

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN MODEL INOVASI PELAYANAN PERIZINAN REKLAME PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GRESIK

Salwa Marsa Nafillah Sultoni, Agus Sukristyanto & Endang Indartuti

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945. Surabaya

Email Korespondensi: salwamarsanafillahsultoni@gmail.com

ABSTRACT

Despite offering many benefits, digitalization of public services also faces various challenges. One of the main problems found in the Si Cantik website for processing advertising permits in Gresik Regency is the less than optimal readiness of the newly implemented digital system. This is reflected in the ongoing technical constraints in the use of the licensing website, as well as the lack of socialization and education to the public regarding the use of the system. In addition, the human resources (HR) owned by the Gresik Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office are also not fully ready to operate and manage the digital system. The limited competence and skills of HR in the field of information technology are one of the inhibiting factors in the implementation of this innovation. This study aims to describe and analyze the improvement of the quality of public services with an innovation model for advertising licensing services at the Gresik Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office; Identifying and analyzing inhibiting factors for improving the quality of public services with an innovation model for advertising licensing services at the Gresik Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office and to describe and analyze the existing conditions of advertising licensing services at the Gresik Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office. This study uses a qualitative approach that aims to understand symptoms that do not require quantification. The results of the study show that the quality of advertising licensing services at the Gresik Regency DPMPTSP has increased rapidly after the implementation of the SiCantik Cloud digital system, changing services from manual to digital services. The conclusion of this study is that improving the quality of advertising licensing services at the Gresik Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP), although it has improved with the adoption of SiCantik Cloud, still faces several obstacles. Technical constraints are a significant obstacle. Problems such as frequent application errors, slow loading processes, and central server disruptions are often experienced by applicants. The human resources (HR) factor shows that the limitations of digital literacy in society are the main challenge, because the use of SiCantik Cloud requires basic skills in operating computers and managing digital documents.

Keywords: Public Service Quality, Service Innovation and Advertising Licensing

PENDAHULUAN

Pelayanan publik secara fundamental adalah tentang memenuhi kebutuhan masyarakat. Bapak Agung Kurniawan (2005:6) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan untuk keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Ulya & Meirinawati, 2023). Definisi ini menyoroti tanggung jawab organisasi dalam memenuhi kebutuhan publik dalam kerangka kerja yang terstruktur. Inovasi dalam pelayanan publik, oleh karena itu, harus bertujuan untuk meningkatkan penyampaian layanan dalam kerangka peraturan yang ada atau melalui adaptasi peraturan yang tepat. Ratminto dan

Atik Septi Winarsih (2007:4-5) memperluas definisi pelayanan public dengan menyatakan bahwa pelayanan publik mencakup segala bentuk jasa pelayanan, baik barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah (Bilyastuti, 2019). Hardiyansyah (2011:12) menambahkan bahwa pelayanan publik adalah melayani keperluan orang, masyarakat, atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Penekanan pada kepuasan mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari penyampaian, tetapi juga dari dampaknya terhadap penerima layanan.

Paradigma pelayanan publik terus berkembang. Pendekatan New Public Service (NPS) muncul sebagai alternatif terhadap model administrasi publik tradisional dan New Public Management (NPM). NPS menekankan pada kebutuhan dan kepentingan warga negara sebagai inti dari upaya reformasi sektor publik. Berbeda dengan NPM yang berfokus pada efisiensi dan meniru praktik sektor swasta, NPS berakar pada teori demokrasi dan menekankan akuntabilitas pejabat publik kepada warga negara. Dalam NPS, peran utama pelayan publik adalah membantu warga negara mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan bersama mereka, bukan untuk mengendalikan atau mengarahkan masyarakat (Bilyastuti, 2019). Pendekatan NPS menempatkan fokus pada warga negara, komunitas, dan masyarakat sipil, dengan menekankan kewarganegaraan yang aktif dan terlibat (Afridha & Parwiyanto, 2021). Pejabat publik berperan sebagai fasilitator yang memberdayakan warga negara untuk berpartisipasi dalam memecahkan masalah-masalah masyarakat. Tujuh prinsip inti NPS meliputi melayani warga negara, mencari kepentingan publik, menghargai kewarganegaraan dan pelayanan publik di atas kewirausahaan, berpikir strategis dan bertindak demokratis, mengakui bahwa akuntabilitas itu kompleks, melayani daripada mengarahkan, dan menghargai orang, bukan hanya produktivitas (Abinda Firdaus et al., 2022).

Mall Pelayanan Publik (MPP) merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik di Indonesia. MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang dan jasa. Tujuan kehadiran MPP adalah untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. MPP juga bertujuan untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Prinsip yang dianut dalam MPP meliputi keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas, dan kenyamanan. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gresik merupakan sebuah inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik. Didirikan sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih efisien dan terintegrasi, MPP menyediakan berbagai layanan dari berbagai instansi pemerintah dalam satu lokasi. Dengan konsep *one-stop service*, MPP diharapkan dapat mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administratif.

Analisis terhadap data penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik di Jawa Timur tahun 2022 sesuai dengan data yang tersaji pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa Kabupaten Gresik memiliki peringkat terendah dengan nilai kepatuhan sebesar 57,65, yang dikategorikan sebagai Kuning C dengan kualitas sedang. Peringkat ini mencerminkan tantangan yang dihadapi oleh pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang memadai kepada masyarakat.

Kabupaten Gresik memiliki regulasi terkait perizinan reklame, termasuk Peraturan Bupati Gresik Nomor 79 Tahun 2023 tentang Penetapan Nilai Sewa Reklame Sebagai Dasar Pengenaan Pajak Reklame dan Peraturan Bupati Gresik Nomor 9 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Reklame

Di Kabupaten Gresik. Peraturan-peraturan ini mengatur klasifikasi reklame, persyaratan perizinan, tata cara penyelenggaraan, dan ketentuan terkait pajak reklame. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 2 Tahun 2011 juga mengatur tentang pajak daerah, termasuk pajak reklame. Kebijakan perizinan reklame di Kabupaten Gresik bertujuan untuk memastikan penyelenggaraan reklame yang memenuhi syarat kebersihan, keamanan, dan keindahan kota. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik juga memiliki standar pelayanan untuk izin reklame tetap terbatas dan insidental yang kini menggunakan platform SiCantik Cloud.

Fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi SiCantik Cloud sangat beragam dan mendukung proses perizinan secara digital. Ini termasuk tanda tangan elektronik (TTE) yang terintegrasi dengan BSRE, fitur survei kepuasan masyarakat (SKM), pemberian rating pelayanan perizinan, penambahan jenis permohonan (perubahan, pencabutan, penolakan izin), input data NPWP, input titik koordinat peta lokasi permohonan, fitur penomoran otomatis pada formulir, fungsi soft delete untuk jenis izin dan permohonan, status aktif/inaktif pada izin, dan kemampuan pemohon untuk mengunduh produk izin secara mandiri. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik menggunakan SiCantik Cloud untuk pendaftaran izin reklame secara online.

Cara kerja program Si Cantik melibatkan pemohon membuat akun melalui laman aplikasi, mengisi formulir permohonan secara online, dan mengunggah dokumen persyaratan dalam bentuk *soft file*. Proses selanjutnya melibatkan verifikasi oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, peninjauan lapangan jika diperlukan, dan penerbitan surat izin yang dapat diunduh oleh pemohon melalui akun mereka. SiCantik juga mendukung pelacakan status permohonan dan notifikasi kepada pemohon.

Setelah implementasi program Si Cantik, terjadi perubahan signifikan dalam pelayanan perizinan reklame di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik. Proses pengajuan izin menjadi lebih mudah dan cepat karena dapat dilakukan secara online dari mana saja dan kapan saja. Pemohon tidak perlu lagi datang langsung ke kantor untuk mengantri atau menyerahkan berkas fisik. Sistem digital memungkinkan pemohon untuk mengunggah dokumen secara elektronik, melacak status permohonan mereka secara *real-time*, dan mengunduh izin yang telah diterbitkan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga dapat mengelola permohonan secara lebih efisien, mengurangi penggunaan kertas, dan meningkatkan akurasi data. Meskipun demikian, temuan dari observasi lapangan mengenai perizinan reklame di Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa masih ada kendala seperti aplikasi yang sering mengalami error dan masalah dalam mengunduh izin, yang perlu menjadi perhatian untuk perbaikan berkelanjutan.

Bukti peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik setelah adanya inovasi program Si Cantik dapat dilihat dari fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi, seperti survei kepuasan masyarakat (SKM) dan rating pelayanan. Data dari fitur-fitur ini dapat memberikan indikasi langsung mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perizinan reklame setelah implementasi Si Cantik. Selain itu, adanya peningkatan jumlah pemilik reklame yang mengurus perizinan setelah tindakan penertiban juga dapat menjadi indikasi bahwa sistem online yang difasilitasi oleh Si Cantik mempermudah proses perizinan sehingga meningkatkan kepatuhan.

Meskipun menawarkan banyak manfaat, digitalisasi pelayanan publik juga menghadapi berbagai tantangan. Salah satu permasalahan utama yang ditemukan dalam website Si Cantik untuk memproses perizinan reklame di Kabupaten Gresik adalah belum optimalnya kesiapan sistem digital yang baru diterapkan. Hal ini tercermin dari masih adanya kendala teknis dalam penggunaan website

perizinan, serta kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait penggunaan sistem tersebut. Selain itu, sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik juga belum sepenuhnya siap dalam mengoperasikan dan mengelola sistem digital tersebut. Keterbatasan kompetensi dan keterampilan SDM dalam bidang teknologi informasi menjadi salah satu faktor penghambat dalam implementasi inovasi ini.

Permasalahan lainnya adalah ketidaksesuaian antara waktu estimasi penyelesaian perizinan reklame yang dijanjikan sesuai dalam maklumat perizinan yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik dengan realitas di lapangan ketika pemohon mengajukan perizinan reklame melalui website Si Cantik. Proses perizinan reklame yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan, seringkali mengalami keterlambatan. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Keterlambatan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kompleksitas persyaratan perizinan, kurangnya koordinasi antar instansi terkait, atau kendala teknis dalam sistem digital.

Pentingnya inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan telah diakui dalam berbagai penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Dwiyanto (2017) menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi pelayanan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Indrajit (2019) juga menekankan pentingnya pengembangan SDM yang kompeten dalam mendukung implementasi inovasi pelayanan publik berbasis digital.

Pelayanan erat hubungannya dengan kemampuan untuk memberikan jasa terhadap orang lain yang membutuhkan yang mendorong orang lain simpatik. Menurut Lovelock (1991:7) pelayanan atau service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau alami (Magno, 2024). Pelayanan publik sendiri yaitu setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik (Mukarom & Laksana, 2015).

