

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam organisasi terjadi pertukaran informasi antara orang-orang yang berada di dalam maupun dengan orang yang berada di luar organisasi. Informasi dan pesan yang dipertukarkan antara sesama manusia di dalam dan diluar organisasi yang menyangkut kepentingan organisasi. Arus informasi dalam organisasi dapat dibagi menjadi dua kelompok berdasarkan status kepegawaian, Komunikasi internal sebagai proses penting yang melibatkan pertukaran pengetahuan dan informasi juga organisasi. Individu perlu menguasai komunikasi internal agar efektif, Menurut (Nur dan Ninuk), 2018. Pada sebuah organisasi *public relations* dituntut untuk menjalankan tugasnya sebagai fungsi pegawai khusus melayani para pemimpin organisasi, untuk membantu organisasi berkomunikasi dengan publik-publiknya untuk mempermudah mencapai tujuannya.

Public Relations berfungsi sebagai manajemen untuk membangun dan menjaga hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya, kepentingan publik, tidak semata-mata untuk membantu organisasi meningkatkan keuntungan sebesar-besarnya. Secara ideal, kegiatan humas harus dapat menyeimbangkan keuntungan antara perusahaan dan publik. Menurut Onong dalam (Mareta Putri) 2021, “Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini publik pada perusahaan”.

Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dari awal menumbuhkan kebutuhan perubahan yang harus dilakukan oleh pemimpin ke seluruh pihak manajemen serta anggota organisasi. Hal ini menjelaskan secara rasional mengenai alasan perlunya perubahan untuk dilakukan dan mempersiapkan sumber-sumber yang dapat membangun dan mendukung perubahan organisasi dapat terwujud dengan baik. Hal itu terkait pada upaya manajemen organisasi dalam memberikan pengetahuan dan informasi mengenai gagasan, kebutuhan, dan harapan perubahan yang dituju oleh organisasi. Untuk itu, Kotter dalam (Mia dan Sigit) 2020, “Menjelaskan dalam uraian mengenai tahapan perubahan, yaitu pada tahap awal rencana perubahan komunikasi organisasi dari pemimpin atau pihak manajemen memiliki peran sangat penting dalam mempersiapkan seluruh sumber atau komponen yang dapat mendukung keberhasilan dari rencana perubahan organisasi yang akan dilakukan. Pada konteks ini, sosialisasi kebijakan ataupun program oleh

pemerintah merupakan peran strategis bagaimana penerapannya berjalan. Perizinan merupakan salah satu jenis pelayanan publik dalam bidang administratif. Setiap perusahaan berupaya meningkatkan kemampuan perusahaan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan mudah kepada publik sehingga diharapkan mampu memberikan kepuasan optimal dan memperlancar untuk mendapatkan apa yang diharapkan.

Public Relation adalah suatu proses komunikasi dua arah atau timbal balik (*two-way communications*) yang terencana baik internal maupun eksternal dalam usaha untuk menciptakan suatu hubungan yang harmonis yang bertujuan memperoleh *goodwill*, saling pengertian, *public opinion*, dan citra yang baik dari masyarakat. Artinya bahwa tujuan *public relation* adalah untuk menciptakan, membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi lembaga/jawatan/organisasi, dan lain-lain disatu pihak, dan dengan pihak lain dengan jalan komunikasi yang baik dan puas secara timbal balik dalam (Sisilia Herlina) 2015. Howard Honham mengemukakan pengertian *Public Relations* dalam buku *Public Relations* adalah "suatu seni untuk menciptakan pengertian publik yang lebih baik, yang dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap informasi, publikasi serta pesan dari organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak (Adhitya & Noor, 2018).

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting dalam pelaksanaan pelayanan publik juga pelayanan umum yang ada pada Instansi Pemerintah Badan Usaha Milik Negara maupun Swasta. Dalam hal ini, pemerintah daerah sebagai salah satu penyelenggara *public service*, memiliki peran dalam menciptakan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Public Relations* adalah salah satu faktor yang berperan penting dalam suatu perusahaan karena memiliki fungsi manajemen untuk menjembatani dan membina hubungan yang saling menguntungkan antara pihak perusahaan dengan publiknya. Dalam pengertian tersebut tampak bahwa kegiatan *Public Relations* berada relasi dan komunikasi yang berujung pada terciptanya hubungan baik demi meningkatkan pencitraan individu atau perusahaan tersebut Cutlip & Center dalam (Ajeng, Siti dan Rudi) 2022.

Seiring dengan berkembangnya kemajuan teknologi di era saat ini maka perkembangan dan kemajuan dibidang pelayanan publik pun akan terus ditingkatkan demi terwujudnya optimalisme, efektivitas dan efisiensi yang lebih baik, cepat dan mudah. Kecanggihan inovasi yang dibuat oleh Pemerintah akan memberikan pemikiran baru sebagai wujud menata kewenangan yang efektif dan efisien. Terdapat banyak jenis perizinan di Indonesia, sesuai dengan beragamnya usaha yang dijalankan oleh masyarakat Indonesia. Salah satunya adalah perizinan usaha, perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha untuk membuat perizinan berusaha maka pemilik usaha harus menjalani proses birokrasi yang panjang dan berbelit dikarenakan pelayanan yang masih berbasis manual serta banyaknya berkas yang harus disiapkan dan persyaratan yang harus dipenuhi, pelaku usaha juga harus mengeluarkan biaya selama proses pengajuan perizinan untuk menyiapkan berkas dan juga ongkos transportasi.

Penjabaran hambatan tersebut merupakan salah satu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan, dimana proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai kepada tahap penerbitan dokumen izin dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan konsep sistem kebijakan ini membuat pemohon harus mendampingi secara langsung ke kantor Pusat Pelayanan Sistem Informasi Terpadu (Simpadu). Dalam proses membuat perizinan usaha pada masa perizinan sebelumnya melalui Sistem Informasi Terpadu (Simpadu) pada birokrasi Kantor Wali Kota Depok khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus menjalani proses yang sangat panjang pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan karena menggunakan sistem yang masih manual jauh dari efisiensi dan efektif untuk tahapannya. Namun Kualitas pelayanan perizinan juga merupakan aspek yang menentukan dalam menarik investor untuk menanamkan modalnya di suatu daerah.

Mengikuti peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Izin Berusaha Terintegritas secara elektronik Peraturan Pemerintah ini memuat ketentuan-ketentuan tentang penerapan system Online Single Submission (OSS) untuk permohonan dan penerbitan izin usaha, termasuk ketentuan-ketentuan tentang jenis, pemohon, dan penerbit perizinan berusaha, pelaksanaan perizinan berusaha, reformasi perizinan berusaha sektor, sistem OSS, Lembaga OSS, pendanaan OSS, insentif atau disinsentif pelaksanaan perizinan berusaha melalui OSS, penyelesaian permasalahan dan hambatan Perizinan Berusaha melalui OSS, dan sanksi yang dapat dikenakan. Untuk dapat memperbaiki kekurangan terhadap kepedulian masyarakat dalam pembuatan surat izin berusaha dan wawasan atas edukasi sosialisasi yang dilakukan DPMPTSP dalam pembuatan surat izin berusaha. Dinas Pelayanan Satu Pintu bahwan pentingnya suatu usaha mempunyai legalitas perizinan sehingga operasional usaha berjalan aman dan nyaman terhadap ancaman-ancaman menertiban maupun pembongkaran usaha karena kerap dianggap ilegal dan operasional pun terpaksa harus diberhentikan.

Semakin maju dan berkembangnya teklonogi membuat peneliti tertarik untuk membenahi hal yang menjadikan terhambatnya proses sistem dan komunikasi akan menjadi lancar dan berjalan dengan cepat juga mudah. Seperti, yang telah saya pahami pada *Managemen Publik Relation* "Hubungan masyarakat merupakan komunikasi dua arah antara organisasi dan publiknya secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama serta pemenuhan kepentingan bersama" (Ruslan, 2014:130). Maka dalam sistem manual ini belum adanya hubungan upaya meningkatkan pembinaan kerja untuk menuju apa yang diharapkan satu sama lain.

Keberadaan seorang ataupun sebuah *Divisi Public Relations* dalam sebuah lembaga atau perusahaan saat ini sudah menjadi semakin penting. Kebutuhan sebuah lembaga atau perusahaan untuk menjalin komunikasi yang baik kepada publik internal dan eksternal, harus diwujudkan pula dengan membangun *Public Relations* yang baik dan kredibel dalam menjalankan fungsinya. Menurut Ruslan dalam (Rumsari Hadi Sumarto 2016), *Public relations* merupakan komunikasi dua arah secara timbal balik sehingga dalam penerapannya seorang praktisi PR harus mampu menjadikan orang lain memahami pesan yang disampaikan sehingga tercipta simbiose mutualisme di antara dua belah pihak. Hal ini dilakukan untuk pembentukan citra organisasi sehingga kesan yang ditangkap publik adalah kesan yang positif tentang suatu organisasi. Walaupun, organisasi giat untuk melakukan komunikasi dengan publik terutama publik eksternal, pesan yang disampaikan setidaknya mampu membuat publik yakin atas informasi tersebut dan diharapkan publik memberi respon positif atas pesan yang disampaikan organisasi. Keterbukaan dan konsistensi atas pesan yang disampaikan sangat mendukung dalam memperoleh kepercayaan publik. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan komunikasi dua arah dengan membuka *kran feedback* dari publik agar mengetahui apa yang dibutuhkan oleh publik untuk mencapai tujuan yang diharapkan baik dari Organisasi maupun dengan publiknya.

Pada substansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi dasar pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Sejak berlakunya Undang-Undang No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menjadi dasar kebijakan adanya *Online Single Submission* melalui *website* Si-MPOK. Dalam rangka menyederhanakan proses perizinan berusaha yaitu, sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian/lembaga negara hingga pemerintah daerah (pemda) diseluruh Indonesia.

Kota Depok mendapati peningkatan secara drastis dari data yang peneliti dapat melalui observasi dimana masih menggunakan sistem lama pendaftaran pada Dinas DPMPTSP berjumlah 1.607 pendaftar berdasarkan data Realisasi Izin selama Tahun 2019. Dengan adanya sistem berbasis *online* peningkatan pelaku pendaftaran izin usaha mencapai 12.219 pemohon dalam periode Januari – Juli berdasarkan data Realisasi Perizinan Tahun 2022. Namun, sebagaimana penerapan suatu kebijakan baru tidak bisa lepas dari adanya kendala-kendala yang menghambat efektivitas dan kualitas pelayanan, mengalami adanya suatu kendala, yang dialami oleh publik atau pelaku usaha maupun dari Dinas yang menaungi pelaksanaan izin usaha dengan sistem elektronik agar dapat bisa menerapkan komunikasi dua arah. Evaluasi dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang penerimaan publik terhadap suatu organisasi sehingga keberadaan organisasi tetap diperhitungkan oleh publik bahkan mendapat porsi yang lebih dari pada organisasi lainnya. Dengan demikian, penting untuk membangun hubungan yang harmonis dan pelayanan yang baik dengan publiknya sehingga publik dapat mengakui keberadaan suatu organisasi.

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang tersebut membuat penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian Strategi Komunikasi mendukung dalam fungsi manajemen organisasi untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan judul : **Strategi Komunikasi Dalam Melayanin Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Pemerintah Kota Depok.**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun Rumusan Masalah pada Penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberikan informasi dan melayani publik ?
2. Apa kendala Strategi Komunikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan informasi kepada publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini merujuk pada rumusan masalah, untuk mendapatkan tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah untuk memberikan strategi komunikasi pelayanan pada masyarakat dalam implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Satu Pintu Kota Depok.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini memiliki dua manfaat secara teoritis dan praktis yaitu :

1. Secara Teoritis

Peneliti diharapkan bisa menambah pengetahuan dan wawasan bagi yang menggunakan teori implementasi sistem dan program berbasis elektronik dan bisa menjadi referensi bagi pembaca tentang Studi Strategi Sistem Pelayanan Program Administrasi.

2. Secara Praktis

Diharapkan menjadi kontribusi dalam upaya masukan terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok dalam mengatasi segala faktor hambatan dalam Sistem Pelayanan kebijakasn perizinan dengan sistem *Online Single Submission*