

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Indrayani, Entin. *E-Government : Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. Sumatera Barat: LPP Balai Insan Cendekia, 2020.
- Jumroh dan Yugo Jusri Pratama. *Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Sumatera Barat: CV Insan Cendekia Mandiri, 2021.
- Kathrina, Riris dan Robert Na Endi Jaweng. *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2020.
- Napitupulu, Darmawan dkk. *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS 2018, 2018.
- Trisantosa, Nyoman, Dewi Kurniasih dan Musa Hubeis. *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2022.
- Raco. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, Dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Grasindo, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suparno. *Implementasi Kebijakan Publik Dalam Praktek (Implementasi Kebijakan Ketahanan Pangan Kabupaten Rembang)*. Sidoarjo: Dwiputra Pustaka Jaya, 2017.
- Suwanda, Dadang, Wirman Syafri, dan Tjahya Supriatna. *Mal Pelayanan Publik Percepatan Peningkatan Kualitas Dan Inovasi Layanan Masyarakat*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021.
- Syahza, Almasdi. *Metodologi Penelitian*. Pekanbaru: UR Press Pekanbaru, 2021.

Jurnal:

- Anggraini, Tri. 2019. "Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Musi Banyuasin Studi Kasus : (Siapa Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan (SAJI MUBA))", *Jurnal Ilmu Politik*, Volume 11, Nomor 2, Juli (2019).
- Arya, Farras Alfino. 2018. "“AJEP”: Strategi Strategi Inovasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman Dalam Pelayanan Publik", *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, Volume 3, Nomor 3, Oktober (2018).

Irawan, Bambang, Muhammad Nizar Hidayat, Paisal Akbar, dan Andi Hafidz Khanz.2020. “Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda”, *Matra Pembaruan Jurnal Inovasi Kebijakan*, Volume 4, Nomor 2, Desember 2020.

Sari, Purnama 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.

Setiarini, Dani dan Achmad Lutfi. 2019. “Adopsi Inovasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta”, *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, Volume 8, Nomor 2, Desember (2019).

Wardani, Gitta Sonali Kusuma. 2021. “Inovasi Pelayanan Perizinan Bangunan Gedung 3.0 Di Pemerintah Provinsi Dki Jakarta”, *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, Volume 05, Nomor 2, Mei (2021).

Laporan:

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. (2020). Laporan Penyelenggara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta 2020.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. (2021). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta 2021.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. (2020). Laporan Penyelenggara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta 2022.

Undang-Undang:

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. 2022. *Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor e-0034 Tahun 2022*. Jakarta.

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

DKI Jakarta. 2016. *Peraturan Gubernur Nomor 249 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 212 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Penyediaan Jasa Lainnya*. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta: DKI Jakarta.

Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038. Sekretariat Negara. Jakarta.

Indonesia. Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Pemerintah Pusat.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2014. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715. Jakarta.

Website:

Badan Pusat Statistik Kota Jakarta Selatan. 2023. "*Peta Tematik Kota Jakarta Selatan Tahun 2020*". Diakses pada tanggal 15 Mei 2023, dari <https://jakselkota.bps.go.id/publication/2020/06/05/422da0fed11a11e948f6f62f/peta-tematik-kota-jakarta-selatan-tahun-2020.html>

Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. 2023. "*Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (Unit) di Provinsi DKI Jakarta 2019-2021*". Diakses pada tanggal 24 Februari 2023, dari <https://jakarta.bps.go.id/indicator/17/786/1/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis-kendaraan-unit-di-provinsi-dki-jakarta.html>

Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. 2023. "*Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta (Jiwa)*". Diakses pada tanggal 24 Februari 2023, dari <https://jakarta.bps.go.id/indicator/12/1270/1/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-dki-jakarta-.html>

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. 2023. "*Portal Resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta*". Diakses pada tanggal 24 Februari 2023, dari <https://pelayanan.jakarta.go.id/apps>

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2023. "*Antar Jemput Izin Bermotor*". Diakses pada tanggal 8 Mei 2023, dari <https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/302/pemerintah-provinsi-dki-jakarta/antar-jemput-izin-bermotor-ajib#>

Laeis, Zuhdiar. 2019. "*Dishut: Lewat tiga tahun makam bisa ditumpang*". Diakses pada tanggal 9 Mei 2023, dari <https://www.antaranews.com/berita/974552/dishut-lewat-tiga-tahun-makam-bisa-ditumpang>

Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan. “*Profil Pemerintahan Kota Administrasi Jakarta Selatan*”. Diakses pada tanggal 15 Mei 2023, dari <https://selatan.jakarta.go.id/pemerintahan/profil>

Statistik Sektoral Provinsi DKI Jakarta. “*Jakarta Selatan*”. Diakses pada tanggal 15 Mei 2023, dari <https://statistik.jakarta.go.id/jakarta-selatan>



LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PRAKTIK ANTAR JEMPUT IZIN BERMOTOR (AJIB) PADA DINAS

PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

PROVINSI DKI JAKARTA

Pedoman Wawancara Menggunakan Theory George C. Edward III

No.	Model Implementasi (George C. Edward III)	<u>Informan Kunci</u> (Analisis Pelayanan Publik DPMPTSP DKI Jakarta)	<u>Informan</u> (Tenaga Ahli SOP DPMPTSP DKI Jakarta dan Petugas AJIB)	<u>Informan Pendukung</u> (Masyarakat)
1.	Komunikasi	<ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana cara DPMPTSP melakukan kegiatan sosialisasi terkait program layanan AJIB kepada masyarakat? Dan Apakah terdapat hambatan dalam proses sosialisasi?2. Bagaimana pemahaman implementor terhadap isi kebijakan layanan AJIB ini?	<ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana cara DPMPTSP melakukan kegiatan sosialisasi terkait program layanan AJIB kepada masyarakat? Apakah terdapat hambatan dalam proses sosialisasi?2. Bagaimana pemahaman implementor terhadap isi kebijakan layanan AJIB ini?	<ol style="list-style-type: none">1. Menurut anda apakah ada sosialisasi yang diberikan terkait program AJIB ini?2. Bagaimana komunikasi yang dilakukan pelaksana AJIB kepada anda tentang pelayanan perizinan dan non perizinan?

		3. Bagaimana komunikasi yang dilakukan pembuat keputusan (pimpinan) terhadap implementor terkait pelaksanaan program layanan AJIB ini?	3. Bagaimana komunikasi yang dilakukan pembuat keputusan (pimpinan) terhadap implementor terkait pelaksanaan program layanan AJIB ini?	
2.	Sumber Daya	<p>1. Berapa banyak sumber daya manusia yang tersedia dalam melaksanakan program layanan AJIB ini? Apakah sudah mencukupi?</p> <p>2. Bagaimana kompetensi implementor dalam pelaksanaan program layanan AJIB?</p> <p>3. Bagaimana sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan program layanan AJIB?</p>	<p>1. Berapa banyak sumber daya manusia yang tersedia dalam melaksanakan program layanan AJIB ini? Apakah sudah mencukupi?</p> <p>2. Bagaimana kompetensi implementor dalam pelaksanaan program layanan AJIB?</p> <p>3. Bagaimana sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan program layanan AJIB?</p>	<p>1. Bagaimana tanggapan anda mengenai kemampuan pelaksana dalam melaksanakan layanan AJIB?</p> <p>2. Apakah fasilitas atau sarana dan prasarana sudah sesuai yang diberikan memuaskan?</p>
3.	Disposisi Pelaksana	1. Bagaimana sikap pelaksana	1. Bagaimana sikap pelaksana	1. Bagaimana konsistensi sikap

		<p>(implementor) terhadap praktik program layanan AJIB?</p> <p>2. Bagaimana komitmen pelaksana dalam mengimplementasikan program layanan AJIB?</p> <p>3. Apakah terdapat hambatan yang ditemukan pelaksana dalam praktik program layanan AJIB?</p>	<p>(implementor) terhadap praktik program layanan AJIB?</p> <p>2. Bagaimana komitmen pelaksana dalam mengimplementasikan program layanan AJIB?</p> <p>3. Apakah terdapat hambatan yang ditemukan pelaksana dalam praktik program layanan AJIB?</p>	<p>pelaksana dalam pelaksanaan layanan AJIB ini?</p> <p>2. Bagaimana sikap pelaksana dalam merespon layanan AJIB ini kepada anda?</p>
4.	<p>Struktur Birokrasi</p>	<p>1. Apakah ada regulasi terkhusus terkait SOP dalam melaksanakan program layanan AJIB ini?</p> <p>2. Bagaimana dengan pembagian kewenangan dan antar bagian dalam pelaksanaan program AJIB ini?</p> <p>3. Bagaimana penerapan SOP dalam praktik program pelayanan IPTM menggunakan</p>	<p>1. Apakah ada regulasi terkhusus terkait SOP dalam melaksanakan program layanan AJIB ini?</p> <p>2. Bagaimana dengan pembagian kewenangan dan antar bagian dalam pelaksanaan program AJIB ini?</p> <p>3. Bagaimana penerapan SOP dalam praktik program pelayanan</p>	<p>1. Bagaimana kesan dari layanan AJIB yang anda terima dalam mengakses program AJIB ini?</p>

		<p>layanan AJIB? Dan apakah terdapat hambatan dalam penerapan SOP layanan AJIB terkait dengan pelayanan perizinan IPTM?</p>	<p>IPTM menggunakan layanan AJIB? Dan apakah terdapat hambatan dalam penerapan SOP layanan AJIB terkait dengan pelayanan perizinan IPTM?</p>	
--	--	---	--	--



TRANSKIP WAWANCARA

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara mendalam Informan 1

Nama : Chrisno Harimanwibowo

Jabatan : Analis Pelayanan Publik Bidang Pengembangan Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI
Jakarta

Hari/Tanggal : Rabu, 5 Juli 2023

Alamat : Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi DKI Jakarta

Keterangan :

N : Narasumber atau Pak Chrisno

P : Pewawancara atau Rahmat Taufik Hidayat

Wawancara Mendalam	
P	Baik Pak, setelah berkenalan saya akan memulai sesi wawancara. Pertanyaan pertama yaitu menurut Pak Chrisno, Bagaimana cara DPMPTSP melakukan kegiatan sosialisasi terkait program layanan AJIB kepada masyarakat? Dan Apakah terdapat hambatan dalam proses sosialisasi??
N	Mungkin saya jawab secara garis besarnya bahwa DPMPTSP setiap memiliki program yang kita punya untuk melakukan proses sosialiasasi. Untuk bidang yang membidangi hal tersebut yaitu Bidang Penyuluhan dan Pengaduan, serta seksi yang membidangi yaitu Seksi Penyuluhan. Pada Seksi Penyuluhan kita memiliki beberapa media sosial seperti chanel youtube, instagram, facebook, dan twitter. Intinya si untuk menjangkau secara luas. Bukan hanya itu saja kita juga menyediakan beberapa kanal yaitu salah satunya web pelayanan.jakarta.go.id dan juga ada call center yang dimana

	<p>masyarakat dapat menanyakan apa saja yang perlu masyarakat sampaikan.</p> <p>Kemudian terdapat hambatan dalam proses sosialisasi pastinya dalam semua aspek dengan berbagai lapisan masyarakat dengan bentuk demografi yang berbeda-beda di Jakarta yang sangat beragam ini memang ada beberapa kesulitan. Contohnya yaitu masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan AJIB ini. Padahal sayang sekali ya layanan AJIB ini sangat berguna sekali bagi masyarakat.</p>
P	Lalu untuk sosialisasi tersebut apa sudah mencapai target?
N	Secara target kuantifikasi belum ada target ya, tetapi secara target kualifikasi itu kita dapat merasakan dampak makronya, itu adalah peningkatan jumlah perizinan dan non perizinan aja sih dalam menggunakan layana AJIB si.
P	Baik Pak, selanjutnya pertanyaan kedua Bagaimana pemahaman implementor terhadap isi kebijakan layanan AJIB ini??
N	Yang pasti AJIB kami ada pembekalan baik secara teknikal ataupun administratif. Jadi mereka sudah tahu Lawnya dan rulesnya yang menjadi tanggung jawab dan dimana yang menjadi tupoksi mereka itu sudah kami buat kami komunikasikan serta kami diklatkan juga.
P	Bagaimana komunikasi yang dilakukan pembuat keputusan (pimpinan) terhadap implementor terkait pelaksanaan program layanan AJIB ini?
N	Menurut saya <i>clear</i> ya, program ini <i>top-bottom</i> dalam arti merupakan inisiasi dari pimpinan itu sendiri. Dimana komunikasi tersebut dalam bentuk kebijakan dan gabisa dalam bentuk lisan ya kalau di pemerintahan semua tertuang dalam bentuk kebijakan, dan juga ada surat perintahnya dikarenakan AJIB ini PJLP ada kontraknya nah dikontrak tersebut ada point-point yang harus dituangkan kepada mereka sendiri.
	Jadi komunikasi dari pimpinan yaitu dibentuknya suatu kontrak, regulasi, kemudian aturan-aturan seperti kode etik dan segala macamnya, dimana itu bentuk komunikasi pimpinan dalam hal menseragamkan dan menstadarisasi kebijakan dari implementasi AJIB.
P	Berapa banyak sumber daya manusia yang tersedia dalam melaksanakan program layanan AJIB ini? Apakah sudah mencukupi?
N	Khusus jumlahnya mas pada tahun 2021 dan 2022 mengalami kenaikan. Pada tahun 2021 yaitu berjumlah 299 orang dan pada tahun 2022 menjadi 561 orang, dikarenakan kita ingin menjangkau sampai tingkat kelurahan.

	Dimana jumlah tersebut mencukupi dan AJIB ini sudah menjangkau aspek-aspek masyarakat dalam hal tersebut indikator yang bisa kita nilai yaa kepuasan masyarakat yang terus meningkat, terakhir masih meningkat ya mas, serta juga AJIB ini sebagai amanah dari DPRD DKI Jakarta.
P	Bagaimana kompetensi implementor dalam pelaksanaan program layanan AJIB??
N	Karena AJIB ini adalah komponen PJLP dan non ASN yang diatur pada PERGUB PJLP, yang pasti kompetensi untuk teknisnya yaitu AJIB ini adalah memiliki pengetahuan tentang mengendarai motor dan memiliki SIM, kemudian kompetensi perizinannya kami bekali dengan pembekalan berupa kurikulum, materi, dan kode etik yang sudah kami buat. Dimana selalu kami sosialisasikan pada saat perekrutikan tiap tahunnya. Jadinya kompetensi kami berstandar karena satu sumber pendidikan pelatihannya kemudian juga kami pastikan dengan <i>monitoring</i> , evaluasi dan penilaiannya.
P	Bagaimana sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan program layanan AJIB??
N	Untuk sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan AJIB itu berupa anggaran yang dianggarkan dari APBD yaa, untuk anggaran AJIB sendiri yaitu 19 miliar pada tahun 2020, lalu 28 miliar pada tahun 2021, serta 55 miliar pada tahun 2022 yang dimana alokasinya untuk gaji, atribut dan percetakan. Kemudian sarana dan prasana pelaksanaanya berupa motor tentu saja dan mobil.
P	Bagaimana sikap pelaksana (implementor) terhadap praktik program layanan AJIB?
N	Sikap pelaksana AJIB sendiri sudah diatur sesuai dengan kode etik yang sudah kami buat untuk implementor dan kemudia konsep utamanya yaitu dibuat oleh pimpinan, kemudian untuk implementor tugasnya adalah menjalankan dan menyempurnakan serta ikut mensosialisasikan kepada AJIB lainnya. Dimana untuk kode etiknya sudah disosialisasikan terlebih dahulu setelah rekrutmen, dikarenakan AJIB ini bersinggungan langsung dengan masyarakat walaupun AJIB ini membantu saja dan tidak melakukan pemrosesan, dan dengan adanya kode etik tersebut apabila masyarakat ingin memberikan uang kepada petugas AJIB baik itu berupa tips bahwa petugas AJIB tidak boleh menerima uang secara langsung.
P	Jadi pak AJIB ini dapat mengatasi praktik pungli ataupun percaloan ya pak?

