

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

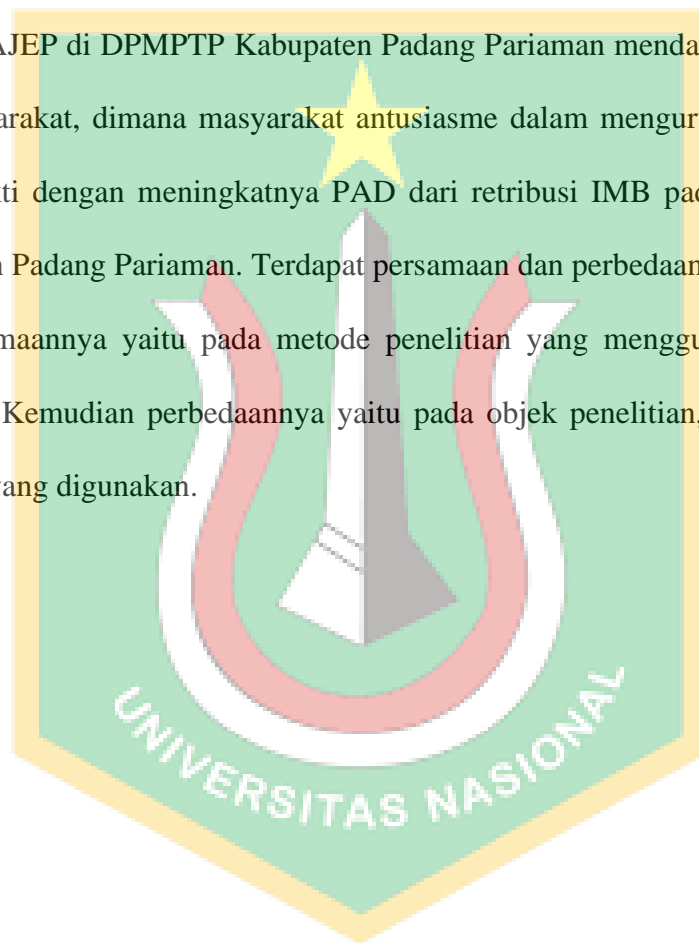
Penelitian terdahulu adalah referensi dasar ketika melaksanakan sebuah penelitian, dikarenakan mempunyai fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam kajian penelitian ini. Pada bagian ini, penulis akan menjelaskan mengenai gambaran penelitian dari berbagai penelitian atau kajian sebelumnya serta berbagai konsep yang terkait dengan penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu yang penulis cantumkan beserta dengan hasil-hasil penelitian di antara lainnya sebagai berikut:

**Pertama**, penelitian yang dilakukan oleh Dani Setiarini dan Achmad Lutfi (2019), penelitian ini berjudul Adopsi Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori Wisdom, et al., (2013). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa setiap dukungan organisasi DPMPTSP DKI Jakarta atas layanan AJIB cukup baik, namun masih terdapat beberapa faktor yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan adopsi inovasi layanan AJIB kepada masyarakat. Beberapa faktor yang perlu diperbaiki meliputi regulasi yang mendukung penyelenggaraan AJIB, sosialisasi yang lebih baik tentang layanan AJIB kepada publik, dan juga perbaikan saluran *online* untuk mengakses layanan AJIB. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya yaitu pada metode penelitian yang menggunakan penelitian

kualitatif dan lokus penelitian. Kemudian perbedaannya yaitu pada teori yang digunakan.

**Kedua**, penelitian yang dilakukan oleh Tri Anggraini (2019), penelitian ini berjudul Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Musi Banyuasin Studi Kasus: (Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan (SAJI MUBA)). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analisis. Penelitian ini menggunakan teori Evert M Rogers. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi tersebut muncul sebagai respon terhadap tantangan luas wilayah kabupaten Musi Banyuasin yang terdiri 15 kecamatan. SAJI MUBA memiliki 4 keunggulan yang di antara lainnya yaitu HALLO SAJI yaitu kontak yang diberikan kepada masyarakat untuk dapat menanyakan terkait dengan mekanisme, syarat, prosedur dan tarif retribusi mengenai perizinan. Kedua, SAJI MAN yaitu petugas khusus untuk mengantar dan menjemput izin secara langsung di tiga kecamatan. Ketiga, KANTONG SAJI yaitu tempat yang disediakan atau dipersiapkan untuk digunakan bagi masyarakat yang telah melengkapi berkas. Keempat, SAJI ON SITE yaitu kebijakan yang menggandeng *stakeholder* yang terlibat dalam pengurusan perizinan dan diperuntukkan ketika persyaratan perizinan masyarakat belum lengkap. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya yaitu pada metode penelitian yang menggunakan penelitian kualitatif. Kemudian perbedaannya yaitu pada objek penelitian, lokus penelitian dan teori yang digunakan.

**Ketiga**, penelitian yang dilakukan oleh Farras Alfino Arya (2018), penelitian ini berjudul “AJEP”: Strategi Inovasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman Dalam Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori tipologi inovasi Muluk (2008). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Program AJEP di DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman mendapat respon positif dari masyarakat, dimana masyarakat antusiasme dalam mengurus perizinan. Hal ini, terbukti dengan meningkatnya PAD dari retribusi IMB pada tahun 2018 di Kabupaten Padang Pariaman. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya yaitu pada metode penelitian yang menggunakan penelitian kualitatif. Kemudian perbedaannya yaitu pada objek penelitian, lokus penelitian dan teori yang digunakan.



**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Dani Setiarini dan Achmad Lutfi pada tahun (2019)	Adopsi Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta	- Menggunakan Penelitian Kualitatif. - Lokus Penelitian	- Teori yang digunakan.
2.	Tri Anggraini pada tahun (2019)	Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Musi Banyuasin Studi Kasus : (Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan (SAJI MUBA))	- Menggunakan Penelitian kualitatif.	- Terletak pada objek Penelitian. - Lokus penelitian. - Teori yang berbeda
3.	Farras Alfino Arya (2018)	“AJEP”: Strategi Inovasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang	- Menggunakan penelitian kualitatif.	- Terletak pada objek penelitian. - Lokus penelitian.

		Pariaman Dalam Pelayanan Publik	- Teori yang berbeda.
--	--	---------------------------------	-----------------------

## 2.2 Kerangka Teoritis

### 2.2.1 Implementasi

Teori implementasi diambil dari judul penelitian ini yang menggunakan diksi praktik. Dalam pandangan penulis bahwa penulis menerjemahkan praktik sebagai implementasi, penerapan atau pelaksanaan, sehingga pada bagian ini penulis pun menjelaskan teori implementasi. Pada intinya praktik sama halnya dengan implementasi atau pelaksanaan.

Implementasi merupakan sebuah konsep yang memiliki rentang pemaknaan yang sangat luas bukan hanya sekadar berkaitan dengan pelaksanaan (*execution*) sebuah program atau kegiatan, melainkan juga berkaitan dengan sejumlah faktor yang mempengaruhi serta hasil dan manfaat yang diperoleh. Bahkan lebih dari itu konsep implementasi juga berkaitan dengan pencapaian tujuan yang lebih luas dan lebih besar sebagai bagian dari pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.<sup>11</sup>

Secara harfiah dapat dikatakan bahwa implementasi sering dipersamakan dengan sebuah pelaksanaan, sementara itu implementasi ada lebih dari sekedar sebuah pelaksanaan dari keinginan atau harapan. Pada organisasi pemerintahan daerah, bahwa implementasi kebijakan merupakan serangkaian tindakan yang berkaitan dengan sejumlah aktor yang mempengaruhinya, maka cara melihatnya

<sup>11</sup> Jumroh dan Yugo Jusri Pratama, *Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik* (Sumatera Barat: CV Insan Cendikia Mandiri, 2021), hlm. 1.

selalu dikaitkan dengan isi kebijakan itu sendiri hingga terkait dengan proses serta hasil dan manfaat dari sebuah pelaksanaan kebijakan itu sendiri.

