

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintahan yang paling nyata, karena masyarakat berperan langsung dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diterima. Dalam hal ini, pemerintah Indonesia berkewajiban untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dimana Penyelenggara pelayanan publik diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberi manfaat bagi masyarakat.¹ Konsep ini juga sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menegaskan bahwa negara memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat.

Sedarmayanti menegaskan bahwa *public service* ditujukan kepada pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat, karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan. Kepentingan publik, menyangkut pelayanan, sehingga

¹ <https://peraturan.bpk.go.id>, diakses pada 24 Februari 2023.

dinyatakan sebagai pelayanan bagi kepentingan umum. Perwujudan hak dan pertanggungjawaban menjadi milik umum, hal ini tampak dari adanya kebutuhan masyarakat yang bersifat umum.² Dalam hal ini, pelayanan publik diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi mereka, mendapat pelayanan yang wajar, mendapat perlakuan sama tanpa membedakan, dan mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang.

Provinsi DKI Jakarta merupakan sebuah perwakilan Indonesia di mancanegara dalam hal pelayanan publik. Salah satu pelayanan yang diberikan pemerintah DKI Jakarta adalah pelayanan perizinan. Dimana Gubernur DKI Jakarta pada saat itu yaitu Joko Widodo, melalui pemikirannya beliau mengharapkan dalam pelayanan perizinan dan non perizinan cepat dan tidak berbelit-belit. Maka dari itu, beliau pun membentuk Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) yang kemudian berganti nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), didirikannya DPMPTSP bertujuan untuk menyediakan fasilitas layanan perizinan dan non perizinan dalam satu pintu, sehingga masyarakat dapat memperoleh izin atau layanan yang diperlukan dengan lebih cepat dan efisien. Hal ini juga dikarenakan padatnya penduduk DKI Jakarta dengan berbagai macam aktivitas menjadi penyebab DPMPTSP diinisiasikan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat mendapatkan layanan perizinan dan non perizinan. Berikut di bawah ini data jumlah penduduk di provinsi DKI Jakarta:

² Sedamayanti, *Reformasi Administarasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan* (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), hlm. 244.

Tabel 1.1

Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta

Kab/Kota	Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta (Jiwa)		
	2020	2021	2022
Kepulauan Seribu	27 749	28 240	28 925
Jakarta Selatan	2 226 812	2 233 855	2 244 623
Jakarta Timur	3 037 139	3 056 300	3 083 883
Jakarta Pusat	1 056 896	1 066 460	1 079 995
Jakarta Barat	2 434 511	2 440 073	2 448 975
Jakarta Utara	1 778 981	1 784 753	1 793 550
DKI Jakarta	10 562 088	10 609 681	10 679 951

Sumber: *Website* resmi Badan Pusat Statistik DKI Jakarta, 2023

Melalui tabel di atas, bahwa banyaknya penduduk DKI Jakarta sebagai ibukota negara dan juga sebagai pusat perekonomian menjadi suatu hal yang pasti untuk masyarakat dalam melakukan proses pelayanan perizinan dan non perizinan, namun bukan hanya masyarakat saja tetapi juga perusahaan atau bahkan instansi akan melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan. Dimana dalam pelayanan tersebut menjadi tanggung jawab DPMPSTSP, sehingga masyarakat/pemohon tanpa perlu lagi pergi ke dinas terkait untuk melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Menurut Entin Indrayani Inti dari *e-government* adalah untuk mengubah administrasi publik untuk berinovasi hubungan *internal* dan *eksternal* dengan bantuan teknologi elektronik. Dimana *e-government* merupakan adaptasi dari perubahan dan juga perkembangan teknologi informasi, sehingga memantapkan

pemerintah Indonesia untuk ikut serta mewujudkan sistem pemerintahan secara digital yang akan membantu dan memudahkan dalam pelaksanaan pemerintahan.³

Dalam hal ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta telah menerapkan teknologi dan informasi untuk meningkatkan pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta mempunyai beragam inovasi layanan dalam praktik pelayanan perizinan. Dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu, semua pelayanan terhubung dalam satu tempat yang disebut Mal Pelayanan Publik. Dengan demikian masyarakat tidak perlu lagi melakukan pengurusan di dinas lainnya, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien dan tidak memakan waktu yang berbelit-belit. Penyelenggaraan PTSP memiliki tujuan yang jelas, sesuai dengan Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada pasal 4 mengenai tujuan penyelenggara PTSP.⁴ Dalam pelaksanaannya PTSP berfokus untuk memudahkan urusan antar dinas dengan cara menggabungkan layanan dari berbagai dinas menjadi satu dinas yang terpusat. Dalam hal ini, diharapkan dapat mendorong berkembangnya pelayanan publik yang berkualitas.

Namun, seiring perkembangannya tantangan dan hambatan dalam praktik pelayanan perizinan yang semakin rumit, sehingga memaksa pemerintah untuk memberikan perbaikan dalam pelayanan. Dimana masih menemukan berbagai kekurangan yang terjadi dalam pengurusan perizinan, seperti lamanya proses

³ Entin Indrayani, *E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia* (Sumatera Barat: LPP Balai Insan Cendikia, 2020), hlm.27.

⁴ <https://jdih.jakarta.go.id>, diakses pada 24 Februari 2023.

antrian, masyarakat mengeluhkan prosedur yang berbelit-belit, lamanya proses penyelesaian izin, maraknya praktik percaloan atau pungutan liar, dan Jakarta yang selalu kemacetan yang bertambah disebabkan meningkatnya jumlah kendaraan setiap tahunnya membuat masyarakat enggan melakukan pengurusan perizinan secara langsung. Jadi, pelayanan yang dilakukan secara tatap muka antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik sering dianggap kurang efektif dan efisien bagi masyarakat. Berikut data kendaraan menurut jenis kendaraan di provinsi DKI Jakarta:

Tabel 1.2
Jumlah Kendaraan Menurut Jenis Kendaraan (Unit) di Provinsi DKI Jakarta

Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan Menurut Jenis Kendaraan (Unit) di Provinsi DKI Jakarta		
	2020	2021	2022
Mobil Penumpang	3.365.467	3.544.491	3.766.059
Bus	35.266	36.399	37.180
Truk	679.708	713.059	748.395
Sepeda Motor	16.141.380	16.711.638	17.304.447
Jumlah	24.266.996	25.263.077	26.370.535

Sumber : *Website* resmi Badan Pusat Statistik DKI Jakarta, 2023

Berdasarkan tabel di atas tentang data jumlah kendaraan bermotor menurut jenis kendaraan (unit) DKI Jakarta bahwa dapat diketahui setiap tahunnya terus mengalami peningkatan yang signifikan seperti sepeda motor, mobil penumpang,

bus, dan truk. Maka dari itu, dari di atas bahwa kemacetan di Jakarta cukup sulit diatasi sebab jumlah kendaraan yang mengalami peningkatan.

Oleh karena itu, salah satu inovasi yang diimplementasikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB). Inovasi ini diluncurkan pada Januari 2016 agar memudahkan masyarakat dalam pengurusan perizinan. Jadi, masyarakat tanpa perlu melakukan pengurusan perizinan secara langsung atau tanpa perlu keluar rumah dan kantor, petugas AJIB yang melakukan penjemputan, kemudian melakukan verifikasi langsung di lokasi pemohon berada, lalu mengantarkan berkas tersebut sesuai dengan lokasi kewenangan unit layanan PTSP, dan mengantarkan kembali perizinan yang telah selesai diproses di Unit PTSP ke lokasi pemohon tanpa dikenakan tarif. Dalam penggunaan pelayanan AJIB dapat dipesan melalui *website* DPMPTSP ataupun juga *call center*. Selain itu, AJIB juga melayani masyarakat dengan menggunakan mobil atau disebut *Mobile Service Unit (MSU)*. Dimana *MSU* ini melayani pemohon di titik lokasi yang sudah ditetapkan.

Dalam pelaksanaannya terdapat seratus ribu lebih layanan AJIB yang sudah digunakan pemohon dalam pengurusan perizinan mereka. Tercatat ada 9 bidang perizinan, dengan 432 jenis layanan perizinan. Program layanan AJIB ini mempermudah pemohon dalam pengurusan perizinan, terkhusus kepada masyarakat dalam melakukan pengurusan Izin Penggunaan Tanah Makam (IPTM). Dalam Pelayanan taman pemakaman umum terdapat alur dalam prosesnya yaitu mulai dari proses pendaftaran administrasi, pengecekan petak makam, pelaksanaan pemakaman jenazah, pemberian surat pengantar, penjelasan retribusi, pembuatan

surat IPTM, bahkan setelah tiga tahun almarhum wafat pihak keluarga pun mempunyai kewajiban dalam retribusi perpanjangan surat IPTM, jadi hal yang wajib bagi masyarakat dalam penggunaan tanah makam untuk keluarga yang sudah wafat.⁵ Dikarenakan IPTM bertujuan untuk memastikan bahwa petak makam masih ada dan menghindari makam fiktif, sehingga makam tersebut tidak akan ditumpang. Dalam hal ini petugas AJIB diberikan tugas untuk membantu petugas PTSP kepada masyarakat dalam pengurusan perizinan IPTM. Dimana pemohon didatangi oleh petugas AJIB yang akan membantu pemohon mendapat IPTM secara mudah dan cepat. Pada penelitian ini penulis tertarik untuk mendalami salah satu layanan yaitu Izin Penggunaan Tanah Makam (IPTM).

Dalam hal teknis, inovasi AJIB ini memberikan aturan baru terhadap pembuatan administrasi DPMPTSP DKI Jakarta secara *online*. Dalam hal ini, bahwa kemunculannya dapat memotong urusan birokrasi, sehingga lebih efektif dan efisien sebab masyarakat tanpa perlu datang ke unit pelayanan dan tidak perlu mengantri. Dimana layanan AJIB bukan hanya di dinas saja, namun tersebar di setiap kecamatan maupun kelurahan Kota atau wilayah Provinsi DKI Jakarta. Berikut data jumlah AJIB per wilayah pada tahun 2022:

⁵ Purnama Sari dan Syukron Sazly, “Prosedur Pelayanan Perpanjangan IPTM Pada Sudin Pertamanan Dan Hutan Kota TPU Tegal Alur Unit Kristen Jakarta Barat”, Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 1, Nomor 2, November tahun 2021, hlm. 104.



Gambar 1. 1 Jumlah Pelayanan AJIB Per Wilayah Tahun 2022

Sumber: Laporan Penyelenggaraan DPMPTSP DKI Jakarta 2022

Berdasarkan grafik Pelayanan AJIB per wilayah di DKI Jakarta bahwa jumlah Pelayanan yang dilakukan AJIB pada tahun 2022 berjumlah 1.016.132 layanan, namun menurut data pada laporan penyelenggaraan DPMPTSP DKI Jakarta 2022 berjumlah 3.738.345 layanan yang dimana masih membuktikan minimnya penggunaan layanan AJIB kepada masyarakat.⁶ Dalam grafik tersebut pula dapat dilihat bahwa Kota Jakarta Selatan yang merupakan pengguna layanan AJIB terbanyak dengan jumlah 216.042 pemohon dibanding dengan wilayah lainnya dan dinas, dinas sebagai pengguna layanan AJIB terdikit yaitu berjumlah 150.952 pemohon. Maka dari itu, dari grafik tersebut bahwa penulis ingin mengetahui terkait praktik program AJIB di wilayah Kota Jakarta Selatan, dikarenakan dengan jumlah

⁶ Laporan DPMPTSP DKI Jakarta, *Laporan Penyelenggara DPMPTSP DKI Jakarta Tahun 2022*, diakses melalui pelayanan.jakarta.go.id.

layanan yang begitu banyak membuat penulis ingin mengetahui bagaimana praktik AJIB di Kota Jakarta Selatan.

Dimana Salah satu tujuan dari hadirnya layanan AJIB adalah memberikan kemudahan dalam pengurusan perizinan dan lebih efisien anggaran bagi masyarakat atau pelaku usaha dalam pengurusan perizinan. Ditambah dalam layanan AJIB ini dapat memberantas praktik percaloan yang memberikan stigma negatif dalam pelayanan publik. Namun, disisi lain bahwa masih dijumpai beberapa permasalahan dalam praktik AJIB ini.

Pertama, minimnya informasi tentang program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB). Berdasarkan jumlah layanan perizinan dan non perizinan yang diberikan kepada masyarakat tahun 2022 berjumlah 3.738.345 pemohon baik itu layanan perizinan dan non perizinan.⁷ Namun layanan yang diakses melalui layanan AJIB baik *online* maupun *offline* berjumlah 1.016.132 layanan.⁸ Dalam hal ini, masih membuktikan minimnya penggunaan layanan AJIB, dikarenakan minimnya informasi mengenai layanan AJIB atau kurangnya sosialisasi tentang layanan AJIB ini, sehingga masyarakat masih banyak menggunakan cara manual (*offline*) dengan mendatangi unit layanan untuk melakukan pengurusan dokumen perizinan dan non perizinan. Terlihat dari data tersebut, masih minimnya akses layanan AJIB yang dilakukan oleh pemohon perizinan (masyarakat) secara langsung hal ini merupakan indikasi yang kurang baik atas praktik pelayanan AJIB. Ditambah berdasarkan penelitian terdahulu dari Dani setriani dan Achmad Luthfi bahwa masih adanya

⁷ *Ibid.* Hal. 18.

