

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik telah menjadi isu sentral dalam kaitannya dengan pembangunan di Indonesia saat ini, hal ini dikarenakan setiap manusia pada dasarnya memerlukan pelayanan dan konsep pelayanan yang akan selalu hadir dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan publik bertujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat secara keseluruhan aspek pelayanan dasar agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, dan lembaga independen yang telah dibentuk wajib untuk melayani segala kegiatan publik. Pelayanan publik dianggap efektif apabila masyarakat memperoleh kemudahan berupa prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Organisasi yang efektif memiliki orientasi dan proyeksi dalam menerapkan seluruh program kerja yang telah ditetapkan dengan tujuan dan standar pelayanan publik.

Sudah menjadi rahasia umum bahwa seringkali muncul berbagai permasalahan mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah. Pelayanan publik dinilai kurang memuaskan masyarakat. Organisasi publik senantiasa mengalami cercaan karena banyak persoalan yang belum terselesaikan, sedangkan pada waktu bersamaan tuntutan serta kebutuhan masyarakat terus berkembang (Muluk, 2008:42). Dalam Laporan Tahunan 2021 Ombudsman Republik Indonesia, instansi pemerintah daerah merupakan instansi atau lembaga yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat sebanyak 2.945 laporan atau

sebesar 40,99% dari total laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman. Dilihat dari laporan pengaduan masyarakat tersebut, kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan di daerah masih belum memuaskan masyarakat.

Untuk menyikapi hal tersebut, maka sudah seharusnya pemerintah daerah untuk mencari solusi dari permasalahan yang muncul. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah adalah dengan melakukan inovasi. Saat ini inovasi merupakan hal yang sangat penting dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk menyesuaikan dengan tuntutan masyarakat serta kemajuan zaman. Dikatakan sebagai suatu kebaruan karena adanya inovasi yang dibawa merupakan jawaban atas tantangan yang ada. Dalam berbagai aspek, inovasi dapat dilakukan sama halnya dengan pelayanan publik.

Apabila dilihat dari segi normatif, pemerintah daerah sangat didukung oleh pemerintah pusat untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Hal tersebut dapat dilihat dari diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang mendukung pemerintah daerah untuk melakukan inovasi agar penyelenggaraannya dapat berlangsung lebih baik. Sasaran inovasi daerah berdasarkan pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 meliputi: (1) peningkatan pelayanan publik; (2) pemberdayaan dan peran serta masyarakat; dan (3) peningkatan daya saing daerah. Peningkatan pelayanan publik merupakan salah satu sasaran inovasi yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat meningkat kualitasnya. Upaya pemerintah dalam meminimalisir lemahnya pelayanan publik yaitu dengan

mengalihkan aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintahan konvensional yang dimulai dengan meningkatkan penggunaan teknologi.

Saat ini teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang berdampak kepada berbagai dimensi kehidupan manusia. Penggunaan komputer dan internet sebagai fasilitas yang mendominasi berbagai dimensi kehidupan merupakan tanda bahwa teknologi informasi dan komunikasi mengalami kemajuan. Pelayanan tersebut dapat dilihat dari munculnya pelayanan-pelayanan publik yang berbasis *online* dimana tujuan dari diterbitkannya pelayanan tersebut adalah untuk memudahkan dan mewujudkan kepuasan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu yang menerapkan inovasi pelayanan *online* tersebut ialah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau disebut DPMPTSP Kota Bekasi merupakan Organisasi Perangkat Daerah di Kota Bekasi yang mempunyai wewenang di bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal. Dilansir dari websitenya yaitu dpmptsp.bekasikota.go.id, tugas pokok DPMPTSP yaitu membantu Walikota dalam melaksanakan koordinasi dan melayani segala kegiatan administrasi pada bidang perizinan dan penanaman modal yang menjadi urusan daerah secara terpadu dengan koordinasi, sinkronisasi, integrasi, simplikasi, keamanan, dan kepastian.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi saat ini melayani perizinan secara *online*. Hal tersebut merupakan salah satu inovasi yang dibuat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau disingkat

SILAT merupakan inovasi yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Bekasi. Setijaningrum (dalam Hilda, 2014:4) menjelaskan bahwa inovasi dalam pelayanan publik diartikan sebagai pembaruan/ciptaan/kreativitas/ciptaan baru dalam pelayanan publik. Dikatakan sebagai suatu inovasi karena SILAT membawa perubahan yang baru untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dalam melayani perizinan. Inovasi SILAT ini dianggap dapat mengantisipasi pungutan liar (pungli) dan gratifikasi. Hal ini disebabkan karena dengan adanya pelayanan *online* ini antara petugas dan pihak pemohon akan sangat minim sekali bertatap muka.

Tabel 1. 1 Jumlah Perizinan di Kota Bekasi melalui SILAT

No	Jenis Perizinan Melalui SILAT	Jumlah Izin Tahun 2022
1	Izin Reklame	9.671
2	Izin Pelayanan Kesehatan	8.035
3	Persetujuan Bangunan Gedung (PGB)	4.797
4	Izin Hak Pemakaian Tempat Dasar (HPTD)	547

Sumber: DPMPTSP Kota Bekasi

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa perizinan reklame adalah perizinan yang paling banyak diakses oleh masyarakat di DPMPTSP Kota Bekasi sehingga hal ini sangat menarik untuk diteliti. Menurut pasal 1 angka 27 Undang-Undang dan Retribusi Daerah (UU PDRD) dijelaskan bahwa reklame didefinisikan sebagai alat, benda, perbuatan atau media yang bentuk dan ragam coraknya dirancang guna komersial memperkenalkan, mempromosikan, atau menarik perhatian terhadap barang, jasa, orang, atau badan yang dapat dilihat secara umum. Jadi dapat disimpulkan bahwa reklame merupakan semua bentuk presentasi *non personal* yang dimaksudkan untuk mempromosikan gagasan, atau memberikan

informasi mengenai kelebihan dan keuntungan suatu produk yang dibiayai pihak sponsor tertentu.

Tabel 1. 2 Data Izin Reklame Kota Bekasi

Tahun	Jumlah Izin Reklame
2020	3.479
2021	5.562
2022	9.671

Sumber: DPMPTSP Kota Bekasi

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa tiap tahunnya jumlah dokumen perizinan reklame selalu meningkat. Hal ini sangat menarik minat peneliti untuk memilih reklame sebagai objek penelitian. Dalam menganalisis inovasi SILAT pada perizinan reklame digunakan karakteristik-karakteristik inovasi. Karakteristik inovasi merupakan sifat dari inovasi yang di mana cepat atau lambatnya penerimaan inovasi oleh masyarakat luas dipengaruhi oleh karakteristik tersebut. Everett M. Rogers mengungkapkan lima karakteristik inovasi meliputi keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*), dan kemudahan diamati (*observability*).

Berdasarkan pengamatan awal peneliti, terdapat beberapa fenomena yang masih belum berjalan dengan optimal yaitu masyarakat masih menilai bahwa pelayanan yang diberikan terkait penerbitan izin reklame melalui SILAT masih belum memuaskan masyarakat, hal ini berkaitan dengan karakteristik keuntungan relatif (*relative advantage*) mengenai kepuasan. Masyarakat merasa belum puas akan pelayanan melalui SILAT yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Bekasi karena

masih sulitnya mengakses *website* SILAT. Berikut adalah wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat pemohon reklame melalui SILAT:

“Saya sebagai masyarakat pengguna SILAT belum merasa puas akan pelayanan SILAT ini karena di saya waktu itu ketika sedang *login* ke *websitenya* agak kesulitan, kadang-kadang *trouble* sama jaringan dan sistemnya” (wawancara pada tanggal 15 Desember 2022 di DPMPTSP Kota Bekasi)

Selanjutnya terdapat kendala yang dialami masyarakat terhadap SILAT dalam perizinan reklame di DPMPTSP Kota Bekasi. Hal tersebut dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan karakteristik kerumitan (*complexity*). Keluhan tersebut terkait dengan masyarakat yang merasa mengurus perizinan melalui SILAT sangat sulit untuk diakses.

Gambar 1. 1 Ulasan Masyarakat Terkait *Website* SILAT





anggunilestari2108 39 w

Sistem SILAT sudh bisa digunakan kembali atau belum

Reply See translation



dpmpstsp_kotabekasi 39 w

@anggunilestari2108 mohon ditunggu ya kak, jika maintenance sudah selesai akan kami umumkan



Reply



ajjahsty 39 w

Silat sampai kapan yaa min 😬??

Reply See translation



ajjahsty 39 w

Jgn kelamaan atuh maintainance nyaa

Reply See translation



dpmpstsp_kotabekasi 39 w

@ajjahsty mohin ditunggu ya kak, jika maintenance sudah selesai akan kami umumkan



Reply



Sumber: Media Sosial DPMPSTSP Kota Bekasi

Berdasarkan ulasan pengguna SILAT pada Gambar 1.1 dapat dikatakan bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada sistem SILAT. Beberapa ulasan masyarakat pengguna yang mengeluhkan tentang sulitnya mendaftar akun di SILAT, seringnya terjadi gangguan di SILAT, serta *maintenance* yang cenderung sering hingga menghambat masyarakat yang ingin mengurus perizinan melalui SILAT.

Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Osvaldo Sativa Amastha (2018) dengan judul “Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha

Perdagangan (SIUP) melalui SILAT (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi)” bahwa hasil wawancara dengan Kepala Seksi Administrasi Informasi dan Pengaduan DPMPTSP Kota Bekasi yaitu sebagai berikut:

“Kesulitan yang dialami oleh masyarakat biasanya adalah membuat akun, upload berkas, seputar itu biasanya sih. Kesulitan akses gitu. Jadi kan kita kadang *servernya* suka terganggu juga”

Kendala lain diperkuat juga dengan hasil wawancara penelitian Osvaldo Sativa Amastha (2018) dengan Staff Seksi Pengembangan Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Bekasi:

“Kalau hambatan sih, misal masyarakat punya komputer tapi tidak punya *scanner*. Akhirnya fotonya tidak jelas. Kita juga selalu tekankan ke masyarakat, izin *online* memang mudah. Tapi mereka harus persiapan kembali kesiapan perangkat mereka. Komputer, *scanner*, dan jaringan mereka juga harus normal jangan putus-putus. Soalnya kalau proses ngupload gambar tapi jaringan mereka *down*, maka filenya akan *crash*”

Peneliti sangat tertarik terhadap inovasi SILAT yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Dengan adanya SILAT, masyarakat dapat menghemat biaya, waktu, serta tenaga. Hal tersebut karena dalam mengurus perizinan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja secara *online*. Peneliti memilih reklame sebagai produk layanan yang diangkat menjadi judul karena reklame merupakan media yang tergolong efektif untuk mempromosikan suatu produk maupun program dalam menarik minat konsumen. Jumlah perizinan reklame terus meningkat setiap tahun, namun pelayanan reklame juga menjadi salah satu yang dikeluhkan oleh masyarakat. SILAT pada akhirnya merupakan sebuah inovasi yang menjadi salah satu usaha yang dilakukan oleh

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang telah ada.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Karakteristik Inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam Perizinan Reklame pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Kerumitan (*complexity*) yang dialami masyarakat mengenai sulitnya mendaftar akun di SILAT dan seringnya terjadi gangguan di SILAT.
2. Kendala *maintenance* yang cenderung sering hingga menghambat masyarakat yang ingin mengurus perizinan melalui SILAT.
3. Kendala lain yang dialami terkait perangkat masyarakat yang masih kurang mumpuni sehingga menjadi kendala teknis bagi DPMPTSP Kota Bekasi dalam memproses berkas dari masyarakat.
4. Kemungkinan dicoba (*triability*) mengenai sosialisasi yang pada awal dilakukan belum banyak masyarakat yang mengetahui sehingga membuat masyarakat merasa alur perizinan reklame melalui SILAT belum jelas.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dirumuskan beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana karakteristik inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam perizinan reklame pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi?

2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam perizinan reklame pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka ditemukan tujuan dalam penelitian yaitu:

1. Untuk menganalisis karakteristik inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam perizinan reklame pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam perizinan reklame pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis yang diharapkan oleh peneliti dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau bahan informasi untuk penelitian dengan kajian topik serupa.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pemecahan masalah dan pengembangan ilmu yang berkaitan dengan administrasi publik, khususnya masalah yang berkaitan dengan karakteristik inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam perizinan reklame pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

1.5.2 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan dari segi praktis terkait dengan analisis karakteristik inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam perizinan reklame pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi, dalam bentuk bahan masukan dan bahan perbaikan lebih lanjut lagi kepada tempat yang dijadikan sebagai objek penelitian.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
1	Roqi Mirfaq, Wahyu Gunawan, dan Idil Akbar (2021)	Mengetahui bagaimana keefektifitasan sistem pelayanan perizinan secara online di DPMPTSP Kota Tasikmalaya.	Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Berdasarkan teori efektivitas menurut Sutrisno dalam Indrayani dan Niswah (2017) didapatkan bahwa DPMPTSP Kota Tasikmalaya dalam melaksanakan pelayanan perizinan dengan memanfaatkan teknologi informasi sudah berjalan dengan efektif.	Manfaat: Sebagai referensi terkait sistem pelayanan perizinan secara online dan metode penelitian yang digunakan. Perbedaan: Fokus penelitian, lokus penelitian, dan teori yang digunakan.
2	Uchaimid Biridlo'I dan Wiwin Tarwini (2019)	Mengalisis bagaimana inovasi pelayanan perizinan melalui OSS pada izin usaha di DPMPTSP Kabupaten Bekasi.	Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dekriptif.	Pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik terhadap percepatan perizinan berusaha di Kabupaten Bekasi sudah baik, namun memang upaya-upaya tersebut belum berjalan dengan optimal, hambatan-	Manfaat: Sebagai referensi terkait konsep inovasi dan metode penelitian yang digunakan. Perbedaan: Fokus dan lokus penelitian.

No.	Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
				hambatan masih sering dihadapi oleh DPMPTSP terutama soal sarana penunjang.	
3	Indra Suhaeman, Haerana, dan Riskasari (2022)	Menganalisis inovasi pelayanan berbasis online di DPMPTSP Kabupaten Sinjai.	Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dekriptif.	Inovasi layanan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai belum maksimal dalam pelaksanaannya. Pada indikator <i>Relative Advantage</i> menunjukkan bahwa inovasi ini cukup memberikan kemanfaatan bagi penggunaannya. Selanjutnya pada indikator <i>Compatibility</i> cukup baik yaitu telah mengatasi permasalahan pelayanan sebelumnya. Pada aspek <i>Complexity</i> yaitu munculnya fakta rendahnya pemahaman masyarakat atas fungsi dari setiap fitur pada layanan online. Aspek <i>Triability</i> atau kemungkinan dicoba sudah menunjukkan hasil yang baik di masa awal inovasi pelayanan online. Unsur <i>Observability</i> sudah terpenuhi pada layanan online ini sebab inovasi ini dengan mudah dapat diakses dan diamati	<p>Manfaat: Sebagai referensi terkait teori inovasi menurut Rogers dan metode penelitian yang digunakan.</p> <p>Perbedaan: Lokus penelitian.</p>

No.	Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
				melalui pemanfaatan jaringan internet.	
4	Wasiah Sufi dan Prihati (2021)	Mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi pada DPMPTSP Provinsi Riau dalam memperoleh penghargaan pelayanan publik terbaik senasional dan mengetahui faktor pendukung inovasi pada DPMPTSP Provinsi Riau.	Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dekriptif.	Keberhasilan inovasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau terhadap upaya pelaksanaan percepatan dan peningkatan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Provinsi Riau kepada masyarakat sudah maksimal dan semakin meningkat karena inovasi pelayanan yang dimiliki kurang lebih 14 inovasi pelayanan publik secara elektronik/online dan manual.	Manfaat: Sebagai referensi terkait konsep inovasi dan metode penelitian yang digunakan. Perbedaan: Lokus penelitian dan penelitian ini menguraikan tingkat keberhasilan DPMPTSP Provinsi Riau dalam mengembangkan inovasi berbasis elektronik.
5	Oswaldo Sativa Amastha (2018)	Menganalisis bagaimana inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) serta apa saja faktor pendukung dan penghambat di DPMPTSP Kota Bekasi.	Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT dilihat dari inovasi metode pelayanan yaitu terdapat perubahan yang baru dalam memberikan pelayanan SIUP kepada masyarakat, inovasi proses pelayanan yaitu terdapat perubahan yang baru dalam hal proses pelayanan SIUP, dan inovasi sistem yaitu terdapat perubahan yang baru dalam berinteraksi antar aktor yang terlibat	Manfaat: Sebagai referensi terkait konsep inovasi, metode penelitian dan sebagai referensi untuk menemukan permasalahan pelayanan melalui inovasi SILAT. Perbedaan: Fokus penelitian ini pada pelayanan SIUP dan teori yang digunakan.

No.	Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
				dalam pelayanan SIUP di DPMPTSP Kota Bekasi.	
6	Rusmiyati (2020)	Menganalisis bagaimana inovasi pelayanan publik di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di daerah otonom Kota Depok Provinsi Jawa Barat.	Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Peran perencanaan, kepemimpinan, SDM aparatur, dan budaya organisasi yang dibangun pada DPMPTSP merupakan kekuatan untuk mewujudkan inovasi pelayanan publik di Kota Depok. Penanganan pengaduan masyarakat belum terwadahi dan tidak ditindaklanjuti dengan tepat. Perilaku aparatur pelayanan belum mewujudkan Pelayanan Sepenuh Hati dan Murah Hati sebagaimana tertuang dalam maklumat pelayanan yang belum terwujud dengan baik.	Manfaat: Sebagai referensi terkait konsep inovasi dan metode penelitian yang digunakan. Perbedaan: Konsep inovasi dan lokus penelitian.
7	Fenti Prihatini Tui, Rosman Ilato, dan Andi Yusuf Katili (2022)	Mendekripsikan tentang inovasi pelayanan publik melalui <i>e-government</i> di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo.	Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dekriptif.	Inovasi pelayanan dokumen kependudukan melalui <i>e-government</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo berupa pelayanan administrasi kependudukan terintegrasi dan pelayanan daring telah dilaksanakan namun belum optimal. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman dan	Manfaat: Sebagai referensi terkait konsep inovasi pelayanan berbasis <i>e-government</i> . Perbedaan: Lokus penelitian, tema penelitian, dan penelitian terdahulu menggunakan pendekatan tipologi pelayanan publik untuk mendeskripsikan

No.	Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
				kesadaran masyarakat dalam menggunakan aplikasi pelayanan berbasis elektronik.	inovasi pelayanan publik.
8	Arip Rahman Sudrajat dan Lesmana Rian Andhika (2021)	Menjelaskan inovasi tata kelola dari bukti empiris bahwa inovasi yang diterapkan tidak dapat memberikan hasil yang maksimal di Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Aceh Tenggara.	Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dekriptif.	Inovasi tersebut harus didukung oleh kebijakan yang dihasilkan dari pengambilan keputusan, keahlian manajer, dikembangkan melalui evaluasi jangka panjang, dan inovasi sebagai dasar kualitas pelayanan publik pemerintah. Inovasi tata kelola berfokus pada tindakan inovatif melalui berbagai instrumen pemerintah yang mengarah pada penyederhanaan tindakan menuju pelayanan publik yang berkualitas.	Manfaat: Sebagai referensi terkait metode penelitian yang digunakan. Perbedaan: Fokus penelitian, lokus penelitian, dan teori yang digunakan.
9	Christopher B. Mokone, Oduronke T. Eyitayo, dan Audrey Masizana Katongo (2018)	Menganalisis fakto-faktor penentu keberhasilan untuk <i>e-government</i> di Botswana.	Metode yang digunakan adalah metode campuran yang menggabungkan kuesioner dan wawancara sebagai instrumen penelitian.	Tujuh faktor penentu keberhasilan diturunkan sebagai kritis faktor keberhasilan <i>e-government</i> di Botswana. Faktor keberhasilan adalah keterlibatan sisi permintaan manajemen eksekutif untuk menetapkan visi yang jelas, mengutamakan kemampuan fungsional, dan mengelola keterlibatan pemangku kepentingan.	Manfaat: Sebagai referensi terkait konsep <i>e-government</i> . Perbedaan: Metode penelitian, fokus penelitian, dan lokus penelitian.

No.	Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
10	Lia Muliawaty dan Dyah Bayu Framesthi (2020)	Mengkaji pembentukan dan implementasi etika dalam administrasi publik di era disrupsi inovasi pemerintahan akibat perkembangan dan disrupsi teknologi.	Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dekriptif.	Teknologi telah menjadi kebutuhan yang sangat diperlukan dalam pemerintahan di berbagai bidang dan kegiatan. Disrupsi teknologi juga berimbas pada berbagai inovasi pemerintah yang sangat membutuhkan etika khususnya pada pelayanan publik agar tidak terjadi maladministrasi. Dampak dari penelitian ini adalah pengetahuan tentang pentingnya kesadaran penerapan etika dalam pelayanan administrasi publik di era disrupsi teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan.	Manfaat: Sebagai referensi terkait inovasi pelayanan publik dan metode penelitian yang digunakan. Perbedaan: Teori yang digunakan.

Sumber: Diolah dari berbagai sumber

Dapat disimpulkan dari tabel 1.3 bahwa secara umum, penelitian terdahulu memberikan manfaat sebagai referensi untuk mendapatkan informasi terkait konsep inovasi, metode penelitian, dan memberikan informasi dalam menemukan permasalahan yang berkaitan dengan karakteristik inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam perizinan reklame pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Perbedaan antara beberapa penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada lokus penelitian, tema penelitian, metode penelitian, teori penelitian yang digunakan, serta penelitian saat

ini menguraikan faktor-faktor pendukung/penghambat yang mayoritas tidak diuraikan dalam penelitian terdahulu.

1.6.2 Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano (dalam Keban, 2008:3) administrasi publik adalah proses di mana sumber daya dan administrator publik disusun dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Istilah administrasi publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai pihak yang berkuasa atau sebagai regulator yang aktif dan selalu memiliki inisiatif dalam mengatur atau menentukan langkah yang baik untuk masyarakat, karena masyarakat dianggap pasif atau kurang mampu dan harus menerima apa saja yang telah diatur oleh pemerintah (Keban, 2008:4).

Menurut McCurdy (dalam Keban, 2008:3) administrasi publik dapat dilihat dari segi proses politik, yaitu sebagai salah satu cara dalam memerintah suatu negara serta dianggap sebagai suatu upaya prinsipil untuk melakukan berbagai fungsi negara. Hal tersebut menunjukkan bahwa administrasi publik bukan hanya sekedar permasalahan manajerial tetapi juga permasalahan politik.

Dalam lingkup administrasi publik terdapat dua fokus yaitu kebijakan publik dan manajemen publik. Menurut Chandler dan Plano (dalam Keban, 2008:60) kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang kontinum oleh pemerintah demi kepentingan masyarakat yang tidak berdaya agar mereka dapat hidup dan turut berpartisipasi dalam lingkup pemerintahan. Sedangkan manajemen publik menurut Overman (dalam Keban, 2008:92) ialah suatu gabungan fungsi

manajemen dengan SDM, keuangan, fisik, informasi, dan politik serta merupakan sebuah studi interdisipliner dari beberapa aspek umum organisasi.

1.6.3 Manajemen Publik

Menurut Donovan dan Jackson (dalam Keban, 2008:92) mengemukakan bahwa manajemen publik diartikan sebagai aktivitas yang dilaksanakan dengan serangkaian keterampilan (*skill*). Overman (dalam Ott, Hyde, dan Shafritz, 1991:11) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah *scientific management*, meskipun sangat dipengaruhi oleh hal tersebut. Manajemen publik merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi *rational-instrumental* pada satu pihak dan juga orientasi politik di pihak lain.

Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008:93) manajemen publik diartikan pula sebagai upaya seseorang untuk mempunyai rasa tanggung jawab dalam melaksanakan suatu organisasi serta memanfaatkan sumber daya (orang dan mesin) yang bertujuan untuk mencapai tujuan sebuah organisasi.

Manajemen publik sangat dibutuhkan agar kualitas pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih baik. Pada dasarnya manajemen publik bertujuan untuk mengatur segala sisi yang ada pada organisasi agar pelayanan publik yang diberikan dapat terlaksana serta mencapai tujuannya secara maksimal.

1.6.4 Inovasi

1.6.4.1 Definisi Inovasi

Menurut Rogers (dalam Rina, 2013:72) inovasi adalah sebuah ide, praktik ataupun objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Jasfar Farida (dalam Rina, 2013:72) menjelaskan bahwa inovasi digunakan sebagai

tuntutan dalam segi akuntabilitas, transparansi, dan berbagai prinsip *good governance* yang dapat menggiring organisasi publik agar memiliki kinerja yang lebih tinggi.

Menurut Suryani (2008:304) mengemukakan inovasi dalam konsep luas yang sebenarnya tidak hanya terbatas pada suatu produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai suatu hal yang baru. Rosenfeld (dalam Sutarno, 2012:132) inovasi merupakan transformasi pengetahuan kepada produk, proses, jasa, serta tindakan yang menggunakan suatu hal yang baru.

1.6.4.2 Karakteristik Inovasi

Menurut Rogers (1983:211-233) terdapat lima karakteristik yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi yaitu sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Dalam suatu inovasi tentunya harus terdapat keunggulan serta nilai lebih apabila dibandingkan dengan inovasi sebelumnya yang sudah ada. Nilai-nilai baru selalu melekat dalam inovasi yang menjadikannya ciri agar berbeda dengan yang lain. Tingkat keuntungan relatif umumnya dibuktikan dengan nilai ekonomi, status sosial, kepuasan, kenyamanan, dan lain sebagainya. Sifat inovasi sangat menentukan sub karakteristik keuntungan relatif tertentu yang penting bagi pengadopsi. Keuntungan relatif seringkali merupakan isi dari pesan jaringan tentang suatu inovasi.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Suatu inovasi memiliki sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang akan diganti. Inovasi tidak hanya sesuai dengan nilai-nilai budaya yang tertanam secara mendalam, melainkan juga dengan ide-ide yang diadopsi sebelumnya. Hal tersebut bertujuan agar inovasi yang sebelumnya tidak dibuang begitu saja serta inovasi lama juga menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Kesesuaian suatu inovasi baru dengan inovasi sebelumnya dapat mempercepat atau memperlambat laju adopsinya. *Compatibility* dapat dilihat dari sejauh mana suatu inovasi memenuhi kebutuhan masyarakat serta apakah inovasi tersebut sesuai dengan nilai dan norma di masyarakat.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan merupakan sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Inovasi baru mempunyai tingkat kerumitan yang bisa menjadi tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun tingkat kerumitan tersebut pada umumnya tidak menjadi suatu masalah penting karena suatu inovasi mempunyai cara yang lebih baru dan lebih baik. *Complexity* suatu inovasi dapat dilihat dari sistem sosial, faktor kesiapan pegawai, kendala yang dialami, serta terdapat hal yang berhubungan negatif dengan tingkat adopsinya.

4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Triability merupakan sejauh mana suatu inovasi dapat diujicobakan secara terbatas. Inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki kelebihan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Setiap pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dari adanya inovasi. Inovasi yang diujicobakan akan lebih cepat diadopsi oleh masyarakat daripada inovasi yang

tidak disertai dengan tahap uji coba. *Triability* suatu inovasi dapat dilihat dari adanya pelaksanaan uji coba publik serta sosialisasi yang dilakukan. Saluran komunikasi yang digunakan untuk menyebarluaskan suatu inovasi dapat berpengaruh terhadap tingkat adopsi inovasi.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Observability merupakan sudah sejauh mana hasil inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Suatu inovasi juga harus diamati dari berbagai segi agar menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Hasil dari suatu ide yang disebut dengan inovasi dapat dengan mudah diamati dan dikomunikasikan kepada orang lain, namun terkadang beberapa inovasi juga sulit untuk dijelaskan kepada orang lain. *Observability* dapat dilihat dari mudah dipelajari serta jelas dan dapat dimengerti oleh masyarakat sebagai pengguna dari adanya inovasi pelayanan publik.

1.6.4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik

Terdapat berbagai faktor yang dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dalam inovasi dan hal tersebut penting untuk dipahami secara jelas. Cook, Matthews dan Irwin (dalam Fadilla, 2016:4) berpendapat bahwa dalam inovasi terdapat 5 (lima) faktor yang mempengaruhinya yaitu:

1. Kepemimpinan (*Leadership*)

Kepemimpinan dalam mendukung proses inovasi merupakan syarat utama. Kepemimpinan diperlukan untuk menciptakan proses dan lingkungan yang mendorong munculnya ide-ide kreatif.

2. Manajemen/Organisasi (*Management/Organizations*)

Organisasi harus memiliki budaya dan iklim yang dapat mengembangkan inovasi dan terus belajar beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Budaya inovasi perlu dibangun melalui pengembangan pegawai, tim inovasi, dan tim kerja inovasi.

3. Manajemen Risiko (*Risk Management*)

Manajemen risiko merupakan fitur mendasar dari proses inovasi. Untuk memfasilitasi inovasi perlu untuk mengidentifikasi manajemen risiko, kebijakan, dan prosedur yang diambil di bawah pertimbangan serta informasi yang tersedia.

4. Kemampuan Sumber Daya Manusia (*Human Capital*)

Potensi sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten di bidangnya diperlukan untuk dapat mengikuti persaingan pasar.

5. Teknologi (*Technology*)

Adanya kemajuan teknologi dapat mempermudah manajemen perusahaan dalam proses inovasi untuk masyarakat.

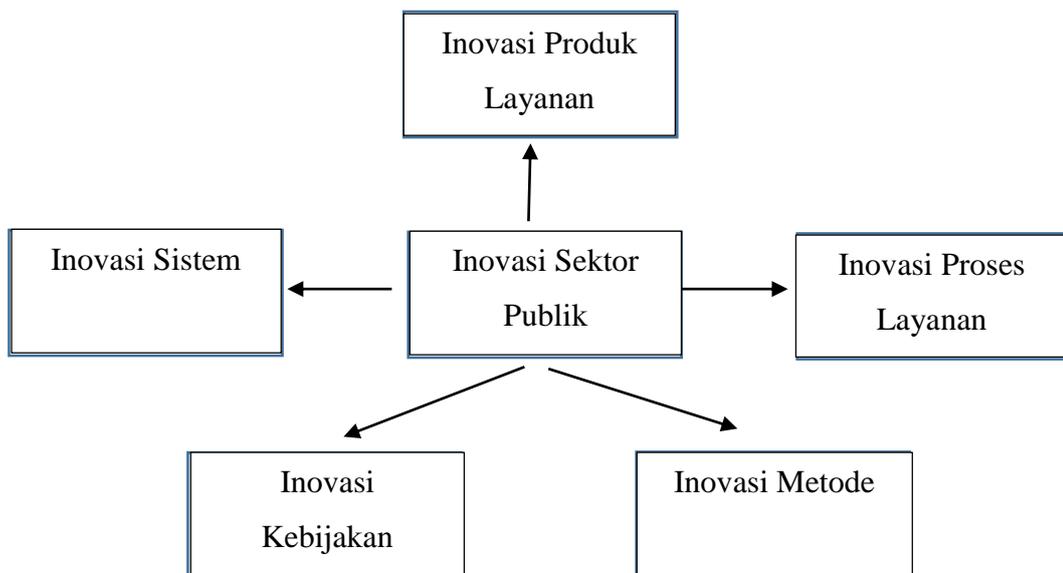
1.6.4.4 Tipologi Inovasi Sektor Publik

Pelayanan birokrasi yang buruk maka akan menjadi faktor yang paling dominan dalam penghambat proses kinerja pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Untuk menanamkan budaya yang cepat tanggap, maka organisasi diharuskan melakukan suatu inovasi. Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan, dan metode pelayanan baru yang dikembangkan dalam hal efisien, efektivitas, atau kualitas hasil.

1. Inovasi Produk atau Layanan, berasal dari perubahan bentuk dan desain produk.

2. Inovasi Proses, yaitu berasal dari pembaruan kualitas yang berkelanjutan.
3. Inovasi dalam Metode Pelayanan, yaitu perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan masyarakat sebagai penerima layanan.
4. Inovasi pada Strategi/Kebijakan, mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru.
5. Inovasi dalam Interaksi Sistem, mencakup cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain.

Gambar 1. 2 Tipologi Inovasi Sektor Publik



Sumber: Muluk (dalam Hilda, 2014:4)

1.6.5 E-Government

1.6.5.1 Pengertian E-Government

Menurut The World Bank Group (Suaedi, 2010:54) *e-government* merupakan upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Depkomenfo (Wibawa,

2009:114) mengemukakan bahwa *e-government* adalah pelayanan publik yang dilakukan melalui situs pemerintah yang dapat dilihat dari domain pemerintah Indonesia yakni (go.id).

Dalam buku *E-Government in Action* (2005:5) dijelaskan bahwa *e-government* adalah suatu usaha untuk menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*shared goals*) dari berbagai komunitas yang memiliki kepentingan, oleh karena itu visi yang dibuat juga harus mencerminkan visi bersama dari para *stakeholder* yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktivitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat
- b. Menjadikan pemerintah yang bersih dan transparan
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik
- d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis

Visi tersebut bersumber “Dari, Oleh, dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana *e-government* tersebut diimplementasikan, maka akan sangat bergantung pada situasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana diuraikan diatas bahwa *e-government* merupakan upaya dalam penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien.

1.6.5.2 Manfaat *E-Government*

Menurut Farazmand (dalam Saleh, 2012) *e-government* yang sangat berkaitan dengan ICT (*Information Communication Technology*) mampu meningkatkan kuantitas dan kualitas transaksi, hal tersebut merupakan upaya yang

mampu mengefisienkan waktu, biaya, serta dapat menyederhanakan birokrasi berbelit yang sering terjadi pada organisasi pemerintahan. Dapat disimpulkan bahwa *e-government* dianggap mampu untuk memberikan dampak positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik apabila dilihat dari berbagai kelebihan yang dimiliki.

Menurut Cahyadi (2003:7) manfaat yang diharapkan dari diterapkannya *e-government* dapat dilihat dari berbagai sisi yaitu sebagai berikut:

1. Dari sisi lembaga atau organisasi

Manfaat yang diharapkan dengan adanya *e-government* dari sisi lembaga atau organisasi yaitu menghemat anggaran biaya yang dikeluarkan dalam melayani segala kebutuhan masyarakat. Penghematan tersebut antara lain penghematan dalam pemakaian kertas (*paperless transaction*), sumber daya manusia, waktu, dan meningkatnya kemampuan lembaga pemerintah dalam tukar-menukar segala informasi data (*information sharing*).

2. Dari sisi masyarakat

Manfaat dari sisi masyarakat yaitu berupa pelayanan dan penyampaian informasi yang lebih cepat, akses yang cepat terhadap dokumen dan formulir berbasis elektronik, pelayanan masyarakat yang terus menerus, meningkatnya kemampuan melayani untuk dirinya sendiri (*self service*), meningkatnya kemampuan dalam mencari informasi, meluasnya akses terhadap informasi, dan lain sebagainya.

1.6.6 Reklame

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) reklame merupakan pemberitahuan kepada umum tentang barang dagangan (dengan kata-kata yang menarik dan gambar) supaya dikenal masyarakat dan laku. Menurut Panji (1990:120) reklame adalah setiap kegiatan yang memiliki tujuan untuk memperkenalkan suatu barang, jasa, atau hal lainnya untuk menarik perhatian khalayak ramai. Umumnya reklame diselenggarakan oleh pihak badan usaha periklanan dengan memiliki izin dari pemangku kebijakan setempat dan harus mematuhi segala peraturan yang berlaku.

Sebagai media komunikasi pemasaran, tujuan dari adanya reklame ini dapat digolongkan menurut sasarannya yaitu:

1. Reklame informatif

Reklame informatif bertujuan untuk membentuk permintaan pertama dengan memberitahukan kepada pasar tentang produk baru, memperlihatkan kegunaan baru suatu produk, memberitahukan tentang perubahan harga, dan membangun citra perusahaan.

2. Reklame persuasif

Reklame ini bertujuan untuk membentuk permintaan selektif suatu merek tertentu. Hal ini dilakukan saat tahap kompetitif dengan membentuk preferensi merek, mendorong alih merk, membujuk pembeli untuk membeli sekarang, dan membujuk pembeli untuk menerima kunjungan penjualan.

3. Reklame pengingat

Reklame pengingat sangat penting dalam suatu produk untuk menjaga agar konsumen selalu ingat akan produk tersebut.

4. Reklame penambah nilai

Reklame ini bertujuan untuk menambah nilai merk pada persepsi konsumen dengan melakukan inovasi, memperbaiki kualitas, serta penguatan persepsi konsumen.

5. Reklame bantuan aktivitas lain

Bertujuan untuk membantu memfasilitasi usaha lain di perusahaan dalam proses komunikasi pemasaran.

Reklame digunakan sebagai media iklan ruang terbuka yang dinilai lebih efektif dan lebih murah dalam penyampaian pesan serta khalayak tidak dipungut biaya apapun untuk melihat dan memahami isi dari reklame tersebut. Reklame biasanya ditempatkan di ruangan terbuka seperti di sepanjang jalan utama ataupun di tempat-tempat yang dinilai efektif dan strategis untuk dilihat secara umum.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Definisi operasional menurut Sugiyono (2009) yaitu sebuah penentu bagi sifat maupun kontrak yang harus dipelajari nantinya sehingga akan menjadi sebuah variabel yang terukur. Jadi operasionalisasi konsep yang lebih teliti pada penelitian ini adalah konsep karakteristik inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam perizinan reklame pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Dalam mendeskripsikan inovasi tersebut, peneliti memfokuskan untuk melihat karakter inovasinya yaitu sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif (*relative advantage*)

Inovasi SILAT dalam perizinan reklame pada DPMPTSP Kota Bekasi harus memiliki keuntungan serta nilai lebih jika dibandingkan dengan inovasi-inovasi sebelumnya. Keuntungan relatif (*relative advantage*) meliputi:

- a. Nilai ekonomi
- b. Kepuasan
- c. Kenyamanan

2. Kesesuaian (*compatibility*)

Inovasi SILAT dalam perizinan reklame pada DPMPTSP Kota Bekasi harus sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan perizinan reklame. Kesesuaian (*compatibility*) meliputi:

- a. Sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat
- b. Tingkat kebutuhan masyarakat

3. Kerumitan (*complexity*)

Adanya inovasi SILAT dalam perizinan reklame pada DPMPTSP Kota Bekasi ini tidak boleh membuat masyarakat merasa sulit dalam mengurus pelayanan.

Kerumitan (*complexity*) meliputi:

- a. Faktor kesiapan pegawai
- b. Kendala yang dialami

4. Kemungkinan Dicoba (*triability*)

Pelaksanaan inovasi SILAT dalam perizinan reklame pada DPMPTSP Kota Bekasi harus bersifat mudah dalam prosedur pelayanannya agar masyarakat

menjadi puas akan pelayanan yang diberikan. Kemungkinan dicoba (*triability*) meliputi:

- a. Adanya sosialisasi yang dilakukan
- b. Pelaksanaan uji coba publik

5. Kemudahan Diamati (*observability*)

Inovasi SILAT dalam perizinan reklame pada DPMPTSP Kota Bekasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Kemudahan diamati (*observability*) meliputi:

- a. Mudah dipelajari
- b. Jelas dan dapat dimengerti

Dalam menentukan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pengembangan karakteristik inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam perizinan reklame pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dapat dilihat dari 5 (lima) faktor yaitu sebagai berikut:

1. Kepemimpinan
 - a. Pembentukan visi, misi dan tujuan bersama
 - b. Mewujudkan terobosan dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.
2. Manajemen Risiko
3. Kemampuan Sumber Daya Manusia
 - a. Pelatihan dan pengembangan pegawai
 - b. Memahami bidangnya
4. Teknologi

1.8 Argumen Penelitian

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fakta bahwa dengan semakin berkembangnya kebutuhan pelayanan yang cepat serta dinamika masyarakat yang mengharuskan pelayanan publik menjadi lebih sederhana, maka harapan dan tuntutan dari masyarakat untuk lebih memudahkan dan menyederhanakan pelayanan semakin kuat. Kaitannya dengan penelitian ini yaitu karakteristik inovasi SILAT dalam perizinan reklame yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi masih ditemui berbagai permasalahan. Adanya inovasi SILAT belum tentu mengatasi permasalahan perizinan reklame yang ada. Akan tetapi, dengan adanya inovasi SILAT ini dapat menjadi solusi untuk meningkatkan pelayanan publik. Dari rumusan masalah penelitian yang akan dibahas, diharapkan dapat menjawab permasalahan mengenai analisis karakteristik inovasi SILAT dalam perizinan reklame yang belum optimal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian berkaitan erat dengan prosedur, alat, teknik, dan desain penelitian yang akan digunakan sebagai syarat mutlak yang digunakan untuk dapat melihat ke dalam sebuah penelitian. Sebuah karya tulis ilmiah yang baik tentu harus menggunakan metode dan teknik yang tepat dalam penelitian dengan permasalahan sebagai bahan kajian atau pembahasan.

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif. Dengan menggunakan metode tersebut, peneliti akan mengeksplorasi dan menggali berbagai informasi

dari pihak-pihak yang terlibat dengan mengajukan beberapa pertanyaan dan mencari data spesifik (Creswell, 2014).

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis penyelenggaraan karakteristik inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam perizinan reklame yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta mendeskripsikan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat berjalannya inovasi SILAT dalam pelayanan reklame.

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berlokasi di Jalan Ir. H. Juanda No.100, Margahayu, Kec. Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat. Dipilihnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu karena merupakan dinas yang memiliki serta melaksanakan inovasi SILAT dalam perizinan reklame untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas pelayanan publik.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat dalam pemberian perizinan reklame melalui SILAT di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Dalam menentukan orang yang akan menjadi subjek penelitian agar dapat memberikan informasi atau data yang diperlukan secara mendalam dan jelas, dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, karena pemilihan dilakukan secara sengaja berdasarkan

kriteria yang telah ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian sehingga akan memberikan kemudahan bagi peneliti di dalam melakukan penelusuran situasi yang diteliti. Dalam penelitian ini, subjek penelitian yang dipilih antara lain sebagai berikut:

No	Informan	Jumlah
1	Sub Koordinator Pengembangan Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Bekasi	1
2	Staf Perizinan Pembangunan DPMPTSP Kota Bekasi	1
3	Masyarakat atau pemohon izin reklame	2
	Total	4

Dipilihnya empat informan tersebut karena informan di atas mengerti terhadap karakteristik inovasi SILAT dalam perizinan reklame yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang nantinya dapat menunjang penelitian ini.

1.9.4 Jenis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis data kualitatif, yaitu dengan menggunakan teks atau kata-kata tertulis untuk mendeskripsikan mengenai karakteristik inovasi serta faktor pendukung dan penghambat SILAT dalam perizinan reklame yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

1.9.5 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer dari penelitian ini diperoleh melalui wawancara kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan reklame yaitu wawancara dengan: 1) Sub Koordinator Pengembangan Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Bekasi, 2) Staf Perizinan Pembangunan DPMPTSP Kota Bekasi, dan 3) masyarakat yang terlibat dalam perizinan reklame di DPMPTSP Kota Bekasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu didapat dari arsip dinas, dokumen-dokumen, dokumentasi foto, serta aturan/kebijakan pemerintah terkait inovasi SILAT dalam perizinan reklame.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah teknik wawancara dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara sebagai pihak yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara sebagai pihak yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Metode wawancara yang paling banyak digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam (*in depth interviews*). Penelitian ini menggunakan jenis *semi-structured interviews* (wawancara semistruktur), yang berarti pertanyaan yang diberikan oleh pewawancara dilakukan dengan bebas namun tetap terstruktur dengan jelas dan sesuai dengan topik penelitian. Sebelum melakukan wawancara, peneliti membuat garis besar pertanyaan yang akan diajukan.

Pelaksanaan wawancara membutuhkan alat bantu untuk menunjang proses dan hasil data yang diperoleh dari wawancara, seperti *draft* wawancara, buku catatan, alat perekam untuk mendokumentasikan proses dan hasil wawancara.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku maupun peraturan-peraturan yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi data yang dibutuhkan serta telaah pustaka pada dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan penelitian.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan proses pengolahan data ke dalam bentuk yang lebih mudah untuk dipahami, dimengerti, dan diinterpretasikan. Agar data yang disajikan lebih mudah dipahami, langkah-langkah kegiatan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pengumpulan Data

Mengumpulkan data dari hasil wawancara dan berbagai dokumen berdasarkan kategori yang relevan dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan dengan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

2. Reduksi Data

Yaitu kegiatan yang memfokuskan pada poin-poin inti dari hal yang penting. *Output* dari reduksi data berupa ringkasan dari catatan di lapangan baik catatan awal, perluasan, ataupun penambahan.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah rangkaian dari informasi yang memungkinkan kesimpulan penelitian dapat dilakukan. Penyajian data dapat berbentuk narasi kalimat, skema/gambar, dan tabel sebagai narasinya.

4. Penarikan Kesimpulan

Merupakan bagian dari kegiatan atau langkah terakhir dalam kegiatan analisis. Penarikan kesimpulan tergantung pada besarnya kumpulan catatan mengenai data tersebut.

1.9.8 Kualitas Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi ini bertujuan untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif.

Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Peneliti melakukan pengumpulan berbagai sumber data dengan teknik yang sama dengan wawancara melalui narasumber lain terkait karakteristik inovasi SILAT dalam perizinan reklame di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.