



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

Faradila Hestiyana, Maesaroh, Nina Widowati

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

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

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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. 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. 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. Apabila dilihat dari segi normatif, pemerintah daerah sangat didukung oleh pemerintah pusat untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintah daerah.

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. 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 (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.

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. Reklame merupakan semua bentuk presentasi *non personal* yang dimaksudkan untuk 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. Meskipun demikian, masyarakat masih menilai bahwa pelayanan yang diberikan terkait penerbitan izin reklame masih belum memuaskan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti terhadap SILAT dalam perizinan reklame di DPMPTSP Kota Bekasi, peneliti masih menemukan fenomena karakteristik yang masih belum berjalan dengan optimal yaitu karakteristik keuntungan relatif (*relative advantage*) mengenai kepuasan dan kerumitan (*complexity*) mengenai kendala yang dialami oleh masyarakat. Kendala tersebut berupa masih terdapat banyak kekurangan pada sistem SILAT. Masyarakat mengeluhkan tentang sulitnya mendaftar akun di SILAT, seringkali terjadi gangguan di SILAT, serta *maintenance* yang cenderung sering hingga menghambat masyarakat yang ingin mengurus perizinan melalui SILAT.

Dengan melihat latar belakang tersebut, peneliti memilih inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam perizinan reklame sebagai fokus penelitian karena sangat berkaitan dalam perwujudan pelayanan berbasis *online* yang memanfaatkan kemajuan teknologi sebagai bagian dari bentuk pelayanan yang lebih

efektif dan efisien. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengkaji secara mendalam terkait Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dengan mengambil judul penelitian **“Analisis Karakteristik Inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam Perizinan Reklame pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi”**.

B. Rumusan Masalah

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?

C. Tujuan Penelitian

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.

D. Kerangka Teori

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).

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.

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 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.
2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Suatu inovasi memiliki sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang akan diganti. Hal tersebut bertujuan agar inovasi yang sebelumnya tidak dibuang begitu saja serta inovasi lama juga menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru.

3. Kerumitan (*Complexity*)

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.

4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki kelebihan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Setiap pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dari adanya inovasi.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Suatu inovasi juga harus diamati dari berbagai segi agar menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

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 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.
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.

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.

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
Manfaatnya yaitu menghemat anggaran biaya yang dikeluarkan dalam melayani segala kebutuhan masyarakat.
2. Dari sisi masyarakat
Manfaatnya berupa pelayanan dan penyampaian informasi yang lebih cepat, akses yang cepat terhadap dokumen dan formulir berbasis elektronik serta pelayanan masyarakat yang dapat dilakukan terus menerus.

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.

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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam Perizinan Reklame pada DPMPTSP Kota Bekasi

Inovasi yang ada pada penyelenggaraan pelayanan publik diartikan sebagai usaha yang dilakukan dengan tujuan menafsirkan, mengisi, serta menyesuaikan aturan sesuai dengan keadaan setempat. Seperti halnya pada DPMPTSP Kota Bekasi yang menyelenggarakan sebuah inovasi yang dapat dimanfaatkan dalam perizinan reklame yakni inovasi SILAT.

Dengan adanya inovasi SILAT, masyarakat dalam mengurus izin reklame dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja secara *online*. Akan tetapi, pelaksanaan inovasi SILAT dalam perizinan reklame

belum sepenuhnya berhasil. Untuk mengetahui lebih lanjut terkait inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam perizinan reklame pada DPMPTSP Kota Bekasi telah berjalan dengan baik atau buruk, penelitian ini menggunakan karakteristik inovasi yang digunakan untuk mengukur keberhasilan dari inovasi SILAT, diantaranya sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif pada dasarnya menjadi tolak ukur dari inovasi yang dianggap memberikan keuntungan bagi penerima inovasi tersebut.

Keuntungan tersebut dapat dilihat dari indikator nilai ekonomi, kepuasan, dan kenyamanan. Pada indikator nilai ekonomi memberikan keuntungan yaitu masyarakat merasa biaya yang dikeluarkan untuk perizinan reklame melalui SILAT tidak ada bedanya dengan pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual karena tarif reklame sudah diatur pajaknya oleh pemerintah. Pada indikator kepuasan dapat dilihat dari masyarakat puas akan proses perizinan yang menjadi lebih transparan serta hemat waktu. Selanjutnya, pada indikator kenyamanan dapat dilihat dari masyarakat yang dimudahkan dalam mengurus perizinan

reklame karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Compatibility atau kesesuaian merupakan suatu tingkatan pada kesesuaian suatu inovasi dengan sebuah nilai atau *values*, pengalaman yang lalu, serta kebutuhan penerimanya. Kesesuaian tersebut dapat dilihat dari indikator kesesuaian inovasi SILAT dengan nilai dan norma di masyarakat serta kesesuaian inovasi SILAT dengan kebutuhan masyarakat.

Pada indikator kesesuaian inovasi SILAT dengan nilai dan norma, pelaksanaannya sudah sesuai dimana seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju perlu untuk memodernisasi pelayanan sektor publik. Pada indikator kesesuaian inovasi SILAT dengan kebutuhan masyarakat, sudah sesuai karena masyarakat sebagai pengguna merasa terbantu dengan adanya inovasi SILAT. Inovasi pelayanan SILAT telah menjawab tuntutan dan kebutuhan masyarakat dengan menawarkan kemudahan yang menjadikan kegiatan pelayanan dalam perizinan reklame menjadi mudah dan cepat serta dapat memangkas waktu pelayanan.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Inovasi yang memiliki sifat kebaruan memiliki dampak pada meningkatnya

kerumitan yang dialami apabila dibandingkan dengan inovasi yang telah ada sebelumnya. Namun inovasi yang dibuat tentu memberikan pelayanan yang baru dan lebih baik, sehingga tingkat kerumitan yang muncul tidak akan menjadi permasalahan yang cukup serius. Tingkat kerumitan dari sebuah inovasi dapat diukur melalui faktor kesiapan pegawai maupun kendala yang dialami oleh masyarakat.

Pada indikator faktor kesiapan pegawai, sebelum inovasi SILAT ini dilaksanakan, pegawai DPMPTSP Kota Bekasi sudah dilatih untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan menghasilkan produk layanan inovasi yang memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan. Selanjutnya untuk indikator kendala yang dialami, terdapat kendala dalam pelaksanaan inovasi SILAT yakni pada jaringan. Kendala lainnya terkait dengan beberapa masyarakat yang berkasnya belum terupload dengan sempurna sehingga hal tersebut tentunya menghambat proses perizinan

4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Kemampuan untuk diuji coba diartikan sebagai bisa atau tidaknya suatu inovasi diujicobakan oleh penerima. Sebelum inovasi dapat diterima, tentunya telah melewati fase uji coba atau dikenal dengan

istilah fase *trial and error* untuk mengetahui apakah pelaksanaan inovasi tersebut terdapat kelebihan yang dimilikinya dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

Adanya uji coba yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, serta menilai seberapa besar keunggulan serta manfaat yang ada pada inovasi. Kemungkinan dicoba dapat dilihat dari adanya sosialisasi yang dilakukan dan pelaksanaan uji coba publik.

Pada indikator sosialisasi yang dilakukan, sudah dilaksanakan sosialisasi kepada masyarakat sebelum SILAT ini dapat digunakan masyarakat secara luas. Sosialisasi dilakukan melalui media sosial milik DPMPTSP Kota Bekasi dan juga pihak DPMPTSP datang ke kelurahan serta kecamatan agar dapat disebarluaskan lagi kepada masyarakat sekitar. Kemudian untuk indikator pelaksanaan uji coba publik, inovasi SILAT sudah melewati tahap ini. Akan tetapi sebagian besar masyarakat pengguna tidak mengetahui tentang adanya sosialisasi dan fase uji coba publik yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP Kota Bekasi.

5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Observability merupakan sudah sejauh mana hasil inovasi dapat dilihat dan

diamati oleh orang lain. Sebuah inovasi harus mudah dipelajari untuk memudahkan masyarakat serta jelas dan dapat dimengerti dalam proses pelayanannya. Inovasi SILAT dalam proses bekerja memperoleh hasil yang baik. Adanya inovasi SILAT memberikan dampak yang baik yaitu pelayanannya menjadi lebih mudah dan mempercepat proses pelayanan. Kemudahan diamati dapat dilihat dari inovasi yang dihasilkan mudah untuk dipelajari serta jelas dan dapat dimengerti dengan baik.

Pada indikator mudah dipelajari, tampilan dalam website SILAT ini bisa diamati dan dipelajari dengan mudah sehingga menghasilkan sesuatu yang menguntungkan. Selanjutnya pada indikator jelas dan dapat dimengerti, inovasi SILAT sudah jelas bagaimana alur dan prosedurnya serta dapat dimengerti dengan baik. Persyaratan yang dibutuhkan juga sudah tertera dengan jelas di website SILAT.

B. Faktor Pendukung Inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam Perizinan Reklame pada DPMPTSP Kota Bekasi

Faktor pendukung merupakan faktor yang memberikan dukungan untuk keberhasilan pelaksanaan program inovatif SILAT dari DPMPTSP Kota Bekasi, untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta

menciptakan keefektifan waktu dalam pelayanan karena berbasis *online*. Faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi SILAT yaitu sebagai berikut:

1. Kepemimpinan

Menurut Stoner (1996:161) kepemimpinan merupakan proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaan dari suatu anggota kelompok. Pemimpin memiliki peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Kepemimpinan dapat dilihat dari bagaimana pembentukan visi, misi, dan tujuan bersama serta mewujudkan terobosan guna meningkatkan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

DPMPTSP Kota Bekasi sudah sangat baik dalam membentuk visi, misi, dan tujuan bersama. Selain itu, DPMPTSP Kota Bekasi terus melakukan terobosan-terobosan dalam meningkatkan kualitas perizinan reklame. DPMPTSP Kota Bekasi membuat beberapa opsi yang dapat dilakukan oleh masyarakat untuk mengurus perizinan reklame.

2. Kemampuan SDM

Dalam suatu organisasi diperlukan SDM atau Sumber Daya Manusia. Menurut Wirawan (dalam Apriliani, 2020:2) SDM merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan

organisasi sektor publik maupun swasta. Kemampuan SDM dalam melakukan masing-masing tugasnya dapat mempengaruhi jalannya organisasi dalam mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukan. Kemampuan SDM dapat dilihat dari ada atau tidaknya pelatihan dan pengembangan pegawai serta pegawai yang harus memahami bidang kerjanya masing-masing.

Pegawai DPMPTSP Kota Bekasi sudah melakukan pelatihan dan pengembangan guna meningkatkan kompetensi masing-masing pegawai. Selain itu, para pegawai DPMPTSP Kota Bekasi juga telah memahami bidangnya masing-masing. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya juga sudah sesuai dengan TUPOKSI yang telah dibuat.

3. Teknologi

Cook (dalam Anggadwita, 2013:4) mengungkapkan bahwa dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dapat mempermudah manajemen perusahaan dalam proses difusi inovasi untuk masyarakat. Teknologi merupakan alat antara penyedia layanan dan pengguna layanan dengan menyediakan kemudahan bagi para penggunanya untuk mengakses informasi yang diinginkan. Pentingnya Bidang Pengembangan Teknologi Informasi yaitu

untuk mengembangkan, mengelola, dan memastikan agar SILAT dapat diakses serta digunakan dengan baik. Teknologi yang ada terus dikembangkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

C. Faktor Penghambat Inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam Perizinan Reklame pada DPMPTSP Kota Bekasi

Pada pelaksanaan Inovasi SILAT dalam perizinan reklame masih terdapat faktor penghambat dalam menunjang keberhasilan inovasi ini yaitu manajemen risiko. Manajemen risiko yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Bekasi belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pegawai yang berkompeten dalam hal manajemen risiko.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dalam Perizinan Reklame pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi, terlihat adanya kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini dilihat dari karakteristik *complexity* (kerumitan) mengenai kendala jaringan. Kendala

lainnya terkait dengan beberapa masyarakat yang berkasnya belum *terupload* dengan sempurna sehingga menghambat proses perizinan. Karakteristik selanjutnya yang masih belum optimal yaitu *trialability* (kemungkinan dicoba) mengenai sosialisasi dan uji coba publik. Sosialisasi sudah dilaksanakan kepada masyarakat sebelum SILAT ini dapat digunakan masyarakat secara luas. Sosialisasi dilakukan melalui media sosial milik DPMPTSP Kota Bekasi dan juga pihak DPMPTSP datang ke kelurahan serta kecamatan agar dapat disebarluaskan lagi kepada masyarakat sekitar. Pada awal dilakukannya sosialisasi, belum banyak masyarakat yang mengetahui hal ini. Inovasi SILAT juga sudah melewati tahap uji coba publik. Akan tetapi, sebagian besar masyarakat pengguna tidak mengetahui tentang adanya fase uji coba publik yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP Kota Bekasi. Selain dari kendala-kendala yang terjadi, pelaksanaan inovasi SILAT dalam perizinan reklame masih dapat berjalan dengan baik apabila dilihat dari karakteristik *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility*

(kesesuaian), dan *observability* (kemudahan diamati).

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi SILAT dalam Perizinan Reklame pada DPMPTSP Kota Bekasi

Terdapat faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi SILAT dalam perizinan reklame pada DPMPTSP Kota Bekasi yaitu:

a. Kepemimpinan

DPMPTSP Kota Bekasi sudah sangat baik dalam membentuk visi, misi, dan tujuan bersama. Selain itu, DPMPTSP Kota Bekasi terus melakukan terobosan-terobosan dalam meningkatkan kualitas perizinan reklame. DPMPTSP Kota Bekasi membuat beberapa opsi yang dapat dilakukan oleh masyarakat untuk mengurus perizinan reklame.

b. Kemampuan SDM

Kemampuan SDM sangat penting dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pegawai DPMPTSP Kota Bekasi sudah melakukan pelatihan dan pengembangan guna meningkatkan kompetensi masing-masing pegawai. Selain itu, para pegawai DPMPTSP Kota Bekasi juga telah memahami bidangnya masing-masing. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya juga sudah sesuai dengan TUPOKSI yang telah dibuat.

c. Teknologi

Teknologi merupakan suatu hal penting dalam inovasi SILAT di DPMPTSP Kota Bekasi. Pentingnya Bidang Pengembangan Teknologi Informasi yaitu untuk mengembangkan, mengelola, dan memastikan agar SILAT dapat diakses serta digunakan dengan baik. Teknologi yang ada terus dikembangkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Dalam hal ini, terdapat faktor penghambat dalam menunjang keberhasilan inovasi SILAT dalam perizinan reklame yaitu manajemen risiko yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Bekasi belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pegawai yang berkompeten dalam manajemen risiko.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai karakteristik inovasi SILAT dalam perizinan reklame di DPMPTSP Kota Bekasi yang telah dilaksanakan oleh peneliti, agar pelaksanaan inovasi dapat berjalan dengan maksimal maka peneliti menyarankan:

1. Untuk mengurangi kerumitan mengenai kendala yang dialami masyarakat banyaknya terkait dengan jaringan yang terkadang server *down*, maka peneliti

merekomendasikan untuk melakukan penambahan server agar meminimalisir terjadinya server *down* sehingga penyelenggaraan pelayanan melalui SILAT dapat berjalan dengan lancar.

2. Dalam tahap sosialisasi, peneliti merekomendasikan untuk dilakukan penyampaian pesan dari kegiatan sosialisasi dengan lebih baik lagi yang bertujuan untuk meminimalisir penyimpangan pesan hingga pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh seluruh masyarakat Kota Bekasi khususnya pengguna SILAT.
3. Pada uji coba publik, saran dari peneliti adalah pihak DPMPTSP Kota Bekasi harus lebih rutin menyebarkan informasi mengenai adanya tahap uji coba publik SILAT yang dilakukan, sehingga masyarakat yang akan mengurus perizinan melalui SILAT menjadi paham mengenai alur perizinannya.
4. Manajemen risiko sangatlah penting dalam membantu DPMPTSP Kota Bekasi untuk tetap stabil dan mendorong peningkatan kinerja. Maka dari itu, peneliti menyarankan untuk perlunya pegawai yang berkompeten dalam memajemen risiko dengan baik sehingga dapat meminimalisir dampak

negatif dari risiko dan bagaimana upaya mengatasinya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing dan Lembaga Penerbitan dan Dokumentasi FIA-Unibraw.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Rogers, Everet M. (2003). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- Shafrit, J.M. & J.S. Ott. (1992). *Classics of Organization Theory*. Third Edition. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Suaedi, Falih dan Bintoro Wardiyanto. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi Dan E-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutarno. (2012). *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syafiie, Inu Kencana. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Jurnal:

- Amastha, O. S. (2018). Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

- Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT).
- Anggadwita, G. (2013). Service Innovation in Public Sector: A Sase Study on PT. Kereta Api Indonesia. *Journal of Social and Development Sciences*, 4(7).
- Cahyadi, A. (2003). E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. *The Winners*, 4(1).
- Febryan, dkk. (2016). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor). *Citizen Charter*, 1(1).
- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebijakan Dana Manajemen Publik*, 2(1).
- Jati, Raharjo W. (2011). Kendala dalam Tataran Implementasi Pergeseran Paradigma Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Lebih Transparan, Akuntabel, dan Partisipatif. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 15(1).
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1).
- Pananrangi, A. (2019). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen'S Charter. *Meraja Journal*, 2(2).
- Sina, dkk. (2015). Pengembangan Sumber Daya Aparatur melalui Pendidikan dan Pelatihan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(2).
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2).