Pelayanan publik menurut Dwiyanto (2008:136) pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna, pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan bahwa hakikat dari pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sedangkan pelayanan akan disebut baik jika pelayanan yang diberikan dapat memberi kepuasan kepada pelanggan khususnya dalam hal ini adalah masyarakat. Pengertian pelayanan publik menurut Sabaruddin (2014:9) merupakan administrasi negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik (Mubarok, 2019).

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut, Ibrahim (2008:22). Sedangkan menurut Pasolong

(2011:134) salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani (Rifai & Adilansyah, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif mengandalkan teks dan data gambar, memiliki langkah-langkah untuk dalam analisis data, dan menggunakan beragam desain (Creswell, 2014). Metode penelitian kualitatif membutuhkan penulis untuk mengedukasi pembaca tentang maksud dari penelitian, menyebutkan desain khusus, dengan hati-hati merenungkan peran yang dimainkan peneliti dalam penelitian ini, mengumpulkan data dari sumber data yang terus berkembang, menggunakan cara khusus untuk merekam data, menganalisis informasi melalui beberapa langkah analisis, dan menggunakan pendekatan untuk mendokumentasikan keakuratan-atau validasi-data yang dikumpulkan (Hasibuan et al., 2022).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi. Menurut John W. Creswell dalam buku *Research Design*, penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis metode untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi dan memahami pada makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan (Creswell, 2008).

Metode kualitatif memiliki pendekatan yang lebih beragam dalam penelitian akademis ketimbang metode kuantitatif. Meskipun prosesnya sama, prosedur kualitatif tetap mengandalkan data berupa teks dan gambar, memiliki langkah-langkah unik dalam analisis datanya, dan bersumber dari strategi penelitian yang berbeda-beda. Menulis bagian metode-metode untuk proposal penelitian kualitatif mewajibkan pembaca-pembaca berpendidikan sesuai dengan maksud penelitian, menyebutkan rancangan khusus, dengan hati-hati merefleksikan peran peneliti dalam penelitian, menggunakan daftar jenis sumber data yang tidak ada habisnya. Menggunakan protokol khusus untuk merekam data, menganalisis informasi melalui berbagai langkah analisis, dan menyebutkan pendekatan-pendekatan untuk mendokumentasikan akurasi atau validasi data yang dikumpulkan (Creswell, 2008).

Metode kualitatif memerlukan perhatian untuk topik-topik yang sama dengan penelitian kuantitatif (atau metode campuran). Metode ini membahas rancangan yang digunakan dalam penelitian dan dalam kasus ini, penggunaan penelitian kualitatif dan maksud dasarnya. Bagian ini juga membahas sampel penelitian dan pengumpulan dan prosedur-prosedur perekaman data secara keseluruhan. Selanjutnya dibahas langkah-langkah analisis data dan metode-metode yang digunakan untuk menyajikan data, menginterpretasikannya, memvalidasinya, dan menunjukkan potensi hasil penelitian. Berkebalikan dengan rancangan-rancangan lain, pendekatan kualitatif mencakup komentar-komentar oleh peneliti tentang perannya dan jenis khusus strategi kualitatif yang digunakan. Selain ini, karena struktur penulisan penelitian kualitatif mungkin cukup bervariasi antara satu penelitian dengan penelitian lainnya.

Penelitian deskriptif kualitatif ini dipilih agar mampu memberikan gambaran yang jelas tentang fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan fokus penelitian yang dilakukan yaitu tentang inovasi pelayanan perizinan reklame berbasis digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik. Pada penelitian kualitatif ini, peneliti akan menjadi instrument penelitian. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki wawasan yang luas terhadap fokus penelitian. Selain itu, peneliti juga diharapkan fleksibel dan reflektif (Salim & Syahrums, 2012).

PEMBAHASAN

Prosedur Layanan

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan agenda krusial dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, merespons tuntutan ini dengan berbagai inisiatif transformasi digital, salah satunya adalah implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) atau e-government.

Dalam konteks pelayanan perizinan, digitalisasi diharapkan mampu memangkas alur birokrasi yang panjang, mengurangi potensi maladministrasi, serta meningkatkan kepastian dan kenyamanan bagi pemohon. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan layanan perizinan di daerah memegang peranan sentral dalam mewujudkan tujuan tersebut. Kabupaten Gresik, melalui DPMPTSP, telah mengadopsi Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (SiCantik) Cloud, sebuah platform yang dikembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) untuk memfasilitasi layanan perizinan secara elektronik. Perizinan reklame, sebagai salah satu jenis izin yang sering diajukan dan memiliki dampak signifikan terhadap tata ruang serta pendapatan asli daerah (PAD), menjadi salah satu fokus dalam upaya peningkatan kualitas layanan ini. Analisis ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam perubahan dan peningkatan kualitas prosedur pelayanan perizinan reklame di DPMPTSP Kabupaten Gresik, khususnya setelah implementasi SiCantik Cloud, dengan membandingkannya dengan kondisi prosedur pelayanan manual sebelumnya. Aspek-aspek yang akan ditelaah meliputi alur proses, kemudahan, kecepatan, transparansi, persyaratan, serta kendala yang dihadapi. Lebih lanjut, temuan analisis akan dikorelasikan dengan hasil penelitian terdahulu atau jurnal yang relevan untuk memberikan perspektif akademis yang lebih luas.

Sebelum era digitalisasi melalui SiCantik Cloud, prosedur pelayanan perizinan reklame di Kabupaten Gresik dilaksanakan secara manual atau konvensional. Landasan hukum utama yang mengatur penyelenggaraan reklame pada periode ini adalah Peraturan Bupati Gresik Nomor 9 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Reklame. Berdasarkan regulasi tersebut, setiap individu atau badan usaha yang hendak menyelenggarakan reklame diwajibkan untuk memperoleh izin tertulis dari Bupati atau pejabat yang ditunjuk. Proses ini secara inheren mengindikasikan serangkaian tahapan yang melibatkan interaksi fisik dan penyerahan dokumen secara langsung di kantor DPMPTSP. Alur pelayanan secara umum dimulai dengan pemohon datang langsung ke kantor DPMPTSP. Tahap pertama adalah pemeriksaan persyaratan oleh petugas. Jika persyaratan dianggap lengkap, permohonan akan disetujui untuk diproses lebih lanjut. Tahap berikutnya adalah pemrosesan izin itu sendiri, dan terakhir, pemohon melakukan pembayaran biaya sesuai dengan tarif yang berlaku untuk jenis layanan yang diminta, sebelum akhirnya izin dapat diterbitkan dan diambil oleh pemohon.



Gambar 1 Alur pemrosesan izin reklame tetap terbatas, permanen dan insidentil

Sumber : DPMPTSP Gresik

Secara lebih rinci, prosedur manual ini melibatkan beberapa langkah yang potensial memakan waktu dan sumber daya. Pemohon harus mengambil formulir permohonan di loket pelayanan, mengisinya secara manual, dan melampirkan berbagai dokumen persyaratan dalam bentuk fisik (hard copy). Dokumen-dokumen ini kemudian diserahkan kembali kepada petugas loket. Petugas DPMPTSP akan melakukan verifikasi kelengkapan dan keabsahan berkas secara manual. Untuk jenis reklame tertentu, terutama Izin Penyelenggaraan Reklame Tetap Terbatas, dibentuk Tim Kelompok Kerja (Pokja) Penerbitan Izin. Keberadaan tim ini, meskipun bertujuan untuk memastikan ketelitian dan kepatuhan terhadap regulasi, berpotensi menambah durasi proses akibat kebutuhan koordinasi antar-unit atau antar-instansi yang dilakukan secara manual. Lebih lanjut, untuk reklame dengan luas bidang 18 meter persegi (m²) atau lebih, disyaratkan adanya persetujuan verifikasi teknis yang dituangkan dalam berita acara pemeriksaan oleh Tim Pokja atau rekomendasi dari instansi teknis terkait. Ketentuan ini menambah lapisan birokrasi dan tahapan yang harus dilalui pemohon. Peninjauan lapangan juga mungkin dilakukan oleh petugas untuk memverifikasi lokasi pemasangan reklame. Setelah permohonan disetujui dan retribusi atau pajak dibayarkan, pemohon baru dapat mengambil surat izin fisik di kantor DPMPTSP.

Alur proses pengajuan online untuk Izin Reklame Tetap Terbatas, baik untuk permohonan baru maupun perpanjangan, meliputi beberapa tahapan utama. Pemohon melakukan pendaftaran atau login ke akun SiCantik Cloud, memilih jenis layanan perizinan reklame, mengisi formulir permohonan secara digital, dan mengunggah semua dokumen persyaratan yang telah dipindai. Setelah permohonan diajukan secara online, petugas DPMPTSP akan melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen yang diunggah melalui sistem. Untuk jenis izin tertentu seperti Izin Reklame Tetap Terbatas, petugas DPMPTSP tetap melakukan peninjauan lapangan untuk memverifikasi kesesuaian data dengan kondisi di lokasi. Jika permohonan disetujui, pemohon akan

menerima notifikasi (melalui sistem atau email) berupa Surat Pengantar Pajak dan Jaminan Bongkar. Pemohon melakukan pembayaran retribusi/pajak sesuai dengan informasi yang tertera pada surat pengantar. Bukti pembayaran kemudian dapat diunggah kembali ke sistem atau diverifikasi secara otomatis jika sistem pembayaran telah terintegrasi. Setelah pembayaran diverifikasi, Surat Izin Reklame akan diterbitkan secara digital dan dapat diunduh (download) oleh pemohon melalui aplikasi SiCantik. Dalam beberapa kasus, penyerahan Surat Izin akhir yang telah disahkan oleh Kepala Dinas mungkin masih dalam bentuk fisik yang diambil di kantor, menunjukkan model layanan hybrid di mana tidak semua tahapan sepenuhnya digital dari hulu ke hilir (end-to-end). Untuk Izin Reklame Insidentil, alurnya cenderung lebih sederhana, yaitu pendaftaran online, penerimaan Surat Pengantar Pajak dan Jaminan Bongkar, dan kemudian penerbitan atau penyerahan Surat Izin.

Persyaratan Layanan

Kualitas pelayanan publik, khususnya dalam sektor perizinan, merupakan cerminan dari efektivitas dan efisiensi birokrasi pemerintah. Dalam konteks perizinan reklame, aspek persyaratan pelayanan memegang peranan krusial sebagai garda terdepan yang menentukan kemudahan, kepastian, dan transparansi bagi masyarakat atau pelaku usaha yang mengajukan permohonan. Persyaratan yang jelas, sederhana, mudah diakses, dan relevan tidak hanya akan memperlancar proses perizinan tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepatuhan dan kepuasan pemohon. Sebaliknya, persyaratan yang rumit, ambigu, tumpang tindih, atau sulit diakses dapat menjadi sumber frustrasi, penundaan, bahkan membuka potensi praktik-praktik yang tidak diinginkan. Kabupaten Gresik, melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), telah berupaya melakukan transformasi dalam pelayanan perizinan reklame, salah satunya melalui implementasi sistem digital Sicantik Cloud (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik). Analisis ini akan membedah secara mendalam bagaimana aspek persyaratan pelayanan perizinan reklame di DPMPTSP Kabupaten Gresik mengalami perubahan dan peningkatan kualitas, terutama dengan membandingkan era sebelum dan sesudah penerapan Sicantik Cloud. Fokus utama adalah untuk mengidentifikasi sejauh mana digitalisasi mampu menyederhanakan, memperjelas, dan memudahkan pemenuhan persyaratan bagi pemohon, serta mengaitkannya dengan temuan-temuan akademis yang relevan.

Sebelum adopsi sistem digital Sicantik Cloud, pelayanan perizinan reklame di Kabupaten Gresik, sebagaimana umumnya praktik birokrasi di banyak daerah, berjalan secara manual. Landasan hukum yang menjadi acuan pada periode ini antara lain adalah Peraturan Bupati Gresik Nomor 45 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, serta Peraturan Bupati Gresik Nomor 09 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Reklame di Kabupaten Gresik. Proses pengajuan izin reklame sebelum adanya inovasi pelayanan berazinan berbasis digital sangat bergantung pada interaksi fisik dan penyerahan dokumen tercetak. Pemohon harus datang langsung ke kantor DPMPTSP (atau instansi pendahulunya) untuk mendapatkan informasi, mengambil formulir, menyerahkan berkas, dan melakukan tindak lanjut.

Secara rinci, persyaratan dokumen yang harus dipenuhi pemohon pada era manual, sebagaimana diuraikan dalam Dokumen Persyaratan dan Dokumen Analisis, meliputi serangkaian item yang cukup banyak dan beragam. Pemohon diwajibkan mengisi formulir pendaftaran yang dibubuhi materai, melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan mengajukan permohonan izin reklame yang ditujukan kepada Bupati Gresik. Selain itu, terdapat persyaratan teknis dan administratif lainnya seperti bukti persetujuan penggunaan jalan dari instansi terkait

(Dinas Pekerjaan Umum untuk jalan kota, UPT Pemeliharaan Jalan Provinsi untuk jalan provinsi, dan Dinas Lingkungan Hidup jika reklame berada di area taman kota). Gambar atau denah lokasi pemasangan reklame juga menjadi syarat mutlak. Untuk reklame permanen dengan ukuran tertentu (misalnya minimal 24 m² menurut Buku Panduan Pelayanan yang dikutip dalam Dokumen Persyaratan, atau $\geq 18\text{m}^2$ menurut Perbup 09/2016 yang dirujuk Dokumen Analisis), pemohon harus melampirkan fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Izin Gangguan (HO). Jika pengelolaan dikuasakan, maka surat kuasa bermaterai juga diperlukan. Persyaratan lain yang disebutkan mencakup fotokopi Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) dan surat pernyataan kesanggupan menanggung segala risiko yang mungkin timbul, juga bermaterai. Dokumen Analisis menambahkan beberapa item lain yang mungkin bersifat umum atau spesifik tergantung jenis reklame, seperti fotokopi akta pendirian badan usaha (untuk pemohon berbadan hukum), gambar desain visual reklame, surat pernyataan pertanggungjawaban konstruksi, perhitungan teknis konstruksi (terutama untuk reklame besar), surat persetujuan dari pemilik lahan jika dipasang di properti pihak lain, fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan surat keputusan izin reklame tahun sebelumnya untuk perpanjangan.

Aksesibilitas dan kejelasan informasi mengenai persyaratan ini menjadi salah satu tantangan utama dalam sistem manual. Pernyataan Kepala Bidang Perizinan Reklame DPMPTSP Kabupaten Gresik yang mengakui adanya Buku Panduan Pelayanan yang bisa diminta di kantor untuk memudahkan masyarakat mengetahui persyaratan. Namun, ketergantungan pada buku panduan fisik atau penjelasan langsung dari petugas di loket memiliki keterbatasan. Informasi bisa jadi tidak seragam, atau pemohon harus meluangkan waktu dan biaya untuk datang ke kantor hanya demi mengetahui daftar persyaratan. Potensi asimetri informasi, di mana kelengkapan dan kejelasan informasi yang diterima pemohon bisa bervariasi, sangat mungkin terjadi. Ketergantungan pada proses manual dan interaksi manusia secara langsung menciptakan kondisi di mana tidak ada satu sumber informasi tunggal yang mudah diakses dan selalu terbaru secara universal. Hal ini dapat berujung pada kunjungan berulang kali, penundaan proses, dan rasa frustrasi di kalangan pemohon. Lebih lanjut, keharusan adanya IMB Reklame untuk struktur yang lebih besar dan potensi diadakannya rapat koordinasi antar-instansi untuk penentuan lokasi menunjukkan adanya upaya sistem pra-digital untuk mengintegrasikan aspek keselamatan dan tata ruang kota, namun juga menyoroti kompleksitas prosedural yang dapat memperpanjang waktu pemrosesan secara signifikan. Kompleksitas inilah yang menjadi salah satu area utama yang diharapkan dapat disederhanakan melalui digitalisasi.

Implementasi Sicantik Cloud membawa dua sisi mata uang dalam hal kemudahan pemenuhan persyaratan perizinan reklame. Di satu sisi, terdapat potensi kemudahan yang signifikan. Pengajuan permohonan secara daring jelas mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor DPMPTSP Gresik, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya transportasi bagi pemohon. Hal ini sejalan dengan temuan umum dalam berbagai studi mengenai e-government yang menyoroti efisiensi sebagai salah satu manfaat utama. Daftar persyaratan yang terstandarisasi dan tersedia secara daring melalui laman DPMPTSP Gresik dan portal Sicantik Cloud dapat diakses kapan saja dan dari mana saja (24/7), meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi. Pemohon juga memiliki fleksibilitas untuk mempersiapkan dan mengunggah dokumen persyaratan secara remote, tidak terikat jam kerja kantor. Jika sistem berjalan lancar dan data yang diunggah lengkap serta benar, proses verifikasi awal dokumen berpotensi lebih cepat dibandingkan sistem manual. Di sisi lain, muncul pula potensi kesulitan dan tantangan baru. Ketergantungan pada literasi digital menjadi isu sentral. Pemohon dituntut memiliki kemampuan dasar dalam menggunakan komputer, mengakses internet, melakukan

pemindaian dokumen, mengonversi format file ke PDF, dan menavigasi portal daring. Keterbatasan dalam aspek ini dapat menjadi penghalang signifikan. Meskipun ada manfaat, pengetahuan publik tentang aplikasi SiCANTIK Cloud masih minim dan ada pola pikir publik bahwa datang ke kantor terasa lebih baik. Kebutuhan akan infrastruktur digital, seperti akses terhadap perangkat (komputer/laptop/smartphone) dan koneksi internet yang stabil, menjadi prasyarat mutlak. Ketiadaan atau keterbatasan akses ini dapat menyulitkan pemohon, menciptakan apa yang disebut sebagai kesenjangan digital (*digital divide*).

Biaya Layanan

Dalam paradigma New Public Management (NPM) yang dipopulerkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler (1992) melalui buku *Reinventing Government*, efisiensi dan efektivitas menjadi kata kunci. Pemerintah didorong untuk lebih berorientasi pada hasil, mengadopsi mekanisme pasar, dan fokus pada pelanggan (masyarakat). Salah satu implikasinya adalah bagaimana layanan publik dapat diselenggarakan dengan biaya yang rasional dan terjangkau oleh masyarakat, tanpa mengorbankan kualitas. Selanjutnya, paradigma New Public Service (NPS) yang digagas oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt (2000) mengkritisi NPM yang dianggap terlalu ekonomis. NPS menekankan bahwa pemerintah seharusnya melayani warga negara (*citizens*), bukan pelanggan (*customers*). Fokusnya adalah pada nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan, dan kepentingan publik. Meskipun demikian, aspek biaya tetap relevan dalam NPS, terutama dalam konteks keadilan dan aksesibilitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas, menurut Denhardt dan Denhardt, haruslah responsif terhadap kebutuhan warga, termasuk keterjangkauan biaya.

Biaya layanan dalam konteks pelayanan publik tidak hanya mencakup biaya resmi yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan (seperti pajak atau retribusi), tetapi juga biaya tidak langsung (*indirect costs*) dan biaya tidak resmi (*unofficial costs*). Biaya tidak langsung meliputi biaya transportasi, biaya waktu yang terbuang untuk menunggu, dan biaya fotokopi atau materai. Sementara itu, biaya tidak resmi seringkali berwujud pungutan liar (*pungli*) yang muncul akibat proses birokrasi yang rumit dan kurang transparan. Peningkatan kualitas pelayanan dari segi biaya, oleh karena itu, harus mencakup upaya untuk menekan ketiga jenis biaya tersebut. Digitalisasi layanan publik, seperti implementasi sistem Sicantik (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi untuk Publik) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gresik, diharapkan menjadi salah satu solusi untuk mencapai tujuan tersebut, khususnya dalam layanan perizinan reklame. Analisis ini akan menggali lebih dalam bagaimana implementasi Sicantik memengaruhi struktur dan besaran biaya layanan perizinan reklame di Kabupaten Gresik, membandingkannya dengan kondisi sebelum era digitalisasi tersebut.

Sebelum adopsi sistem digital seperti Sicantik, proses pengajuan izin reklame di Kabupaten Gresik sepenuhnya bergantung pada mekanisme manual yang melibatkan interaksi tatap muka dan alur birokrasi yang panjang. Pemohon harus mendatangi kantor dinas terkait, yang pada masa itu mungkin belum terintegrasi dalam satu pintu seperti DPMPTSP saat ini. Proses ini dimulai dari pengambilan formulir, penyerahan berkas persyaratan fisik, hingga serangkaian verifikasi dan persetujuan internal yang melibatkan berbagai seksi dan pejabat. Jika terdapat permasalahan terkait penentuan lokasi, Dinas Perizinan akan mengadakan rapat koordinasi yang melibatkan berbagai instansi lain seperti Dinas Permukiman dan Prasarana Wilayah, Bagian Hukum, Bagian Perekonomian, Dinas Pendapatan Daerah, dan Satuan Polisi Pamong Praja. Proses yang melibatkan banyak pihak ini secara inheren membuka peluang inefisiensi, baik dari segi waktu maupun biaya.

Landasan hukum yang mengatur biaya perizinan reklame pada era manual sebelum adanya digitalisasi pelayanan perizinan reklame mencakup beberapa peraturan daerah dan peraturan bupati. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 07 Tahun 2000 tentang Izin Reklame menjadi dasar awal penyelenggaraan izin. Kemudian, Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 14 Tahun 2003 tentang Pajak Reklame secara spesifik mengatur pengenaan pajak atas penyelenggaraan reklame. Sebagai aturan pelaksanaannya, terbit Peraturan Bupati Gresik Nomor 29 Tahun 2007 tentang Biaya Penyelenggaraan Reklame, yang merinci komponen biaya, termasuk Pajak Reklame dan Jaminan Bongkar. Selain itu, Keputusan Bupati Gresik Nomor 105 Tahun 2005 mengatur Tata Cara Penyelenggaraan Reklame.

Secara keseluruhan, meskipun biaya resmi (pajak dan jaminan bongkar) mungkin mengalami penyesuaian akibat regulasi baru dan inflasi, implementasi SiCantik secara signifikan berpotensi menurunkan total biaya yang dikeluarkan masyarakat dengan menghilangkan pungli dan mengurangi biaya tidak langsung. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas juga memberikan nilai tambah yang penting.

KESIMPULAN

Dari Analisa hasil penelitian tentang peningkatan kualitas pelayanan publik dengan model inovasi pelayanan perizinan reklame pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik dapat ditarik Kesimpulan bahwa; 1) hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan perizinan reklame di DPMPSTP Kabupaten Gresik meningkat pesat setelah penerapan sistem digital SiCantik Cloud, mengubah layanan dari manual menjadi pelayanan digital. Pada aspek Prosedur Layanan, proses yang dulu manual, rumit, dan mengharuskan datang ke kantor, kini menjadi digital melalui SiCantik Cloud. Pengajuan daring membuat alur lebih ringkas, terstruktur, dan cepat. Untuk Persyaratan Layanan, jika sebelumnya dokumen berbentuk fisik dan informasi diperoleh langsung di kantor, kini semua persyaratan diunggah digital (PDF). Informasi persyaratan juga lebih jelas dan standar secara daring, termasuk penggunaan Google Maps untuk denah. Tantangannya adalah literasi digital masyarakat. Dari sisi Biaya Layanan, sistem manual berpotensi menimbulkan biaya tidak langsung (transportasi, waktu) dan tidak resmi. Dengan SiCantik Cloud dan regulasi baru, penetapan biaya resmi (pajak reklame 25% dari NSR) menjadi lebih transparan. Biaya tidak langsung dan tidak resmi berhasil ditekan signifikan berkat proses digital yang efisien dan transparan. Terkait Waktu Layanan, proses manual yang bisa memakan waktu lama (misalnya, Izin Reklame Tetap Terbatas hingga 14 hari kerja atau lebih), kini jauh lebih cepat dan pasti dengan SiCantik Cloud. Standar waktu untuk Izin Reklame Tetap Terbatas menjadi 7 hari kerja, dan Izin Reklame Insidentil 3 hari kerja. Mengenai Produk Layanan, izin yang tadinya berupa dokumen fisik, kini menjadi e-izin digital yang bisa diunduh. Pemohon juga bisa melacak status permohonan secara daring. Meskipun demikian, kendala teknis pada platform SiCantik masih menjadi isu yang dilaporkan di berbagai daerah, termasuk Gresik. Dalam hal Penanganan Pengaduan, sistem sebelumnya yang terfragmentasi melalui berbagai saluran dengan transparansi terbatas, kini terintegrasi melalui SiCantik Cloud. Pengguna bisa mengajukan keluhan secara daring, melampirkan bukti, dan memantau status penanganannya. Namun, pemanfaatan fitur pengaduan ini oleh masyarakat masih perlu ditingkatkan.

Peningkatan kualitas pelayanan perizinan reklame di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Gresik, meskipun telah membaik dengan adopsi SiCantik Cloud, masih menghadapi beberapa hambatan. Faktor kendala teknis menjadi penghambat

signifikan. Masalah seperti aplikasi yang sering eror, proses pemuatan yang lambat, dan gangguan server pusat sering dialami pemohon. Faktor sumber daya manusia (SDM) menunjukkan bahwa keterbatasan literasi digital masyarakat menjadi tantangan utama, karena penggunaan SiCantik Cloud menuntut kemampuan dasar dalam mengoperasikan komputer dan mengelola dokumen digital. Adaptasi dan kapasitas SDM internal DPMPSTSP juga krusial, membutuhkan pelatihan berkelanjutan untuk menguasai sistem dan memberikan panduan efektif kepada Masyarakat. Faktor prosedural masih menyisakan hambatan, meskipun persyaratan telah didigitalisasi, daftar dokumen yang dibutuhkan tetap komprehensif dan spesifik, yang dapat menjadi tantangan bagi masyarakat awam untuk memahami dan menyiapkan dokumen dalam format digital yang benar. Ketidadaan fitur FAQ (Frequently Asked Questions) dan penggunaan bahasa yang terlalu teknis dalam sistem SiCantik Cloud juga mengurangi tingkat pemahaman pengguna. Selain itu, beberapa proses masih memerlukan intervensi fisik, seperti peninjauan lapangan oleh petugas, yang membatasi kecepatan penuh sistem digital. Faktor sosialisasi yang kurang masif dan merata juga menghambat efektivitas layanan. Banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan atau manfaat SiCantik Cloud, meskipun fitur-fitur canggih tersedia. Masyarakat juga mengharapkan fitur atau informasi tambahan seperti tutorial video, fitur chat langsung dengan petugas, dan daftar persyaratan yang lebih mudah dipahami untuk membantu mereka mengatasi kesulitan dalam menggunakan sistem.

Kondisi existing menunjukkan bahwa implementasi SiCantik Cloud di DPMPSTSP Kabupaten Gresik telah membawa perubahan signifikan pada pelayanan perizinan reklame, menjadikannya lebih modern, efisien, transparan, dan akuntabel. Prosedur pengajuan kini didominasi digital, mengurangi interaksi fisik. Persyaratan dokumen juga beralih ke format digital, meskipun menuntut pemahaman sistem lain seperti OSS dan SIMBG. Biaya layanan menjadi lebih transparan dengan potensi berkurangnya pungutan liar. Waktu pelayanan terpendek drastis, dengan Izin Reklame Tetap Terbatas selesai dalam 7 hari kerja dan Izin Reklame Insidentil dalam 3 hari kerja. Produk layanan berupa e-izin digital yang mudah diakses. Mekanisme pengaduan pun terintegrasi digital, meskipun sosialisasi dan adopsi oleh masyarakat masih perlu ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abinda Firdaus, I., Purnamasari, R., Fadhillah, M. R., & Haskara, M. R. P. (2022). Inovasi Pelayanan Publik dalam Rangka Pengembangan Ekonomi Inklusif di Kota Bekasi. *Jurnal Kebijakan Dan Inovasi Daerah*, 1(1), 21–25. <https://doi.org/10.56585/jkdid.v1i1.6>
- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Afridha, D., & Parwiyanto, H. (2021). Inovasi Sistem Perizinan dalam Jaringan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo. *Wacana Publik*, 1(1), 16. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.50707>
- Bilyastuti, M. P. (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). *Reformasi*, 9(1), 82. <https://doi.org/10.33366/rfr.v9i1.1346>
- Creswell, J. W. (2008). *Educational Research (Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research)*. USA: Pearson.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches 4th ed.* UK: Sage Publications.

- Elia, A., & Dkk. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*.
- Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalhah, S. Z., Ratnaningsih, P. W., & E, A. A. M. S. (2022). Media penelitian kualitatif. In *Jurnal EQUILIBRIUM* (Vol. 5, Issue January).
- Irawan, B., Nizar, M., Akbar, P., & Khanz, A. H. (2020). Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. *Matra Pembaruan*, 4(2), 135–145. <https://doi.org/10.21787/mp.4.2.2020.135-145>
- Kurniati, N. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Investasi Di Kota Mataram. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 71–81. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.72>
- Magno, M. (2024). *Innovation in Licensing Services at the One-Stop Licensing Service Office (Serve) Dili-East Timor*. 3(9), 2104–2122.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*.
- Merickova, B. M., Svidronova, M. M., & Nemec, J. (2016). Innovation in Public Service Delivery: Civic Participation in Slovakia. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*, 4(2), 264. <https://doi.org/10.4102/apspdpr.v4i2.113>
- Mubarok. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer*.
- Mukarom, Z., & Laksana, muhibudin wijaya. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. In *Manajemen Pelayanan Publik* (p. 50).
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan pelayanan publik*.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (Issue 112). harfa creative.
- Nurchayanto, H. (2022). Peningkatan Pelayanan Publik. In *Fastindo*. [http://doc-pak.undip.ac.id/15587/1/3 Peningkatan Pelayanan Publik_2022.pdf](http://doc-pak.undip.ac.id/15587/1/3%20Peningkatan%20Pelayanan%20Publik_2022.pdf)
- Nurdin, W. N., & Rahmat, R. (2022). Obstacles of Public Service Innovation in the Licensing Services Sector. *KnE Social Sciences*, 2022, 381–396. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.10952>
- Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. In *Journal Equilibrium: Vol. 5 No. 9* (pp. 1–8). yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf
- Randini, H. P., & Muslim, M. A. (2024). Public Service Innovation: Drawing Inspiration from The Success of Developed Countries to Improve Public Services in Indonesia. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 3(8), 1682–1686. <https://doi.org/10.59141/jrssem.v3i8.637>
- Rifai, & Adilansyah. (2024). *Model of quality public service system implementation and innovation in the field of government administration in Indonesia*. 12(23), 42–51.
- Salim, & Syahrums. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan* (pp. 141–142).
- Saputro, H. N. (2023). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* (Vol. 26, Issue 1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>
- Siregar, R. N. (2021). *Inovasi Layanan Perizinan Reklame Di Kota Batam (Studi Tentang Layanan Sistem Informasi Manajemen Reklame)*. <http://repository.upbatam.ac.id/id/eprint/1016>
- Sugiyono. (2013). *Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian*. 1, 1–9.
- Suleman, S., & Fatah, R. (2021). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman

Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 68-83. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/4281>

Suryadevi, R. K., & Fanida, E. H. (2020). Inovasi Program Online Single Submission (OSS) Dalam Layanan Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 8(1). <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/32573>

Ulya, F. D., & Meirinawati, M. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pati Jawa Tengah. *Publika*, 1953-1964. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1953-1964>