**EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN REKLAME MELALUI SICANTIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

MARSHA KHUZNUL AZIZA

NPP. 29.0558

*Asdaf Kabupaten Lampung TengahProvinsiLampung*

*Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email:marshakzas2@gmail.com

**ABSTRACT**

*Quality billboard license services are one of the driving factors for the success of a company or individual in increasing their business. However, the billboard permit service through SiCANTIK at DPMPTSP Central Lampung district is still characterized by various problems, so the authors are interested in studying more deeply about the effectiveness of the Advertising Permit Service through SiCANTIK at the Investment and One-Stop Integrated Service Office, Central Lampung Regency. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the billboard permit service through SiCANTIK, to analyze the inhibiting and supporting factors in the advertisement permit service through SiCANTIK, and to find out efforts to overcome obstacles in the implementation of the Advertising Permit Service through SiCANTIK. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques used in this study were observation, interviews, and documentation and triangulation. This study uses data analysis techniques of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Based on the results of the study, the billboard permit service through SiCANTIK cannot be said to be effective because there are still obstacles. The obstacles are the lack of socialization from DPMPTSP, uneven Internet, limited human resources and convoluted stages. Efforts have been made to socialize the villages, collaborate with BPPRD, increase the number of employees and create service innovations at the sub-district level. Suggestions from the author are to improve facilities and infrastructure in the form of file cabinets, add 4 employees in the form of 2 offline service officers and 2 tax payment officers from BPPRD, and the last one is to maximize the SIPANDU ball pick-up service.*

***Keywords: Effectiveness, Service, Advertising Permit, SiCANTIK.***

**ABSTRAK**

Pelayanan izin reklame yang berkualitas merupakan salah satu faktor pendorong berhasilnya suatu perusahaan atau perorangan dalam meningkatkan usahanya. Akan tetapi dalam pelayanan izin reklame melalui SiCANTIK di DPMPTSP kabupaten Lampung Tengah masih diwarnai dengan berbagai permasalahan, sehingga penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai Efektivitas Pelayanan Izin Reklame Melalui SiCANTIK Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan izin reklame melalui SiCANTIK, untuk menganalisis faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan izin reklame melalui SiCANTIK,serta untuk mengetahui upaya untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan Pelayanan Izin Reklame Melalui SiCANTIK. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi dan triangulasi. Penelitian ini menggunakan  teknik analisis data reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian, Pelayanan izin reklame melalui SiCANTIK belum dapat dikatakan efektif karena masih terdapat hambatan. Hambatan nya yaitu kurangnya sosialisasi dari DPMPTSP, Internet yang tidak merata, Sumber Daya Manusia yang terbatas dan Tahapannya yang berbelit-belit. Upaya yang dilakukan yaitu melakukan sosialisasi kekampung-kampung, kolaborasi dengan BPPRD, Peningkatan Jumlah pegawai dan pembuatan inovasi pelayanan ditingkat kecamatan. Saran dari penulis yaitu meningkatkan sarana dan prasarana berupa lemari berkas, menambah pegawai sejumlah 4 pegawai yang berupa 2 petugas layanan *offline* dan 2 petugas pembayaran pajak dari BPPRD, dan yang terakhir yaitu memaksimalkan pelayanan jemput bola SIPANDU.

**Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Izin Reklame, SiCANTIK.**

1. **PENDAHULUAN**
   1. **Latar Belakang**

Provinsi Lampung merupakan salah satu provinsi yang telah menerapkan dan mendukung peraturan pemerintah tersebut, dimana dalam pelayanan perizinan nya sekarang sudah berbasis *online*, hal tersebut dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Terkhususnya Kabupaten Lampung Tengah yang merupakan kabupaten terbesar nomor tiga di Provinsi Lampung, dengan jumlah penduduk 1.460.045 jiwa dengan luas wilayahnya 3.802,68 km2 (Menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Lampung Tengah 2020). Hal ini dibuktikan dengan di terapkannya aplikasi pelayanan perizinan bernama “SiCANTIK” yang berbasis *online*. Penerapan SiCANTIK dilatarbelakangi oleh Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 35 Tahun 2019 Pasal Ayat 2 tentang Pendelegasian Kewenangan Di Bidang Perizinan Berusaha Dan Non-Perizinan Berusaha Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah, yang menjelaskan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, ditunjuk sebagai lembaga pelaksana Administrator dan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE).

SiCANTIK merupakan singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik berupa sistem *cloud*. SiCANTIK berbentuk aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS), Hal tersebut didukung dengan Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.

Hasil dari Wawancara Pra Penulisan dengan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah Drs.Ahmad Helmi, M.M pada tanggal 31 Agustus 2021, dapat diketahui bahwa:

“Aplikasi SiCANTIK *Launching* pada tahun 2018 di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah akan tetapi pada tahun 2018 masih pada tahap sosialisasi dan adaptasi sehingga baru dapat digunakan secara *full* pada tahun 2019. Terdapat 151 Layanan Perizinan dan Non-Perizinan yang dapat diakses secara elektronik di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah.”

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa banyak pelayanan perizinan yang dapat diakses secara elektronik yaitu sejumlah 151 layanan. Karena banyaknya pelayanan Perizinan tersebut maka perlu adanya pembatasan pada pelayanan tertentu. Pelayanan Izin reklame merupakan Salah satu Jenis Pelayanan Perizinan Bidang Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang yang cukup banyak pemohonnya. Pelayanan izin reklame yang berkualitas merupakan salah satu faktor pendorong berhasilnya suatu perusahaan atau perorangan dalam meningkatkan usahanya.

Selain itu, tingkat pengetahuan masyarakat mengenai eksistensi SiCANTIK masih rendah dan masih rendahnya pengetahuan masyarakat untuk mengoperasikan SiCANTIK dikarenakan kurangnya sosialisasi dari DPMPTSP mengenai SiCANTIK, Sehingga terkadang masyarakat juga tidak sedikit yang datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan secara konvensional maupun untuk meminta bantuan kepada karyawan DPMPTSP untuk memberi tahu bagaimana cara pengoperasian Aplikasi SiCANTIK. Adapun dalam penerbitan perizinannya terkadang melewati standarisasi waktu yang telah ditetapkan dikarenakan kurangnya petugas teknis khusus untuk pelayanan secara *online* yang membuat lambatnya penyelesaian pelayanan untuk masyarakat.

Serta faktor internet di kabupaten Lampung Tengah yang belum merata, hal ini diungkapkan oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Transmigrasi Provinsi Lampung, Zaidirina yang mengatakan bahwa terdapat 749 desa di provinsi Lampung berstatus *blank spot* atau belum tersentuh jaringan telekomunikasi. Salah satunya adalah Kabupaten Lampung Tengah, terdapat 55 desa di Lampung Tengah yang berstatus *blank spot.*  (<https://lampung.suara.com>).

Dari Uraian latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa dengan permasalahan yang ada tentunya dapat berdampak pada pencapaian sasaran pelayanan. Sehingga penulis sangat tertarik untuk mengangkat permasalahan yang terjadi dalam suatu penulisan yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Izin Reklame Melalui SiCANTIK Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah”**

* 1. **Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Terdapat sebanyak 643 pembayaran izin reklame sedangkan di DPMPTSP hanya 27 pemohon yang membuat izin reklame. Sehingga dapat diketahui terdapat 616 reklame tak berizin pada tahun 2021 yang bertebaran di Kabupaten Lampung Tengah. Hal tersebut dapat terjadi karena masyarakat enggan mengurus izin reklame karena pelayanan perizinan reklame melalui Aplikasi SiCANTIK di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah masih belum efisien, dimana masyarakat masih menganggap pelayanan berbasis *online* itu berbelit-belit karena masyarakat harus dahulukan pembayaran pajak di BPPRD (Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah) dan setelah mendapat surat keterangan pembayaran pajak baru bisa mengurus surat izin reklame di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah.

1. **Penelitian Terdahulu**

**Tabel 2. 1**

**Tabel Perbandingan Penulisan Terdahulu**

| **No** | **Nama Penulis,**  **Judul,**  **(Jenis, Tahun Penulisan)** | **Persamaan** | **Perbedaan** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Penulisan Terdahulu** | **Penulisan Saat ini** |
| 1. | Hisyam Afif Al Fawwaz,  Implementasi Sistem *Online Single Submission* Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan PelayananTerpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi  (Skripsi, 2019) | 1.Menggunakan Metode Penulisan Deskriptif-deduktif Kualitatif  2.Pelayanan dilakukan secara*online*  3. Teknik Pengumpulan Data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. | 1.Fokus Penulisan mengenai Implementasi pelayanan  2. Lokusnya di lakukan di DPMPTSP Kabupaten Ngawi  3. Pembatasan Masalah pada Izin Mendirikan Usaha  4. Hasil Penulisan: Kendala dalam pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Kabupaten Ngawi dikarenakan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan proses pelayanan secara online yang menyebabkan pelaku usaha enggan untuk mendaftarkan usaha nya. | 1.Fokus Penulisan mengenai efektivitas pelayanan  2. Lokusnya di lakukan di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah  3. Pembatasan Masalah pada Izin Reklame  4. Hasil Penulisan:  Belum terdapat Hasil Peneltiian |
| 2. | Faridah Juliana sari Naipos-pos,  Efektivitas Penerapan Sistem*Online Single Submission* (OSS) Dalam Rangka MeningkatkanPelayanan Perizinan Usaha Pariwisata Di Kota Medan  (Skripsi, 2021) | 1.Menggunakan Metode Penulisan Deskriptif-deduktif Kualitatif  2.Pelayanan dilakukan secara *online*  3. Teknik Pengumpulan Data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi.  4. Fokus Penulisan mengenai Efektivitas pelayanan | 1. Lokusnya di lakukan di DPMPTSP Kota Medan  2. Pembatasan Masalah pada Izin Usaha Pariwisata  3. Dalam Mengukur Efektivitasnya menggunakan Teori Surisno (2007:125)  4. Hasil Penulisan:  Penerapan sistem OSS dalam pelayanan izin usaha pariwisata di DPMPTSP Kota Medan sudah berjalan efektif. Tetapi masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya, dimana pelaku usaha masih banyak yang belum memahami mengenai OSS, terdapat masalah dalam sinkronisasi data pusat dan daerah serta masih dibudayakannya malas membaca yang membuat pelayanan izin usaha pariwisata menjadi terhambat. | 1. Lokusnya di lakukan di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah  2. Pembatasan Masalah pada Izin Reklame  3. Dalam Mengukur Efektivitasnya menggunakan Teori Campbell dalam Sutrisno  (2018:94)  4. Hasil Penulisan:  Belum terdapat hasil penulisan |
| 3. | Eliya Putri, AldriFrinaldi,  Efektivitas Penerapan Aplikasi SiCANTIK Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukit Tinggi  (Jurnal, 2021) | 1.Menggunakan Metode Penulisan Deskriptif-deduktif Kualitatif  2.Pelayanannya telah berbasis *online* dengan menggunakan SiCANTIK yang terintegrasi OSS (*Online Single Submission*)  3. Teknik Pengumpulan Data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi.  5. Dalam Mengukur Efektivitasnya menggunakan  teori Campbell | 1.Lokus Penulisan Dilakukan di DPMPTSPPTK Kota Bukit Tinggi  2. Fokus Penulisan mengenai Efektivitas Program  4. Hasil Penulisan:  Penerapan Aplikasi SICANTIK sudah terlaksana dneganbaik, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala sehingga belum cukup untuk dikatakan efektif. Dimana dalam kepuasan pengguna masih belum maksimal karena masih ada keluhan dari masyarakat saat mengoperasikan Aplikasi SICANTIK. | 1. Lokus Penulisan Dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah  2. Fokus Penulisan mengenai EfektivitasPelayanan  3. Hasil penulisan:  Belum terdapat hasil penulisan |
| 4. | M.Jainuddin,M.Jamal, L.Dyastari,  Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan PelayananTerpadu Satu Pintu Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Kabupaten Paser  (Jurnal, 2019) | 1.Menggunakan Metode Penulisan Deskriptif-deduktif Kualitatif  2. Fokusnya pada efektivitas pelayanan  3. Teknik Pengumpulan Data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. | 1.Pelayanannya masih Konvensional  2. Pembatasan Masalah pada izin usaha perdagangan  3. Dalam Mengukur Efektivitasnya menggunakan Teori Handoko (2003:100)  4. Lokus Penulisan Dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Paser  5. Hasil Penulisan: Dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan izin usaha perdagangan belum sepenuhnya efektif. Dimana dalam ketepatan waktunya belum sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta kelengkapan berkas pemohon dan pemadaman listrik yang sering terjadi di kabupaten paser membuat pelayanan tersebut terhambat. | 1.Pelayanannya telah berbasis *online* dengan menggunakan SiCANTIK yang terintegrasi OSS (*Online Single Submission*)  2. Pembatasan Masalah pada izin reklame  3. Dalam Mengukur Efektivitasnya menggunakan  teori Campbell dalam Sutrisno (2018:94)  4. Lokus Penulisan Dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah  5. Hasil Penulisan:  Belum terdapat hasil penulisan |
| 5. | D.Pratiwi, A.Rorong, J.Ruru,  Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan PelayananTerpadu Satu Pintu Kota Manado  (Jurnal, 2017) | 1.Menggunakan Metode Penulisan Deskriptif-deduktif Kualitatif  2. Fokusnya pada efektivitas pelayanan  3. Teknik Pengumpulan Data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. | 1.Pelayanannya masih Konvensional  2. Pembatasan Masalah pada izin usaha perdagangan  3. Dalam Mengukur Efektivitasnya menggunakan Teori Lubis dan Huseini (2009;66)  4. Lokus Penulisan dilakukan di DPMPTSP Kota Manado  5. Hasil Penulisan: Dapat diketahui bahwa pelayanan izin usaha perdagangan di DPMPTSP Kota Manado belum berjalan efektif, hal tersebut dapat dilihat dari aspek efisiensi waktu penyelesaian yang tidak sesuai dan minimnya sarana prasarana yang ada di Kantor DPMPTSP Kota Manado, sehingga dapat menghambat pelayanan izin usaha perdagangan. | 1.Pelayanannya telah berbasis *online* dengan menggunakan SiCANTIK yang terintegrasi OSS (*Online Single Submission*)  2. Pembatasan Masalah pada izin reklame  3. Dalam Mengukur Efektivitasnya menggunakanTeori Campbell dalam Sutrisno (2018:94)  4. Lokus Penulisan dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah  5. Hasil Penulisan: belum terdapat hasil penulisan. |

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan penulisan sebelumnya yang dilakukan oleh Hisyam Afif Al Fawwaz (Skripsi,2019), Faridah Juliana sari Naipos-pos (skripsi, 2021), Eliya Putri, Aldri Frinaldi (Jurnal, 2021) M.Jainuddin, M.Jamal, L.Dyastari (Jurnal, 2019) dan D.Pratiwi, A.Rorong, J.Ruru (Jurnal, 2017)

* 1. **Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dam merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

* 1. **Tujuan.**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan ini meliputi:

1. Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Izin Reklame Melalui SiCANTIK Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam Efektivitas Pelayanan Izin Reklame Melalui SiCANTIK Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah.
3. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan Pelayanan Izin Reklame Melalui SiCANTIK.
4. **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif*.* Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif agar peneliti dapat menganalisis dan menggambarkan fenomena penelitian peneliti dengan lengkap dan runtut berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*taking notes*). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti menganalisis pengembangan dengan menggunakan teori dari sutrisno, 2018 dimana indikator pengukuran efektivitas meliputi efektivitas, efisiensi dan kepuasan..

1. **Produktivitas**

Produktivitas menjelaskan mengenai Kemampuan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah dapat dilihat dari segi Sarana dan Prasarana, Sumber Daya Manusia yang memberikan pelayanan dan Jumlah Produksi.

1. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia yang memberikan pelayanan atau dalam artian disini pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah, DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah memiliki Pegawai berstatus PNS berjumlah 27 (dua puluh tujuh) orang dan pegawai yang berstatus kontrak sebanyak 18 (delapan belas) orang, terdiri dari 12 (dua belas) orang lulusan Strata-2,19 (sembilan belas) orang lulusan Strata-1, dan 14 (empat belas) orang lulusan SMA. Seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada bekerja sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi masing-masing dalam rangka mewujudkan visi organisasi yaitu Terwujudnya Pelayanan Publik Yang Lebih Cepat Mudah Transparan dan Pasti.

1. Sarana dan Prasarana

DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah memiliki Sarana dan Prasarana yang layak dan memadai dengan memanfaatkan segala sarana dan prasarana yang ada. Dari Hasil Observasi di lapangan, Sarana dan Prasarana yang ada di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah meliputi Ruang Tunggu yang berada didalam gedung, front office yang tertata dengan baik, loket layanan teknisi yang terdiri dari 2 orang petugas, loket pelayanan khusus OSS yang terdiri dari 2 orang petugas, Loket Pelayanan khusus SiCANTIK yang terdiri dari 2 orang petugas, Loket Layanan Infromasi yag terdiri dari 1 orang petugas, Loket Layanan Pengaduan yang terdiri dari 1 orang petugas, Taman Bermain Anak yang cukup nyaman, Mushola yang cukup luas, Ruang Menyusui yang cukup nyaman, Charging Station & Pojok Baca didekat ruang tunggu yang cukup nyaman, Area Parkir yang luas, bahkan sampai dengan adanya area parkir khusus penyandang disabilitas ikut dalam perhatian DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah.

1. Jumlah Produksii

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, perbandingan jumlah pemohon izin reklame melalui SiCANTIK dengan pemohon izin reklame yang datang langsung atau mengurus secara *offline* ke DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah sangat jauh berbeda.

1. **EFISIENSI**

Dalam pelaksanaan efektivitas pelayanan izin reklame melalui SiCANTIK perlu memperhatikan 3 indikator efisiensi yaitu Waktu Penerbitan/penyelesaian, proses pelayanan dan pemahaman program.

1. Waktu Penerbitan/Penyelesaian

Dalam pelayanan izin reklame melalui SiCANTIK Waktu penyelesaian/penerbitan izinnya dilaksanakan dengan tepat waktu yaitu maksimal 3 hari penyelesaian sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tertuang dalam Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 55 Tahun 2020 Tentang Standar Operasional Prosedur Penerbitan Perizinan Berusaha Dan Non Perizinan Berusaha Serta Penanganan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah.

1. proses pelayanan

Proses pelayanan dalam hal ini yaitu prosedur pelayanan izin reklame. Prosedur izin reklame melalui SiCANTIK disusun oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah. Prosedurnya tidak berbelit-belit dan diinformasikan melalui media sosial maupun web resmi dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah. Berikut prosedur pelayanan izin reklame melalui SiCANTIK Di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah:



**Gambar 4. 1**

**Mekanise/Prosedur Perizinan Melalui SiCANTIK**

Sumber: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah, Diolah oleh Peneliti Tahun 2022

Dari Gambar 4.4 tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur yang ada dalam pengurusan izin reklame melalui SiCANTIK cukup mudah dan tidak berbelit-belit, akan tetapi yang menjadi penghambat disini yaitu sebelum pembuatan izinnya, dimana masyarakat harus dahulu ke BPPRD (Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah) untuk membayar pajak dan meminta surat keterangan pembayaran pajak sebagai persyaratan pembuatan izin reklame dan hal tersebut menjadi salah satu faktor penghambat pelayanan izin reklame melalui SiCANTIK.

1. Pemahaman Program

Dalam hal ini yang dimaksud ialah program SiCANTIK. Seluruh pegawai DPMPTSP Terkhususnya pegawai yang melayani dalam pelayanan SiCANTIK harus paham mengenai program SiCANTIK, mulai dari prosedur, persyaratan sampai dengan diterbitkannya izin dari SiCANTIK. Dari Hasil observasi dilapangan mengenai Pemahaman Program SiCANTIK tentunya sudah tepat sasaran, dimana pegawai sudah paham mengenai program SiCANTIK dan pegawai yang melayani pelayanan SiCANTIK merupakan seorang Tenaga IT yang merupakan lulusan sarjana sehingga dapat menunjang pelayanan perizinan kepada masyarakat.

1. **KEPUASAN**

Kepuasan merupakan tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas pelayanan atau pekerjaan dalam organisasi dan merupakan indikator penentu dalam ukuran keberhasilan suatu organisasi. Karena kepuasan manggambarkan perasaan masyarakat itu sendiri. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan izin reklame melalui SiCANTIK dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu :

1. **Kecepatan dan Ketepatan Waktu Penerbitan**

Sesuai dengan yang telah dijelaskan sebelumnya dalam indikator efisien, bahwa dalam pelayanan izin reklame melalui SiCANTIK sudah ditentukan pembagian waktu yang jelas. Berdasarkan pengamatan penulis dari segi pelayanan yang dilakukan terhadap masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah masyarakat merasa sangat puas.

1. **Kedisiplinan dan Tanggung Jawab Petugas**

Rasa puas masyarakat terhadap pelayanan izin reklame melalui SiCANTIKdidukung pula oleh kedisiplinan dan tanggung jawab para petugas pelayanan. Kedisiplinan pegawai dilihat dari petugas pelayanan yang rajin yang melakukan *finger print* sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, seperti pada pagi hari maksimal pada pukul 08.00 dan pada sore hari maksimal pukul 16.00.

1. **Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Tingkat kepuasan masyarakat juga dilihat dari kesopanan dan keramahan petugas. Dalam hal kesopanan dan keramahan petugas dapat dilihat pada saat pemohon atau masyarakat bertanya seputar pelayanan melalui SiCANTIK maupun saat memberikan pelayanan melalui SiCANTIK kepada masyarakat. Dimana petugas memberikan pelayanan dengan nada bicara yang baik dan juga sabar saat menghadapi masyarakat.

1. **Kepastian Biaya**

Dalam proses pelayanannya, pelayanan izin reklame melalui SiCANTIKini tidak dikenakan biaya sama sekali. Hal ini dilakukan sesuai dengan Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 55 Tahun 2020 Pasal 63 yang menjelaskan bahwa dalam pemrosesan izin reklame tidak dipungut biaya (Non Retribusi). Dan hal tersebut direalisasikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah.

1. **Keamanan dan Kenyamanan**

Menurut hasil observasi terhadap pelayanan izin reklame melalui SiCANTIK yang penulis lakukan pelayanan berjalan dengan aman dan nyaman. Hal tersebut terlihat dari proses pengambilan izin reklame yang dilakukan oleh masyarakat yang mengurus melalui SiCANTIK berlangsung kondusif, Ruang Tunggu dan Ruang pelayanan yang nyaman dan didalam kantor terdapat *Air conditioning* yang merupakan penunjang dari pelayanan tersebut.

1. **KESIMPULAN**
2. **Efektivitas Pelayanan Izin Reklame Melalui SiCANTIK Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah.**

Dari Hasil Penelitian dan Analisis penulis, dapat diketahui bahwa efektivitas Pelayanan Izin Reklame Melalui SiCANTIK belum efektif karena masih terdapat kendala-kendala atau faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan izin reklame melalui SiCANTIK. Pelayanan izin reklame dapat dikatakan efektif apabila telah memenuhi indikator yang telah ditetapkan, dalam penelitian ini sudah banyak indikator yang dicapai tetapi masih ada yang belum tercapai. Sehingga perlu adanya perbaikan dalam prosedur pelayanan izin reklame melalui SiCANTIK Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah agar pelayanan izin reklame melalui SiCANTIK dapat berjalan dengan efektif.

1. **Faktor pendukung dan penghambat dalam Efektivitas Pelayanan Izin Reklame Melalui SiCANTIK Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah.**

Dalam penelitian ini terdapat faktor penghambat dan pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan izin reklame melalui SiCANTIK. Berikut penjabarannya:

1. Faktor Penghambatnya

* Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai SiCANTIK membuat masyarakat masih banyak yang datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah untuk mengurus perizinan terkhususnya izin reklame
* Internet di Kabupaten Lampung Tengah yang tidak merata membuat masyarakat tidak bisa mengakses aplikasi SiCANTIK dari rumah saja
* tahapan prosedur yang berbelit-belit dalam hal ini bukan tahapan pembuatan izin reklame nya akan tetapi tahapan memenuhi persyaratan untuk membuat izin reklame yaitu harus mencantumkan surat keterangan pembayaran pajak dari BPPRD (Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah) Kabupaten Lampung Tengah membuat masyarakat enggan mengurus izin reklame di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah
* sumber daya manusia yang terbatas dikarenakan hanya ada 2 petugas yang melayani pelayanan SiCANTIK dan digabungkan dengan petugas pelayanan *offline* di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah membuat pelayanan menjadi tidak optimal.

1. Faktor Pendukung

* Faktor Kesadaran, Kesadaran aparatur dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah sudah terlihat. Hal ini dilihat dari adanya evaluasi dan pembinaan secara rutin sehingga aparatur mengetahui tugas yang harus dikerjakan.
* Faktor Aturan, Aturan menjadi indikator maju atau tidaknya individu maupun kelompok di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah. Didalam memberikan pelayanan public, aparatur sudah memahami dan melaksanakan aturan-aturan yang sudah ditetapkan dalam standar Operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) sebagai petunjuk proses pelayanan publik.
* Faktor organisasi, pembagian organisasi dalam pelaksanaan setiap jenis pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah  sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawai. Pelaksanaan setiap jenis pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah dilihat dari sistemnya, terdapat seksi-seksi yang mempunyai tugas masing-masing sehingga ada kerjasama dan koordinasi untuk menjalankan setiap jenis pelayanan publik sesuai dengan porsinya masing-masing.
* Faktor Kemampuan dan keterampilan, dalam hal ini pegawai yang bekerja sebagai petugas pelayanan SiCANTIK di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah sudah memiliki kemampuan dan keterampilan komunikasi dalam memberikan pelayanan bahkan sudah berkompeten dalam Bidang IT *(Information Technology)* sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan perizinan secara *online* melalui SiCANTIK.
* Faktor Sarana dan Prasarana Pelayanan**,** dari hasil observasi dilapangan, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah sudah sangat layak dan memadai bagi pengguna layanan, akan tetapi masih ada yang harus ditata kembali seperti adanya penumpukan berkas di beberapa titik ruangan pegawai sehingga perlu adanya sarana seperti lemari berkas untuk penyimpanannya, tetapi hal itu sama sekali tidak menghambat pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah.

1. **Upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan Pelayanan Izin Reklame Melalui SiCANTIK.**

Untuk mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan izin reklame melalui SiCANTIK maka terdapat upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat tersebut diantaranya ialah:

1. Upaya yang pertama yaitu melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui program Bupati Lampung Tengah yaitu Bunga Kampung dengan melakukan sosialisasi dikampung-kampung yang ada di Kabupaten Lampung Tengah
2. Upaya yang kedua yaitu membuat inovasi berupa pelayanan terpadu kecamatan agar memaksimalkan pelayanan diseluruh lapisan masyarakat dimana DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah membuat inovasi SiPANDU (sistem pelayanan terpadu) agar masyarakat yang tidak tersentuh internet dapat juga melakukan pelayanan perizinan di kecamatan dan selanjutnya pihak kecamatan membawa berkas tersebut ke DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah.
3. Upaya yang ketiga yaitu agar tahapan prosedur nya tidak berbelit-belit, DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah mengupayakan untuk melakukan kolaborasi dengan BPPRD (Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah) Kabupaten Lampung Tengah agar melakukan layanan perbantuan berupa perbantuan pegawai dari BPPRD (Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah) ke DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah, agar pengurusan pajak dan pelayanan pembuatan izin reklame jadi satu di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah saja.
4. Upaya yang terakhir yaitu dengan peningkatan jumlah sumber daya manusia atau pegawai yang melakukan pelayanan, penambahan pegawai memiliki kriteria yang paham dan berkompeten dalam Bidang IT *(Information Technology)* terutama yang dapat memahami penggunaan aplikasi SiCANTIK, hal tersebut sudah diatur dalam standar pelayanan pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah.
5. **UCAPANTERIMAKASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada Kepala UPT SAMSAT Binjai serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

1. **DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

Creswell, John W, and J.David Creswell. 2018. *Research Design Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. 5th ed. Los Angeles: SAGE.

Moenir, A.S. 2018. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong. 2011. *Metodologi Penulisan Kualitatif*. Revisi. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

Prakosa, Kesit Bambang. 2003. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta: UII Press.

Prof.Dr.Sugiyono. 2018. *Metode Penulisan Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif , Kualitatif Dan r & D*. Bandung: Alfabeta.

Raco, Joseph. 2010. Metode Penulisan Kualitatif. Jakarta: PT.Grasindo

Sinambela, L. P. 2018. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi

Aksara

Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan dalam sektor Pelayanan Publik.* Jakarta: Sinar Grafika.

Sutrisno, Edy. 2018. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Tangkilisan, Hessel Nogi S.Tangkilisan. 2015. *Manajemen Publik*. Edited by Yovita Hardiwati. Jakarta: PT.Grasindo.

**Skripsi**

Fawwaz, Hisyam Afif Al. 2019. “Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi (Perspektif Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Dan Hukum Islam).” *Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Sari Naipos-Pos, Faridah Juliana. 2021. “Efektivitas Penerapan Sistem Online Single Submission (Oss) Dalam Rangka Meningkatkan

Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata Di Kota Medan.” Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

**Jurnal**

Alkadri, Muhammad Jainudin. 2019. “Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Kabupaten Paser.” *E-Journal Ilmu Pemerintahan* 7 (2): 12.

Djabier, Yan Suprandy. 2015. “Implementasi Kebijakan Izin Penyelenggraan Reklame Di Kota Palu.” *E-Jurnal Katalogis* 3 (11): 10.

Pratiwi, Deswina Dede, Arie Junus Rorong, and Joorie Marhaen Ruru. 2017. “Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.” *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 10.

Rukmana, Paula Aula Yenni. 2016. “Kualitas Pelayanan Publik : Studi Izin Reklame Pada Badan Penanaman Modal Kota Batu.” *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 5 (2): 4.

Utami, Eliya Putri, and Aldri Frinaldi. 2021. “Efektivitas Penerapan Aplikasi SiCANTIK Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukit Tinggi.” *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik* 3 (1): 30.

**Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 35 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Kewenangan Di Bidang Perizinan Berusaha Dan Non-Perizinan Berusaha Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah

Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 55 Tahun 2020 Tentang Standar Operasional Prosedur Penerbitan Perizinan Berusaha Dan Non Perizinan Berusaha Serta Penanganan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah

**Internet**

<https://lampung.suara.com>(Diakses pada tanggal 28 Agustus 2021 pukul 13:47 WIB)

<https://lampungtengahkab.bps.go.id>(Diakses pada tanggal 29 Agusuts 2021 Pukul 10:14 WIB)

<https://dpmptsp.lampungtengahkab.go.id> (Diakses pada tanggal 24 Agustus 2021 Pukul 16:27 WIB)

**Sumber Lainnya**

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah