jakarta, memiliki 316 service point atau Unit Pengelola yang tersebar pada Kantor Kelurahan, Kecamatan, Kota/Kabupaten Administrasi dan Mal Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta.

Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi cikal bakal terbentuknya PTSP Provinsi DKI Jakarta. Terhitung sejak tanggal 2 Januari 2015, PTSP Provinsi DKI Jakarta diresmikan.

Awalnya bernama Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Provinsi DKI Jakarta. Seiring perjalanannya dan bertambahnya urusan penanaman modal, BPTSP Provinsi DKI Jakarta berganti nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta yang diresmikan pada tanggal 3 Januari 2017. Susunan Perangkat Daerah DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta terus disempurnakan. Terakhir, diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 160 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta juga merupakan perangkat daerah penyelenggara Mal Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta yang merupakan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik; Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 142 Tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik; dan Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 1856 Tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik. Pembentukan Mal Pelayanan Publik, sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dalam upaya menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman dengan pengintegrasian pelayanan publik.

Kota Administrasi Jakarta Selatan merupakan salah satu wilayah di DKI Jakarta. Badan Pusat Statistik mencatat Kota Administrasi Jakarta Selatan tercatat memiliki 10 Kecamatan dan 65 Kelurahan. Saat ini, secara keseluruhan Kota Administrasi Jakarta Selatan memiliki sebanyak 76 *service point* yang tersebar di tingkat Kota yaitu 1, di tingkat Kecamatan sebanyak 10 dan di tingkat

Kelurahan/Desa sebanyak 65. Jumlah *service point* di Kota Administrasi Jakarta Selatan berjumlah lebih banyak dibandingkan dengan Kota Administrasi lainnya di DKI Jakarta.³

JakEvo adalah aplikasi perizinan online dari DPMPTSP DKI Jakarta, melansir dari laman website resminya, JakEvo merupakan aplikasi pelayanan daring perizinan dan non perizinan di DKI Jakarta melalui satu pintu. Aplikasi ini memudahkan warga DKI Jakarta untuk mengakses layanan dengan lebih cepat dan mudah melalui *smartphone pribadi*. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta memperpanjang masa penutupan layanan tatap muka pada mal pelayanan publik hingga 22 Mei 2020.⁴

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas PM & PTSP kembali mendapatkan penghargaan pelayanan publik terbaik dari Kementerian PAN RB pada tahun 2021 berkat adanya aplikasi JakEVO. Namun aplikasi JakEvo beberapa kali mengalami kendala diantaranya pada bulan Juli tahun 2021 memiliki permasalahan yaitu tidak berjalannya aplikasi JakEvo dalam mengurus Surat Tanda Registrasi Pekerja (STRP), menurut Pemprov DKI Jakarta permasalahan yang terjadi dikarenakan untuk pengajuan STRP masih dalam tahap percobaan dan pada pelaksanaannya baru bisa menampung 1 juta pemohon, sedangkan yang terjadi terdapat 17 juta pemohon. Contoh yang kedua dari permasalahan pada pelaksanaan aplikasi JakEVO adalah laman perizinan SIKM sulit diakses. Aplikasi JakEvo tidak mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memproses pengajuan Surat Izin Keluar Masuk (SIKM) akhirnya dialihkan

³ <https://pelayanan.jakarta.go.id/>

⁴ <https://news.detik.com/berita/d-5555649/tentang-jakevo-aplikasi-pengajuan-sikm-di-masa-larangan-mudik-2021>.

proses pengajuan SIKM melalui email agar dalam pengajuan SIKM dapat dilakukan secara daring.

Inovasi pelayanan perizinan DPMPTSP, Sebelum "Orde Reformasi" dikeluarkan, DKI Jakarta terkenal dengan tingkat pelayanan publik yang rendah. Semua masalah bisa diselesaikan melalui pembayaran fasilitasi.⁵ Namun saat memasuki "Reformasi Order", DKI Jakarta mulai berbenah untuk mengedepankan kepuasan masyarakat, bahkan Jakarta telah banyak melakukan terobosan atau inovasi layanan, salah satunya adalah meningkatkan kualitas layanan berlisensi dan non lisensi yang cukup berpengaruh terhadap layanan. Kemudahan pengiriman. Kantor Pelayanan dan Investasi Terpadu Satu Pintu adalah sebagai berikut:

1) Atur mal layanan publik sebagai layanan satu atap

Pada tahun 2018, DPM PTSP telah menerbitkan 1.507.026 izin, dan rata-rata jumlah layanan yang diberikan per hari kerja adalah 5.708. Terdapat 328 izin di tingkat provinsi, kabupaten, kota, jalan, dan kabupaten, sedangkan PTSP di tingkat pusat dan daerah. Kerja sama antar pemerintah.

2) Layanan satu hari (ODS) Memberikan layanan cepat, proses layanan selesai dalam 1 hari.

3) Antar Jemput Izin Listrik (AJIB) Munculnya Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta Pelayanan Door to door (AJIB) merupakan terobosan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam menghemat waktu dan biaya dalam proses perizinan. Dan hilangkan praktik. Perantara / broker berlisensi.

⁵ Permadi,R.N.2018. Mewujudkan 'Good Governance' Melalui Inovasi.<https://news.detik.com/kolom/d-4012818/mewujudkan-good-governancemelalui-inovasi>.

- 4) Sederhanakan izin usaha dan perdagangan Penyederhanaan proses pelayanan perizinan komersial, yang sebelumnya 165 selesai dalam 165 hari kerja menjadi 43 hari kerja.
- 5) Layanan arsitek gratis Sesuai peraturan permukiman, luas tanah maksimal 200 meter persegi, dan masih kosong.
- 6) IMB 3.0 Ini adalah layanan manajemen nama tempat tinggal yang digunakan untuk mengelola IMB dan dapat diselesaikan dalam waktu 3 jam dari syarat dan ketentuan yang berlaku.
- 7) Unit Layanan Seluler (MSU),
 - a. Izin dapat diproses dalam satu hari;
 - b. Jenis izin yang diproses di MSU meliputi: izin penggunaan pemakaman (IPTM), legalisasi izin, dan izin penelitian. Lokasi MSU: kawasan industri, pelabuhan, kawasan perkantoran dan pemakaman umum (TPU). Memberikan layanan informasi dan konsultasi perizinan melalui telepon atau video call. Pusat panggilan PTSP 1500164.
- 8) PTSP online Melalui pendirian bengkel di seluruh kawasan Mall Jakarta, melalui pelayanan kepada masyarakat dan cara-cara yang nyaman, sinergi antara pemerintah dan pelaku usaha dapat mewujudkan pelayanan publik yang luar biasa di Jakarta. PTSP mendatangi pusat perbelanjaan ini diadakan dengan tujuan untuk mendekatkan layanan berlisensi dan tidak berlisensi kepada masyarakat. Saat warga yang berkunjung ke mal bisa bertanya perihal perizinan yang harus mereka urus.
- 9) Jika tidak ada persyaratan perantara, RPTKA dan izin API dapat diproses dengan cepat dalam waktu 1 hingga 3 hari kerja.

- 10) Legalitas tanda tangan elektronik untuk penerbitan izin dan nonperizinan melalui sistem teknologi informasi. Terobosan inovatif ini adalah penerbitan izin melalui pendaftaran online. Warga dapat mendaftar untuk mendapatkan lisensi secara online, dan sesuai dengan persyaratan pengunggahan daftar, mereka dapat mencetak tanda tangan elektronik dengan kode batang setelah memproses izin usaha. Hal ini untuk menghindari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab membuat lisensi palsu / tidak terdaftar.
- 11) Antrian online Memberikan layanan tertentu bagi pelamar berlisensi dan non-lisensi untuk memastikan bahwa mereka dapat mengantri sesuai dengan waktu yang dijadwalkan. Anda bisa mendapatkan nomor antrian dengan membuka <http://ptsp.jakarta.go.id>, yang diperuntukkan bagi warga untuk memproses izin. Tidak akan mengantri untuk waktu yang lama.
- 12) Jakarta Investment Center (JIC) Layanan khusus ini merupakan layanan khusus yang diluncurkan pada peringatan HUT DKI Jakarta yang bertujuan untuk mengembangkan potensi ekonomi dan investasi daerah dengan memberikan kemudahan bagi investor, mempermudah pertukaran perdagangan dan meningkatkan investasi di Jakarta.
- 13) Layanan perizinan online, URL-nya <http://pelayanan.jakarta.go.id> dan <http://jakevo.jakarta.go.id>. Mengembangkan JAK EVO, aplikasi untuk pemrosesan izin online di DKI Jakarta

Gambar 1. 1 Cara Mengajukan Beragam Izin Secara Online Lewat JakEvo



Penutupan tersebut diberlakukan mengikuti kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang diterapkan guna mencegah penyebaran Covid 19. Meski demikian, DPMPTSP DKI Jakarta masih melayani masyarakat yang ingin mengajukan proses pengurusan izin dokumen secara online, yakni melalui situs Jakevo. Jakevo merupakan aplikasi pelayanan online perizinan dan nonperizinan milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Masyarakat DKI Jakarta dapat memanfaatkan Jakevo untuk mengurus izin menjadi tenaga kerja kesehatan, izin mendirikan bangunan (IMB), izin ketetapan ruang kota, izin pembuangan air limbah, izin usaha konstruksi, serta beragam kategori perizinan lainnya. Jakevo dapat diakses melalui situs resminya di <http://jakevo.jakarta.go.id> serta dapat diunduh melalui Google Play Store untuk para pengguna ponsel Android.

DPMPTSP DKI Jakarta telah menerima penghargaan pelayanan publik terbaik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tahun 2021 berkat adanya inovasi dari DPMPTSP DKI Jakarta yaitu melahirkan aplikasi JakeVO untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan di seluruh Kantor PTSP DKI Jakarta. Namun, aplikasi JakeVO

pernah mengalami beberapa masalah saat digunakan oleh masyarakat. Contohnya aplikasi JakEVO pernah mengalami kendala yaitu tidak bisa digunakan selama beberapa hari dikarenakan terlalu banyak dalam menampung dokumentasi masyarakat yang ingin mengurus perizinan dan non perizinan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM dan PTSP) DKI Jakarta terhitung telah menerbitkan 35.554 izin dan non izin yang diajukan 48.585 akun pengguna aktif aplikasi JakEVO dari 10,64 juta jiwa di DKI Jakarta.

Pada penelitian ini peneliti menemukan beberapa masalah dalam Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi JakEvo di DPMPTSP Jakarta Selatan kepada masyarakat, adalah :

Contohnya pada bulan juli tahun 2021 memiliki permasalahan yaitu tidak berjalannya aplikasi JakEvo dalam mengurus Surat Tanda Registrasi Pekerja (STRP), menurut Pemprov DKI Jakarta permasalahan yang terjadi dikarenakan untuk pengajuan STRP masih dalam tahap percobaan dan pada pelaksanaannya hanya dapat menampung 1 juta pemohon, sedangkan yang terjadi terdapat 17 juta pemohon. Pemprov DKI Jakarta melalui Dinas Penanaman Modal dan PTSP kembali mendapatkan penghargaan pelayanan publik terbaik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tahun 2021. Penilaian yang dilakukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi berdasarkan hasil evaluasi kinerja pemerintah daerah di 33 provinsi dan 221 kabupaten/kota. Pemprov DKI Jakarta melalui Dinas Penanaman Modal dan PTSP mendapatkan nilai terbaik sehingga mampu mendapatkan penghargaan pelayanan publik terbaik pada tahun 2021. Penghargaan tersebut tidak terlepas dari keberhasilan dari salah satu program yang dilaksanakan

Pemprov DKI Jakarta melalui Dinas Penanaman Modal dan PTSP yaitu aplikasi JakEvo.

Melalui aplikasi dan website <http://pelayanan.jakarta.go.id> dan <http://jakevo.jakarta.go.id>, inovasi dilakukan secara online untuk meningkatkan dampak dari layanan berlisensi dan non lisensi. Dan melalui manual yang disediakan oleh kantor PTSP, yaitu memastikan masyarakat memperoleh jaminan layanan sesuai SOP yaitu jaminan prosedur, kondisi, waktu dan biaya, serta diharapkan dapat mengurangi jumlah calon yang merugikan pemohon.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Proses Pelayanan Perizinan Aplikasi JakEvo di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan ?
2. Bagaimana Inovasi Pelayanan Perizinan Aplikasi JakEvo di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan ?

1.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Proses Pelayanan Perizinan Aplikasi JakEvo di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan
2. Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Perizinan Aplikasi JakEvo di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan bermanfaat baik secara teoritis dan praktis.

1. Secara Teoritis, hasil yang didapat dari penelitian ini adalah Memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai disiplin ilmu Administrasi Publik dan diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya untuk meneliti hal yang khusus berkaitan dengan Inovasi

2. Secara Praktis, hasil kajian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan pengetahuan bagi masyarakat dan pemerintah yang bersangkutan dalam hal inovasi pelayanan publik. Serta bagi peneliti dapat meningkatkan pemahaman terhadap permasalahan yang terjadi.

- a. Manfaat bagi peneliti adalah menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam ilmu Administrasi Publik yang berkaitan tentang masalah Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).
- b. Manfaat yang di dapat oleh DPMPTSP DKI Jakarta yaitu sebagai bahan masukan dalam pelaksanaan Inovasi pelayanan di DPMPTSP DKI Jakarta agar lebih baik lagi untuk kedepannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mendalami lebih jelas laporan ini, maka penulisan penelitian ini tersusun atas sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, peneliti menerangkan hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang permasalahan yang ingin dikaji, inti permasalahan, tujuan riset, tata cara riset, serta sistematika penyusunan yang berhubungan dengan judul maupun permasalahan yang tertera.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, penulis mendeskripsikan teori dan konsep serta kerangka pemikiran, sebagian indikator dari bermacam pakar, dan penelitian yang hendak diperoleh dari bermacam dokumen yang berhubungan dengan tipe riset.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, penulis menghadirkan tata cara riset yang digunakan, metode serta tipe riset, metode pengumpulan informan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan Analisis mendalam terhadap permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian dan temuan yang menjadi hasil dari penelitian tersebut.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan yang berisi rangkuman dari bab-bab dalam skripsi tersebut.