

**MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
PERIZINAN BERBASIS *ONLINE* PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KABUPATEN PESISIR BARAT**

TESIS

Oleh

**M. NUGRAHA OKTA PAJRI PASMIKA
17026031007**



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2021**

ABSTRAK

MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS *ONLINE* PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PESISIR BARAT

Oleh :

M. NUGRAHA OKTA PAJRI PASMIKA

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pelayanan perizinan berbasis *online* khususnya dalam penyebaran informasi minimnya sosialisasi kepada masyarakat terkait perubahan mekanisme perizinan yang semula manual menjadi pelayanan perizinan secara online. Adapun rumusan masalahnya yaitu Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan PTSP mengidentifikasi masalah, perencanaan komunikasi, aksi komunikasi dan evaluasi komunikasi peningkatan pelayanan perizinan berbasis Online dari Penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Pesisir Barat. Tujuan penelitian untuk menganalisis bagaimana metode manajemen dan evaluasi komunikasi pemerintah dalam peningkatan pelayanan perizinan berbasis Online. Metode manajemen komunikasi dibahas dengan proses empat langkah metode manajemen Cutlip, Center, dan Broom, Metode Transparansi Rawlin dan teori pengait yaitu teori Parag Diwan. Metodologi penelitian menggunakan paradigma positivis dengan perspektif manajemen pada pendekatan kualitatif studi kasus. Hasil penelitian menemukan bahwa komunikasi pemerintah sudah menerapkan metode manajemen dalam menganalisis dimensi transparansi dan belum maksimal. Disimpulkan bahwa manajemen komunikasi pemerintah mempunyai perencanaan yang komprehensif, akan tetapi pada pelaksanaannya ada kelemahan dalam melakukan identifikasi masalah, aksi dan komunikasi serta evaluasi kegiatan komunikasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Pesisir Barat secara metodologis baik kuantitatif maupun kualitatif terkait kebijakan perizinan online belum dilakukan dan hanya melaporkan kegiatan secara bukti penyerapan anggaran. Evaluasi komunikasi yang sudah berjalan adalah klaim hasil nyata atau *judgmental assessment* dan keluaran komunikasi

Kata kunci: Manajemen Komunikasi, Pemerintah Kabupaten, Perizinan Online, Pencitraan

ABSTRACT

COMMUNICATION MANAGEMENT IN IMPROVING ONLINE-BASED LICENSING SERVICES AT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PESISIR BARAT

By :

M. NUGRAHA OKTA PAJRI PASMIKA

This research is motivated by the not yet optimal online-based licensing service, especially in the dissemination of information, the lack of socialization to the public regarding the change in the licensing mechanism which was originally manual to online licensing services. The formulation of the problem is how the Dinas Penanaman Modal and PTSP identify problems, communication planning, communication actions and communication evaluations for improving online-based licensing services. This research was conducted at the Dinas Penanaman Modal and PTSP Kabupaten Pesisir Barat. The purpose of the study is to analyze how the management and evaluation methods of government communication in improving online-based licensing services. The communication management method is discussed with a four-step process of Cutlip, Center, and Broom management methods, Rawlin's Transparency Method and Parag Diwan theory. The research methodology uses a positivist paradigm with a management perspective on a qualitative case study approach. The results of the study found that government communication has implemented management methods in analyzing the dimensions of transparency and has not been maximized. It was concluded that government communication management has a comprehensive plan, but in its implementation there are weaknesses in identifying problems, actions and communication as well as evaluating the communication activities of the Dinas Penanaman Modal and PTSP of Pesisir Barat methodologically both quantitatively and qualitatively related to online licensing policies have not been carried out and only reporting activities as evidence of budget absorption. The evaluation of ongoing communication is a claim of real results or imaging outputs

Keywords: Communication Management, District Government, Online Licensing, *imaging*

**MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
PERIZINAN BERBASIS *ONLINE* PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KABUPATEN PESISIR BARAT**

**Oleh
M.NUGRAHA OKTA PAJRI PASMIKA**

Tesis

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

Pada

**Program Studi Magister Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2021**

Judul Tesis : **MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN
BERBASIS *ONLINE* PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
PESISIR BARAT**

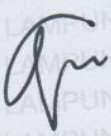
Nama Mahasiswa : **M. Nugraha okta pajri pasmika**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1726031007**