⁸ *Ibid.* Hal 29.

masyarakat atau pelaku usaha yang belum mengetahui adanya layanan AJIB ini.⁹ Jadi, dalam pengurusan perizinan melalui pelayanan AJIB masih kurangnya sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat.

Kedua, dalam akses AJIB melalui *call center* masih seringkali mengalami gangguan/*error* yang mengakibatkan sulitnya mengakses layanan tersebut. *Call center* yang dapat diakses melalui sambungan telepon 021-1500164 seringkali dalam keadaan sibuk untuk dihubungi. Dikarenakan jumlah *call center* di DPMPTSP DKI Jakarta hanya sebanyak 28 orang yang dimana selain bertugas menerima pemesanan AJIB namun juga menerima layanan keluhan dari pemohon terkait pelayanan perizinan dan non perizinan.¹⁰

Ketiga, dengan ditidakkannya aplikasi AJIB dan beralih ke *website* DPMPTSP DKI Jakarta dalam akses layanan AJIB, sehingga dalam pemesanannya pun begitu rumit, dikarenakan pemohonon harus masuk ke dalam *website* DPMPTSP DKI Jakarta lalu pesan pada fitur AJIB yang sudah disediakan di dalam *website* DPMPTSP DKI Jakarta. Berbanding kebalik apabila menggunakan aplikasi dimana pemesanannya hanya menggunakan aplikasi tanpa masuk ke dalam *website* DPMPTSP DKI Jakarta, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan AJIB. Ditambah masih ditemukan gangguan atau *error* dalam akses layanan AJIB pada *website* DPMPTSP DKI Jakarta yaitu masih adanya sistem *error* dalam akses lokasi di *website* pemohon menggunakan GPS dan terkadang masih sulitnya untuk melakukan login AJIB di *website* DPMPTSP DKI Jakarta.

⁹ Dani setriani dan Achmad Luthfi, “Adopsi Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta”, Jurnal Ilmu Administrasi, Volume 08, Nomor 02, Desember 2019, hlm. 142.

¹⁰ *Ibid.* Hal. 141.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Praktik Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta.”** Dimana judul dalam penelitian ini menggunakan diksi praktik, yang bermakna sebagai implementasi, penerapan atau pelaksanaan. Alasan penulis mengambil judul ini, dikarenakan dalam praktik pelayanan AJIB merupakan inovasi yang diinisiasikan DPMPTSP DKI Jakarta begitu penting dalam pengurusan perizinan dan non perizinan bagi pemohon di era digitalisasi, baik itu kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi. Dimana dalam pengurusan perizinan dan non perizinan dapat dilakukan di mana saja tanpa perlu datang langsung, yang apabila berjalan efektif dapat meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Maka penelitian ini diharapkan mampu memperkaya gagasan dalam konteks penguatan program Antar Jemput Izin bermotor (AJIB).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah di uraikan sebelumnya, maka dari itu penulis membuat rumusan permasalahan **“Bagaimana praktik Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah **“untuk mengetahui praktik Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022.”**

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk referensi bentuk informasi maupun sumber pengetahuan yang sesuai dengan bidang Administrasi Publik khususnya tentang praktik AJIB pada DPMPTSP DKI Jakarta dan penelitian ini dapat berguna untuk pengembangan teori-teori yang sudah ada dan penelitian yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.** Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi pada program layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB).
- 2. Bagi masyarakat.** Hasil Penelitian ini dapat dijadikan penambahan informasi bagi masyarakat tentang program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB).
- 3. Bagi Peneliti.** Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kemampuan dan penguasaan ilmu-ilmu yang pernah diperoleh penulis selama menempuh Pendidikan di Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional hingga saat ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam mengetahui dan melihat pembahasan penelitian yang terdapat dalam skripsi ini secara keseluruhan, sehingga perlu adanya sistematika dalam skripsi ini. Penulis menyusun skripsi ini dengan sistematika yang terdiri dari lima bab yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam BAB I ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB II ini penulis hendak mendeskripsikan konsep dan teori apa saja yang akan digunakan sebagai landasan teori dan sebagai

acuan bagi penelitian skripsi ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada BAB III ini menguraikan tentang pendekatan penelitian, narasumber atau informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada BAB IV ini akan menjelaskan mengenai gambaran dan pembahasan dari penelitian tentang Praktik Antar Jemput Izin Bermotor Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta.

BAB V : PENUTUP

Pada BAB V ini merupakan kesimpulan dari observasi penelitian Praktik Antar Jemput Izin Bermotor Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta.