



.....
**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN BANYUMAS
(SIPANJIMAS) BERBASIS ONLINE PADA PENYELENGGARAAN IZIN REKLAME**

Oleh
Mustolih
Universitas Jenderal Soedirman, Jawa Tengah, Indonesia
Email: mustolih@mhs.unsoed.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik yang baik merupakan hal esensial dalam mewujudkan kebutuhan masyarakat yang kian berkembang mengikuti zaman. Dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat yang kian beragam tersebut, Pemerintah berupaya melakukan pelayanan publik yang berkualitas. Upaya pemerintah untuk agar bisa mengoptimalkan pelayanan yang berkualitas yaitu dengan memanfaatkan teknologi sistem informasi dengan harapan pelayanan yang diberikan semakin mudah, cepat, dan murah. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas Sipanjimas khususnya dalam menyelenggarakan izin reklame. Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengambilan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek dari penelitian ini adalah pegawai DPMPTSP Kabupaten Banyumas selaku penyelenggara aplikasi Sipanjimas. Hasil didapatkan bahwa aplikasi Sipanjimas dalam menyelenggarakan izin reklame memiliki tingkat efektivitas yang cukup baik, namun perlu dioptimalkan kembali. Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui aplikasi ini dan bagaimana cara kerjanya. Maka dari itu, Pemerintah diharapkan bisa melakukan sosialisasi secara rutin baik secara langsung maupun melalui media sosial.

Kata Kunci: Efektivitas, Sistem Informasi Perizinan, Reklame

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan melayani yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk pemenuhan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemerintah sebagai salah satu pelaksana pelayanan tentu harus mengetahui kebutuhan masyarakatnya yang mengikuti perkembangan teknologi (Nurwindiarti, 2016).

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud 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, dan/atau pelayanan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Keberadaan pelayanan publik menjadi semakin esensial dan dianggap sangat penting karena selalu berhubungan dengan masyarakat yang memiliki beragam kepentingan dan tujuan. Dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat yang kian beragam tersebut, Pemerintah berupaya melakukan pelayanan publik yang berkualitas. Upaya pemerintah untuk agar bisa mengoptimalkan pelayanan yang berkualitas yaitu pola pelayanan satu pintu (Sutriyanti, 2015) serta memainkan peran teknologi informasi pada proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat Indonesia yang berbasis informasi (Paat, 2017).



Ada banyak keuntungan dengan memanfaatkan teknologi untuk membantu memudahkan perizinan. Keuntungan tersebut berupa informasi bisa diakses dua puluh empat jam tanpa harus menunggu dibuka kantor, informasi yang ingin diketahui dapat dicari dimanapun, tanpa harus secara langsung datang ke kantor tertuju, adanya efisiensi waktu, menghilangkan rasa curiga karena sistem dilakukan secara terbuka, dan masih banyak hal lain.

Salah satu bentuk pelayanan perizinan adalah izin penyelenggaraan reklame. Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Reklame, yang dimaksud dengan reklame adalah benda, alat, perbuatan atau media yang bentuk dan corak ragamnya dirancang untuk tujuan komersial, memperkenalkan, menganjurkan, mempromosikan atau untuk menarik perhatian umum terhadap barang, jasa, orang, atau badan, yang dapat dilihat, dibaca, didengar, dirasakan dan/atau dinikmati oleh umum. Sedangkan Izin penyelenggaraan reklame adalah perizinan yang diberikan Bupati melalui perangkat daerah yang membidangi perizinan kepada penyelenggara reklame untuk menyelenggarakan reklame.

Reklame sangat diminati bukan hanya oleh pengguna sektor perdagangan untuk pemasaran, namun juga sektor lain yang menjadikan reklame sebagai media menyalurkan informasi terkait suatu hal yang dianggap efektif. Reklame mampu menarik calon konsumen karena reklame bisa diakses dengan mudah dan biasanya diletakkan di tempat-tempat yang lokasinya strategis (Nurdin, 2019). Semakin banyak sektor perdagangan yang bermunculan, hal tersebut juga memunculkan banyaknya reklame liar yang terpasang dimana-mana.

