

## **IMPLEMENTASI LAYANAN ANTAR JEMPUT IZIN BERMOTOR (AJIB) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IMB DI UNIT PENGELOLA PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (UPPMPTSP) KECAMATAN KOJA**

Hendrikus Jabur<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

Email: [hendrikusjabur99@gmail.com](mailto:hendrikusjabur99@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Sesuai dengan Undang-Undang No.25 tahun 2009 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara serta penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Dalam rangka memberikan pelayanan pemerintahan yang optimal kepada masyarakat UPPMPTSP Kecamatan Koja melakukan inovasi pelayanan publik yang saat ini dikembangkan DPMPTSP adalah Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB). Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran terkait Implementasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) Dalam Meningkatkan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Unit Pengelola Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP) Kecamatan Koja dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori dari Meter dan Horn dengan pengukuran 6 (enam) Indikator yaitu: **Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan**, Sumber Daya, Karakteristik Organisasi Pelaksana, Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan, Sikap para pelaksana (Disposisi), Lingkungan sosial, ekonomi dan politik. Untuk itu narasumber yang digunakan pada penelitian, antara lain adalah Kepala Unit UPPMPTSP Kecamatan Koja, Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kecamatan Koja, Petugas Antar Jemput Izin Bermotor, dan Staf Teknis IMB, serta Masyarakat Kecamatan Koja. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Implementasian Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) sudah berjalan dengan baik. Dengan adanya Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) masyarakat sebagai pengguna layanan dapat menghemat waktu serta lebih menghemat biaya dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

**Kata Kunci:** Implementasi, AJIB, Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

### **ABSTRACT**

In accordance with Law No. 25 of 2009, the state is obliged to serve every citizen and resident to fulfill their basic rights and needs. In order to provide optimal government services to the people of Koja District, UPPMPTSP is implementing a public service innovation which is currently being developed by DPMPTSP, namely Motorcycle Permit Pick-up and Delivery (AJIB). This research aims to provide an overview regarding the Implementation of Motorized Permit Pick-up and Delivery Services (AJIB) in Improving Building Construction Permit (IMB) Services in the One Stop Investment and Integrated Service Management Unit (UPPMPTSP) Koja District using a descriptive qualitative method approach. This research uses the theory of Meter and Horn with the measurement of 6 (six) indicators, namely: Policy standards and targets/policy measures and objectives, Resources, Characteristics of the Implementing Organization, Communication between related organizations and implementation activities, Attitudes of implementers (Disposition), Social, economic and political environment. For this reason, the sources used in the research include the Head of the Koja District UPPMPTSP Unit, the Head of the Koja District

Administrative Subdivision, the Motorbike Permit Pick-up and Delivery Officer, and the IMB Technical Staff, as well as the Koja District Community. From the results of this research, it can be concluded that the implementation of the Motorized Permit Pick-up and Delivery Service (AJIB) has gone well. With the Motorized Permit Pick-up and Delivery Service (AJIB), the community as service users can save time and save more costs in processing Building Construction Permits (IMB).

**Keywords:** Implementation, AJIB, Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

## A. PENDAHULUAN

Sesuai dengan Undang-Undang No.25 tahun 2009 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara serta penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Untuk mempermudah proses penanaman modal harus mendapatkan izin dari instansi yang mengurus pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan untuk melayani seseorang guna memenuhi kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pada tahun 2013 Pemerintahan Daerah Khusus Ibukota Jakarta menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Instansi ini pada awalnya bernama Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP), yang merupakan hasil inovasi dari Gubernur DKI Jakarta 2012-2014.

Salah satu instansi yang mengurus pelayanan publik di DKI Jakarta yakni, Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP). UPPMPTSP merupakan suatu aktivitas penyelenggaraan publik dengan Visi “Solusi Perizinan Warga Jakarta” guna mendukung pembangunan serta investasi dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit dengan aturan hukum, mekanisme, sistem prosedur, kesiapan dari sumber daya manusia, dan sarana serta prasarana demi terciptanya pelayanan perizinan yang optimal. UPPMPTSP Provinsi DKI Jakarta yakni merupakan perangkat daerah penyelenggara Mal Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta sesuai dengan peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 mengenai penyelenggaraan mal pelayanan publik; Peraturan Gubernur DKI Jakarta nomor 142 Tahun 2017 tentang mal pelayanan publik; serta keputusan Gubernur DKI Jakarta nomor 1856 Tahun 2017 mengenai Mal Pelayanan Publik, sebagai tatanan peningkatan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dengan upaya menyelenggarakan pelayanan publik yang cekatan, mudah, terjangkau, aman serta nyaman dengan pengintegrasian pelayanan publik (Pelayanan Jakarta, 2016).

