



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Deviana Dwi Puspasari
44214110121

Analisis *Public Affairs* BPTSP Provinsi DKI Jakarta
(Survei pada Pemohon Layanan AJIB Januari-Desember 2016)
Jumlah Halaman : xx + 157 halaman + 68 lampiran
Bibliografi : 23 acuan, 2003-2012

ABSTRAK

Antar Jemput Izin Bermotor atau yang biasa disingkat dengan AJIB merupakan inovasi pelayanan publik dari Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. AJIB adalah layanan antar jemput pertama di dunia, yaitu layanan antar jemput berkas izin usaha sampai pengurusan selesai untuk memangkas birokrasi yang rumit dalam mengurus perizinan dan non perizinan di bidang investasi dan usaha khusus wilayah DKI Jakarta. Namun sulitnya menghubungi nomor *call center* menyebabkan akses pelayanan menjadi lambat. Banyak keluhan dari pemohon mengenai kurangnya sosialisasi, edukasi dan media promosi mengenai layanan AJIB. Informasi di *website* juga kurang lengkap sehingga pemahaman masyarakat mengenai layanan AJIB ini masih sangat minim. Atas dasar inilah peneliti melakukan penelitian “Analisis *Public Affairs* BPTSP Provinsi DKI Jakarta (Survei Pada Pemohon Layanan AJIB Januari-Desember 2016”.

Pendekatan penelitian ini kuantitatif dengan metode deskriptif. Peneliti melaksanakan penelitian ini di Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta pada bulan Januari hingga Desember 2016. Teknik pengumpulan data dengan memberikan kuesioner tertutup dan menggunakan rumus *kuartil* dalam *Likert Summating Rating*. Teknik penarikan sampel nonprobabilita yaitu teknik purposif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pemohon layanan AJIB. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa BPTSP Provinsi DKI Jakarta perlu meningkatkan, memperhatikan layanan AJIB dengan memberikan informasi yang lebih cepat dan akurat, memberikan sosialisasi secara menyeluruh serta memperbaiki pengelolaan layanan AJIB untuk mencapai keberhasilan.

Kata Kunci : Memberi informasi, Memastikan kerjasama aktif, Membangun dukungan warga, Advokat publik, Pemerintah elektronik, Mengelola informasi internal, Memfasilitasi hubungan media dan Membangun komunitas.