Implementasi kebijakan adalah sebuah konsep yang di dalamnya terdapat sejumlah rangkaian tindakan dan juga faktor pengaruh yang menjadi acuan dan ukuran suatu keberhasilan program yang dilaksanakan. Seperti ketepatan sasaran, efisiensi dan efektivitas dari pelaksanaan program yang merupakan sesuatu yang penting dicermati dan menjadi ukuran dalam menilai keberhasilan atau sebaliknya kegagalan dari implementasi. Dalam sebuah proses implementasi kebijakan bukan hanya melihat bagaimana program atau kebijakan itu diterapkan, namun juga berusaha mencermati bagaimana isi kebijakan dan juga hasil dari penerapan kebijakan tersebut.

Implementasi program atau kegiatan di organisasi publik merupakan sesuatu yang rumit dan kompleks dalam pelaksanaannya, walaupun tergolong sebagai kegiatan yang sifatnya teknis dan operasional. Efektivitas dalam sebuah pelaksanaan kegiatan atau program tidak hanya selalu tentang untung-rugi sebagaimana yang dijadikan ukuran dan acuan keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan atau program di organisasi privat.

Dalam keberhasilan suatu implementasi kebijakan pelayanan publik di daerah tidak hanya sebatas keberhasilan dalam melaksanakan program dan kegiatan yang dimaksud sebagaimana SOP yang sudah ditetapkan, namun juga keberhasilan dalam lingkup pencapaian tujuan berupa hasil dan manfaat serta ketepatannya dalam mencapai sasaran atau target kebijakan.

### 2.2.1.1 Teori Implementasi Kebijakan

Dalam hal ini, penelitian ini menggunakan judul dengan istilah praktik. Dimana pandangan penulis terhadap praktik bahwa penulis menerjemahkan dan menjelaskan praktik sebagai implementasi, penerapan atau pelaksanaan. Oleh karena itu, pada bagian ini penulis pun menjelaskan teori implementasi kebijakan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa praktik dalam penelitian ini dijelaskan juga sebagai sebuah implementasi ataupun pelaksanaan.

Implementasi kebijakan adalah sebuah konsep yang tidak hanya mengandung arti berdasarkan rangkaian kedua kata tersebut. Dimana implementasi kebijakan sebagai sebuah konsep yang memiliki sejumlah landasan teoritik terutama sejumlah faktor-faktor yang berperan penting dalam proses pelaksanaan kebijakan. Dalam studi implementasi kebijakan terdapat model yang digunakan dalam meneliti proses implementasi salah satunya yaitu model teoritik implementasi kebijakan publik George C. Edwards III. Dimana konsep George C. Edwards III menjelaskan tentang implementasi kebijakan dengan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana dan struktur birokrasi. Teori implementasi kebijakan publik menurut George C. Edwards III diantaranya sebagai berikut.

#### 2.2.1.1.1 Teori Implementasi George C. Edward III

Menurut George C. Edward III (1980) menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik menimbulkan konsekuensi tertentu pada masyarakat yang dituju dalam proses implementasi kebijakan publik tersebut. Edward III berpandangan bahwa implementasi memiliki 4 (empat) faktor yaitu:<sup>12</sup>

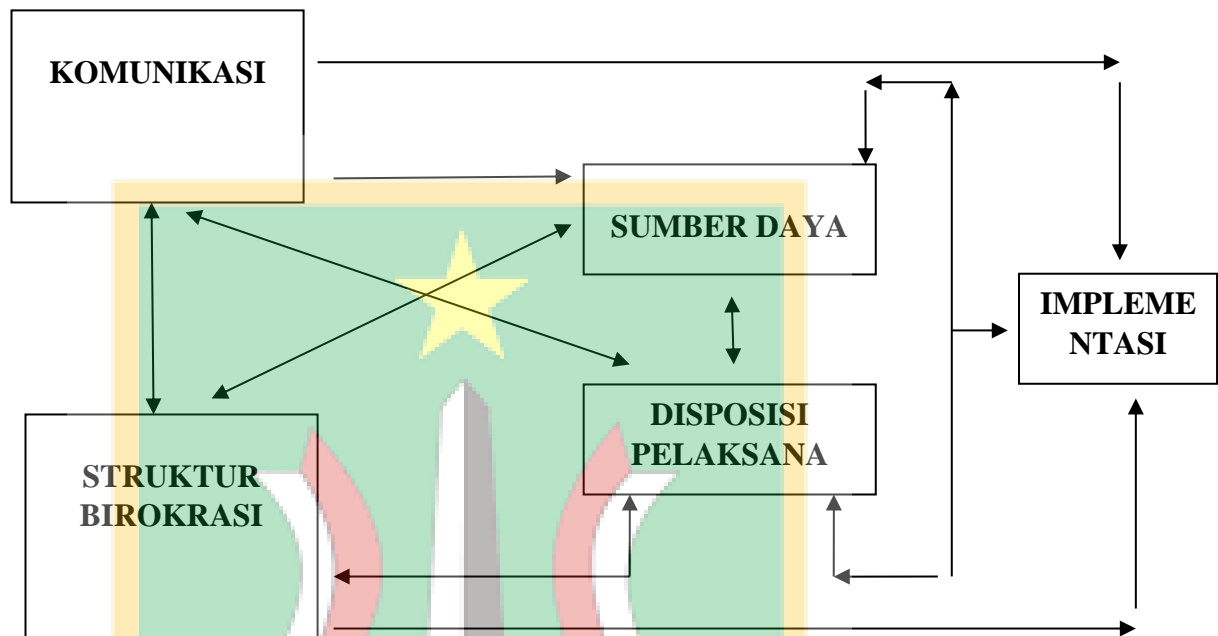
---

<sup>12</sup> *Ibid.* Hal. 122-123.

1. Komunikasi. Komunikasi dalam implementasi kebijakan publik yaitu komunikasi antara kebijakan dengan implementator di lapangan, serta antara implementator dengan kelompok sasaran. Hal tersebut menyangkut komunikasi tentang substansi kebijakan yang akan diimplementasikan. Ada tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi.
2. Sumber daya. Dalam hal ini, meskipun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, namun apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi tersebut tidak berjalan efektif. Dimana sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor, dan sarana dan prasarana.
3. Disposisi (sikap). Yakni watak dan karakteristik yang dimiliki implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan yang baik. Sebaliknya apabila implementor memiliki sikap yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan tidak berjalan efektif.
4. Struktur birokrasi. Dalam hal ini bahwa struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki sebuah pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi yaitu berupa *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi.



Dalam hal ini, gambar model implementasi kebijakan George C. Edward III, sebagai berikut:



**Gambar 2. 1 Model Implementasi Kebijakan George C. Edward III**

Sumber: diolah oleh penulis

Berdasarkan penjelasan di atas, maka teori George C. Edward III ini yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian ini yang dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa ada empat indikator dalam merumuskan sebuah implementasi kebijakan yang diantaranya yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi.

### 2.2.2 E-Government

*E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi dalam setiap aktivitas manajemen pemerintahan yaitu mulai dari perencanaan, pengorganisasian,

hingga pengawasan dan pengendalian pemerintahan.<sup>13</sup> Dimana *e-government* dengan bantuan teknologi informasi dapat mempermudah pekerjaan pemerintah baik pemerintah pusat maupun daerah terutama dalam menghasilkan data dan informasi, serta dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Habibtullah (2010) memberi batasan bahwa *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan operasional pemerintahan dengan memberikan manfaat bagi masyarakat dan menyediakan jasa atau pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat. Kemudian definisi *e-government* berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 menyatakan bahwa elektronik *government* (*e-government*) merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.<sup>14</sup> Maka dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa dengan implementasi *e-government* dapat mempermudah penyelenggara pemerintahan terkhusus dalam melayani masyarakat, dikarenakan *e-governmnet* menyediakan data informasi secara *up to date* dan transparan, sehingga masyarakat dapat mengakses kebutuhan akan pelayanan pemerintah di berbagai sektor pemerintah. Dimana *e-government* dapat menyederhanakan dan mempermudah penyelenggara pemerintahan baik dalam mengelola sistem *internal* maupun melayani masyarakat.

---

<sup>13</sup> Darmawan Napitupulu dkk, *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi* (Medan:Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm.32.

<sup>14</sup> <https://peraturan.bpk.go.id>, diakses pada 12 Maret 2023.

### 2.2.2.1 Manfaat E-government

Pemanfaatan *e-government* dalam manajemen pemerintahan membuat masyarakat mendapatkan hak-hak pelayanan yang berkualitas akan terpenuhi. Menurut Indrajit menyatakan ada beberapa manfaat yang diperoleh dengan penggunaan *e-government*, diantaranya yaitu:<sup>15</sup>

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, *control*, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka pencapaian konsep *good government*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai perubahan global dan *trend* yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis
7. Menciptakan masyarakat berbasis komunikasi informasi yang lebih berkualitas.

---

<sup>15</sup> Napitupulu dkk, *Op.Cit.* Hal.35.

### 2.2.2.2 Implementasi E-Government

Dari penjelasan tersebut bahwa bentuk implementasi *e-government* terdapat pada prinsipnya yang dapat dikategorikan secara umum menjadi 4 (empat) kategori atau tipe *e-government* yaitu G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*), G2G (*Government to Government*) dan G2E (*Government to Employee*). Dengan adanya *e-government* dan implementasi keempat kategori tersebut, maka diharapkan pemerintah dapat bertransformasi menjadi lebih modern, transparan, dan efisien dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Maka 4 (empat) kategori dalam implementasi *e-government* diantaranya yaitu:<sup>16</sup>

1. *Government to Citizen* (G2C), yakni merupakan salah satu kategori atau model dalam implementasi *e-government* yang bertujuan untuk menyediakan akses informasi dan layanan yang dibutuhkan atau diinginkan oleh masyarakat. Melalui model ini, pemerintah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan kemudahan akses bagi warga negara atau masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah. Dengan adanya model ini, diharapkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih efektif dan *responsive* terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. G2C memungkinkan pelayanan publik yang lebih modern, cepat, transparan, dan akuntabel, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

---

<sup>16</sup> *Ibid.* Hal. 10.

Salah satu contoh konkrit pelayanan perizinan dalam penerapan G2C yaitu Program AJIB. Dalam hal ini, AJIB merupakan sebuah layanan antar jemput berkas perizinan di Indonesia, masyarakat tidak harus melakukan pengurusan peizinan secara langsung atau tidak harus keluar rumah dan kantor, dan petugas AJIB yang menjemput berkas persyaratan perizinan dan mengantarkan kembali dokumen peizinan yang masyarakat butuhkan. Dalam akses layanan ajib melalui *call center*, *whatsapp*, email dan *website* DPMPTSP DKI Jakarta. Tujuan dari program ini memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan perizinan dan mengurangi beban biaya yang dikeluarkan masyarakat.

2. *Government to Bussines (G2B)*, yakni model atau aplikasi *government* yang bertujuan untuk menyediakan akses informasi dan layanan yang dibutuhkan bagi dunia usaha dan industri. G2B ini bertujuan untuk memenuhi berbagai informasi yang dibutuhkan bagi keberlangsungan suatu bisnis dimana dalam menjalankan usahanya, para pelaku usaha memiliki kebutuhan untuk berinteraksi dan bertransaksi dengan instansi pemerintah, misalnya pengurusan surat izin usaha, pendaftaran perusahaan, pelaporan wajib pajak, serta informasi terkait regulasi yang dikeluarkan pemerintah untuk iklim dunia usaha.

Salah satu contoh konkrit pengadaan barang dan jasa dari dunia usaha dan industri implementasi G2C yaitu *e-Procurement*. Keunggulan sistem *e-procurement* ini yaitu dapat mengurangi biaya transaksi terutama biaya dalam mencari dan memilih dari berbagai *supplier* produk atau jasa

yang sesuai dengan persyaratan produk dan jasa yang dibutuhkan. Sistem *e-procurement* yang dikembangkan merupakan sebuah pasar virtual yang biasa disebut *e-Marketplace*.

2. *Government to Government (G2G)*, merupakan salah satu model dalam implementasi *e-government* yang bertujuan untuk memfasilitasi saling pertukaran informasi antar berbagai instansi pemerintah. Model ini berokus pada meningkatkan kerja sama dan kolaborasi antara lembaga pemerintah untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang lebih baik.

Salah satu contoh G2G yang telah di implementasikan yaitu sistem *e-budgeting*. *E-budgeting* merupakan suatu mekanisme penyusunan anggaran pemerintah yang berbasis elektronik, dimana proses penganggarannya diawasi langsung oleh DPRD dan Bappeda. Dengan penerapam *e-budgeting*, maka diharapkan penganggaran pemerintah dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Sistem ini memungkinkan pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pembangunan secara keseluruhan.

3. *Government to Employee (G2E)*, yakni model dan aplikasi *e-government* fokus pada pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam lingkungan pemerintah. Model ini bertujuan untuk memberikan dukungan dan pelayanan kepada para pegawai atau ASN dalam berbagai aspek terkait dengan karir, komunikasi *internal*, penggajian, dan pengelolaan pendapatan serta dana pensiunan.

Salah satu contoh aplikasi G2E yang sudah diimplementasikan oleh lembaga pemerintah yaitu aplikasi siMAYA (administrasi perkantoran maya). Aplikasi ini merupakan langkah awal untuk membangun budaya kerja yang awalnya tradisional menuju budaya kerja yang modern dan berbasis digital, dimana berbagai kegiatan administrasi, pengelolaan data dan informasi dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi. Dengan penerapan aplikasi siMAYA diharapkan pemerintah dapat bergerak menuju sistem administrasi yang lebih modern, efisien, dan berbasis teknologi informasi. Manfaat yang dihasilkan dari aplikasi ini berupa efisien dan efektivitas serta fleksibilitas dari pekerjaan ASN, seperti efisiensi biaya diperoleh melalui penghematan penggunaan tinta atau ATK, karena digantikan oleh *e-paper*. Kemudian efisiensi waktu juga dihasilkan ketika disposisi surat menyurat bisa dilakukan dengan cepat apabila ASN sedang tidak berada dikantor disebabkan mobilitas yang tinggi.

### 2.2.3 Program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB)



**Gambar 2.2 Logo Antar Jemput Izin Bermotor**

Sumber: *Website* resmi DMPTSP Provinsi DKI Jakarta

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta merupakan perangkat kerja daerah yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat terkait penanaman modal dan pengurusan perizinan. Sebagai unsur pelaksana di bidang tersebut, DPMPTSP bertanggung jawab untuk menciptakan terobosan baru yang dapat mempermudah dan mempercepat proses pengurusan perizinan bagi masyarakat dan dunia usaha.

Salah satu inovasi pelayanan publik dalam pengurusan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP DKI Jakarta kepada masyarakat yaitu melalui program AJIB (Antar Jemput Izin bermotor) yang resmi diluncurkan pada Januari 2016. AJIB merupakan sebuah layanan antar jemput berkas perizinan di Indonesia, dimana pemohon tidak harus melakukan pengurusan perizinan secara langsung, maka petugas AJIB yang melakukan penjemputan berkas, bukan hanya itu saja petugas pun melakukan verifikasi langsung di lokasi pemohon, lalu mengantarkan berkas tersebut sesuai dengan lokasi unit pelayanan PTSP yang sudah ditentukan, kemudian apabila dokumen tersebut telah rampung diproses, maka petugas pun mengantarkan kembali dokumen tersebut ke lokasi pemohon tanpa dikenakan tarif. Terdapat dua cara dalam mengakses AJIB yaitu *online* dan *offline*. Secara *online* yaitu dimana masyarakat dapat menggunakan jasa AJIB dengan mengakses melalui *call center* atau *website* DPMPTSP DKI Jakarta. Kemudian secara *offline* yaitu dimana ketika unit pelayanan PTSP menjadi inisiator dalam penggunaan layanan AJIB, contohnya dengan menyerahkan dokumen perizinan yang sudah jadi kepada pemohon melalui AJIB. Dengan adanya program AJIB yang diimplementasikan



oleh DPMPTSP DKI Jakarta memiliki tujuan yang sangat relevan dalam meningkatkan pelayanan perizinan di daerah tersebut. Dimana melalui program AJIB, bahwa DPMPTSP DKI Jakarta menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan pelayanan publik dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Hal ini dengan memberikan kemudahan, transparansi, dan efisiensi dalam pengurusan perizinan, diharapkan masyarakat dan pelaku usaha dapat lebih mudah mengakses pelayanan publik yang berkualitas dan berkontribusi pada kemajuan DKI Jakarta secara keseluruhan.

AJIB sendiri merupakan komponen PJLP merupakan petugas pelaksana lapangan yang mendukung Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta dalam menjalankan layanan Publik. Dimana PJLP diatur dalam Pergub DKI Jakarta Nomor 249 Tahun 2016 tentang perubahan atas peraturan Gubernur Nomor 212 Tahun 2016 tentang pedoman pengelolaan penyedia jasa lainnya orang perorangan.

Dalam hal ini, untuk mewujudkan kepastian hukum, waktu dan biaya pelayanan perizinan dan non perizinan dengan berdasarkan pada pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terpadu Satu Pintu perlu disusun standar pelayanan agar dalam pelaksanaan program atau kebijakan dapat berjalan dengan baik.<sup>17</sup>

Dalam pelaksanaannya kepada masyarakat bahwa program layanan AJIB harus melalui beberapa alur kerja dalam pengurusan perizinan menggunakan layanan AJIB yaitu: 1) Pemohon melakukan pemesanan AJIB melalui *call center*

---

<sup>17</sup> <https://jdih.jakarta.go.id>, diakses pada 13 Maret 2023.

yang kemudian pemohon mengirimkan formulir pemesanan AJIB melalui email atau whatsapp; 2) *Call center* pun memilih petugas AJIB melalui sistem dan order telah diterima melalui aplikasi petugas AJIB; 3) Petugas AJIB pun menjemput berkas, memverifikasi lalu mengantarkan berkas tersebut sesuai unit pelayanan yang sudah ditetapkan; 4) Berkas diproses sampai selesai dengan estimasi waktu perizinan yang sudah ditentukan. Apabila berkas sudah selesai *back office* akan memberi info bahwa berkas sudah selesai; 5) Berkas perizinan yang sudah rampung diantar petugas AJIB ke lokasi pemohon. Berikut gambar alur kerja pengurusan izin melalui layanan AJIB:



**Gambar 2.3 Alur Kerja Pengurusan Izin Melalui Layanan AJIB**

Sumber: DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta

Berdasarkan gambar tersebut, dalam pelayanan perizinan melalui AJIB bahwa standar pelayanan terdiri dari persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, biaya pelaksanaan dan penangan pengaduan.

### 1. Persyaratan Pelayanan

Pemohon wajib memenuhi persyaratan yang berlaku sesuai dengan jenis perizinan yang akan diajukan. Persyaratan ini biasanya berbeda-beda tergantung jenis usaha atau kegiatan yang akan dilakukan oleh pemohon. Dalam pemesanan AJIB, beberapa persyaratan yang harus dipenuhi pemohon yaitu memiliki NIK berdomisili DKI Jakarta, membuat akun AJIB di *website* dan dapat memesan AJIB, selain itu pemesanan dapat melalui *call center*. Selain persyaratan khusus untuk pemesanan AJIB, pemohon juga harus memenuhi persyarat yang berlaku untuk jenis perizinan yang diajukan. Informasi mengenai persyaratan perizinan tersebut dapat diakses melalui *website* resmi DPMPTSP DKI Jakarta yaitu [pelayanan.jakarta.go.id](http://pelayanan.jakarta.go.id) yang dimana seluruh persyaratan dan informasi terkait yang masyarakat butuhkan tersedia di *website* tersebut.

### 2. Prosedur Pelayanan

Dalam hal ini, pemohon hanya perlu memesan layanan AJIB dan menunggu petugas AJIB datang untuk menjemput berkas, setelah itu petugas AJIB melakukan pengecheckan berkas dan kemudian mengantarkan berkas tersebut ke lokasi wewenang. Dan apabila dokumen telah rampung maka petugas AJIB mengantarkan berkas tersebut ke pemohon.

### 3. Waktu Penyelesaian

Dalam hal ini, waktu yang dibutuhkan untuk petugas AJIB dalam menjemput berkas pemohon perizinan berbeda-beda tergantung pada lokasi pemohon dan tingkat kemacetan di DKI Jakarta. Demikian juga, waktu penyelesaian perizinan akan bervariasi tergantung pada jenis izin yang diajukan oleh pemohon.

#### 4. Biaya Pelaksanaan

Layanan AJIB yang disediakan oleh DPMPTSP DKI Jakarta adalah layanan yang tidak memungut biaya sepeserpun dari masyarakat. Akan tetapi, terdapat perizinan yang dikenakan retribusi, yang dimana pemohon dapat langsung transfer ke rekening Bank DKI yang telah disediakan pemerintah daerah.

#### 4. Produk Pelayanan

Pelayanan antar jemput perizinan dan non perizinan baik itu di bidang perorangan, usaha dan investasi, dan sampai pengurusan dokumen selesai.

#### 5. Penanganan Pengaduan

Dalam penanganan pengaduan layanan Ajib ini cukup menghubungi *call center* ke nomor 1500 164, kemudian Email: [ajibtspdki@gmail.com](mailto:ajibtspdki@gmail.com), dan juga dapat melalui Telp/*WhatsApp* (0818 0886 3147).

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menjadi landasan berpikir penulis untuk menggambarkan permasalahan penelitian dan cara penelitian akan dilakukan. Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu terkait Praktik AJIB Pada DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta. Berdasarkan Data dari lapangan dan hasil-hasil penelitian terdahulu banyak ditemukan kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat sehingga tidak mendapat hasil yang optimal, sulitnya akses secara *online* melalui *call center*, kurangnya sumber daya manusia pada *call center*, dan Kurangnya informasi atau pemahaman masyarakat terhadap keberadaan dan fungsi program layanan AJIB.

Berangkat dari masalah tersebut bahwa terdapat kebijakan atau dasar hukum terkait pelaksanaan layanan AJIB kepada masyarakat yaitu Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 dan Peraturan Gubernur Nomor 249 Tahun 2016. Kemudian untuk mempertajam pembahasan penulis, maka penulis menggunakan indikator implementasi kebijakan dari teori George C. Edward III, bahwa ada 4 indikator implementasi kebijakan publik yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana dan struktur birokrasi. Pemakaian teori ini untuk mempertajam pembahasan dan menganalisis lebih lanjut mengenai pelaksanaan atau praktik AJIB. Sehingga bentuk kerangka berfikir yang penulis sajikan dapat digambarkan sebagai berikut:



Identifikasi Masalah:

1. Minimnya informasi masyarakat terhadap program AJIB. Dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat sehingga tidak mendapat hasil yang optimal.
2. Sulitnya akses secara *online* melalui *call center* dikarenakan masih seringkali mengalami gangguan/*error*.
3. Rumitnya akses pemesanan AJIB melalui *website* dan masih ditemukan gangguan atau *error* dalam akses pemesanan layanan AJIB melalui *website* DPMPTSP DKI Jakarta.

Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Gubernur Nomor 249 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 212 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Penyediaan Jasa Lainnya.

Teori Implementasi George C. Edward III:

1. Komunikasi.
2. Sumber daya.
3. Disposisi/sikap pelaksana.
4. Struktur birokrasi.

**Mewujudkan Praktik Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta.**

**Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran**