

**INOVASI LAYANAN PERIZINAN REKLAME DI
KOTA BATAM (STUDI TENTANG LAYANAN
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN REKLAME)**

SKRIPSI



Oleh:

**Riri Nurmawaty Siregar
171010012**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI
NEGARA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN HUMANIORA UNIVERSITAS
PUTERA BATAM
2021**

**INOVASI LAYANAN PERIZINAN REKLAME DI
KOTA BATAM (STUDI TENTANG LAYANAN
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN REKLAME)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh:

Riri Nurmawaty Siregar

171010012

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI
NEGARA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN HUMANIORA UNIVERSITAS
PUTERA BATAM
2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Riri Nurmawaty Siregar
NPM : 171010012
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

Inovasi Layanan Perizinan Reklame di Kota Batam (studi tentang Layanan Sistem Informasi Manajemen Reklame)

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 28 Juli 2021

A handwritten signature in black ink is written over a green and yellow 6000 Rupiah stamp. The stamp has the text 'PETERNAK BEMPEL', 'BTHA1AHF9443', and '6000 RUPIAH' visible. The signature is stylized and includes a flourish at the bottom.

Riri Nurmawaty Siregar

NPM: 171010012

**INOVASI LAYANAN PERIZINAN REKLAME DI KOTA BATAM (STUDI
TENTANG LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN REKLAME)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Riri Nurmawaty Siregar
171010012**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 28 Juli 2021



Timbul Dompok, S.E., M.Si.

Pembimbing



ABSTRAK

Inovasi merupakan upaya dalam pengembangan organisasi. Dalam pelaksanaannya masih sering ditemukan ketidaksesuaian mengakibatkan kegagalan inovasi. Inovasi dapat diterapkan apabila telah terbukti mampu memberikan keuntungan bagi organisasi dan penggunanya. Sesuai visi Dinas Penanaman modal kota Batam mewujudkan Batam sebagai bandar dunia madani yang maju, berdaya saing, bermartabat, dan sejahtera maka diterapkan sebuah inovasi berbasis online yaitu SIMREK (sistem informasi manajemen reklame). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif analisis deskriptif. Lima atribut inovasi dijadikan peneliti sebagai indikator yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati. Pelaksanaan perizinan reklame kota Batam berdasarkan standar inovasi pelayanan publik. Namun dalam pelaksanaannya masih perlu penyesuaian serta adaptasi, memberi kemudahan bagi pelaksana mengamati dan meminimalisir terjadinya penyalahgunaan serta tidak sesuai dengan prosedur dan masterplan pemasangan reklame seperti kasus yang telah ditemui sebelum inovasi ini diterapkan. Faktor yang cenderung menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi layanan peizinan reklame kota Batam berbasis online ini yaitu budaya organisasi yang masih kurang pro-inovasi serta tekanan dan hambatan administratif melalui prosedur yang panjang dan respon yang kurang efektif.

Kata kunci: Inovasi; Layanan; Perizinan.

ABSTRACT

Innovation is an effort in organizational development. In its implementation, discrepancies are often found resulting in the failure of innovation. Innovation can be applied if it has been proven to be able to provide benefits for the organization and its users. In accordance with the vision of the Batam City Investment Office to realize Batam as an advanced, competitive, dignified, and prosperous civil world city, an online-based innovation is implemented, namely SIMREK (advertisement management information system). The study used a qualitative descriptive analysis approach. Five attributes of innovation are used by researchers as indicators, namely relative advantage, suitability, complexity, possibility to try, ease of observation. The implementation of Batam city billboard licensing is based on public service innovation standards. However, in its implementation, adjustments and adaptations are still needed, making it easier for implementers to observe and minimize the occurrence of abuse and not in accordance with the billboard installation procedures and master plan as was the case before this innovation was implemented. Factors that tend to be an obstacle in the implementation of this online-based Batam billboard licensing service innovation are organizational culture that is still less pro-innovation and administrative pressures and obstacles through long procedures and ineffective responses.

Keywords: Innovation; Licensing; Service.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Huda, S.Kom., M.Si selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Bapak Padrisan Jamba, S.H., M.H selaku Ketua Program studi Administrasi Negara;
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si selaku pembimbing Skripsi yang senantiasa meluangkan waktu, fikiran, tenaga serta motivasi kepada penulis untuk bisa menyelesaikan Skripsi ini secara maksimal;
5. Bapak Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP selaku pembimbing akademik yang memberikan arahan dan nasihat untuk dapat menyelesaikan skripsi;
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
7. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah bersedia memberikan kritik dan saran yang bermanfaat bagi penulis;
8. Seluruh Narasumber yang telah bersedia memberikan data dan informasi kepada penulis;
9. Kedua Orang tua serta kakak dan adik penulis yang selalu memberikan doa dan motivasi secara materil dan moril;
10. Seluruh teman terdekat penulis yang bersedia membantu dalam penelitian ini serta teman-teman seperjuangan yang berada dikelas administrasi yang juga berkontribusi dan saling membantu dalam penelitian ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu dalam lindungan-Nya, Amin.

Batam, 28 Juli 2021

Riri Nurmawaty siregar



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Pelayanan.....	6
2.1.1. Defenisi Pelayanan	6
2.2. Perizinan	10
2.3. Inovasi	13
2.4. Penelitian Terdahulu.....	18
2.5. Kerangka Pemikiran	25
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN	26
3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Fokus Penelitian.....	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data	28
3.5. Metode Analisis Data	30
3.6. Keabsahan Data	31
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian	32
3.7.1. Lokasi Penelitian	32
3.7.2. Jadwal Penelitian	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Hasil Peneltian.....	33
4.1.2. Inovasi Layanan Perizinan Reklame Kota Batam	40
4.1.3. Faktor Penghambat Inovasi Dalam Sektor Publik.....	48

4.2. Pembahasan	62
4.2.2. Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi Layanan Perizinan Reklame.....	64
BAB V	68
SIMPULAN DAN SARAN	68
5.1. Simpulan.....	68
5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP kota Batam.....	37

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	31
Tabel 4.1 Personil DPMPTSP kota Batam	39



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pemerintah Daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan dijalankan oleh pemerintah daerah beserta Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem beserta prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) sebagaimana dimaksudkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintahan yang bersih, baik, transparan, bermartabat sehingga dapat menjalankan tugas dan kewajiban sebaik-baiknya merupakan harapan setiap pemerintah dan masyarakat masing-masing daerah. Salah satu fungsi penting dari pemerintahan yaitu pelayanan publik, pelayanan yang sesuai dengan harapan setiap daerah dalam memberikan pelayanan yang mudah, murah, cepat, tepat serta transparan. Hal tersebut juga tidak lepas dari kontribusi masyarakat yang berpartisipasi melaksanakan pelayanan pemerintahan sesuai hajat hidup seluruh warga negara.

Tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, disebutkan pelayanan publik yaitu segala aktivitas bertujuan memenuhi pelayanan kebutuhan sesuai peraturan perundang-undangan untuk seluruh masyarakat serta penduduk berupa barang dan jasa serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu tujuan dalam pelayanan publik yaitu pelayanan dalam hal pemberian perizinan. Ada banyak

jenis pelayanan perizinan, begitu juga terkait perizinan dalam bidang usaha. Terkait dunia usaha, urusan perizinan penting dilaksanakan, salah satunya yaitu pengurusan izin pemasangan reklame.

Batam yang merupakan Kawasan Perdagangan Bebas serta Pelabuhan Bebas (KPBPB) dengan kondisi serta karakteristik berbeda dari daerah Indonesia lainnya. Batam termasuk kategori daerah yang memiliki potensi dalam memaksimalkan kondisi perekonomian wilayah. Perlu dilakukan peninjauan oleh Pemerintah Daerah yang berhubungan dengan strategi peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan cara mengeluarkan kebijakan peraturan daerah kota Batam. Dalam hal ini, penerimaan pajak perizinan khususnya pajak reklame yang bisa didapatkan dari izin mendirikan bangunan untuk pemasangan papan reklame (billboard) merupakan salah satu pendapatan asli daerah yang dapat dikelola dengan baik oleh pemerintah kota Batam.

Upaya mempermudah masyarakat mengenai pengurusan izin reklame maka Pemerintah kota Batam sudah menggunakan pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Reklame (SIMREK) dalam memudahkan akses dan menyederhanakan layanan perizinan reklame agar lebih cepat dan tidak rumit. Penerapannya dituangkan dalam bentuk aplikasi berbasis Android, e-reklame dan dilakukan evaluasi perizinan bagi perusahaan reklame yang membangun tidak sesuai dengan master plan, serta menertibkan yang tidak memiliki izin. Dengan adanya aplikasi ini akan memberikan kemudahan dalam pendataan, monitoring, dan evaluasi. Guna meningkatkan potensi maupun penerimaan Pajak Reklame serta bentuk upaya optimalisasi pendapatan Pajak Reklame. Aplikasi ini akan

menampilkan detail reklame. Mulai dari sebaran peta reklame, masa tayang, status tiang, maupun nomor pokok wajib pajak daerah (NPWPD) reklame, dan *QR code*, agar setiap titik tiang reklame yang terpasang jelas kepemilikannya.

Berdasarkan hasil pendataan di awal tahun 2019, oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) mencatat terhitung 830 titik tiang yang tersebar di sepanjang jalan utama atau arteri. Selain itu juga terdapat 45 titik tak bernama. Jenis tiang reklame yang didata meliputi billboard, videotron, dan megatron. Namun setelah melalui verifikasi, terdapat 903 titik tiang reklame. Terdiri dari billboard, videotron, megatron, mini billboard, polysign, dan wall billboard atau mural. Banyak ditemukan sekarang ini reklame yang sudah terpasang tetapi tidak berdasarkan ketentuan yang berlaku. Menurut data BP Batam, sebanyak 1.027 reklame di Batam, dan 723 di antaranya tidak memiliki izin. Kemudian ada sekitar 293 reklame memiliki izin namun 11 reklame tidak sesuai dengan masterplan.

Sesuai fenomena yang sudah dijelaskan di atas, perlu adanya inovasi pelayanan sektor publik khususnya dalam hal perizinan reklame guna memberikan solusi dalam pelayanan perizinan yang lebih mudah untuk menunjang kualitas pelayanan publik. Mengutip dari Jurnal Dwian Hartomi Akta Padma Eldo, Dyah Mutiarin mengatakan bahwa suatu aspek terpenting untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam pelayanan publik adalah dengan menerapkan sebuah terobosan inovasi yaitu pemerintah yang mampu memberikan pelayanan publik secara lebih berkualitas, mudah, efektif, efisien dan terjangkau sejalan dengan kebutuhan

setiap warga negara (Eldo & Mutiarin, 2019). Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengambil judul penelitian “**Inovasi Layanan Perizinan Reklame di Kota Batam (studi tentang Layanan Sistem Informasi Manajemen Reklame)**”

1.2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian fenomena diatas, terdapat beberapa rumusan masalah yang dapat dijadikan sebagai penelitian yaitu:

1. Bagaimana inovasi layanan perizinan sistem informasi manajemen reklame di kota Batam?
2. Apa faktor penghambat dalam inovasi layanan sistem informasi manajemen reklame di kota Batam?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah diatas, sehingga tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis inovasi layanan perizinan sistem informasi manajemen reklame di kota Batam
2. Untuk menganalisis faktor penghambat dalam inovasi layanan sistem informasi manajemen reklame di kota Batam

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa meningkatkan pengetahuan yang

lebih spesifik pada ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam konsep Pelayanan Publik, Inovasi Layanan Publik dan E-Government.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi oleh pemerintah dan dinas terkait dalam inovasi layanan perizinan reklame kota Batam.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan data dan informasi serta menambah ilmu pengetahuan dalam hal inovasi layanan perizinan reklame untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di kota Batam khususnya kepada peneliti.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan

2.1.1. Defenisi Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan publik didefenisikan sebagai kegiatan individu, kelompok, dan organisasi secara langsung ataupun tidak langsung dalam pemenuhan kebutuhan. Dalam (Pasolong, 2016:128) menurut Sinambela pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas yang dilaksanakan melalui kewenangan pemerintah kepada beberapa individu yang mempunyai aktivitas yang dapat memberikan keuntungan dalam sebuah kumpulan ataupun kesatuan serta menawarkan kepuasan yang hasilnya tidakberkaitan dengan sebuah produk secara nyata.

Adapun menurut Gronroos (Zaenal Mukarom, 2015:80) menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu akitivitas yang sifatnya tidak terlihat wujudnya yang terjadi karena adanya suatu interaksi antara pemberi dan penerima layanan yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah dari pelanggan. Dalam (Pasolong, 2016:128) Agung Kurniawan menyebutkan pelayanan publik yaitu melayani atau memberikan pelayanan untuk kepentingan individu atau pihak yang memiliki keperluan organisasi dengan organisasi terkait sebagaimana ketentuan dan tata cara yang berlaku. (Johan, 2017:8.2) mengatakan Pelayanan Publik yaitu suatu aktivitas yang dilaksanakan serta menjadi tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi segala pelayanan jasa baik berupa barang atau jasa publik satu daerah, termasuk Badan usaha milik Negara dan Daerah (BUMN/D) untuk mewujudkan

pemenuhan kebutuhan ataupun menjalankan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.2. Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik dalam (Zaenal Mukarom, 2015:92) yaitu:

1. Transparansi

Sifatnya yang bisa diakses secara gamblang untuk seluruh kalangan yang membutuhkan serta mudah dipahami dan ketersediaan yang mencukupi.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan, sebagaimana yang tercantum pada peraturanpeundang-undangan.

3. Kondisional

Menyesuaikan dengan kondisi dan pengetahuan dengan tetap memperhatikanprinsip efektivitas dan efisiensi.

4. Partisipatif

Ikut berperan dalam masyarakat untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan menghargai masukan, pendapat, kebutuhan, serta keinginan rakyat

5. Kesamaan hak

Tidak ada diskriminatif terhadap golongan, agama, budaya, ras, suku, status sosial dan gender

6. Kesetaraan kewajiban dan hak

Terpenuhinya kewajiban dan hak setiap penyedia serta pengguna pelayanan publik

2.1.3. Jenis-jenis Pelayanan Publik

(Pasolong, 2016:129) ada tiga jenis pelayanan publik, sebagai berikut:

1. Jasa pelayanan yang diberikan petugas pelayanan dalam bentuk administratif seperti mencatat, meneliti, mengambil keputusan, dokumentasi serta aktivitas tata kelola lainnya yang keseluruhannya dapat menghasilkan barang atau benda berupa berkas, contohnya sertifikat, rekomendasi, perizinan, surat keterangan. Contoh jenis pelayanan sertifikat IMB, SIM, KTP, Passpor, akte kelahiran dan kematian serta BPKB.
2. Jasa pelayanan yang diberikan oleh anggota yang bertugas dalam bentuk barang yaitu aktivitas menyediakan dan pengelolaan berbentuk barang distribusi dan pencapaiannya langsung terhadap pelanggan pada sebuah prosedur. Secara menyeluruh aktivitas ini memiliki produk akhir berupa benda/barang yang dapat manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh pengguna. Contohnya jenis pelayanan listrik, telepon dan air bersih.
3. Jasa pelayanan yang diberikan dalam bentuk fasilitas sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh publik. Jasa yang bermanfaat bagi penggunanya secara langsung dan hanya sekali pakai sesuai kurun waktu ditentukan. Contohnya pelayanan transportasi, kesehatan, pendidikan, pemadam kebakaran dan pelayanan pos.

2.1.4. Standar Pelayanan Publik

1. Besaran yang ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh pelaksana dan pengguna pelayanan. Standar pelayanan publik menurut (Zaenal Mukarom, 2015:85) yaitu:
2. Prosedur pelayanan
3. Ditetapkan oleh pelaksana dan pengguna pelayanan termasuk dalam hal aduan atau gugatan
4. Waktu penyelesaian
5. Ditetapkan dimulai dari penyampaian tuntutan hingga penyelesaian pelayanan.
6. Biaya pelayanan
7. Rincian biaya atau harga yang telah ditetapkan untuk proses pemberian pelayanan.
8. Produk pelayanan
9. Berupa barang atau jasa yang diterima dari proses pengajuan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku
10. Sarana dan prasarana
11. ketersediaan fasilitas pelayanan yang mencukupi dari pelaksana pelayanan publik
12. Kualitas pelaksana pelayanan
13. Sesuai kemampuan, keterampilan dan pengetahuan serta perilaku yang baik.

2.2. Perizinan

2.2.1. Defenisi Perizinan

Utrecht (Sutedi, 2011:167) Izin yaitu apabila badan yang mengatur tidak melarang suatu perilaku tertentu, tetapi selama hal tersebut ditentukan untuk setiap hal tertentu maka tetap memperbolehkan perilaku tersebut, sehingga perilaku yang tersebut masuk dalam kategori perbuatan administrasi negara atau ketatanegaraan yang berbentuk izin (*vergunning*). Dalam (Sutedi, 2011:170) Bagir manan menjelaskan izin dalam arti luas adalah sebuah kesepakatan dari pihak-pihak yang memiliki kekuasaan berdasarkan peraturan perundang-undangan memungkinkan tindakan tertentu diperbolehkan yang pada umumnya dilarang.

Perizinan menurut (Sutedi, 2011:168) yaitu suatu wujud realisasi fungsi kendali aktivitas publik oleh pemerintah. Bentuk dari perizinan seperti registrasi, pendaftaran, sertifikasi, rekomendasi, penentuan kuota dan izin untuk menjalankan usaha yang umumnya wajib dimiliki organisasi dan individu sebelum pihak tersebut dapat menjalankan aktivitas atau kegiatan.

2.2.2. Tujuan Pemberian Izin

Tujuan dan fungsi perizinan dalam (Sutedi, 2011:200) yaitu mengendalikan kegiatan pemerintah mengenai masalah tertentu serta ketentuannya berupa kaidah- kaidah yang harus dijalankan oleh pihak terkait maupun oleh pemegang kekuasaan. Tujuan perizinan juga dapat terlihat melalui dua sisi (sisi pemerintah dan masyarakat), yaitu:

1. Pemerintah
 - a. Kesesuaian kaidah-kaidah yang dimuat dalam ketentuan harus sejalan dengan realisasi pelaksanaannya serta menciptakan kepatuhan.
 - b. Peningkatan pendapatan pemerintah secara langsung karena adanya pengajuan izin yang pada tiap izin yang dikeluarkan pemohon terdapat biaya retribusi diawal. Maka akan menambah pendapatan dalam bidang retribusi sehingga berpengaruh kepada pembiayaan pembangunan suatu daerah.
2. Masyarakat
3. Terdapat kejelasan hukum
4. Terdapat kejelasan hak
5. Setiap bangunan yang didirikan sudah mendapat izin maka jangkauan untuk diberikan fasilitas semakin mudah.

2.2.3. Unsur Pokok Perizinan

1. Persyaratan

Ada beberapa unsur dalam persyaratan perizinan, dalam (Sutedi, 2011:186) yaitu hal yang harus dilengkapi oleh pihak yang mengajukan agar mendapatkan izin yang dibutuhkan. Persyaratan perizinan berupa berkas sesuai kebutuhan perizinan. Dalam hal ini proses kegiatan perizinan adalah bagian terpenting. Untuk tujuan memperbaiki sistem perizinan setidaknya memenuhi kriteria berikut:

a. Tertulis dengan jelas

Peraturan perizinan harus ditulis dengan jelas karena peraturan akan sulit diterapkan apabila tidak ditulis dengan jelas.

b. Kemungkinan dapat dipenuhi

Meskipun tetap berfokus pada sasaran peraturan yang ideal. Perizinan tetap harus berdasarkan pada kemudahan untuk diimplementasikan oleh pihak pengurus izin.

c. Bersifat universal

Perizinan harus bersifat sama rata, menyeluruh sehingga tidak menimbulkan diskriminatif. Memperhatikan secara detail mengenai teknis terkait (termasuk ketentuan internasional).

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian perizinan yang ditentukan harus efektif dari awal permohonan sampai penyelesaian pelayanan.

3. Biaya Perizinan

Biaya pengurusan perizinan merupakan hal yang paling sulit dijangkau bagi pelaku usaha kecil, jumlah biaya perizinan sering disampaikan secara tidak terbuka. Karena biaya ini cukup berpengaruh dibandingkan omsetnya. Besar biaya dikarenakan oleh pihak pemohon tidak mengetahui tarif yang diberlakukan dalam pengurusan izin, serta masih adanya pungutan liar.

4. Pengawasan pelaksanaan izin

Cara serta teknik pengawasan yang biasa dilakukan yaitu pemeriksaan, seperti aktivitas untuk mengetahui hasil pemeriksaan yang seharusnya sudah sesuai dengan penerapannya.

2.3. Inovasi

2.3.1. Definisi Inovasi

Inovasi adalah suatu ide, gagasan, penemuan, cara, pengetahuan, teknologi atau objek yang bersifat baru yang didalamnya terdapat terobosan baru secara sengaja diciptakan dengan berbagai macam cara penelitian yang sudah terencana mengenai suatu hal yang diteliti oleh inovator (orang yang membuat inovasi).

Mengutip dari West dan Farr dalam (Ancok, 2012:34) menjelaskan inovasi yaitu pelaksanaan suatu ide, produk, rangkaian, serta prosedur yang belum ada di bidang yang menerapkannya serta disusun agar bisa mendapatkan benefit bagi perseorangan, organisasi dan masyarakat umum. (Suryana, 2014:54) inovasi adalah lahirnya suatu hal yang baru seperti ide, metode, teori, atau hipotesis baru yang bertujuan untuk manajemen usaha dan organisasi. Inovasi adalah suatu kemampuan dalam mewujudkan kreatifitas menjadi sesuatu yang dapat dilaksanakan dan memberi nilai tambah dari sumber daya yang dimiliki.

Berdasarkan beberapa penjelasan inovasi yang telah diuraikan, maka inovasi dalam sektor publik memiliki fungsi untuk perbaikan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang sebelumnya guna mencapai hasil yang lebih berdaya guna dan berhasil guna. Inovasi juga salah satu kunci keberhasilan perusahaan, karena perusahaan harus memiliki kemampuan berinovasi baik dalam bentuk produk, layanan ataupun sistem.

Strategi dalam inovasi ada empat kelompok yaitu:

1. *Focus Differentiation*, apabila diferensiasi suatu produk atau layanan berfokus pada pasar tertentu, misalnya mobil Ferrari dan Porche menasar kelompok pasar yang sangat khusus/fokus yaitu para penggemar mobil mewah, “ pembalap” dari kalangan the haves dan sangat peduli dengan kualitas, kebaruan yang sangat unik, baik dalam desain, kualitas mesin, interior dan lain sebagainya.
2. *Differentiation*, yaitu yang menciptakan produk untuk pasar tertentu, misalnya golongan menengah keatas (eksekutif muda) seperti produk mobil Mercedex, BMW, Lexus yang menyukai keindahan keanggunan desain dan kualitas mesin
3. *Overall Cost Leadership (OCL)*, Sasarannya adalah kelompok pasar menengah, misalnya mobil produksi General Motors, Ford, Toyota yang peduli kualitas mesin serta tidak terlalu menginginkan suatu kemewahan.

4. *Focus Cost*, Sasaran pasar menengah kebawah misalnya Proton, Saga yang melihat mobil lebih pada fungsinya.

2.3.2 Indikator Inovasi

(Ulum, 2012:133) menyebutkan inovasi memiliki beberapa atribut, maka atribut inilah yang dijadikan indikator oleh penulis yaitu:

1. Keuntungan relatif

Inovasi harus memiliki nilai lebih dan keunggulan dari inovasi terdahulu. Ciri khas yang membedakan dengan inovasi terdahulu adalah terdapat nilai kebaruan pada inovasi tersebut.

2. Kesesuaian

Inovasi akan lebih baik apabila terdapat kesamaan dan sifat didalamnya. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi terdahulu tidak terabaikan, bukan karena alasan faktor biaya yang lebih terjangkau, tetapi karena inovasi sebelumnya merupakan bagian dari proses transisi terhadap inovasi yang baru serta mempermudah proses memahami dan adaptasi inovasi baru dengan cepat.

3. Kerumitan

Inovasi mempunyai tingkat kesulitan yang mungkin lebih tinggi daripada inovasi terdahulu. Namun, karena sebuah inovasi memberikan cara yang bersifat baru maka tingkat kesulitan bukan merupakan masalah yang besar dalam hal ini.

4. Kemungkinan Dicoba

Setiap individu atau pihak terkait memiliki hak yang sama untuk menguji kualitas suatu inovasi yang baru. Sehingga inovasi apabila telah layak dapat diterima, memiliki nilai serta telah terbukti dan teruji keunggulannya dari inovasi sebelumnya.

5. Kemudahan diamati

Dilihat dari segi apa suatu inovasi berjalan dan memiliki sebuah nilai serta menguntungkan dan mudah diamati.

1. (Ulum, 2012:135) Ada tiga jenis pembagian Inovasi yaitu sebagai berikut :
2. Inovasi dalam budaya organisasi agar mampu menghasilkan output yang mempunyai kesinambungan dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.
3. Inovasi bertujuan untuk mengurangi pengaruh hambatan birokrasi (*Red Tape*)
4. Inovasi dalam pembuatan keputusan kebijakan publik

2.3.3. Faktor penghambat pengembangan inovasi

Mulgan dan Albury dalam (Noor, 2013:27) menjelaskan delapan faktor penghambat inovasi pada sektor publik, yaitu:

1. Keengganan menghentikan program yang gagal

Merupakan suatu hal lumrah apabila setelah mengalami kegagalan akan sulit untuk memulai atau mencoba peluang yang baru sehingga efek dari kegagalan itu mengakibatkan suatu keadaan yang stagnan atau tidak bergerak, menuju peluang program yang lebih baik

2. Ketergantungan berlebihan terhadap figur kinerja tinggi sebagai sumber inovasi

Ketergantungan pada seseorang yang mempunyai kinerja yang lebih baik, akibatnya pegawai lain cenderung menjadi pengikut. Maka ketika seseorang dengan kinerja atau keterampilan lebih tinggi tersebut tidak ada maka akan muncul hambatan kemacetan kerja.

3. Budaya atau organisasi yang tidak pro-inovasi

Fasilitas dan teknologi yang cukup serta memadai adalah salah satu kunci keberhasilan penerapan pelayanan inovasi, namun terkadang budaya organisasi tidak sejalan dengan kebutuhan kebaruan dari suatu inovasi.

4. Tidak ada intensif atau imbalan dalam berinovasi

Imbalan ataupun intensif merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh pada kinerja karyawan atau pegawai baik dalam organisasi pemerintah ataupun organisasi swasta.

5. Tidak berani ambil resiko

Sebesar apapun motivasi pegawai serta di dukung oleh lingkungan kerja yang mendukung tetapi tidak diimbangi dengan kemampuan yang cukup, maka inovasi tidak akan terlaksanakan.

6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan

Dalam pengembangan inovasi, perencanaan harus dilakukan dengan sebaik mungkin, yakni dalam perencanaan jangka pendek, perencanaan jangka menengah dan perencanaan jangka panjang.

7. Tekanan dan hambatan administratif

Hambatan administratif sering terjadi adanya ketidakpercayaan antara pemimpin dengan pegawai atau bahkan sesama pegawai sehingga menimbulkan tekanan dan menghilangkan semangat untuk berinovasi.

8. Budaya *risk a version*.

Resiko dianggap suatu hal yang harus dihindari bukan dihadapi.

2.4. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan penelitian terhadap inovasi layanan sebelumnya, sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dwian Hartomi Akta Padma Eldo dan Dyah Mutiarin yang berjudul Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalgrejo Kota Yogyakarta) yang dimuat dalam jurnal Manajemen Pelayanan Publik, Vol 1, No.2 (2018). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menyatakan bahwa inovasi pelayanan yang diterapkan mendapat respon yang baik oleh masyarakat karena dampak positif dari inovasi yang diterapkan bisa dirasakan langsung serta terdapat kepuasan masyarakat dalam pelayanan “Kumis MbahTejo” terpenuhi dengan baik. Inovasi pelayanan “Kumis MbahTejo” yang telah menjadi produk pelayanan unggul di kecamatan Tegalgrejo kota Yogyakarta sudah memenuhi indikator pada aspek best praktis. (Eldo & Mutiarin, 2019)

2. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Insa Ansari yang berjudul Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan Usaha di Aceh Besar dan Aceh Barat Daya yang dimuat dalam jurnal Ilmu Hukum, Vol 18, No.1 (2016). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan Inovasi penting yang dilakukan Kantor pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Aceh Besar yaitu membuka kantor pelayanan perizinan di Lambaro untuk memudahkan jangkauan masyarakatnya, sedangkan inovasi penting yang dilakukan oleh kantor pelayanan perizinan terpadu kabupaten Aceh Barat Daya adalah membuka loket perizinana di sebagian kecamatan di kabupaten Aceh Barat Daya. Inovasi pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara perizinan sangat membantu pelaku usaha untuk mendapatkan perizinan usaha di kabupaten tersebut. (“Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan Usaha Di Aceh Besar Dan Aceh Barat Daya,” 2016)
3. Penelitian yang dilakukan oleh Uchaimid Biridlo’i Robby dan Wiwin Tarwini yang berjudul Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (Oss): Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan yang dimuat dalam Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan, Volume 10 Nomor 2 Tahun 2019. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik terhadap percepatan perizinan usaha di Kabupaten Bekasi sudah baik, namun belum berjalan dengan optimal, dikarenakan kendala yang masih sering dihadapi oleh DPMPTSP Bekasi khususnya sarana penunjang. (Biridlo Uchaimid, 2019)

4. Penelitian yang dilakukan oleh Farras Alfino Arya yang berjudul “AJEP” : Strategi Inovasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman Dalam Pelayanan Publik yang dimuat Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, Vol III Nomor 3, Oktober 2018 ISSN 2301-4342. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan analisisnya menggunakan analisa deskriptif. Hasil penelitian menyatakan bahwa Kabupaten Padang Pariaman mempunyai wilayah administratif yang luas sehingga berakibat masyarakat yang berdomisili jauh dari pusat pemerintahan mendapatkan kesulitan dalam pembuatan akses perizinan. Sehingga dari DPMPTSP Padang Pariaman membuat Program Antar Jemput Perizinan (AJEP) dengan bertujuan memberi pelayanan perizinan yang mudah, cepat, gratis dan langsung ke rumah masyarakat. Dalam program ini dokumen perizinan dijemput kemudian diproses dan diantarkan kembali ke rumah yang bersangkutan jika sudah selesai. Melalui Program AJEP di DPMPTP masyarakat Kabupaten Padang Pariaman antusias dalam mengurus perizinan dibuktikan dengan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari retribusi IMB tahun 2018 di Kabupaten Padang Pariaman. (Arya, 2019).

5. Penelitian yang dilakukan oleh Kristian Widya Wicaksono yang berjudul *Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018)* yang dimuat dalam jurnal *Manajemen Pelayanan publik*, Vol 1, No 2 (2018). Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa Konsep inovasi berkaitan dengan nilai kebaruan atau berorientasi pada kebaruan serta diselenggarakan dengan tujuan mengubah, memperbaiki dan meningkatkan kualitas masukan, proses, penyampaian dan produk barang atau jasa di sektor publik sehingga berdampak positif bagi peningkatan kualitas kehidupan dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah Daerah Kota Surabaya memiliki tiga program inovatif yang masuk ke dalam kategori 99 Top Sistem Inovasi Pelayanan Publik yang digagas oleh Kemen PANRB. Berdasarkan tinjauan reflektif diketahui bahwa ketiga program telah memenuhi beberapa bagian dari tipologi inovasi sektor publik. (Wicaksono, 2019)
6. Penelitian ini dilakukan oleh Maria Agustini Permata Sari, yang berjudul *Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya (Public Services Innovation In Regional Board Of Investment And Integrated Services (Bpmpt) At Kubu Raya Regency)* yang dimuat dalam *Jurnal Borneo Administrator*, Vol 10

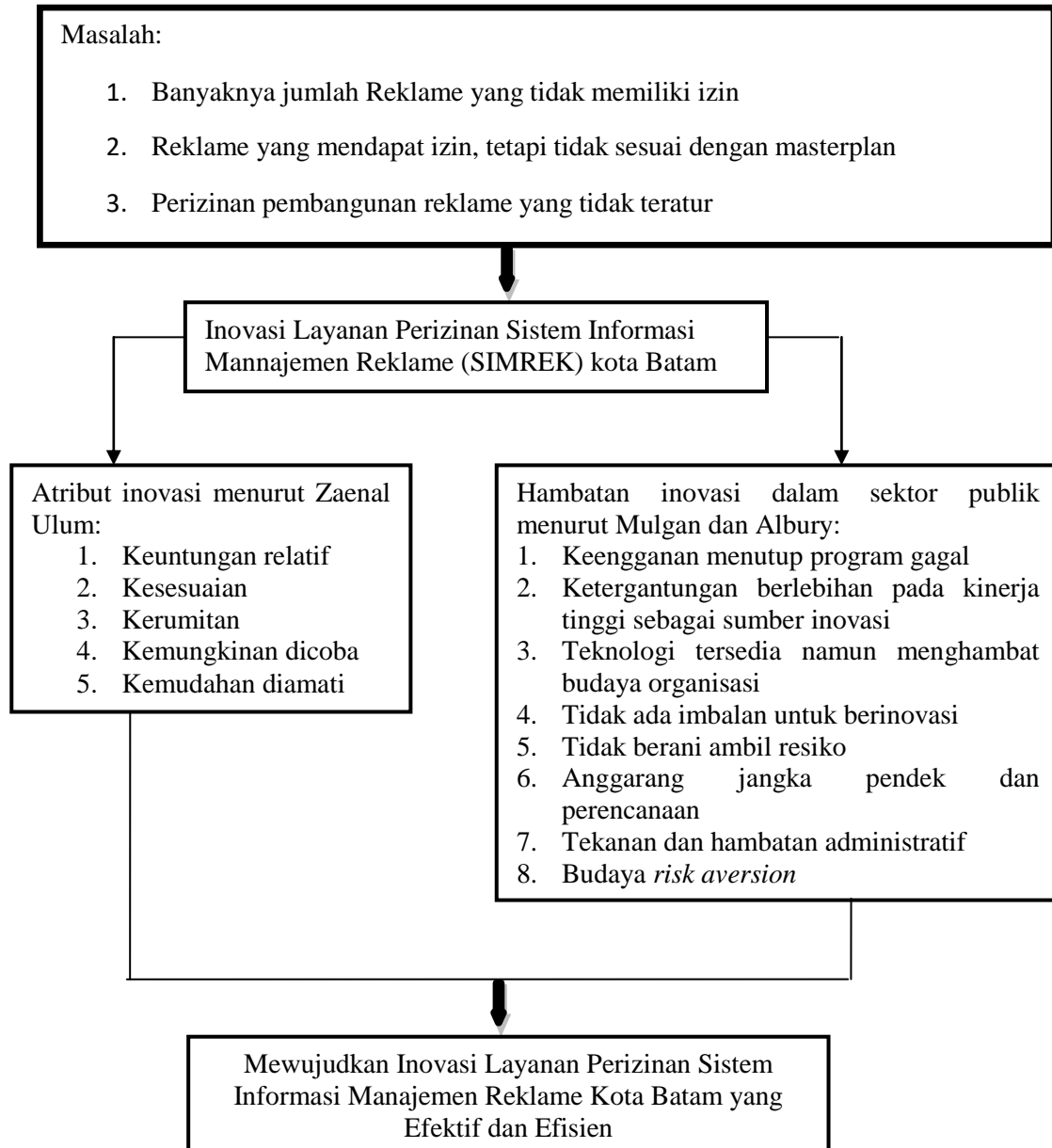
No 2 (2014): Agustus 2014 . Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa inovasi yang diterapkan oleh BPMPT Kubu Raya adalah penyederhanaan jumlah izin, pembatasan calo perizinan dan penyederhanaan *business process*. Faktor pendorong munculnya inovasi yang dilakukan oleh BPMPT Kubu Raya yaitu komitmen Bupati dan pimpinan BPMPT dalam membenahi kualitas pelayanan perizinan, serta sumber daya manusia BPMT yang memiliki semangat kerja tinggi. Sedangkan masalah yang menjadi faktor penghambat munculnya inovasi adalah mutasi pegawai. (Sari, 2014)

7. Penelitian ini dilakukan oleh Ida Wantri Hastuti, Susi Sulandari. Yang berjudul Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP) Kabupaten Semarang yang dimuat dalam Journal of Public Policy and Management Review, Vol 7 No 4 Tahun 2018. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini adalah proses inovasi jemput bola terdiri dari lima tahap yaitu tahap pengetahuan (*knowledge*), tahap bujukan (*persuasion*), tahap keputusan (*decision*), tahap implementasi (*implementation*), tahap konfirmasi (*confirmation*). Faktor pendorong inovasi jemput bola ini yaitu politik, tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi, tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. (Hastuti & Sulandari, 2018)

8. Penelitian ini dilakukan oleh Tri Anggraini, S.IP.,MPA dengan judul Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Musi Banyuasin Studi Kasus: (Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan (SAJIMUBA)) yang dimuat pada Jurnal Ilmu Politik, Politeia, 11 (2) (2019): 44-57 ISSN 0216-9290 (Print), ISSN 2549-175X (Online). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu (DPSMPTSP) di Kabupaten Musi Banyuasin melalui Inovasi Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan atau disingkat SAJI MUBA telah memberikan dampak positif bagi perbaikan kualitas Birokrasi Pelayanan Publik di Kabupaten Musi Banyuasin. terbukti dari peningkatan jumlah izin terbit, nilai investasi di Kabupaten Musi Banyuasin, serta nilai kepuasan masyarakat dengan predikat Sangat Baik. Faktor pendukung yang menentukan pelaksanaan inovasi SAJI MUBA ini adalah dukungan dari Bupati Musi Banyuasin dan stakeholder terkait dengan Peizinan di Wilayah Kabupaten Musi Banyuasin. Sehingga perizinan menjadi lebih cepat, murah, mudah dan transparan. (Anggraini, 2019)
9. Penelitian ini dilakukan oleh Evi Maya Savira dan Krismiyati Tasrin , dengan judul *Involvement of Local Wisdom as a Value and an Instrument for Internalization of Public Service Innovation*, yang dimuat dalam jurnal Bisnis & Birokrasi Jurnal,Volume 24 No.1 tahun 2017, ISSN 0854-3844. Hasil penelitian menjelaskan bahwa tujuan penelitian ini yaitu untuk

mengidentifikasi (1) Nilai nilai lokal apa yang secara positif berkontribusi terhadap inovasi dan bagaimana caranya dalam menginternalisasi inovasi; (2) Strategi apa yang harus diambil oleh Pemerintah Daerah dalam merespon kebutuhan masyarakat, memobilisasi sumber daya dan melakukan berbagai penyesuaian yang dibutuhkan untuk menciptakan inovasi yang pro masyarakat dan pro pemangku kepentingan; (3) Bagaimana koordinasi yang telah dilakukan oleh Pemerintah Daerah dengan para pemangku kepentingan yang terlibat dalam inovasi. Hasil dari penelitian ini adalah model inovasi yang berkelanjutan, inklusif dan otentik berdasarkan budaya atau nilai lokal setempat. (Savira & Tasrin, 2018)

2.5. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian deskriptif dan kualitatif sebagai pendekatannya adalah jenis dalam penelitian ini. Dalam (Pasolong, 2020:161) Sugiyono mengatakan bahwa metode penelitian berdasarkan pada situasi objek alamiah, instrumen kunci adalah peneliti, teknik pengumpulan data melalui gabungan (trianggulasi), analisis data yang bersifat induktif dan hasil penelitian (gabungan), analisis data bersifat induktif serta hasilnya mengutamakan makna penyamarataan.

Data yang dihasilkan melalui metode kualitatif tidak mempunyai standar yang baku dalam perhitungan analisis data. Pengembangan pengetahuan dalam bidang perizinan dirancang dari beberapa pendekatan yakni metodologi kualitatif ataupun kuantitatif. Pada saat penelitian kualitatif dipakai oleh peneliti, analisis yang tepat akan sangat membantu peneliti untuk mendapatkan pengetahuan baru dan meningkatkan gagasan yang sebelumnya telah ada. Penelitian ini maksudkan untuk menguraikan data secara terstruktur, dan akurat terkait fakta di lapangan. Penelitian kualitatif ini dimaksudkan untuk menguras fakta yang berkaitan dengan Inovasi Layanan Perizinan Reklame di KotaBatam (Studi tentang Layanan Sistem Informasi Manajemen Reklame).

3.2. Fokus Penelitian

Menentukan fokus dalam proposal berdasarkan standar informasi yang didapat dari lapangan dengan nilai kebaruan maka disebut dengan penelitian kualitatif.

Maka penelitian ini difokuskan pada Layanan Perizinan Reklame di Kota Batam
(Studi tentang layanan Sistem Informasi Manajemen Reklame).

3.3. Sumber Data

Data primer dan data sekunder adalah jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, berikut penjelasannya:

1. Data Primer

Didapatkan secara langsung dari informan yang memiliki data dan informasi mengenai penelitian ini oleh peneliti, yaitu oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Batam melalui wawancara disertai dengan observasi.

2. Data Sekunder

Data yang dihasilkan oleh peneliti melalui sumber yang sudah tersedia. Data sekunder sebagai data yang sudah ada karena dapat diperoleh melalui akses seperti internet, arsip, laporan, buku-buku, dokumentasi, laporan-laporan peneliti terdahulu dan tidak terlepas dari pengamatan objek oleh peneliti.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data sebagai langkah dasar dalam penelitian. Permasalahan penelitian tidak dapat terselesaikan apabila teknik pengumpulan data yang dipakai kurang tepat sehingga akan memperoleh data yang tidak relevan sesuai kebutuhan dalam penyelesaian penelitian.

Tiga jenis teknik pengumpulan data yaitu :

1. Observasi

Observasi merupakan proses mengamati langsung dengan sistematis mengenai fenomena yang akan diteliti.

2. Wawancara

Aktivitas tanya jawab peneliti dengan informan. Pertanyaan dimaksudkan untuk menerima informasi sesuai kebutuhan oleh peneliti dalam tujuan penelitian. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan, yaitu:

- a. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Batam
- b. Pengguna jasa layanan perizinan reklame kota Batam.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah arsip fenomena yang telah selesai. Dokumen sebagai bentuk data dan informasi pendukung untuk peneliti yang terdapat dalam bentuk gambar, tulisan, serta karya monumental dari seseorang. Selain itu, data juga bisa didapatkan melalui jurnal perguruan tinggi, buku-buku yang sesuai dengan topik penelitian, artikel yang tersedia di media elektronik ataupun media cetak serta penelitian terdahulu. Maka penelitian ini menggunakan data yang berkaitan dengan Inovasi Layanan Perizinan Reklame oleh Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Batam.

3.5. Metode Analisis Data

Hasil pengumpulan data yang sudah selesai dilakukan peneliti akan segera diolah dan di analisis. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2016:246) menjelaskan proses pengolahan analisis data kualitatif dilakukan sampai data datanya jenuh secara terus-menerus hingga tuntas.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Memilih hal pokok dan merangkum serta berfokus kepada hal penting dan mencari pola serta temanya agar data yang telah dirangkum menghasilkan representasi yang lebih jelas, maka peneliti tidak kesulitan untuk pengumpulan data berikutnya. Pengumpulan data melalui wawancara dengan informan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Batam adalah observasi serta dokumentasi mengenai inovasi layanan perizinan akan dipilih serta dirangkum sesuai rumusan masalah yang telah ada. Akan dilakukan proses yang terus-menerus berulang sehingga menghasilkan data sesuai kebutuhan dalam penelitian.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Ringkasan uraian, bagan, flowchart, hubungan antar kategori pada penelitian kualitatif adalah salah satu bentuk penyajian data. Data yang telah didapatkan berkaitan dengan Inovasi Layanan Perizinan Reklame Kota Batam oleh Dinas Penanaman Modal disajikan dan dijabarkan sesuai rumusan masalah yang bersifat naratif dalam bentuk teks.

3. Conclusion Drawing/Verifivation (Penarikan kesimpulan/verifikasi)

Merupakan deskripsi serta gambaran objek yang diteliti dan menghasilkan gambaran yang jelas yang dapat berupa sebab akibat, teori dan tesis.

3.6. Keabsahan Data

Keabsahan (*trustworthiness*) memerlukan teknik pemeriksaan yang berdasarkan pada kriteria khusus. Ada empat kriteria derajat kepercayaan yang digunakan dalam teknik pemeriksaan menurut (Sugiyono, 2016:270) yaitu:

1. Uji kredibilitas, data hasil penelitian dilakukan dengan:
 - a. Melakukan pengamatan yaitu dengan kembali kelapangan, kemudian melakukan wawancara kembali dengan informan yang baru ataupun yang sudah pernah ditemui.
 - b. Pengamatan dilakukan dengan teliti
 - c. Pengecekan data melalui berbagai sumber
 - d. Pengecekan ulang data yang telah didapatkan dari informan
2. Menguraikan secara detail, tersusun, jelas dan valid
3. *Uji Depenability*, pemeriksaan pada seluruh kegiatan penelitian
4. *Uji Komfimability*, pembuktian kebenaran sesuai kenyataan.