Guntur Eko, Kabid Penegak Peraturan Daerah (P2D) kabupaten Banyumas mengatakan bahwa ada beberapa jenis pelanggaran yang kerap dilakukan dalam

pemasangan reklame. Pemasangan di pohon dan reklame tidak berizin jamak dijumpai selama operasi penertiban. Dia menambahkan, mengatakan bahwa sudah ada aturan terkait pemasangan reklame. Para pemilik reklame sebenarnya sudah mengerti, namun tetap banyak yang melanggar. Upaya mengatasi kondisi tersebut, perlu adanya perbaikan penyelenggaraan pelayanan perizinan reklame secara berkesinambungan demi menekan angka reklame liar di Kabupaten Banyumas. Seiring dengan kemajuan teknologi, pengintegrasian informasi semakin didukung dengan keberadaan teknologi yang semakin canggih yaitu dengan dibentuknya suatu sistem informasi secara elektronik. Sistem ini diwujudkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas dengan meluncurkan sistem pelayanan perizinan berbasis online "SIPANJIMAS" pada tahun 2018. Peluncuran SIPANJIMAS ini juga sebagai tanda hidupnya reformasi birokrasi.

Dengan diluncurkannya aplikasi SIPANJIMAS ini diharapkan masyarakat akan lebih mudah dan efisien dalam mengurus izin penyelenggaraan reklame. Jika pelayanan yang diberikan itu mudah, cepat, dan efisien, maka masyarakat pun akan merasa puas. Kecepatan pelayanan adalah bagian yang sangat diharapkan oleh masyarakat (Suharta & Firdausi, 2019).

Seperti yang kita tahu bahwa tidak ada suatu kebijakan yang sempurna. Aplikasi ini sudah berjalan hampir empat tahun, namun masih saja kita temukan berbagai permasalahan mengenai izin reklame. DPMPTSP Kabupaten Banyumas bekerja sama dengan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) terus gencar melakukan penertiban. Reklame liar dapat kita temukan dengan mudah di ruas-ruas jalan di beberapa tempat. Kabid P2D Satpol PP Banyumas, Guntur Eko Giantoro, mengatakan bahwa di tahun 2020, setiap operasi dapat menertibkan 40-50 pelanggaran reklame yang tak berizin.



Pada tahun 2021, setiap operasi bisa menertibkan 20-30 reklame tak berizin.

Berdasarkan laporan dari Kasi Penyelidikan dan Penyidikan Satpol PP Banyumas, Theodorus Yudha Adhyaksa, sepanjang tahun 2022, Satpol PP Banyumas berhasil menertibkan 4.800 reklame yang tak berizin. Reklame tidak berizin yang ditertibkan Satpol PP Banyumas itu didapati merata hampir disejumlah ruas jalan dalam Kota Purwokerto maupun di sejumlah wilayah Kecamatan di Kabupaten Banyumas. Setidaknya ada sekitar 50-70 reklame yang berhasil diamankan dalam satu hari. Jumlah ini memang dua kali lebih sedikit daripada sebelum adanya aplikasi SIPANJIMAS yang mencapai angka 8.000 reklame.

Dengan melihat keadaan yang ada peneliti berusaha merumuskan segala bentuk penjelasan mengenai Optimalisasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (SIPANJIMAS) dalam penyelenggaraan izin reklame. Semoga dengan melakukan penelitian ini dapat memberikan penjelasan dan kesimpulan yang jelas mengenai Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (SIPANJIMAS) dalam penyelenggaraan izin reklame. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang akan mengkaji tentang optimalisasi sistem informasi pelayanan perizinan khususnya yang berkaitan dengan izin penyelenggaraan reklame.

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang pertama yaitu penelitian oleh Maylina Nurwindiarti Tahun 2016 dengan judul Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Fokus penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana efektifitas SIPPADU dalam meningkatkan pelayanan di BPPT Sidoarjo. Hasil penelitian yang dilakukan yaitu informasi yang diberikan pada SIPPADU

dapat diakses dimanapun kapanpun baik oleh internal BPPT maupun pemohon izin. Informasi yang disajikan berupa informasi pra dinas, pada saat dinas dan pasca dinas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu Sistem (SIPPADU) efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di BPPT Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penentuan informan dengan metode *snowball sampling*.

Penelitian kedua yaitu penelitian dari Siti Hajar, Khaidir Ali, dan Agung Saputra pada tahun 2021 dengan judul Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana optimalisasi pelayanan publik melalui sistem aplikasi pelayanan administrasi dari handphone android dapat membawa perubahan yang signifikan dalam tata kelola pemerintahan desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Analisis yang digunakan adalah analisis *policy* terhadap hasil wawancara, pengamatan atau observasi, pengumpulan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program sistem aplikasi pelayanan administrasi pemerintahan desa ini diberi nama program eDesa. Program ini tidak dapat terlaksana dengan baik karena keterbatasan kemampuan masyarakat dalam menggunakan sistem program e-Desa ini.