Program Studi : **Magister Ilmu Komunikasi**

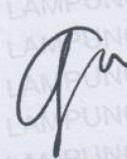
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**




Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si
NIP 19620716198803 1 001


Dr. Dedy Hermawan, M.Si
NIP 197507202003031002

2. Mengetahui
Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi


Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si
NIP 19620716198803 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si**



Sekretaris : **Dr. Dedy Hermawan, M.Si**



Anggota : **Dr. Nanang Trenggono, M.Si**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 196108071987032001



3. Direktur Program Pasca Sarjana



Prof. Dr. Ir. Ahmad Saudi Samosir, S.T., M.T.
NIP. 197104151998031005

Tanggal Lulus Ujian : 25 Juni 2021

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M.NUGRAHA OKTA PAJRI PASMICA
NPM : 1726031007
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Alamat Rumah : Jl. Dakwah Ujung 2 No. 25 Bandarlampung.
No. Handphone : 0822 8014 5278

Dengan ini menyatakan bahwa tesis saya yang berjudul “**MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS *ONLINE* PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PESISIR BARAT**” adalah benar hasil karya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) ataupun dibuatkan orang lain.

Apabila di kemudian hari hasil tesis saya, ada pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya akan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam tekanan pihak-pihak manapun.

Bandar Lampung 28 Juni 2021
Yang membuat pernyataan



M.Nugraha Okta Pajri Pasmika
NPM 1726031007

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 03 Oktober 1991. Penulis merupakan putra pertama dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Dr. Rahmat Hermawan, M.Kes dan Ibu Rieka Sari, A.Md Pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis adalah pendidikan di TK Citra Melati yang diselesaikan tahun 1995, SD Kartika II-5 dan dilanjutkan di SDN 3 Gedong Air yang diselesaikan pada tahun 2003, SMPN 10 Bandarlampung yang diselesaikan pada tahun 2006, SMAN 9 Bandarlampung yang diselesaikan pada tahun 2009, selanjutnya penulis melanjutkan Studi Sarjana di Universitas Lampung di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan mengambil program studi Ilmu Komunikasi yang diselesaikan pada tahun 2013 dengan pada tahun yang sama Penulis lulus tes menjadi Pegawai Negeri Sipil di Pemerintah Daerah Kabupaten Pesisir Barat. Pada Tahun 2021 penulis mutasi menjadi Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Timur. Pada tahun 2017 penulis tercatat sebagai mahasiswa Pascasarjana Unila dalam program studi Magister Ilmu Komunikasi di Universitas Lampung.

MOTTO

“Barang siapa keluar dalam rangka menuntut ilmu, maka
dia berada di jalan Allah sampai ia kembali.”

(Dari Anas bin Malik, Rasulullah Saw bersabda)

“Iman tanpa ilmu bagaikan lentera di tangan bayi. Namun ilmu tanpa iman,
bagaikan lentera di tangan pencuri”

(Buya Hamka)

Keluarga dan Cita-Cita adalah Motivasi

(Nugraha)

Alhamdulillahirobbilamin...

Dengan segala syukur kepada Allah SWT

Kupersembahkan karyaku ini kepada ...

“Orang tua, Istri dan Anak-anaku tercinta”

SANWACANA

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya lah tesis ini dapat diselesaikan dan Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan umat Islam Nabi Muhammad SAW.

Tesis dengan judul **“Manajemen Komunikasi Dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan Berbasis *Online* Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat”** adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi di Universitas Lampung. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang banyak berjasa dalam memberikan dorongan, motivasi, dan bantuan baik langsung maupun tidak langsung kepada penulis, antara lain:

1. Bapak Prof. Karomani, selaku Rektor Universitas Lampung dan juga selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Wan Abbas Zakaria, M.S, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Lampung.
3. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi sekaligus Pembimbing Utama dalam penulisan tesis ini. Terima kasih atas segala bimbingan, waktu,

kesabaran, kebaikan dan kemudahan yang diberikan kepada penulis selama kuliah maupun proses bimbingan tesis.

