



**ANALISIS KARAKTERISTIK INOVASI SISTEM LAYANAN
PERIZINAN TERPADU (SILAT) DALAM PERIZINAN REKLAME PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA BEKASI**

Skripsi

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata-1
pada Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Dosen Pembimbing:

- 1. Dra. Maesaroh, M.Si**
- 2. Dra. Nina Widowati, M.Si**

Penyusun

Faradila Hestiyana

14020119130086

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Sunaryo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
Laman: www.fkip.undip.ac.id
Pos-el: fkip@undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA')

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Faradila Hestiyana
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020119130086
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bekasi, 3 April 2001
4. Jurusan / Program Studi : S1 Administrasi Publik
5. Alamat : Taman Wisma Asri 2 Jl. Hibrida 19 Blok H21/3, Kota Bekasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

**"Inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam Perizinan Reklame pada Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi"**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 12 Mei 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Dra. Maesaroh, M.Si
NIP. 196612221993032001

Pembuat Pernyataan,

Faradila Hestiyana
NIM. 14020119130086

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dra. Maesaroh, M.Si
NIP. 196612221993032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Karakteristik Inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam Perizinan Reklame pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi

Nama Penyusun : Faradila Hestiyana

NIM : 14020119130086

Program Studi : S1 – Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1.

Semarang, 5 Juni 2023

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.

NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I



Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin

NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing

1. Dra. Maesaroh, M.Si


2. Dra. Nina Widowati, M.Si

Dosen Penguji

1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T

2. Dra. Maesaroh, M.Si

3. Dra. Nina Widowati, M.Si



(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

MOTTO

“Time won't make you forget, it will make you understand things”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillah.. Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyusun skripsi ini hingga tuntas. Secara pribadi penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada keluarga juga teman-teman penulis:

1. Keluarga besar penulis, Ayah, Almh. Mama, dan Mba Indah yang telah senantiasa memberikan dukungan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsinya;
2. Segenap *civitas* akademika Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro;
3. Keluarga Ekonomi dan Bisnis BEM FISIP Undip 2020 yang telah memberikan pengalaman organisasi di tahun pertama penulis kuliah;
4. Ina, Lely, dan Andre yang telah menemani dan mendengarkan seluruh keluh kesah penulis dari SMA hingga saat ini;
5. Fitri dan Syafira yang telah menemani penulis selama mengerjakan skripsi dan menjadi *human diary in every condition*;
6. Alvin yang telah menemani selama masa mengerjakan skripsi;
7. Hana dan Denia yang telah menemani berdinamika selama di masa kuliah;
8. Jijah dan Gita yang telah menemani selama masa mengerjakan skripsi;
9. Melan, Ausi, dan Alghi yang telah menemani dan menghabiskan malam bersama selama di Tembalang;
10. Seluruh teman-teman satu angkatan Administrasi Publik 2019.

ABSTRAK

Permasalahan pelayanan publik merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari dari masyarakat Kota Bekasi. Perizinan reklame merupakan perizinan yang paling banyak diakses oleh masyarakat di DPMPTSP Kota Bekasi dan tiap tahunnya selalu meningkat. Namun, masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan terkait penerbitan izin reklame masih belum memuaskan masyarakat. Keluhan dari masyarakat yaitu mengenai sulitnya mendaftar akun di SILAT, seringnya terjadi gangguan di SILAT, serta *maintenance* yang cenderung sering hingga menghambat masyarakat yang ingin mengurus perizinan melalui SILAT. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam perizinan reklame di DPMPTSP Kota Bekasi serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Inovasi SILAT dalam perizinan reklame dilihat melalui keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Pada pelaksanaannya, perizinan reklame melalui SILAT sudah berjalan dengan baik meskipun masih terdapat kendala mengenai pelaksanaannya. Terdapat faktor pendukung pada inovasi SILAT dalam perizinan reklame yaitu kepemimpinan yang baik, pegawai DPMPTSP Kota Bekasi yang sudah mengikuti diklat, dan teknologi yang terus dikembangkan. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu kurangnya pegawai yang berkompeten dalam hal manajemen risiko.

Kata Kunci: Karakteristik Inovasi, Reklame, SILAT

ABSTRACT

Public service problems are something that cannot be avoided by the people of Bekasi City. Advertising permits are the permits most widely accessed by the public in DPMPTSP Bekasi City and each year it always increases. However, the community considers that the services provided related to the issuance of advertising permits are still not satisfactory to the community. Complaints from the public are regarding the difficulty of registering an account at SILAT, frequent interruptions at SILAT, as well as maintenance which tend to often hinder people who want to take care of licensing through SILAT. This study aims to analyze the characteristics of the Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) innovation in advertising licensing at DPMPTSP Bekasi City and to find out the supporting and inhibiting factors in its implementation. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews and documentation. SILAT's innovation in advertising licensing is seen through relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability. In practice, advertising licensing through SILAT has been going well although there are still obstacles regarding its implementation. There are supporting factors for the SILAT innovation in advertising licensing, namely good leadership, DPMPTSP Bekasi City employees who have attended training, and technology that continues to be developed. While the inhibiting factor is the lack of competent employees in terms of risk management.

Keywords: Innovation Characteristics, Advertising, SILAT

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan atas rahmat, karunia, dan ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Karakteristik Inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam Perizinan Reklame pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi”. Skripsi ini disusun guna sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 di Administrasi Publik, FISIP, Universitas Diponegoro. Pada proses penulisan skripsi ini, penulis memperoleh banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu membantu penulis di berbagai keadaan
2. Ayah, Almh. Mama, dan Mba Indah yang selalu mendukung penulis
3. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
4. Ibu Dr. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Kepala Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
5. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Kepala Prodi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang turut membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi
7. Bapak Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan untuk penyempurnaan penulisan skripsi

8. Bapak Drs. Aufarul Marom, M.Si selaku Dosen Wali yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis dari semester awal hingga selesainya skripsi
9. Bapak dan Ibu dosen program studi S1 Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan
10. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi yang mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di lingkungan kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi
11. Seluruh informan yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi
12. Semua pihak yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu

Demikian yang dapat saya sampaikan, semoga dengan adanya karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun para pembaca.

Semarang, 5 Juni 2023



Faradila Hestiyana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5.1 Kegunaan Akademis	10
1.5.2 Kegunaan Teoritis	11
1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis	11
1.6.1 Penelitian Terdahulu	11
1.6.2 Administrasi Publik	17
1.6.3 Manajemen Publik	18
1.6.4 Inovasi	18
1.6.5 <i>E-Government</i>	23
1.6.6 Reklame	26
1.7 Operasionalisasi Konsep	27
1.8 Argumen Penelitian	30
1.9 Metode Penelitian.....	30
1.9.1 Tipe Penelitian	30
1.9.2 Situs Penelitian.....	31

1.9.3	Subjek Penelitian	31
1.9.4	Jenis Data	32
1.9.5	Sumber Data.....	32
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data.....	33
1.9.7	Analisis dan Interpretasi Data	34
1.9.8	Kualitas Data.....	35
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN		36
2.1	Gambaran Umum Kota Bekasi	36
2.1.1	Kondisi Geografis Kota Bekasi.....	36
2.1.2	Kondisi Demografi Penduduk Kota Bekasi.....	37
2.2	Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.....	39
2.2.1	Visi dan Misi.....	39
2.2.2	Tugas dan Fungsi	43
2.2.3	Struktur Organisasi	45
2.2.4	Inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT).....	46
BAB III TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN		49
3.1	Identifikasi Informan.....	49
3.2	Inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT).....	50
3.2.1	<i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan Relatif	51
3.2.2	<i>Compatibility</i> atau Kesesuaian.....	59
3.2.3	<i>Complexity</i> atau Kerumitan.....	63
3.2.4	<i>Triability</i> atau Kemungkinan Dicoba.....	67
3.2.5	<i>Observability</i> atau Kemudahan Diamati	71
3.3	Faktor Pendukung Inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam Perizinan Reklame.....	75
3.3.1	Kepemimpinan	76
3.3.2	Kemampuan SDM	78
3.3.3	Teknologi	80
3.4	Faktor Penghambat Inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam Perizinan Reklame.....	81
3.4.1	Manajemen Risiko	81
BAB IV PENUTUP.....		83

4.1	Kesimpulan.....	83
4.1.1	Inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT).....	83
4.1.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam Perizinan Reklame.....	85
4.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN.....		92