N	Iya pasti daripada memakai calo lebih baik menggunakan jasa AJIB tidak dikenakan biaya sepeser pun. Tapi AJIB hanya bisa menjadi perantara saja atau informasi saja, tidak bisa ia melakukan pemrosesan, pengajuan juga tidak bisa namun untuk membantu bisa yang dimana untuk akunya milik pemohon bukan AJIB. Jadi, sifatnya memandu saja.
P	Bagaimana komitmen pelaksana dalam mengimplementasikan program layanan AJIB?
N	Baik dari tingkat pimpinan yang sudah saya sampaikan tadi yang pasti sudah konsen sampai memikirkan dalam hal ada trainingnya, organizingnya, <i>monitoring</i> dan evaluasinya itu semua sudah dipikirkan. Selain itu yang sudah kita pikirkan juga ada kontraknya, kesepakatan tupoksinya, ada hak yang diperoleh, dan <i>punishment</i> yang sudah diatur dalam kontrak itu serta pekerjaan yang sudah kita atur apa saja yang menjadi target mereka dan apa saja yang tidak boleh dilakukan dalam tupoksi tersebut. Jadi, memang komitmen pimpinan sudah jelas ya pastinya dalam program yang ada di dpmptsp dimana semua berdasarkan pada regulasi sendiri, maka dari itu komitmen pimpinan terhadap AJIB sangat kuat kepada pelaksana baik dari <i>monitoring</i> sampai evaluasi.
P	Apakah terdapat hambatan yang ditemukan pelaksana dalam praktik program layanan AJIB?
N	Untuk hambatan yang berarti belum ada dirasa secara signifikan mas, lalu saat ini optimalisasi layanan AJIB masih terus kami lakukan.
P	Apakah ada regulasi terkhusus terkait SOP dalam melaksanakan program layanan AJIB ini?
N	Oke, yang pasti AJIB itu secara kompetensi mengacu pada Pergub Nomor 249 Tahun 2016, kemudian untuk regulasi pendukung yang pertama yaitu Keputusan Kepala BPTSP Nomor 157 Tahun 2015 tentang pengangkatan petugas AJIB sebanyak 51 orang, kedua ada Keputusan Kepala Dinas Nomor 97 Tahun 2019 tentang SOP penyedia jasa lainnya peorangan petugas <i>customer relations</i> dan petugas AJIB, ketiga ada Keputusan Kepala Dinas Nomor 100 Tahun 2020 tentang SOP pelaksanaan relaksi UMK, keempat ada Keputusan Dinas Nomor 18 Tahun 2021 tentang penetapan koortim koordinator. Jadi, yang menjadi regulasi tentang SOP nya yaitu Keputusan Kepala Dinas Nomor 97 Tahun 2019 tentang SOP penyedia jasa lainnya peorangan petugas <i>customer relations</i> dan petugas AJIB.
P	Bagaimana dengan pembagian kewenangan dan antar bagian dalam pelaksanaan program AJIB ini?

N	<p>Iya maksudnya pembagian kewenangan otomatis secara <i>structural</i> organisasi yang dimana AJIB itu pada dasarnya berada di bawah Subbag Kepegawaian. Jadi ada Kepala bidang pelayanan I, lalu Subbag Kepegawaian, kemudian AJIB di bawah situ dan hal itu secara spesifiknya ya.</p> <p>Kemudian untuk pembagian pelaksanaan ada 4 orang yang menjadi koordinator utama AJIB, kemudian ada 3 orang yang menjadi operator yang dimana sebagai pembantu dalam menjalani sistem pemesanan AJIB dan melakukan <i>asessment</i> manual, dikarenakan AJIB sendiri sudah menggunakan <i>e-learning</i> seperti apabila pemohon memesan AJIB di lokasi tertentu secara geotek <i>locations</i> sudah masuk ke kecamatan atau kelurahan yang paling dekat maka sistem tersebut membagi secara otomatis seperti gojek, apabila dalam jangka waktu beberapa menit tidak ada yang mengambil order tersebut maka akan ada <i>assessment</i> secara manual oleh operator. Ketiga adalah AJIBnya sendiri baik AJIB motor yang ada di area maupun AJIB mobil itu juga diarahkan oleh koordinator seperti kebutuhan IPTM, apabila IPTM sedang naik maka kita buka AJIB di area tersebut.</p>
P	<p>Bagaimana penerapan SOP dalam praktik program pelayanan IPTM menggunakan layanan AJIB? Dan apakah terdapat hambatan dalam penerapan SOP layanan AJIB terkait dengan pelayanan perizinan IPTM?</p>
N	<p>Untuk di IPTM ini yang sudah saya jelaskan tadi bahwa kami akan membuka AJIB mobil untuk membantu penerbitan IPTM apabila ada penumpukan IPTM di kelurahan tersebut.</p> <p>Untuk hambatan si menurut saya aman aja dikarenakan apabila ada penumpukan dalam penerbitan IPTM maka kami solusikan untuk mengirim AJIB mobil di area tersebut yang terjadinya penumpukan.</p>
P	<p>Lalu ada gak sih pak bentuk kerjasama dari DPMPTSP kepada pihak lain terkait program AJIB ini?</p>
N	<p>Kalau AJIB sendiri diinisiasi langsung oleh DPMPTSP DKI Jakarta ya mas, dalam arti kalau secara dampak si iya ada, tapi kalau secara sumber tidak ada. AJIB ini emang diinisiasi langsung dari DPMPTSP baik dari sumber daya, anggaran itu semua APBD dari DPMPTSP sendiri. Kalau misalnya berdampak secara teknis kepada dinas lain iya mungkin contohnya Dinas Pertamanan yaitu pengurusan IPTM dari segi dampak bekerja sama dengan kami. Jadi, untuk kerja samanya dalam penerbitan output saja tapi inputnya dari DPMPTSP</p>
P	<p>Baik Pak Chrisno terima kasih sudah meluangkan waktu untuk saya wawancara, dan mohon maaf apabila sudah mengganggu waktunya.</p>

Transkrip Wawancara mendalam Informan 2

Nama : Eka Adi Prasetyo

Jabatan : Tenaga Ahli *Standard Operational Procedure* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta

Hari/Tanggal : Rabu, 5 Juli 2023

Alamat : Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Keterangan :

N : Narasumber atau Pak Eka

P : Pewawancara atau Rahmat Taufik Hidayat

Wawancara Mendalam	
P	Baik Pak, setelah berkenalan saya akan memulai sesi wawancara. Pertanyaan pertama yaitu menurut Pak Eka, Bagaimana cara DPMPTSP melakukan kegiatan sosialisasi terkait program layanan AJIB kepada masyarakat? Dan Apakah terdapat hambatan dalam proses sosialisasi??
N	Untuk sosialisasi terkait layanan AJIB terkhusus kepada masyarakat bahwa kami mempunyai bidang yang membidangi hal tersebut yaitu Bidang Penyuluhan dan Pengaduan yang dimana untuk bidang tersebut yang berwenang dalam melakukan sosialisasi terhadap seluruh program di DPMPTSP DKI Jakarta. Dalam mensosialisasikan AJIB ini melalui beberapa media sosial kami seperti chanel youtube, instagram, facebook, dan twitter. Lalu hambatan dalam proses sosialisasi yaitu sayangnya masih banyak sekali masyarakat yang belum mengetahui program ini, padahal manfaatnya pun sangat berguna untuk masyarakat daripada masyarakat memakai calo dalam pengurusan perizinan lebih baik memakai jasa AJIB ini. Maka dari itu, kami akan terus gencar melakukan sosialisasi AJIB ini kepada masyarakat.
P	Baik Pak, selanjutnya pertanyaan kedua Bagaimana pemahaman implementor terhadap isi kebijakan layanan AJIB ini??
N	Untuk pemahaman implementor kalau dimaksudkan kepada stakeholder melaksanakan AJIB sudah baik, baik itu dari tingkat

	<p>administrator atau koordinator AJIB nya bahkan sampai tingkat AJIB nya sudah mengetahui aturannya. Dalam arti si administratornya sudah buat rule dan membuat bahan kebijakan otomatis mereka sudah tau karena mereka sendiri yang membuat aturan tersebut, nah bagaimana menterjemahkan rule tersebut kepada petugas yaitu dengan mendiklatkan pelaksana AJIB tersebut.</p>
P	<p>Bagaimana komunikasi yang dilakukan pembuat keputusan (pimpinan) terhadap implementor terkait pelaksanaan program layanan AJIB ini?</p>
N	<p>Untuk komunikasi antara pimpinan dan pelaksana sudah cukup baik. Dimana komunikasi dari pimpinan yaitu dibentuknya kontrak kerja, regulasi dan kode etik, bukan hanya itu saja apabila adanya rekrutmen ulang dan dilakukannya pelatihan disitu juga peran pimpinan seperti pembukaan atau narasi-narasi yang sifatnya kode etik disitu pasti ada pimpinan, sebelum adanya penyampaian mengenai teknis AJIB maka pimpinan lah yang melakukan penyampaian terlebih dahulu.</p>
P	<p>Berapa banyak sumber daya manusia yang tersedia dalam melaksanakan program layanan AJIB ini? Apakah sudah mencukupi?</p>
N	<p>Untuk sumber daya setau saya ada 300 lebih dan itu mencangkupi seluruh unit pengelola di setiap PTSP sampai ke kelurahan, dan tahun ini pun juga ada penambahan lagi. Apakah sudah mencukupi? Ya sudah mencukupi, kecuali di Kepulauan Seribu karena memang tidak ada alat transportasi seperti kapal dan segala macam ya.</p>
P	<p>Untuk AJIB sendiri kan Pak terkait petugas lapangan ada 300 lebih, apakah saat ini AJIB dalam pemesannya masih menggunakan media <i>call center</i>?</p>
N	<p>Untuk <i>call center</i> sendiri sudah kami pusatkan bagian dari Bidang Penyuluhan dan Pengaduan, sedangkan AJIB unit lapangan yang bertugas untuk membantu lapangan ya seperti IPTM, UMKM dan sebagainya, termasuk sosialisasi sendiri di masyarakat.</p>
P	<p>Bagaimana kompetensi implementor dalam pelaksanaan program layanan AJIB?</p>
N	<p>Untuk kompetensinya si sudah diatur dalam kebijakan ya, yang dimana diatur dalam Pergub PJLP. Bukan hanya itu saja AJIB sendiri kami pastikan dengan evaluasi dan juga penilaian, setelah proses selesai ada penilaiannya AJIB dari pemohon sama seperti gojek dan itu kami pastikan kalau nilai mereka bagus dan nilai dari user atau Kanit (Kepala Unit) itu juga bagus.</p>
P	<p>Lalu Pak untuk kualifikasi atau persyaratan dalam open recruitment AJIB petugas AJIB seperti apa pak? Apa saja yang menjadi standar persyaratannya</p>

N	Secara garis besar si harus memahami perizinan di DKI Jakarta, kalau gasalah kemarin itu spesifikasinya naik ya untuk AJIB itu kalau gasalah D4 atau S1. Soalnya setiap tahun berubah dan upgrade juga untuk kompetensinya menambah atau tidak.
P	Bagaimana sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan program layanan AJIB??
N	Untuk sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan AJIB ini yang pasti anggaran ya dan dianggarkan melalui APBD dikarenakan AJIB ini disetujui oleh DPRD DKI Jakarta. Lalu untuk sarana dan prasarannya itu kami mempunyai beberapa kendaraan unit roda dua di tiap-tiap unit ya baik ada di kecamatan, kelurahan dan kota dan juga ada beberapa unit <i>mobile</i> karena AJIB itu bukan motor saja. Nah mobil itu digunakan biasanya di tempat-tempat yang ramai seperti ibaratnya sim keliling dimana areanya yaitu seperti di makam. Apakah kami hanya menyediakan motor saja? Tentu tidak, kami juga menyediakan jaket, helm dan segala macam perlengkapan <i>safetynya</i> mereka.
P	Untuk anggaran tersebut mencukupi tidak Pak?
N	Apakah cukup untuk semuanya? Ya kita cukup-cukupin ya mas.
P	Bagaimana sikap pelaksana (implementor) terhadap praktik program layanan AJIB?
N	Untuk sikap pelaksana yang pastinya sudah diatur ya sesuai dengan kode etik yang sudah dibuatkan untuk pelaksana. Jadi untuk kode etik adanya di awal dimana dengan adanya kode etik tersebut petugas tidak diperkenankan melakukan pungli, dikarenakan juga kami membuka pengaduan menggunakan media pengaduan kami dan kita kerja sama juga dengan KPK. Jadi apabila ada pelanggaran tersebut terjadi maka tidak ada toleransi langsung dipecat, karena kami tegas terhadap petugas yang melanggar kode etik.
P	Bagaimana komitmen pelaksana dalam mengimplementasikan program layanan AJIB?
N	Dari segi komitmen pimpinan sudah pasti jelas ya setiap program-program yang ada di DPMPTSP itu sudah di rencanakan dengan baik karena kita berada di pemerintah daerah yang terikat kepada regulasi dan juga peraturan-peraturan, maka sangat berbahaya kalau kami tidak memikirkan sampai sedetail itu. Dalam hal tersebut komitmen antara pimpinan dan pelaksana satu visi, dimana visi itu adanya dari atas ya dan visi juga pandangannya luas atau holistik jadi bagaimana caranya membuat visi ini bisa didengar, dilihat dan dilaksanakan oleh stakeholder-stakeholder yang ada dari visi pimpinan itu, dimana sudah

	menjadi kewajiban kami di DPMPTSP seluruh unsurnya itu menjalankan visi dari pimpinan.
P	Apakah terdapat hambatan yang ditemukan pelaksana dalam praktik program layanan AJIB?
N	Untuk hambatan ya sejauh ini yang dirasakan pelaksana mungkin tidak ada ya, dikarenakan kami sudah memfasilitasi mereka juga dan sebelum memulai bekerja kami pun melakukan pembekalan setiap pagi kepada mereka mengenai pelaksanaan AJIB ini.
P	Apakah ada regulasi terkhusus terkait SOP dalam melaksanakan program layanan AJIB ini?
N	Untuk AJIB sendiri secara regulasi diatur pada Pergub Nomor 212 Tahun 2016 tentang pedoman pengelolaan penyedia jasa lainnya orang perorangan yang kemudian berubah menjadi Pergub Nomor 249 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 212 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 212 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Penyedia Jasa Lainnya Orang Perorangan, kemudian untuk regulasi mengenai SOP nya sendiri yaitu Keputusan Kepala Dinas Nomor 97 Tahun 2019 tentang SOP penyedia jasa lainnya perorangan petugas <i>customer relations</i> dan petugas AJIB.
P	Bagaimana dengan pembagian kewenangan dan antar bagian dalam pelaksanaan program AJIB ini?
N	Oke untuk pembagian kewenangan antar bagian AJIB bahwa AJIB ini mempunyai koordinator masing-masing ya, jadi operator bisa langsung menghubungi dan memastikan koordinator jadi setiap wilayah memiliki koordinator baik itu di kota, dinas dan ada di kecamatan, jadi masing-masing wilayah ada koordinatornya. Dimana koordinator tersebut seperti ketua AJIB di wilayah tersebut dan juga lebih memudahkan kami dalam berkoordinasi si jadi petugas kalau mengalami hambatan apapun itu langsung menghubungi operator secara manual jadi langsung secepat mungkin menghubungi, karena pancaran sinyal di setiap wilayah tidak semuanya bagus ya takutnya begitu.
P	Bagaimana penerapan SOP dalam praktik program pelayanan IPTM menggunakan layanan AJIB? Dan apakah terdapat hambatan dalam penerapan SOP layanan AJIB terkait dengan pelayanan perizinan IPTM?
N	Kalau IPTM ini bahwa kami sudah membuka layanan AJIB mobil untuk membantu penerbitan IPTM apabila memang terdapat penumpukan IPTM ya mungkin kewalahan di kelurahan tersebut, namun bisa juga untuk melakukan pemesanan AJIB melalui website pelayanan.jakarta.go.id. Selain itu bukan hanya IPTM melainkan juga

	<p>SIP (surat izin praktik) dimana dokter itu kan jarang ada waktu untuk datang ke UPTPSP dalam hal tersebut kami bantukan AJIB.</p> <p>Kemudian IPTM di AJIB sendiri secara teknisnya kami akan mengirimkan AJIB ke tempat pemohon untuk melakukan pengambilan berkas lalu apabila perizinan IPTM sudah rampung petugas AJIB yang akan mengantarkannya kembali, pemesanan dapat melalui website atau bisa juga yang biasanya masyarakat ke kelurahan yang dimana masyarakat bisa datang ke tempat yang biasa AJIB <i>stand by</i> jadi kami mendekati diri baik itu ke makam, PTSP goes to mall dan segala macamnya.</p>
P	Mengenai IPTM ini apakah ada pembayaran atau retribusi gak pak?
N	<p>Ada. IPTM adalah izin kita yang berretribusi dan kami bekerja sama dengan Dinas Pertamanan untuk mengelola, dan kami hanya sebatas memproses izinnya saja akan tetapi untuk mengelola makam dan penyediaan dia di blok berapanya bahwa itu ranahnya Dinas Pertamanan. Nah untuk retribusinya kan sama-sama masuk ke daerah ya dan disitu kami juga menghitung juga yang nama retribusinya yaitu SKRD (Surat Ketetapan Retribusi Daerah) dan itu yang harus dibayarkan oleh pemohon untuk besar tarifnya berapa itu macam-macam ya. Jadi gamahal si seharusnya mangkanya kalau ada yang make calo sangat rugi sekali pastinya.</p>
P	Untuk pembayaran retribusi ini apakah AJIB menyediakan metode pembayarannya pak?
N	<p>Kalau di AJIB sendiri bahwa untuk menghindari gratifikasi dan penyimpangan lainnya kami tidak memperbolehkan AJIB untuk menerima uang tersebut yang namanya retribusi kami sudah melalui SOP ya itu melalui Bank daerah yaitu bank DKI. Jadi, pemohon membayar lewat ATM atau apapun itu selama itu melewati lorong yang sama semua yaitu Bank DKI, dengan hal itu jadinya tercatat semua tidak ada gratifikasi atau segala macamnya. Maka dari itu, AJIB dicari personil yang integritasnya sangat tinggi. Bukan hanya itu saja sekarang sudah ada beberapa chanel melakukan pembayaran retribusi seperti tokopedia, indomaret, dan QR code karena untuk retribusi sendiri disediakan oleh Bapenda sendiri yang jelas si kalau bayar ke AJIB tidak boleh intinya ya dan AJIB hanya mengarahkan saja tidak ada pembayaran sama sekali kepada AJIB dimana sampai saat ini tidak ada pembayaran tunai selain ke Bank DKI.</p>
P	Baik Pak Eka terima kasih sudah meluangkan waktu untuk saya wawancara, dan mohon maaf apabila sudah mengganggu waktunya.

Transkrip Wawancara mendalam Informan 3

Nama : Ahmad Jauhari

Jabatan : Petugas AJIB Kelurahan Ragunan Jakarta Selatan

Hari/Tanggal : Senin, 17 Juli 2023

Alamat : Kelurahan Ragunan Jakarta Selatan.

Keterangan :

N : Narasumber atau Pak Ahmad

P : Pewawancara atau Rahmat Taufik Hidayat

Wawancara Mendalam	
P	Baik Pak, setelah berkenalan saya akan memulai sesi wawancara. Pertanyaan pertama yaitu menurut Pak Ahmad, Bagaimana cara DPMPTSP melakukan kegiatan sosialisasi terkait program layanan AJIB kepada masyarakat? Dan Apakah terdapat hambatan dalam proses sosialisasi??
N	Untuk sosialisasi ini dikarenakan sekarang di era digital yang paling utama Instagram atau second opsi sosial media yaitu dari youtube untuk nama sosial media DPMPTSP yaitu layanan Jakarta dan mulai ada di sekitar tahun 2016. Untuk hambatan sendiri bahwa AJIB ini selalu dianggap sebagai calo oleh masyarakat, maka dari itu dari pimpinan sendiri memerintahkan dalam pelaksanaan tugas harus menggunakan seragam. Jadi kepercayaan masih kurang.
P	Baik Pak, selanjutnya pertanyaan kedua Bagaimana pemahaman implementor terhadap isi kebijakan layanan AJIB ini??
N	Jadi, untuk AJIB ini pada intinya antar jemput perizinan ya, bukan hanya perizinan aja AJIB juga memandu, apabila masyarakat ada yang ingin bertanya perihal mekanismenya kami harus siap menjelaskan dan harus tau jawaban.
P	Bagaimana komunikasi yang dilakukan pembuat keputusan (pimpinan) terhadap implementor terkait pelaksanaan program layanan AJIB ini?
N	Dulu AJIB fokus di antar jemput saja, namun sekarang dari arahan pimpinan tugas AJIB bukan hanya memandu melainkan mengerjakan tugas lainnya, seperti validasi data UMK. Dimana AJIB sekarang lebih proaktif. Terakhir itu menjadi pemantau galian PLN yang ada di jalanan itu mas.

P	Berapa banyak sumber daya manusia yang tersedia dalam melaksanakan program layanan AJIB ini? Apakah sudah mencukupi?
N	Untuk sumber daya sekitsr 500an, lalu untuk mencukupi, sudah cukup mas karena sekarang setiap kelurahan AJIB 2 orang, namun dulu hanya 1 orang. Jadi, mencukupi.
P	Bagaimana kompetensi implementor dalam pelaksanaan program layanan AJIB?
N	Jadi, kompetensi beragam ya soalnya AJIB ini dari segi kualifikasi masuk AJIB ada yang komunikasi, akutansi dan macam-macam. Maka dari itu, kami diadakannya pelatihan terkait pelayanan AJIB ini.
P	Lalu Pak untuk kualifikasi atau persyaratan dalam open recruitment AJIB petugas AJIB seperti apa pak? Apa saja yang menjadi standar persyaratannya
N	Saat ini si minimum Pendidikan yaitu S1. Lalu adalagi Pegawai Harian Lepas (PHL) Pendidikan minimum SLTA.
P	Bagaimana sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan program layanan AJIB??
N	Nah kalau di AJIB ini atau AJIB lama itu dia dapat motor dinas dan bensin, serta perawatan motor. Tapi yang baru 2020 tahun keatas itu tidak dapat jadi untuk motor dan bensin murni dari pribadi butuh berapa tahun lagi untuk pengajuan. Lalu untuk prasarana ini ada printer, wifi dan komputer. Walaupun beberapa ada yg rusak pengajuannya lama.
P	Bagaimana sikap pelaksana (implementor) terhadap praktik program layanan AJIB?
N	Gini ya, kami itu beda dari yang lain kalau dikantor kan contohnya bank itu akhir bulan deadline ya soalnya tutup buku, kalau di AJIB ini kami tergantung target dimana targetnya dari kepala dinas, Ketika itu sudah dirapatin dan sosialisasi harus kelar. Jadi ya sikap kami harus siap sedia dalam menjalankan tugas dari pimpinan.
P	Bagaimana komitmen pelaksana dalam mengimplementasikan program layanan AJIB?
N	Pastinya kalau kami sudah dikasih komitmen yaitu bintang S.E.T.I.A. Jadi hal tersebut yang menjadi komitmen kami ke masyarakat. Walaupun masyarakat ada yang ngeyel kami tetap harus melayani.
P	Lalu apakah terdapat hambatan yang ditemukan pelaksana dalam praktik program layanan AJIB?
N	Hambatan yang paling sering terjadi yaitu mencerdaskan seseorang. Ketika kami menjelaskan ke seseorang perihal <i>update-update</i> bahwa orang banyak yang mulai panas duluan. Kesulitan yang besar yaitu

	mencerdaskan seseorang, misalnya pada saat sudah saya jelaskan besoknya datang nanya lagi dengan pertanyaan yang sama. Lalu untuk cara mengatasi hal tersebut yaitu komunikasi harus membunmi dan memakai analogia tau contoh yang dasar atau yang sehari-hari.
P	Apakah ada regulasi terkhusus terkait SOP dalam melaksanakan program layanan AJIB ini?
N	Untuk SOP kami yaitu bintang S.E.T.I.A (Solusi, Empati, Tegas, Inovasi, dan Andal).
P	Bagaimana dengan pembagian kewenangan dan antar bagian dalam pelaksanaan program AJIB ini?
N	Balik lagi ya mas, jadi kami <i>copy paste</i> dari pemohon yang dimana banyaknya aktivitas masyarakat yang bermacam-macam seperti bekerja ataupun kuliah. Maka dari itu AJIB sebagai <i>second</i> opsi memudahkan masyarakat memproses perizinan yaitu mengantar berkas, menjemput berkas walaupun adalagi kewenangan lainnya misalnya di verifikasi oleh tim teknis, di verifikasi oleh admin, lalu diselesaikan oleh Kepala Unit kita.
P	Bagaimana penerapan SOP dalam praktik program pelayanan IPTM menggunakan layanan AJIB? Dan apakah terdapat hambatan dalam penerapan SOP layanan AJIB terkait dengan pelayanan perizinan IPTM?
N	Sebenarnya di setiap kelurahan mempunyai SOP yang berbeda-beda ya. Untuk disini ada PHL dan juga AJIB yang dimana PHL sendiri mengkrucut beberapa layanan seperti IPTM, SIP sementara AJIB harus semua perizinan mengetahui. Untuk yang melakukan penerbitan IPTM ini biasanya nenek-nenek yang dimana kebanyakan pada datang langsung nantinya petugas AJIB yang mengantarkan jadi nenek tersebut tanpa perlu menunggu. Untuk persyaratan IPTM juga diperlukan surat pengantar makam yang dimana dibuat secara manual. Untuk kendala sendiri itu pembuatan surat pengantar makam harus manual padahal di era digital ini penerbitan surat pengantar sebaiknya secara <i>online</i> saja. Jadi untuk IPTM pas buka <i>website</i> tuh yang pertama jakevo buat <i>onlinenya</i> , dari Dinas Pertamanannya, lalu retribusi, dan terakhir pemohon
P	Baik Pak Ahmad terima kasih sudah meluangkan waktu untuk saya wawancara, dan mohon maaf apabila sudah mengganggu waktunya.

Transkrip Wawancara mendalam Informan 4

Nama : Indra Prana
 Jabatan : Petugas AJIB (PHL) Kelurahan Ragunan
 Hari/Tanggal : Senin, 17 Juli 2023
 Alamat : Kelurahan Ragunan Jakarta Selatan

Keterangan :

N : Narasumber atau Pak Indra

P : Pewawancara atau Rahmat Taufik Hidayat

Wawancara Mendalam	
P	Baik Pak, setelah berkenalan saya akan memulai sesi wawancara. Pertanyaan pertama yaitu menurut Pak Indra, Bagaimana cara DPMPTSP melakukan kegiatan sosialisasi terkait program layanan AJIB kepada masyarakat? Dan Apakah terdapat hambatan dalam proses sosialisasi??
N	Kalau buat sosialisasi AJIB melalui sosial media seperti Instagram, youtube dan facebook itu si mas.
P	Baik Pak, selanjutnya pertanyaan kedua Bagaimana pemahaman implementor terhadap isi kebijakan layanan AJIB ini??
N	Kalau pemahaman si sudah baik ya dimana apabila masyarakat menanyakan informasi mengenai IPTM, kami harus menjelaskan dan menyampaikan sebaik mungkin.
P	Bagaimana komunikasi yang dilakukan pembuat keputusan (pimpinan) terhadap implementor terkait pelaksanaan program layanan AJIB ini?
N	Baik si, selalu memberikan saya pelatihan ya dan apabila ada kendala saya harus koordinasi ke pimpinan.
P	Berapa banyak sumber daya manusia yang tersedia dalam melaksanakan program layanan AJIB ini? Apakah sudah mencukupi?
N	Untuk di kelurahan ragunan ada 2 ya mas petugas AJIB.
P	Bagaimana kompetensi implementor dalam pelaksanaan program layanan AJIB?
N	Kalau kompetensi si harus memenuhi syarat yaa karena saya PHL minimal ya SMK.
P	Bagaimana sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan program layanan AJIB??

N	Untuk saya sendiri komputer dan wifi cukup bagus, namun mesin antrean masih rusak.
P	Bagaimana sikap pelaksana (implementor) terhadap praktik program layanan AJIB?
N	Kalau untuk pelayanan si insya allah masyarakat kami akan membantu masyarakat yang kesulitan dalam pembuatan IPTM.
P	Bagaimana komitmen pelaksana dalam mengimplementasikan program layanan AJIB?
N	Komitmen saya dari pelayanan sudah dituntut untuk melayani masyarakat dan tentunya koordinasi ke pimpinan.
P	Lalu ada gak sih mas hambatan dalam pelaksanaan AJIB ini?
N	Hambatan yang paling sering terjadi yaitu masyarakat masih bandel dalam arti dalam pembuatan pengantar TPU masih susah bahkan tidak mau untuk pembuatannya. Lalu saya meminta pegawai TPU untuk membuat surat pengantar secara <i>online</i> .
P	Apakah ada regulasi terkhusus terkait SOP dalam melaksanakan program layanan AJIB ini?
N	Kalau dari pengetahuan saya S.E.T.I.A (Solusi, Empati, Tegas, Inovasi, dan Andal).
P	Bagaimana dengan pembagian kewenangan dan antar bagian dalam pelaksanaan program AJIB ini?
N	Kalau saya dikarenakan AJIB PHL lebih kefokuskan ke IPTM.
P	Bagaimana penerapan SOP dalam praktik program pelayanan IPTM menggunakan layanan AJIB? Dan apakah terdapat hambatan dalam penerapan SOP layanan AJIB terkait dengan pelayanan perizinan IPTM?
N	Persyaratan IPTM yaitu harus minta surat dari rumah sakit, pengantar TPU, Akta kematian, KTP ahli waris dan Kartu Keluarga. Kemudian setelah itu mulai pemrosesan dilakukan tim teknis.
P	Baik Pak Ahmad terima kasih sudah meluangkan waktu untuk saya wawancara, dan mohon maaf apabila sudah mengganggu waktunya.