5. Bapak Dr. Dedy Hermawan., M.Si. selaku dosen pembimbing pendamping dalam penulisan tesis ini. Terima kasih atas waktu dan bimbingannya serta saran dan masukannya terhadap penulis.
6. Bapak Dr. Nanang Trenggono, M.Si. selaku dosen pembahas dan juga penguji utama dalam penulisan tesis ini. Terima kasih atas waktu dan bimbingannya serta saran dan masukannya terhadap penulis.
7. Seluruh dosen Program Studi Magister Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung. Terimakasih karena telah memberikan ilmu bermanfaat selama penulis menimba ilmu di Program Studi Magister Ilmu Komunikasi.
8. Seluruh jajaran Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Pesisir Barat.
9. Mama Rieka Sari, Mama Elyana dan Papa, terima kasih untuk doanya dan kasih sayangnya yang tak pernah putus untuk penulis.
10. Istriku tersayang, Irma Indah Pertiwi yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk bisa menyelesaikan studi dengan pengorbanan yang luar biasa, doa, dan air mata dalam perjuangan kita sehingga kita berdua bisa S2 bareng bolak balik kuliah dari Krui perjuangan panjang buat bayaran SPP udah kaya Rolercoaster pokoknya yakin usaha ini jadi aml ibadah mi. I Love you So Much Mi...
11. Anakku sayang, Aa Zeyhan Raiq Pinarre & Adek Kennard Al Ghaisan Pinarre, terimakasih dukungannya nak. Makasih yah nak doanya

sehingga Papi Mami senantiasa diberi kemudahan, kelancaran, Maaf waktu yang udah terbuang karena gag bisa ngajak main kamu selama proses studi ini. .

12. Teman-teman MIKOM 2017 terimakasih semuanya untuk kebersamaan dan pengalamannya dan Rekan-rekan adik tingkat Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Unila terima kasih semuanya. Semangat melanjutkan perjuangan!!!
13. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan doa yang belum tersebutkan sebelumnya.
14. Serta kepada yang membaca tulisan ini, semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi anda khususnya dan masyarakat luas pada umumnya.

Penulis,

M.Nugraha Okta Pajri Pasmika

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN JUDUL	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat dan Signifikansi	8
1.5 Kerangka Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Manajemen Komunikasi	20
2.3 Komunikasi dan Pemerintahan Daerah.....	24
2.4 Manajemen Komunikasi Pemerintah	29
2.5 Perizinan Online.....	34
2.6 Transparansi.....	36
2.7 Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik.....	38
2.8 Evaluasi Program Komunikasi	39
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 42
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	42
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.3 Teknik Sampling.....	44

3.4 Informan Penelitian.....	46
3.5 Kredibilitas Penelitian.....	49
3.6 Batasan Penelitian.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum DPMPTSP Pesisir Barat.....	52
4.2 Hasil Penelitian	75
4.2.1 Hasil Wawancara Analisis Situasi (Identifikasi)	76
4.2.2 Hasil Wawancara Perencanaan Komunikasi	86
4.2.3 Hasil Wawancara Aksi Komunikasi	92
4.2.4 Hasil Wawancara Evaluasi Komunikasi	96
4.3 Pembahasan	99
4.3.1 Analisis Situasi (Identifikasi).....	99
4.3.1.1 Implikasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018.....	106
4.3.1.2 Pemahaman Institusi Akan Kebijakan Perizinan Online.....	108
4.3.1.3 Analisis Indikator Kebijakan Perizinan Online.....	109
4.3.2 Perencanaan Komunikasi.....	116
4.3.2.1 Perencanaan Komunikasi Dalam Kebijakan Perizinan Online.....	118
4.3.2.2 Strategi Komunikasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Online.....	120
4.3.2.3 Perencanaan Media	122
4.3.2.4 Jadwal dan Anggaran	123
4.3.3 Aksi dan Komunikasi.....	126
4.3.3.1 Implementasi Tahun 2018.....	127
4.3.3.2 Implementasi Tahun 2019 2020.....	131
4.3.3.3 Sosialisasi PP No 24 Tahun 2018	132
4.3.4 Evaluasi.....	148
4.3.4.1 Pengaduan Pelaku Usaha	154
4.3.4.2 Klaim atas Hasil Nyata (Judgemental Assesment)...	155
4.3.4.3 Keluaran Komunikasi.....	155
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	158
5.1 Simpulan	158
5.2 Saran	159