Dalam Peraturan Gubernur Nomor 160 Tahun 2019 mengenai organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP) merupakan salah satu instansi pelayanan publik terpadu, baik di pusat maupun daerah. Dalam manajemen birokrasi kegiatan penyelenggaraan ini mengeluarkan dokumen perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap terbitnya dokumen perizinan dan non perizinan, dilakukan secara terpadu dengan sistem satu pintu, adanya pelayanan ini termasuk dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan yang sebelumnya terdapat di Provinsi DKI Jakarta (<https://pelayanan.jakarta.go.id>). Unit Pengelola Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP)

Kecamatan Koja Kota Administrasi Jakarta Utara yang merupakan bagian dari instansi Pemerintah Daerah. Instansi ini mempunyai tugas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan baik penanaman modal, perizinan maupun non perizinan, yang proses pengolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai terbitnya sebuah dokumen dilakukan di dalam satu tempat.

Untuk memberikan pelayanan pemerintahan yang optimal kepada masyarakat UPPMPTSP Kecamatan Koja melakukan inovasi pelayanan publik yang saat ini dikembangkan DPMPTSP adalah Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB). Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) merupakan sebuah layanan antar jemput dengan kendaraan bermotor. Layanan AJIB yang dibangun pada Januari 2016 oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) berfungsi untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan yang diawali dengan konsultasi permohonan, pengajuan perizinan online sampai berkas perizinan/non izin diterbitkan atau secara langsung dari rumah/kantor. Antar jemput izin bermotor (AJIB) dapat diakses melalui website *pelayanan.jakarta.go.id*. Pada tahun 2020 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu hanya fokus memberikan layanan izin mendirikan bangunan relaksasi (IMB) dan izin usaha mikro dan kecil (IUMK). Salah satu perizinan yang menjadi kewenangan UPPMPTSP Kecamatan Koja adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Implementasi merupakan sebuah prinsip yang dimana terdapat tindakan maupun cara yang di lakukan oleh individu maupun sekelompok orang guna mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Implementasi ialah tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah untuk mencapai suatu tujuan yang telah di tetapkan dalam sebuah kebijakan. Menurut teori Van Meter dan Van Horn (dalam Sipayung 2019) metode pendekatan implemementasi kebijakan atau disebut dengan A Model of the Policy Implementation. Implementasi merupakan sebuah abstraksi atau performansi suatu kebijakan pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai indikator.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk melihat fenomena sosial yang terjadi saat ini dalam hubungan kerja pelayanan PTSP. Penelitian ini dilakukan di UPPMPTSP Kecamatan Koja Kota administrasi Jakarta Utara. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian tersebut, didasarkan atas beberapa pertimbangan antara lain karena biaya, waktu, tenaga yang dimiliki peneliti, serta letaknya yang begitu strategis dan mudah dijangkau oleh peneliti, selain itu juga karena peningkatan pengawasan dari pemerintah setempat yaitu terhadap perizinannya. Penelitian ini dimulai bulan Juni 2023 sampai dengan bulan Agustus 2023.

Sumber data yang diambil adalah pegawai unit pengelola penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kecamatan Koja dan masyarakat pengguna layanan antar jemput ijin bermotor (AJIB) sebagai pelaku izin mendirikan bangunan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui: Observas, Wawancara, Dokumentasi.

### **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 57 Tahun 2014 bahwa Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Provinsi DKI Jakarta memiliki tugas dan fungsi di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan yang dibentuk pada 1 Januari 2015. Terdapat 316 service point atau Unit Pengelola yang tersebar pada Kantor Kelurahan, Kecamatan, Kota/Kabupaten Administrasi dan Mal Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi awal terbentuknya PTSP Provinsi DKI Jakarta.

PTSP Provinsi DKI Jakarta diresmikan pada tanggal 2 Januari 2015. Pada awalnya PSTP bernama Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Provinsi DKI Jakarta. Seiring berjalan dan bertambahnya urusan penanaman modal, BPTSP Provinsi DKI Jakarta di ganti nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta yang diresmikan pada tanggal 3 Januari 2017. Terjadi beberapa perubahan kebijakan mengenai organisasi tersebut dalam perjalanannya yaitu Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 7 Tahun 2016 tentang perubahan Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2014 dan terakhir adalah Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 47 Tahun 2017 tentang petunjuk Pelaksanaan Terpadu Satu Pintu.

Pada pasal 5 (Pergub) Nomor 47 Tahun 2017 menyebutkan bahwa dalam kondisi tertentu kewenangan pelayanan dan penandatanganan perizinan dan non perizinan DPMPTSP, UPPMTSP Kota Administrasi, UPPMTSP Kabupaten Administrasi, UPPMTSP Kecamatan dapat dilimpahkan kepada UPPMTSP Kota Administrasi, UPPMTSP Kabupaten Administrasi, UPPMTSP Kecamatan dan UPPMTSP Kelurahan, yang dimanakondisi tertentu sebagaimana dimaksud diantaranya adalah dengan mempertimbangkan sumber daya dan kompleksitas keteknisan, sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dalam upaya menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman dengan pengintegrasian pelayanan publik.

#### **Implementasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB)**

Dalam teori Van Matter dan Van Horn menjelaskan bahwa untuk mengukur suatu kinerja implementasi kebijakan harus menegaskan pada standar dan sasaran tertentu yang harus di capai oleh para pelaksana kebijakan. Dalam teoritersebut, ada enam variabel yang mempengaruhi kinerja kebijakan yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial dan ekonomi, dan disposisi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Standar Dan Sasaran Kebijakan. Indikator ini melihat sasaran utama standar pada pengimplementasian Layanan Antar Jemput Bermotor (AJIB) terkait izin mendirikan bangunan (IMB) di Unit Pengelola Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP) Kecamatan Koja. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan standar dan sasaran kebijakan peneliti menyimpulkan

bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat penyelenggara pelayanan publik harus melakukan kegiatan yang sesuai dengan tuntutan dan harapan seluruh penduduk serta warga negara tentang peningkatan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009. Layanan Antar Jemput Ijin Bermotor di UPPMPTSP Kecamatan Koja sudah mencapai Standar dan Sasaran Kebijakan dalam pelayanan publik sesuai tugas dan fungsinya masing-masing.

2. Sumber Daya. Dalam proses implementasi secara keseluruhan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan dan keahlian yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sumber daya manusia bukan hanya dipandang sebagai alat untuk mencapai target disebuah instansi/ lembaga, akan tetapi aset yang sangat penting dan harus dipelihara serta dikembangkan dengan baik. Sumber daya manusia sebagai daya yang terdapat pada manusia yaitu berupa tenaga (energi) dan kekuatan (power). Tenaga ataupun kekuatan yang berasal dari manusia itu adalah pikiran/gagasan, ilmu pengetahuan, pengalaman, dan sebagainya yang berupa potensi fisik, moral dan intelektual yang berwujud dalam bentuk pendidikan. Layanan antar jemput ijin bermotor (AJIB) dalam meningkatkan pelayanan ijin mendirikan bangunan (IMB) di UPPMPTSP Kecamatan Koja pada indikator sumber daya sudah optimal.
3. Karakteristik Organisasi Pelaksana. Pada pengimplementasian kebijakan publik pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan publik akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksanaannya. Pada posisi lain agen pelaksana yang demokratis dan persuasif juga diperlukan. Selain itu, yang menjadi pertimbangan penting dalam menentukan agen pelaksana kebijakan adalah luas wilayah. Menurut Edward III (1980), prosedur-prosedur kerja standar (SOP) Standard Operating Procedures dan fragmentasi adalah karakteristik yang pertama utama dari struktur birokrasi. Standard Operating Procedures (SOP). Standard Operating Procedures (SOP) dikembangkan sebagai respon internal terhadap keterbatasan waktu dan sumber daya dari pelaksana dan keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas. Standard Operating Procedures (SOP) yang bersifat rutin dirancang untuk situasi tipikal di masa lalu mungkin menghambat perubahan dalam kebijakan karena tidak sesuai dengan situasi atau program baru. Pada indikator ini sudah sesuai dengan prosedur pelaksanaan layanan AJIB dalam mengurus ijin mendirikan bangunan namun di lapangan maupun di sistem masih menjadi faktor yang menghambat selama mengurus IMB di UPPMPTSP Kecamatan Koja sehingga perlu informasi yang tepat dan cepat tanggap dari dinas UPPMPTSP untuk selalu standby dalam menghadapi permasalahan jakevo agar dapat berjalan dengan optimal.
4. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana. Para individu (implementors) yang bertanggung jawab atas pencapaian standar dan tujuan kebijakan harus memahami standar tujuan. Karena itu standar dan tujuan harus dikomunikasikan kepada para pelaksana. Komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada

para pelaksana kebijakan tentang apa menjadi standar dan tujuan harus konsisten dan seragam (consistency and uniformity) dari berbagai sumber informasi. Dengan komunikasi yang jelas, para pelaksana kebijakan dapat mengetahui apa yang harus dilakukan dan apa yang diharapkan. Standar dan tujuan kebijakan sulit untuk dicapai jika tidak ada kejelasan dan konsisten serta keseragaman terhadap suatu standar dan tujuan. Dalam suatu organisasi publik, pemerintah daerah misalnya, komunikasi sering merupakan proses yang sulit dan kompleks. pada indikator komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana bahwasannya informasi yang disampaikan dari UPPMPTSP kepada instansi maupun dari UPPMPTSP kepada masyarakat, sudah berjalan dengan baik.

5. Sikap para pelaksana (Disposisi). Berhasil atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik sangat banyak dipengaruhi oleh sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi dari warga setempat yang mengerti betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Pada dasarnya kebijakan publik biasanya bersifat top down, bisa saja para pengambil keputusan tidak mengetahui atau bahkan tidak mampu menyentuh kebutuhan, dan keinginan serta permasalahan yang harus diselesaikan. Sikap mereka itu dipengaruhi oleh pandangannya terhadap suatu kebijakan dan caramelihat pengaruh kebijakan itu terhadap kepentingan-kepentingan organisasinya dan kepentingan-kepentingan pribadinya. untuk para pemohon/ masyarakat diberikan solusi oleh pihak PTSP dalam mengurus perijinan terlebih khusus dalam ijin mendirikan bangunan. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat/pemohon agar layanan antar jemput ijin bermotor (AJIB) dalam meningkatkan pelayanan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP) Kecamatan Koja menjadi lancar dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah diharapkan.
6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik. Dalam menilai kinerja implementasi lingkungan, sosial, ekonomi, dan politik perlu diperhatikan guna menilai kinerja implementasi. Hal tersebut bertujuan untuk melihat sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak kondusif dapat menjadisu sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif. pada indikator lingkungan, sosial, ekonomi, dan politik layanan antar jemput ijin bermotor (AJIB) dalam meningkatkan pelayanan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP) Kecamatan Koja sudah sesuai dengan harapan dan tuntutan sosial pada pelayanan publik.

#### **Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat**

Adapun Faktor Penghambat dan Pendukung, sebagai berikut:

- a) Masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik masyarakat menjadi visi utama dalam berjalannya penyelenggaraan tersebut. Proses implementasi pelayanan masih memiliki kendala dari masyarakat dalam melaksanakan Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) Dalam Meningkatkan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP) Kecamatan Koja. Kemudian masih banyak pemohon yang belum memanfaatkan layanan antar jemput ijin bermotor (AJIB) ini. Akan tetapi, bisa saja sosialisasi UPPMPTSP Kecamatan Koja kepada masyarakat memang kurang gencar di lingkungan masyarakat sehingga menyebabkan ketidaktahuan informasi. Hal ini dapat dikarenakan dalam pelaksanaan implementasi layanan antar jemput ijin bermotor (AJIB) sosialisasi hanya dilakukan melalui sosial media seperti facebook dan instagram serta website resmi DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta saja, belum sampai pada tahapan masyarakat. Sehingga kemungkinan hanya sebagian masyarakat/pemohon yang mengetahui layanan ini dalam mengurus ijin mendirikan bangunan (IMB) di UPPMPTSP Kecamatan Koja.

b) Faktor Komunikasi.

Komunikasi adalah salah satu faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya sebuah kebijakan dalam pelayanan publik. Faktor penghambat Implementasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) Dalam Meningkatkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Koja adalah faktor komunikasi. Kesalahan informasi memang masih sering terjadi, ini dikarenakan masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan AJIB dalam mengurus IMB terkesan tidak peduli terhadap syarat dan prosedur yang sudah ada didalam Standar Pelayanan.

c) Gangguan Server.

Aplikasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor adalah layanan berupa aplikasi yang dapat di download oleh masyarakat atau pemohon. Masyarakat atau pemohon yang ingin mengurus ijin mendirikan bangunan (IMB) dapat menggunakan layanan AJIB dengan memesan secara online untuk menjemput perizinan di wilayah Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Pada pelaksanaan layanan AJIB seringkali mengalami gangguan jaringan dan gangguan pada sistem Jakevo sebagai wadah untuk menginput perizinan ijin mendirikan bangunan (IMB).

### Faktor Pendukung

a) Kepemimpinan.

Pada pengimplementasian pelayanan publik kepemimpinan merupakan patokan sekaligus pendorong pada tahap pelaksanaannya. Keberadaan seorang pemimpin sangat dibutuhkan karena akan membawa dampak pada keterlibatan secara penuh pada setiap unsur organisasi. UPPMPTSP Kecamatan Koja pada layanan AJIB dalam meningkatkan pelayanan ijin mendirikan bangunan (IMB) tidak terlepas dari peranan kepemimpinan guna mencapai kepuasan masyarakat atau pemohon dalam melakukan pelayanan perizinan khususnya pelayanan IMB. Pada faktor

kepemimpinan baik kepala maupun pegawai atau staf yang memiliki satu tujuan yang jelas di dalam pelaksanaan pelayanan yang ada. Posisi kepemimpinan dari seorang individu yang sangat mempengaruhi hasil dari kualitas pelayanan yang disediakan kepada masyarakat, yaitu aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya. Dari hasil penelitian yang dilakukan, dari Kepala unit PTSP hingga petugas Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) sampai ke jajaran front office memiliki komitmen yang sangat tinggi di dalam menjalankan tugasnya. Kedekatan antara pimpinan dan bawahan juga dapat dilihat selama peneliti melakukan penelitian di UPPMPTSP Kecamatan Koja. Selain itu pegawai atau staf juga dapat memberikan usulan atau masukan untuk dapat memperbaiki kinerjanya yang dapat digunakan oleh instansi. Kepala unit PTSP hingga petugas Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) sampai ke jajaran front office memiliki komitmen yang sangat tinggi di dalam menjalankan tugasnya. Kedekatan antara pimpinan dan bawahan juga dapat dilihat selama peneliti melakukan penelitian di UPPMPTSP Kecamatan Koja. Selain itu pegawai atau staf juga dapat memberikan usulan atau masukan untuk dapat memperbaiki kinerjanya yang dapat digunakan oleh instansi.

b) Kualitas Pegawai.

Para pegawai yang ditempatkan oleh UPPMPTSP Kecamatan Koja baik front office maupun staf teknis IMB telah diberikan pelatihan yang baik untuk dapat menyelesaikan tugas masing-masing. Khususnya untuk petugas antar jemput ijin bermotor (AJIB) lapangan telah diberikan pelatihan berkaitan dengan memverifikasi berkas yang akan diantarkan ke kantor UPPMPTSP. Kemudian untuk staf teknis di bagian pemrosesan IMB yang bertugas memproses berkas IMB yang sudah juga telah dilatih dengan baik melalui pelatihan-pelatihan teknis. UPPMPTSP sendiri sudah berusaha agar pelayanan yang diberikan pegawai terstandar, sehingga bisa menghasilkan pelayanan yang sangat baik bagi masyarakat. Tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas pada sebuah organisasi juga akan meningkatkan persentase keberhasilan dalam mencapai visi misi serta tujuan yang ingin dicapai. Pelatihan-pelatihan yang diberikan organisasi sebelum melayani pemohon (masyarakat) adalah bentuk dari kesungguhan pemerintah khususnya Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar setiap program dapat mencapai kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama yang dilakukan pemerintah.

c) Sarana dan Prasarana

Selain faktor kepemimpinan dan kualitas pegawai faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik salah satunya ialah faktor sarana dan prasarana di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Koja sudah berusaha memenuhi segala fasilitas pendukung yang dibutuhkan seperti ruangan yang digunakan sebagai tempat pemberi pelayanan, dan peralatan serta perlengkapan sebagai penunjang pelaksanaan kegiatan. UPPMPTSP



Kecamatan Koja pada layanan AJIB dalam meningkatkan pelayanan ijin mendirikan bangunan (IMB) dapat dikatakan lengkap sesuai dengan kebutuhan. Sehingga dengan demikian dalam pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan dapat terlaksana dengan cukup baik.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Implementasi Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) Dalam Meningkatkan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Koja disimpulkan bahwa Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Koja sudah berhasil dalam pelaksanaannya. Dalam pelaksanaan implementasi layanan Antar jemput Izin Bermotor (AJIB) masih terdapat faktor penghambat yaitu:

- a) Masyarakat. (Kesadaran dan Pemahaman Masyarakat). Kurangnya kesadaran dan pemahaman perusahaan atau masyarakat untuk mengurus perizinan secara mandiri dan masih banyak masyarakat yang belum bisa memahami beberapa persyaratan dari pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB).
- b) Faktor Komunikasi. Kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan pelayanan yang dibutuhkan dalam mengurus ijin mendirikan bangunan (IMB), sehingga masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan AJIB dalam mengurus IMB kurang mengerti terhadap syarat dan prosedur yang sudah ada didalam standar pelayanan sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan publik. Namun hal tersebut masih bisa diatasi oleh petugas Unit Pengelola Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Koja.
- c) Gangguan server aplikasi. Gangguan server pada aplikasi AJIB dan sistem jakevo masih sering terjadi. Hal ini dapat dikarenakan ketidakstabilan jaringan maupun penggunaan yang terlalu banyak pada jam sibuk.

Dalam pelaksanaan implementasi layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) masih terdapat faktor pendukung yaitu:

- a) Kepemimpinan. Faktor kepemimpinan pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP) Kecamatan Koja dapat dikatakan cukup baik. Hal ini terlihat dari Kepala unit PTSP hingga petugas Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) sampai ke jajaran front office memiliki komitmen yang sangat tinggi di dalam menjalankan tugasnya. Kedekatan antara pimpinan dan bawahan juga dapat dilihat selama peneliti melakukan penelitian di UPPMPTSP Kecamatan Koja. Selain itu pegawai atau staf juga dapat memberikan usulan atau masukan untuk dapat memperbaiki kinerja yang dapat digunakan oleh instansi.
- b) Kualitas pegawai. Kualitas pegawai pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP) Kecamatan Koja cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari latar belakang pendidikan dengan bidang kerjanya masing-masing serta mengikuti pelatihan khususnya izin mendirikan bangunan (IMB).
- c) Sarana dan Prasarana. Ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan di UPPMPTSP Kecamatan Koja sudah cukup baik. Sarana

dan prasarana yang tersedia di UPPMPTSP Kecamatan Koja sudah diberikan kepada masyarakat yang ingin melakukan perizinan, khususnya izin mendirikan bangunan (IMB).

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2006). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- A. Halik, "Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU)," *J. Bina Praja*, vol. 06, no. 01, pp. 41–50, 2014, doi: 10.21787/jbp.06.2014.41-50.
- A. T. Maulana, "Evaluasi Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Badan Meteorologi, Klimatologi, Dan Geofisika," *J. Signal*, vol. 9, no. 2, p. 296, 2021, doi: 10.33603/signal.v9i2.6283
- A. M. Maulidya, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal Berbasis Online Single Submission Di Kota Slaatiga Provinsi Jawa Tengah," vol. 1, pp. 105–112, 2019.
- Deddy Mulyadi, (2018). *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Hardiyansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan publik, konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Jogjakarta: Gava Media
- Maani, K. D. (2005). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di EraOtonomi Daerah*. Demokrasi, 4(2)
- P. Terpadu and S. Pintu, "Laporan Penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2018,"
- D. A. N. Pelayanan, T. Satu, and P. Kota, No Title. 2021.
- D. Rahmat, T. Yang, M. Esa, M. Dalam, and N. Republik, "No Title," 2016.
- Peraturan Mentri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Suatu Pintu
- Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
- Dinas PM & PTSP DKI Jakarta. *Sejarah Singkat Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. PTSP DKI Jakarta. Diakses pada 25 Oktober, 2022, from <https://pelayanan.jakarta.go.id/#tentang-ptsp>