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Maylina Nurwindiarti berfokus pada efektivitas sistem informasi perizinan secara umum, sementara peneliti lebih mengerucut pada optimalisasi sistem informasi pelayanan perizinan pada izin penyelenggaraan reklame. Penelitian yang dilakukan Siti Hajar, Khaidir Ali, dan Agung Saputra berfokus pada optimalisasi sistem informasi pelayanan administrasi di desa melalui *handphone android*, sementara penelitian yang dilakukan penulis lebih pada



sistem informasi pelayanan perizinan berbasis online yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kab. Banyumas dan terfokus pada pelayanan izin reklame.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pada penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan cara mendeskripsikan suatu masalah (Sugiyono, 2018). Penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. (Moloeng, 2011).

Teknik pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Penelitian ini dilakukan di Mall Pelayanan Publik yang berada di Jl. Dr. Angka No.45, Karangobar, Sokanegara, Kec. Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53115. Mall Pelayanan Publik dipilih karena menjadi tempat cikal bakal diberlakukannya Sipanjimas.

HASIL DAN PEMBEHASAN

1. Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (Sipanjimas) Berbasis Online Pada Penyelenggaraan Izin Reklame

Efektivitas merupakan suatu langka yang diambil oleh organisasi atau perusahaan yang ingin mencapai suatu tujuan dan sasaran yang telah disepakati bersama. Menurut Ravianto dalam Masruri (2014) mengatakan bahwa suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila keluaran yang dihasilkan itu dapat diselesaikan dengan perencanaan baik dalam waktu, biaya maupun mutunya.

Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (Sipanjimas) adalah suatu sistem informasi yang mengintegrasikan pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten secara online. Sebanyak 22 perizinan yang dapat diurus pada aplikasi Sipanjimas ini. Sipanjimas bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan pihak terkait bahwa pelaksanaan perizinan di Banyumas berbasis online. Selain itu, dengan adanya Sipanjimas diharapkan bahwa pelaksanaan perizinan semakin cepat, mudah, dan murah, meningkatkan minat investor, meningkatkan animo masyarakat untuk mengurus perizinan, serta meminimalkan kontak langsung antara pemohonan dan petugas layanan agar meminimalisir terjadinya KKN

Dalam mengukur efektifitas Sipanjimas maka digunakan kriteria efektivitas menurut George H. Bodnar sebagai berikut :

a. Keamanan Data

Pada sisi keamanan, dijelaskan pada *website* bahwa produk layanan dijamin dengan menggunakan tanda dan keselamatan tangan elektronik yang sudah mendapatkan sertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik Badan Siber dan Sandi Negara; Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan, pungutan liar dan suap.

Lebih lanjut peneliti menanyakan perihal kemampuan sistem dalam mengantisipasi adanya *error* atau kebocoran data. Sebuah teknologi yang diterapkan pada suatu sistem yang semakin canggih akan memiliki risiko kegagalan sistem maupun komponen yang tinggi pula. Maka dari itu dibutuhkan antisipasi sebelum terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan. Seperti halnya Sipanjimas dalam memproses



pemberian izin reklame. Berdasarkan hasil wawancara dengan AV selaku Pembantu Pelaksana DPMPTSP dan RW selaku Fungsional Umum Analisis Dokumen Perizinan, didapatkan hasil bahwa pemeliharaan sistem dilakukan secara rutin oleh Dinkominfo selaku pembuat aplikasi dan itu dilakukan pada hari Sabtu atau Minggu untuk menghindari *error* di jam kerja.

Sistem keamanan data pada aplikasi Sipanjimas dinilai sudah cukup baik. Sebelum menggunakan aplikasi, pengguna akan diminta *register member* terlebih dahulu dengan memasukkan identitas diri, foto KTP, email, dan kode yang akan dikirimkan via email pemohon. Setelah itu, pemohon diminta *login* untuk memastikan kebenaran datanya. Data pemohon juga harus mengisi identitas sesuai KTP karena nantinya akan masuk pada SK izin.

Pada saat pemohon melakukan registrasi atau proses perizinan, kadang kala mereka salah dalam proses input data dan nantinya si pemohon akan datang ke MPP kemudian dibantu bagaimana cara memperbaiki kesalahan tersebut sehingga proses perizinan dapat berjalan dengan baik.

b. Ketepatan Waktu

Kecepatan dan ketepatan dalam pemrosesan data merupakan hal yang sangat penting. ini terkait juga dengan bagaimana pegawai dapat memberikan layanan sesuai dengan standar yang ditentukan. Sistem dan manusia tidak dapat dipisahkan. Sistem tidak dapat bekerja dengan baik apabila manusia tidak bekerja dengan baik. Begitu pula

sebaliknya, sistem akan cepat dan tepat dalam melayani masyarakat apabila pegawai juga dapat bekerja dengan cepat dan tepat.

Dalam penyelenggaraan reklame, terbagi menjadi dua, yaitu reklame insidental dan yang kedua reklame permanen. Untuk reklame insidental dibutuhkan waktu pengerjaannya satu hari. Namun untuk reklame yang permanen bisa sampai enam hari kerja sesuai dengan SOP. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pengerjaan izin reklame ini masih memakan waktu melebihi yang ditentukan oleh SOP. Selama proses perizinan, hal yang paling menyita waktu pengerjaan adalah pada persetujuan konsep SK Izin oleh Kepala Bidang di DPMPTSP.

Walaupun demikian, pegawai selalu berusaha memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dan pengguna pun memperoleh apa yang menjadi kebutuhannya dengan tepat dan terus memperbaiki agar bisa berjalan sesuai dengan prosedur.

c. Ketelitian Pegawai

Adapun alur saat melakukan proses perizinan yaitu :

- 1) Pemohon mendaftarkan diri di aplikasi Sipanjimas
- 2) Data masuk kemudian dicek di *Front Office* seperti pengeditan nama, alamat, dsb.
- 3) Setelah *FO* mengecek kelengkapan data, masuk ke *Back Office* untuk pengecekan tahap terakhir.
- 4) Setelah verifikasi berkas selesai, masuk ke proses perizinan
- 5) Persetujuan Konsep SK Izin



6) Penandatanganan SK Izin oleh Kepala Dinas DPMPPTSP

Berdasarkan proses perizinan di atas, tingkat kesalahan penginputan data sangat sedikit. Berkas dilakukan pengecekan sebanyak dua kali. Sehingga ketelitian pegawai dalam proses perizinan reklame dapat dikatakan sudah baik.

d. Variasi Laporan/Output

Variasi laporan artinya keluaran yang berhubungan dengan kelengkapan isi informasi. Hal ini tidak hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai informasinya.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi mengenai output izin reklame, ditemukan hasil bahwa keluaran dari izin reklame memuat informasi yang sesuai dengan kebutuhannya. Selama ini output yang dihasilkan sudah sesuai dengan keinginan pemohon. Misalnya Pemohon mengajukan izin untuk reklame incidental, maka ia akan mendapatkan sesuai dengan permintaannya. Sebelum ada aplikasi ini, pemohon harus langsung datang ke kantor untuk mengambil SK izin karena harus bertanda tangan manual/basah, namun sekarang pemohon tinggal menerima berkas SK izin yang sudah bertanda tangan elektronik pada aplikasi Sipanjimas sehingga dinilai lebih efisien dan praktis.

e. Relevansi

Relevansi yang menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk atau keluaran informasi, baik dalam analisis data, pelayanan, maupun penyajian data. Pelayanan dapat dipandang sebagai sistem yang terdiri dari dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau diketahui keberadaannya oleh

pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*front office* atau *frontstage*) (Tjiptono, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pegawai pembantu pelaksana sistem pelayanan perizinan berbasis online sudah berkompentensi tinggi dan memiliki sertifikat pelayanan publik, PTSP, OSS, PATEN, dan IHT. Pelayanan pun diberikan sesuai dengan aturan. Ketika ada masyarakat yang kesulitan untuk mengurus izin reklame secara online, maka petugas akan menjelaskan secara singkat melalui telepon kepada pemohon dan diarahkan untuk membuka aplikasi Sipanjimas dan mengikuti manual book yang sudah tersedia.

Pegawai juga dengan sigap merespon masyarakat yang datang ke MPP langsung dan mengeluhkan tidak bisa menggunakan aplikasi Sipanjimas ini. Pegawai menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti sehingga pemohon langsung memahaminya.

Pada proses perizinan online ini, yang menjadi kendala utama adalah masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya perizinan berbasis online dan kebanyakan dari mereka juga kurang memahami alur perizinan yang terdapat dalam aplikasi. Tingkat kesadaran dalam mengurus izin reklame juga dinilai sangat rendah. Itu bisa dilihat dari banyaknya reklame liar yang bertebaran di sepanjang ruas jalan di beberapa wilayah Kabupaten Banyumas.