Transkrip Wawancara mendalam informan masyarakat 5

Nama : Siti Rogayah

Usia : 50 Tahun

Hari/Tanggal : Kamis, 6 juli 2023

Alamat :Jl. Jatipadang RT 05 RW 04 No.62 C, Jatipadang, Pasar Minggu,
Jakarta Selatan

Keterangan :

N : Narasumber atau Ibu Siti Rogayah

P : Pewawancara atau Rahmat Taufik Hidayat

Wawancara Mendalam	
P	Izin Ibu, saya akan memulai pertanyaan terkait program layanan AJIB yang ibu rasakan. Pertanyaan pertama yaitu menurut ibu, apakah ada sosialisasi yang diberikan terkait program AJIB ini?
N	Menurut saya sosialisasi terkait AJIB ini kurang ya secara langsung, hingga saya mengetahui layanan AJIB ini melalui Instagram, jadi saya tahu lewat instagram dek.
P	Kemudian, bagaimana komunikasi yang dilakukan pelaksana AJIB kepada ibu tentang pelayanan perizinan dan non perizinan?
N	Setelah saya mengetahui adanya AJIB ini dan akhirnya saya membutuhkan layanan dari AJIB ini eee komunikasi dari petugasnya cukup bagus ya, terus juga dalam penyampaiannya terkait persyaratan yang saya perlukan dan pengurusan yang saya perlukan cukup bagus si yang diberikan petugasnya kepada saya, yang pada saat itu saya melakukan pengurusan IPTM.
P	Bagaimana tanggapan Ibu mengenai kemampuan pelaksana dalam melaksanakan layanan AJIB?
N	Dalam memberikan informasi mengenai IPTM ini cukup bagus ya kemampuannya dan penjelasannya yang saya bilang tadi sudah cukup jelas, untuk menggunakannya lebih mudah gitu.
P	Apakah fasilitas atau sarana dan prasarana sudah sesuai yang diberikan memuaskan?
N	Menurut saya, seperti yang saya bilang sebelumnya untuk pembuatan perizinan menggunakan AJIB ini sudah cukup efektif ya dan mempermudah, namun terdapat hambatannya yang dimana ingin

	melakukan pemesanan di <i>website</i> terdapat server <i>error</i> , yang mana server <i>error</i> nya terjadi akibat saya dalam melakukan akses lokasi yang kurang tepat seperti itu seingat saya.
P	Lalu bagaimana konsistensi sikap pelaksana dalam pelaksanaan layanan AJIB ini?
N	Untuk sikap petugas dalam melayani pengurusan yang saya perlukan itu si dari awal pengurusan perizinan sampai selesai cukup baik ya ramah, jujur dan jelas dalam penyampaiannya. Cukup konsisten.
P	Bagaimana sikap pelaksana dalam merespon layanan AJIB ini kepada anda?
N	Kalau dari pengalaman saya, petugas dalam merespon keluhan dan informasi yang saya butuhkan sudah baik ya dek.
P	Lalu untuk pemesanan ibu melalui apa?
N	<i>Website</i> dek.
P	Dan pertanyaan terakhir bu, bagaimana kesan dari layanan AJIB yang Ibu terima dalam mengakses program AJIB ini?
N	Hmm kesan saya terhadap layanan AJIB dalam membuat IPTM kemarin tuh sudah cukup puas ya dek karena membantu sekali, sebab saya pun tidak perlu melakukan pengurusan secara manual lagi yang dimana saya menggunakan AJIB ini bisa <i>online</i> gitu dek, jadi lebih mudah saja gt dari mulai awal sampai selesai penerbitan perizinanya dan petugasnya juga sudah cukup baik dalam merespon. Jadi, proses pengurusan perizinan si sudah cukup baik ya bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja, itu si yang kemaren saya rasakan dek.
P	Baik bu, terima kasih telah meluangkan waktu untuk saya wawancarai wabillahitaufik walhidayah wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.
N	Waalaiikum salam.

Transkrip Wawancara mendalam informan 6

Nama : Faris Naufal Akbar

Usia : 23 Tahun

Hari/Tanggal : Jumat, 7 Juli 2023

Alamat : Jl. Nangka Gg. Langgar Rt06/Rw06 Tanjung Barat, Jakarta Selatan

Keterangan :

N : Narasumber atau Mas Faris Naufal Akbar

P : Pewawancara atau Rahmat Taufik Hidayat

Wawancara Mendalam	
P	Baik Mas Faris, kita mulai saja ya mas untuk sesi wawancara pada kesempatan kali ini terkait program layanan AJIB yang Mas rasakan. Pertanyaan pertama yaitu menurut mas, apakah ada sosialisasi yang diberikan terkait program AJIB ini?
N	Untuk saya sendiri secara sosialisasi secara langsung dari dinas saya tidak mengetahui ya. Saya mengetahui layanan AJIB ini dari tetangga saya.
P	Kemudian, bagaimana komunikasi yang dilakukan pelaksana AJIB kepada Mas Faris tentang pelayanan perizinan dan non perizinan?
N	Untuk penyampaian dari petugas AJIB perihal persyaratan dan prosedur perizinan sudah jelas dan mudah dipahami si untuk saya sendiri mas.
P	Bagaimana tanggapan Mas Faris mengenai kemampuan pelaksana dalam melaksanakan layanan AJIB?
N	Menurut saya si untuk petugas memiliki pemahaman yang baik ya mas.
P	Jadi, petugas AJIB dalam menyampaikan semua terkait prosedur pelayanan perizinan itu sangat baik sekali ya.
N	Iya betul mas, sudah cukup dimengerti si mas untuk saya sendiri.
P	Apakah fasilitas atau sarana dan prasarana sudah sesuai yang diberikan memuaskan?
N	Kalau untuk saya sendiri si untuk fasilitas yang diberikan bagus, tapi sempat dalam pemesanan melalui <i>call center</i> terdapat gangguan mas mungkin banyaknya masyarakat yang menghubungi.
P	Ohh Jadi gangguan dalam arti sulitnya untuk dihubungi atau terjadinya gangguan seperti itu mas?

N	Ya, kurang lebih seperti itu mas mungkin karena memang banyaknya konsumen yang memakai layanan tersebut mungkin jadi sibuk.
P	Lalu bagaimana konsistensi sikap pelaksana dalam pelaksanaan layanan AJIB ini?
N	Kalau untuk pelayanan si cukup ramah, konsisten dan jujur, lalu juga penjelasan yang diberikan pun mudah dipahami mas.
P	Bagaimana sikap pelaksana dalam merespon layanan AJIB ini kepada anda?
N	Petugas AJIB dalam merespon setiap informasi yang saya butuhkan cukup baik. Waktu itu saya melakukan pengurusan IPTM dan ada beberapa hal terkait prosedur yang saya tidak ketahui dan petugas pun sangat jelas memberitahu informasi tersebut si mas.
P	Dan pertanyaan terakhir Mas, bagaimana kesan dari layanan AJIB yang anda terima dalam mengakses program AJIB ini?
N	Kesan saya yang saya terima dalam pelayanan AJIB sangat membantu ya, dalam pengurusan perizinan IPTM saya tidak perlu lagi datang ke kelurahan atau PTSP dan hanya memesan lewat AJIB saja.
P	Oh berarti untuk saat ini memuaskan ya mas?
N	Cukup memuaskan mas, karena dalam pemesannya pun cukup gampang bisa lewat <i>call center</i> nya ataupun <i>website</i> .
P	Sebelumnya terima kasih mas sudah berkenan untuk saya wawancara, mohon maaf mengganggu waktunya wabillahitaufik walhidayah wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.
N	Walaikum salam.

Transkrip Wawancara mendalam informan 7

Nama : Sapto Ari Mukti

Usia : 23 Tahun

Hari/Tanggal : Senin 10 Juli 2023

Alamat : Gang Sawo, Cipadak, Jagakarsa, Jakarta Selatan

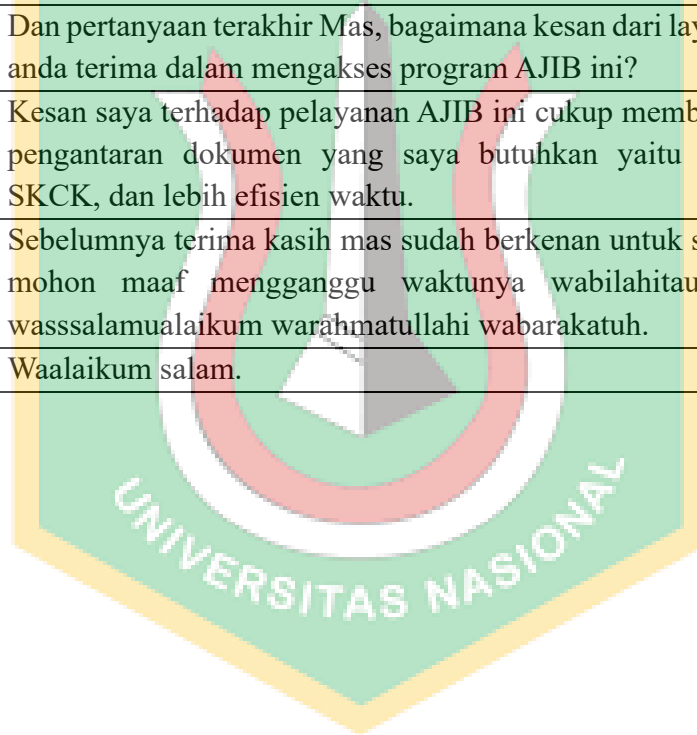
Keterangan :

N : Narasumber atau Mas Sapto Ari Mukti

P : Pewawancara atau Rahmat Taufik Hidayat

Wawancara Mendalam	
P	Baik Mas Sapto, saya akan memulai pertanyaan terkait program layanan AJIB yang Mas rasakan. Pertanyaan pertama yaitu menurut Mas Sapto, apakah ada sosialisasi yang diberikan terkait program AJIB ini?
N	Saya tidak tahu mengetahui adanya layanan AJIB ini pada awalnya, setiap saya mengurus dokumen saya selalu mendatangi kantor layanan. Saya menggunakan AJIB pada saat petugas layanan menawarkan AJIB untuk penjemputan berkas dan mengantarkan dokumen saya yang sudah jadi. Maka dari itu, saya menggunakan AJIB dalam mengurus dokumen saya. Jadi, untuk sosialisasi terkait AJIB ini kurang ya mungkin saja kerabat saya atau masyarakat lainnya tidak banyak yang mengetahui AJIB ini.
P	Kemudian, bagaimana komunikasi yang dilakukan pelaksana AJIB kepada Mas Sapto tentang pelayanan perizinan dan non perizinan?
N	Untuk penyampaian informasi dari petugas AJIB sudah jelas dan mudah dipahami.
P	Bagaimana tanggapan Mas mengenai kemampuan pelaksana dalam melaksanakan layanan AJIB?
N	Petugas AJIB memiliki kemampuan cukup bagus dikarenakan amanah dalam mengantarkan berkas saya dan juga memiliki pengetahuan yang baik ya soalnya informasi yang berikan juga cukup jelas.
P	Apakah fasilitas atau sarana dan prasarana sudah sesuai yang diberikan memuaskan?
N	Fasilitas yang saya dapatkan yaitu pengantaran berkas secara gratis. Namun untuk sarananya sendiri seperti pemesanan melalui <i>website</i>

	agak sedikit rumit ya soalnya harus masuk ke web pelayanan.jakarta.go.id terus baru bisa melakukan pemesanan, seharusnya dibuat lebih simple aja.
P	Lalu bagaimana konsistensi sikap pelaksana dalam pelaksanaan layanan AJIB ini?
N	Petugas memiliki sikap yang baik dan amanah.
P	Bagaimana sikap pelaksana dalam merespon layanan AJIB ini kepada anda?
N	Petugas sangat baik dalam merespon pertanyaan yang saya ingin ketahui dan informasi yang diberikan pun cukup jelas. Namun dalam menghubungi melalui whatsapp responnya juga cukup lama. mungkin karena emang banyaknya konsumen yang memakai layanan tersebut jadi sibuk.
P	Dan pertanyaan terakhir Mas, bagaimana kesan dari layanan AJIB yang anda terima dalam mengakses program AJIB ini?
N	Kesan saya terhadap pelayanan AJIB ini cukup membantu saya dalam pengantaran dokumen yang saya butuhkan yaitu surat pengantar SKCK, dan lebih efisien waktu.
P	Sebelumnya terima kasih mas sudah berkenan untuk saya wawancara, mohon maaf mengganggu waktunya wabillahitaufik walhidayah wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.
N	Waalaiikum salam.



LAMPIRAN DOKUMENTASI

Lampiran 3 Dokumentasi



- Dokumentasi foto bersama Bapak Chrisno selaku Staff Analis Pelayanan Publik Bidang Pengembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta

- Dokumentasi foto bersama Bapak Eka selaku Tenaga Ahli *Standard Operational Procedure* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta



➤ Dokumen foto bersama Bapak Ahmad selaku petugas AJIB Kelurahan Ragunan



➤ Dokumen foto bersama Bapak Indra selaku petugas PHL AJIB Kelurahan Ragunan



- Dokumen foto bersama Ibu Siti Rogayah selaku pengguna program layanan AJIB



- Dokumentasi foto bersama Mas Faris selaku pengguna program layanan AJIB



- Dokumen foto bersama Mas Sapto selaku pengguna program layanan AJIB

LAMPIRAN SURAT

Lampiran 4 Surat Penelitian



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 574 /WD/ 2/2023 Jakarta, 7 Juni 2023
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi DKI Jakarta

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

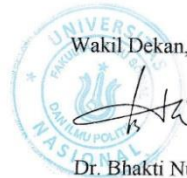
Nama : Rahmat Taufik Hidayat
Nomor Induk Mahasiswa : 193515516118
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : Jl. Sawo No. 17A, Cipadak, Jagakarsa, Jakarta Selatan
HP : 085810799064
Email : rahmattaufikhidayat701@gmail.com

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: **Praktik Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.**

Dengan Dosen Pembimbing: Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan berupa wawancara dan dokumen yang diperlukan seputar AJIB.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.



Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Gedung Mal Pelayanan Publik, Jl. HR. Rasuna Said Kav C.22, Telp. 021-50810900
Website: pelayanan.jakarta.go.id, Email :dpmpstp@jakarta.go.id

JAKARTA

Kode Pos 12940

Nomor : e-1002/TM.05

18 Juli 2023

Sifat : Penting

Lampiran : -

Hal : Balasan Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Yth. Kepada
Wakil Dekan Universitas Nasional
di
Jakarta

Sehubungan dengan surat Wakil Dekan Universitas Nasional nomor 574/WD/VI/2023 tanggal 7 Juni 2022 tentang Permohonan Penelitian dan Informasi Data dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Rahmat Taufik Hidayat

NIM : 193515516118

Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik

dengan ini disampaikan bahwa kami menyetujui permohonan penelitian tersebut yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta dengan memenuhi ketentuan yang berlaku.

Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi DKI Jakarta
Wakil,



Tembusan

1. Kepala Dinas PMPTSP Provinsi DKI Jakarta; dan
2. Sekretaris Dinas PMPTSP Provinsi DKI Jakarta.



Catatan:

1. UU ITE No.11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E BSSN

HASIL TURNITIN

Lampiran 6 Hasil Turnitin

Rahmat Taufik Hidayat_193515516118

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	3%
2	bptsp.jakarta.go.id Internet Source	1%
3	journal.umgo.ac.id Internet Source	1%
4	pelayanan.jakarta.go.id Internet Source	1%
5	eprints.binadarma.ac.id Internet Source	1%
6	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
9	jakarta.bps.go.id Internet Source	1%

10	repository.unas.ac.id Internet Source	<1%
11	talenta.usu.ac.id Internet Source	<1%
12	repository.stiabpd.ac.id Internet Source	<1%

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

Nama : Rahmat Taufik Hidayat
NPM : 193515516118
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 12 Maret 2001
Agama : Islam
Alamat : Jl. Sawo RT.013/RW.01 No. 17A, Kelurahan
Cipedak, Kecamatan Jagakarsa, Jakarta Selatan.
Nomor Telepon/HP : 085810799064
Email : rahmattaufikhidayat701@gmail.com

Pendidikan Formal
(2007-2013) SD Negeri Cipedak 06 Pagi
(2013-2016) SMP Negeri 131 Jakarta
(2016-2019) SMK Negeri 28 Jakarta
(2019-2023) Universitas Nasional Jakarta

