

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam proses pemenuhan kebutuhan orang lain. Pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga terselenggaranya pelayanan yang berkualitas dan terpenuhi hak masyarakat yang terlayani. Tujuan dari pelayanan yaitu untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan masyarakat, sehingga standar pelayanannya bisa tercapai. Komitmen pemerintah untuk melakukan perbaikan pelayanan publik diwujudkan dalam bentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dimana pelayanan publik tersebut harus terlaksana secara transparan seperti salah satu prinsip yang terdapat dalam *good governance* (Ramadhan, 2019: 374-382).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah diatur sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang merupakan salah satu wilayah dengan pelayanan terbaik di Provinsi Jawa Timur. Oleh karena itu dalam hal pelayanan perizinan Kabupaten Malang sudah mengimplikasikan pola pelayanan perizinan terpadu melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Sebagai konsekuensi dari signifikansi peran e-government dalam pemerintahan, maka tidak heran jika agenda riset dalam subjek akademik terkait memusatkan fokusnya pada kajian e-government menjadi salah satu yang sering dikaji, salah satunya adalah dalam bidang ilmu Administrasi Publik yang telah banyak menghasilkan sub-kajian e-government dalam kerangka literatur

Administrasi Publik dan ilmu-ilmu serumpun lainnya seperti kajian mengenai faktor-faktor yang menentukan keberhasilan implementasi e-government (Ramadhan, 2019: 374-382). Pembahasan tentang konsep serta teori e-government itu sendiri sampai pada perbandingan penerapannya di berbagai Negara seperti pada Negara berkembang dan Negara maju.

Konsep digital divide atau kesenjangan digital merujuk pada pemahaman terkait akses yang tidak sama terhadap teknologi informasi dan adanya kesenjangan kemampuan yang dibutuhkan untuk menggunakan teknologi informasi. Konsep ini memiliki kaitan erat dengan konsep lain yakni information literacy (literasi informasi) atau digital literacy yang didefinisikan sebagai kapasitas seseorang untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi berbasis digital sebagai alat untuk mencapai tujuan baik itu tujuan personal maupun professional (Yanti, 2022: 927-945).

Konsep digital divide dan digital literacy menjadi titik permasalahan ketika hal tersebut berimplikasi langsung terhadap keberhasilan program e-government baik di lingkungan pemerintah pusat sampai dengan pemerintah daerah. Tidak terlepas dari hal tersebut, permasalahan yang sama juga terjadi pada lingkungan pemerintah Kabupaten Malang, hal ini terlihat dari rendahnya tingkat digital literacy yang dimiliki. Pernyataan ini bisa dideduksi dari hasil riset secara nasional yang mengatakan bahwa digital divide dan digital literacy di Indonesia masih menjadi masalah besar bahkan di Pulau Jawa yang notabene merupakan pusat pembangunan (Tampubolon, 2018: 927-945). Memang apabila dilihat secara sekilas tren penggunaan gawai dan medium elektronik yang berbasis digital serta terkoneksi dengan internet mengalami peningkatan. Namun tidak sertamerta hal ini berbanding lurus dengan tingkat literasi informasi yang dimiliki.

Oleh karenanya inovasi pelayanan yang berlandaskan pada semangat penanggulangan digital divide diperlukan dalam rangka meningkatkan keefektifan sebuah layanan yang tersedia, untuk itulah diperlukan sebuah perubahan dalam hal cara sebuah layanan berkomunikasi dengan penggunannya dan kehadiran internet menjadi salah satu aspek penting untuk mewujudkan pola komunikasi yang efektif. Maka dari itu inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Malang khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam konteks ini adalah inovasi yang ditujukan untuk membantu masyarakat agar dapat mengakses layanan publik yang dikembangkan dengan berbasis Teknologi Informasi seperti Pelayanan Perizinan secara daring (Suleman, 2021: 243-255).

Inovasi tersebut sebenarnya memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat yang ingin mengurus izin secara daring sehingga tidak perlu lagi menyertakan bukti berkas fisik dalam pemrosesannya. Dalam prakteknya masyarakat hanya perlu untuk mengisi formulir secara daring serta mengunggah berkas-berkas persyaratan ke laman DPMPTSP yang telah tersedia. Panduan penggunaan serta pengisian formulir juga telah disiapkan oleh pihak DPMPTS dalam bentuk PDF yang bisa diunduh di laman yang sama. Meski demikian penggunaan instrumen perizinan online ini masih belum maksimal. Hal ini dikarenakan keterbatasan akses pengguna terhadap layanan daring yang tersedia serta kurangnya pemahaman penyelenggara pelayanan publik khususnya di Kabupaten Malang dalam memaksimalkan inovasi dalam penggunaan platform daring.

Beberapa masyarakat Kabupaten Malang memiliki kesulitan dalam mengisi formulir secara daring serta mengunggah berkas-berkas yang diperlukan. Bahkan

dalam beberapa kasus mereka belum mampu untuk merubah berkas fisik/hardcopy menjadi berkas softcopy, selain itu masyarakat Kabupaten Malang belum terbiasa dalam menggunakan instrumen formulir daring meskipun sudah disediakan panduan secara tertulis di laman portal pelayanan DPMPTSP (Hartati, 2019: 123-130). Oleh karenanya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya diperlukan panduan video tutorial agar dapat semakin meningkatkan literacy dan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan pada laman website-nya yaitu menyediakan video tutorial paket perizinan online yang dapat digunakan oleh pemohon sebagai panduan ketika melakukan prosedur layanan.