Pegawai DPMPPTSP mengatakan bahwa kebanyakan pengguna layanan reklame itu adalah pengguna lama/sudah langganan sebelumnya. Mereka biasanya berasal dari seperti vendor rokok, perusahaan-perusahaan besar, perusahaan percetakan, dsb.

Sosialisasi atas aplikasi ini harusnya rutin dijalankan sehingga kesadaran pengguna reklame untuk mengurus izinnya akan lebih



meningkat, pengetahuan tentang aplikasi berbasis online juga akan bertambah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik yang beralamat di Jl. Dr. Angka No.45, Karangobar, Sokanegara, Kec. Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53115 tentang Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (Sipanjimas) Berbasis Online Dalam Pemberian Izin Penyelenggaraan Reklame Di Kabupaten Banyumas dapat diambil beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut dipaparkan sebagai berikut Sistem pelayanan perizinan Banyumas memiliki keamanan data yang terjamin, namun waktu yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan bisa lebih dari standar operasional prosedur yang ada. Pada saat proses verifikasi berkas, dilakukan dua kali sehingga ketelitian dalam pengerjaan sudah bisa dibilang baik. Pegawai DPMPTSP pun sudah memiliki kompetensi dibuktikan dengan beberapa sertifikat keahlian yang dimiliki. Ditemukan beberapa faktor penghambat dan pendukung efektivitas Sipanjimas dalam izin reklame yakni Kondisi masyarakat masih banyak yang gagap teknologi “gaptek” sehingga perlu dilakukan pemahaman secara pelan-pelan. Kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi Sipanjimas. Tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus izin reklame masih rendah. Pada saat pegawai menginput data lokasi yang berbeda-beda, memakan waktu cukup banyak.

Sedangkan faktor pendukungnya yaitu sambungan internet bagus. Jika tidak ada internet/sambungannya buruk maka akan menghambat pekerjaan. Pekerjaan menjadi lebih efektif an efisien, karena pemohon tidak harus bolak-balik ke Mall Pelayanan Publik untuk menanyakan informasi, kini bisa melalui

website. Lebih praktis. Pembaharuan yang dilakukan membuat sistem lebih praktis lagi, seperti peralihan tandatangan dari manual ke elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bodnar, George H. William S. Hoopwood. (2000). *Sistem Informasi Akuntansi*. Diterjemahkan oleh Amir Abadi Jusuf dan R. M. Tambunan, Edisi Keenam, Buku Satu. Jakarta: Salemba Empat.
- [2] Masruri. (2014). Analisis Efektifitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan. Padang: Akademia Permata
- [3] Moleong. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda.
- [4] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [5] Tjiptono, F. & Chandra, G. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- [6] Sutriyanti, Mandey, Dengo. (2015). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Izin Reklame Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Koa Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(31), 1-10.
- [7] Nurdin, Nani Harlinda. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif *New Public Service* Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Parant Edu*, 1(1), 1-13
- [8] Hajar, S., Ali, K. & Saputra,A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 6(1). 136-142.



- [9] Paat, M., Kimbal, M. & Kairupan, J. (2017). Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunn (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 2(2). 1-12.
- [10] Suharta, S.R., Firdausi, F. (2019). Efektivitas Sistem Informasi Kelurahan (SIK) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Kelurahan Sisir Kota Batu). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 8(2), 64-69.
- [11] Nurwindiarti, Maylina. (2016). Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. 4(1), 1-9.
- [12] DPMPPTSP. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Diakses dari <http://dpmppptsp.banyumaskab.go.id/>
- [13] Radar Banyumas. 2019. Banner dan Spanduk Dominasi Pelanggaran. Diakses dari <https://radarbanyumas.co.id/banner-dan-spanduk-dominasi-pelanggaran/>
Copyright © Radarbanyumas.co.id)
- [14] Radar Banyumas. 2021. Reklame Liar di Purwokerto, Penertiban Belum Bisa Dilaksanakan Maksimal. Diakses dari <https://indiebanyumas.com/reklame-liar-di-purwokerto-penertiban-belum-bisa-dilaksanakan-maksimal/>
- [15] Radar Banyumas. (2022). 2022, 4.800 Reklame Tidak Berizin Dicapot Satpol PP di Banyumas . Diakses dari <https://radarbanyumas.disway.id/read/72448/2022-4800-reklame-tidak-berizin-dicapot-satpol-pp-di-banyumas>