Pelayanan perizinan yang ada pada Kabupaten Malang DPMPTSP sebanyak ±132 jenis antara lain berupa izin usaha industri, izin usaha perikanan, izin mendirikan bangunan, izin lembaga pelatihan kerja, izin reklame, dan izin prinsip penanaman modal. Seperti dilansir dpmpptsp.kab.malang.go.id bahwa beberapa jenis perizinan. Jenis Permohonan pertama adalah permohonan perizinan dalam izin reklame tetap, kedua permohonan perizinan lembaga pelatihan kerja swasta baru, ketiga perizinan pengumpulan uang dan barang dalam wilayah Kabupaten Malang, keempat perizinan operasional pendirian kelompok bermain baru, kelima perizinan pembuangan air limbah baru, keenam perizinan penyimpanan bahan bakar untuk industri, ketujuh perizinan praktek perawat baru, kedelapan perizinan SIUIPI Warnet/Internet baru.

Salah satu bentuk pelayanan perizinan yang diselenggarakan yaitu izin reklame. Reklame merupakan media periklanan besar, yang biasa ditempatkan pada area yang sering dilalui, misalnya pada sisi persimpangan jalan raya yang padat. Sementara Izin reklame adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah

sebagai bentuk dari keputusan diperbolehkannya penyelenggaraan reklame dengan syarat tertentu dan jangka waktu yang ditentukan (Sopiyah, 2021: 175-183).

Tujuan hadirnya pelayanan izin reklame yaitu memberikan fasilitas berupa pelayanan yang optimal agar dapat diberikan kepastian hukum, jaminan dan kemudahan bagi masyarakat sehingga akan mewujudkan kepuasan dalam pelayanan yang dapat dilihat dari peningkatan jumlah izin reklame yang diterbitkan. Bentuk maksimasi dalam tujuan pelayanan izin reklame selanjutnya yaitu adanya penerimaan yang menguntungkan masyarakat. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang sesuai dengan SOP, begitupun dalam pelayanan izin reklame yang harus sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sudah memberikan kemudahan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP.

Tabel. 1

Tabel Implementasi Perizinan Penyelenggaraan Reklame di DPMPTSP

Tahun	Jumlah
2021	308
2022	1.748
2023	1.491

Sumber: diolah oleh penulis

Kemudahan dalam pelayanan perizinan menjadi hal yang diinginkan bagi masyarakat dan menjadi salah satu hal yang ingin diwujudkan bagi setiap instansi yang melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Kemudahan perizinan mendorong minat masyarakat dalam kepengurusan izin, mengingat saat ini masih ada masyarakat yang enggan mengurus izin dikarenakan pelayanan yang masih berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama (Liando, 2019: 1-10). Hasil

observasi yang penulis lakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mendapati bahwa pelayanan izin reklame sudah cukup memudahkan masyarakat. Kemudahan dalam pelayanan ini akan memberikan timbal balik yang positif kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui penilaian kepuasan dari masyarakat atau indeks kepuasan masyarakat.

Bentuk minimisasi dari optimalisasi pelayanan izin reklame khususnya izin reklame yaitu adanya penurunan materi dan non materi yang tidak mengakibatkan kerugian. Bentuk minimisasi ini berhubungan dengan biaya ataupun waktu. Kepastian biaya dan ketepatan waktu penyelesaian dalam 6 pelayanan izin reklame menjadi salah satu penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan izin reklame tidak dipungut biaya sepeserpun atau gratis.

Dalam pengambilan keputusan tentunya akan dihadapkan dari beberapa pilihan untuk mewujudkan tujuan yang sudah direncanakan. Para pengambil keputusan tentunya menggunakan sumber daya yang terbatas untuk menghasilkan suatu keputusan. Pelaksanaan pengambilan keputusan dalam pelayanan izin reklame sudah berjalan dengan cukup baik. Pelaksanaan pelayanan perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu mengacu pada peraturan yang sudah ada, dimana didalamnya sudah mengatur pelaksanaan pelayanan izin reklame. Akan tetapi belum ada regulasi dari pemerintah daerah setempat yang mengatur terkait pelayanan perizinan reklame (Dengo, 2018: 1-8).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Implementasi Pelayanan Izin Reklame Pada DPMPTSP Kabupaten Malang Berdasarkan Perda Nomor 5 Tahun 2011”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dalam penjelasan di atas, maka muncul permasalahan yang dapat dijadikan penelitian yaitu bagaimana implementasi pelayanan izin reklame di DPMPTSP Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pelayanan izin reklame di DPMPTSP Kabupaten Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan lebih mendalam pada ilmu sosial dan ilmu politik, terutama mengenai implementasi pemberi izin pada reklame di DPMPTSP di Kabupaten Malang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah dan dinas terkait dalam pemberian izin reklame di DPMPTSP Kabupaten Malang.