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.2	Operasionalisasi Konsep-Konsep Yang di Teliti.....	10
2.1	Penelitian Terdahulu.....	14
2.2	Tipe-tipe evaluasi.....	40
4.1	Hasil wawancara tentang kondisi pelayanan perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Pesisir Barat	76
4.2	Hasil wawancara tentang Implikasi dari terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.....	78
4.3	Hasil wawancara tentang pemahaman institusi akan kebijakan perizinan online	82
4.4	Hasil wawancara tentang analisis indikator kebijakan perizinan online	84
4.5	Hasil wawancara tentang Perencanaan Komunikasi dalam kebijakan perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Pesisir Barat.....	87
4.6	Hasil wawancara tentang Strategi Komunikasi dalam kebijakan perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Pesisir Barat.....	89
4.7	Hasil wawancara tentang Perencanaan Media dan Jadwal Anggaran.....	91
4.8	Hasil wawancara tentang Implementasi Aksi Komunikasi tahun 2018	93
4.9	Hasil wawancara tentang Implementasi Aksi Komunikasi Tahun 2019-2020 perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Pesisir Barat.....	95
4.10	Hasil wawancara tentang evaluasi manajemen komunikasi DPMPTSP Pesisir barat dalam peningkatan perizinan online	97
4.11	Analisis Situasi Hasil Penelitian.....	114
4.12	Aspek Perencanaan Komunikasi Hasil Penelitian.....	124
4.13	Aspek Aksi dan komunikasi Hasil Penelitian.....	147
4.14	Aspek Evaluasi Hasil Penelitian.....	156

DAFTAR GAMBAR

1.1 Alur ProsesPerizinan Melalui OSS	34
1.2 Alur ProsesPerizinan Melalui Si Cantik Cloud.....	36
4.1 Foto Kegiatan Sosialisasi OSS Tahun 2018.....	132
4.2 Foto Forum Grup Diskusi tentang Perizinan Online.....	134
4.3 Jaringan komunikasi PRSP Pesisir Barat.....	138
4.4 Model Komunikasi Antara Pusat dan Daerah Era Otonomi	140
4.5 Model Komunikasi dalam Perspektif Good Governance.....	142

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank Dunia menyebut Indonesia tidak dilirik oleh investor karena lamanya proses perizinan dan investor lebih memilih negara tetangga seperti Vietnam, Malaysia hingga Filipina. Hal ini menyebabkan *foreign direct investment* (FDI) sulit masuk ke Indonesia. *World Bank* atau Bank Dunia merilis indeks kemudahan berusaha (*ease of doing business*/EODB) Indonesia. Peringkat kemudahan berusaha Indonesia turun ke peringkat 73 dibandingkan posisi tahun 2019 di posisi 72. Bahkan berdasarkan hasil Rapat Koordinasi Nasional Investasi di Jakarta baru-baru ini menghasilkan keputusan peringkat kemudahan berusaha Indonesia direncanakan di level 50 pada 2021 ini. (www.BKPM.go.id)

Menanggapi hal tersebut, Direktur Riset CORE Indonesia Piter Abdullah mengungkapkan investasi asing dalam bentuk FDI yang masuk ke Indonesia memang sedang mengalami tren menurun. Prosedur layanan yang berbelit-belit dalam perizinan izin usaha menjadikan alasan investor malas untuk berinvestasi di Indonesia. Penelitian yang dilakukan Bank Dunia menunjukkan bahwa untuk memulai investasi di Indonesia harus melalui jumlah prosedur yang paling banyak, jangka waktu paling lama, dan biaya paling mahal apabila dibandingkan dengan negara-negara lain di Asia. Pelayanan yang baik merupakan kewajiban bagi pemerintah merupakan hal yang wajib dilaksanakan untuk memudahkan masyarakat mengakses kedalaman tatanan pemerintah untuk menunjang kehidupan. Dalam kajian *Center for Indonesian Policy Studies*, terungkap bahwa untuk

mengurus perizinan awal saja diperlukan waktu sampai 23 hari. Ini jelas meleset jauh dari target pemerintah dengan proses perizinan memakan waktu tidak sampai tujuh hari. Perbedaan interpretasi dari pemerintah daerah terkait aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat disebut sebagai kendala terbesarnya contohnya aturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat bertentangan dengan upaya Pemerintah Daerah dalam mencari Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan menyederhanakan izin yang menghasilkan retribusi karena dianggap memakan waktu lama dan biaya besar oleh karena itu diperlukan solusi terkait perizinan dan langkah konkrit dalam upaya penyederhanaan regulasi hingga menggunakan perizinan *online* untuk memangkas waktu perizinan.

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Kebijakan penerapan *Electronic Government (e-Government)* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi (TI), diiringi semakin meluasnya penggunaan internet sebagai akses ke dunia maya, telah mendorong suatu perubahan yang revolusioner. Perubahan pemanfaatan teknologi informasi tersebut selain dalam cara berkomunikasi dan menikmati hiburan, juga dalam pemerintahan. Era transparansi informasi menurut Undang Undang Keterbukaan Informasi Publik dalam negara demokrasi kebebasan memperoleh informasi merupakan hal mutlak agar prinsip-prinsip penyelenggaraan negara berjalan. Implementasi peningkatan transparansi dibawa melalui Undang-Undang Kebebasan Informasi, dan produk hukum yang menjamin keterbukaan informasi serta transparansi (Frost, 2003:31). Sulitnya perizinan di daerah pada

dasarnya menjadi perhatian BKPM. Menurut Kepala BKPM, Bahlil kesulitan tersebut bisa menghambat realisasi investasi di dalam negeri. Selama ini investor memang kerap mengeluh terkait persoalan mengurus perizinan di tingkat pemerintah daerah. Alasannya dikarenakan banyaknya prosedur dan persyaratan yang memakan waktu yang lama dan biaya tinggi.(www.BKPM.go.id)

Presiden Joko Widodo telah beberapa kali memberikan menegaskan untuk mempercepat proses perizinan untuk investasi. Menurutnya, proses perizinan yang memakan waktu lama akan membuat banyak investor cenderung memilih negara lain dengan perizinan yang lebih mudah. Memanfaatkan teknologi informasi melalui perizinan *online* disebut sebagai salah satu cara untuk kian mempercepat pengurusan izin. Hal ini secara khusus dapat memotong rantai perizinan dari daerah ke pusat dengan adanya perizinan *online*. Dengan demikian, diharapkan pertumbuhan perekonomian di daerah pun bisa lebih cepat dengan masuknya investasi.

Untuk itu, proses perizinan *online* yang dikembangkan hendaknya menggunakan model administrasi yang lebih modern dan cepat dengan sistem data yang terintegrasi. Sumber daya manusianya pun mesti diperhatikan terkait kapabilitasnya. Dibutuhkan sumber daya manusia yang responsif sehingga bisa menjadi faktor reformasi layanan perizinan *online* di Indonesia.

Perizinan *online* yang dapat memangkas waktu pengurusan izin tersebut sangat penting untuk dapat diimplementasikan. Untuk itu, pemerintah pun telah meresmikan Sistem Perizinan Terpadu Daring (Online Single Submission/OSS) pada 9 Juli 2018 dan diperkuat oleh Sistem SI Cantik Cloud, dimana izin berusaha

dapat diperoleh dalam waktu kurang dari satu jam saja. Seperti dijelaskan oleh Kementerian Koordinator Perekonomian, perizinan *online* ini menggunakan sistem yang bisa mengintegrasikan lintas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pusat hingga daerah. Dengan sistem ini, satu perusahaan hanya cukup memiliki satu nomor induk berusaha yang dapat digunakan sebagai tanda pengenal di berbagai PTSP dan lokasi kepabeanan.

Manajemen Komunikasi Pemerintah dalam pengelolaan informasi terkait pelayanan perizinan *online* di Kabupaten Pesisir Barat masih kurang dalam penyebaran informasi minimnya sosialisasi kepada masyarakat terkait perubahan mekanisme perizinan yang semula manual menjadi pelayanan perizinan secara *online*. Hal ini dilatarbelakangi oleh terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik sehingga menuntut Pemerintah Daerah melakukan perubahan pelayanan perizinan. Apalagi dengan mulai berlakunya Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission (OSS) dan Sistem Sicanik Cloud dari Kementerian Komunikasi dan Informatika yang mewajibkan seluruh Dinas Penanaman Modal dan PTSP menggunakan sistem tersebut.

Sistem OSS ini merupakan sistem yang dipakai oleh pemohon atau pelaku usaha dalam proses penerbitan izin usaha sedangkan pada sistem Si Cantik Cloud merupakan kelanjutan dari pemohon dalam hal pemenuhan komitmen dikarenakan izin diberikan sementara sebelum pemohon memenuhi persyaratan atau komitmen yang sesuai dengan kewenangan dan peraturan daerah yang berlaku.

Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Pesisir Barat dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berupaya dalam pengelolaan manajemen komunikasi dalam hal perubahan pelayanan perizinan secara online yang diperintahkan oleh Pemerintah Pusat. Keberhasilan kegiatan komunikasi banyak ditentukan oleh manajemen komunikasi yang diterapkan.

Di lain pihak jika tidak ada manajemen komunikasi yang baik antar *stakeholder* berkaitan dengan pelayanan perizinan di daerah serta efek dari proses komunikasi bukan tidak mungkin akan menimbulkan pengaruh negatif. Untuk obyektifitas penelitian atas manajemen komunikasi pemerintah terkait perubahan pelayanan perizinan online maka akan dilakukan penelitian terhadap pemangku kepentingan diluar pemerintah salah satunya, akademisi; Pemerintah dituntut untuk memberikan informasi-informasi yang sudah tertuang dalam Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang guna menciptakan salah satu asas penyelenggaraan pemerintah yang baik yaitu asas keterbukaan dengan asas keterbukaan ini maka juga akan timbul mengikuti asas yang lain misalnya asas kepercayaan. Karena pemerintah terbuka dalam penyelenggaraan dan siap sedia untuk memberikan informasi publik yaitu APBD, program-program pemerintah, realisasi program, informasi tentang wilayah dan semua yang bersifat publik.

Electronic Government masih terbilang baru di Kabupaten Pesisir Barat dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum menguasai teknologi sehingga pelayanan perizinan dengan menggunakan Sistem OSS dan Si Cantik Cloud menyulitkan bukan masyarakat melainkan aparatur Dinas Penanaman Modal dan PTSP itu sendiri. OSS dan Si cantik Cloud yang pelaksanaannya diatur dalam PP Nomor 24 Tahun 2018, sehingga untuk penerapan OSS dan dan Si Cantik Cloud yang dimulai sejak Juli 2018 akan tetapi implementasi nya dihadapkan pada beberapa masalah diantaranya susah nya jaringan internet, minimnya sarana prasarana yang menunjang pelayanan perizinan online seperti Laptop atau PC yang sesuai, minimnya aparatur yang memahami penguasaan teknologi serta rendahnya dukungan anggaran dalam menunjang pelayanan perizinan online di Kabupaten Pesisir Barat. Peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berada di Kabupaten Pesisir Barat sebagai pelayan publik diharapkan dapat berjalan maksimal mengingat peran yang dilaksanakan merupakan peran vital bagi pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan juga sudah merupakan keharusan berdasarkan regulasi pemerintah pusat pemakaian sistem perizinan online yaitu menggunakan sistem Online Single Submission (OSS) dan SiCantik Cloud dalam penerbitan perizinan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul dalam penelitian ini yaitu : Manajemen Komunikasi Dalam Kebijakan Peningkatan Pelayanan Perizinan Berbasis *Online* (Studi Evaluasi Komunikasi Pemerintah Dalam Pelayanan Perizinan *Online* Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat mengidentifikasi masalah?
2. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat dalam program perencanaan komunikasi?
3. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat dalam mengkomunikasikan pelayanan perizinan online?
4. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat mengevaluasi manajemen komunikasi pemerintah yang telah dilakukan terkait pelayanan perizinan online?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi peningkatan pelayanan perizinan *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat
2. Menganalisis perencanaan dalam peningkatan pelayanan perizinan *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat dalam kebijakan peningkatan pelayanan perizinan *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat
3. Menganalisis implementasi dari manajemen komunikasi dalam peningkatan pelayanan perizinan *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat.

4. Mengevaluasi Manajemen Komunikasi Pemerintah dalam pelayanan perizinan *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat.

1.4 Manfaat dan Signifikansi

1.4.1. Signifikansi Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi pengayaan khasanah ilmu komunikasi khususnya kajian komunikasi pemerintah. Dalam konteks yang spesifik adalah mendapatkan pengetahuan bagaimana pemerintah melakukan evaluasi mengenai metode manajemen komunikasi dalam isu strategis nasional yang membutuhkan sinergitas sumber daya (*extraordinary resources*) misalkan kebijakan pelayanan perizinan berbasis online.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan praktis dalam hal bagaimana pemerintah mengevaluasi manajemen komunikasi pemerintah dengan memahami secara *consociate* (menyeluruh) bukanlah secara *comtemporary* atau sebagian saja.

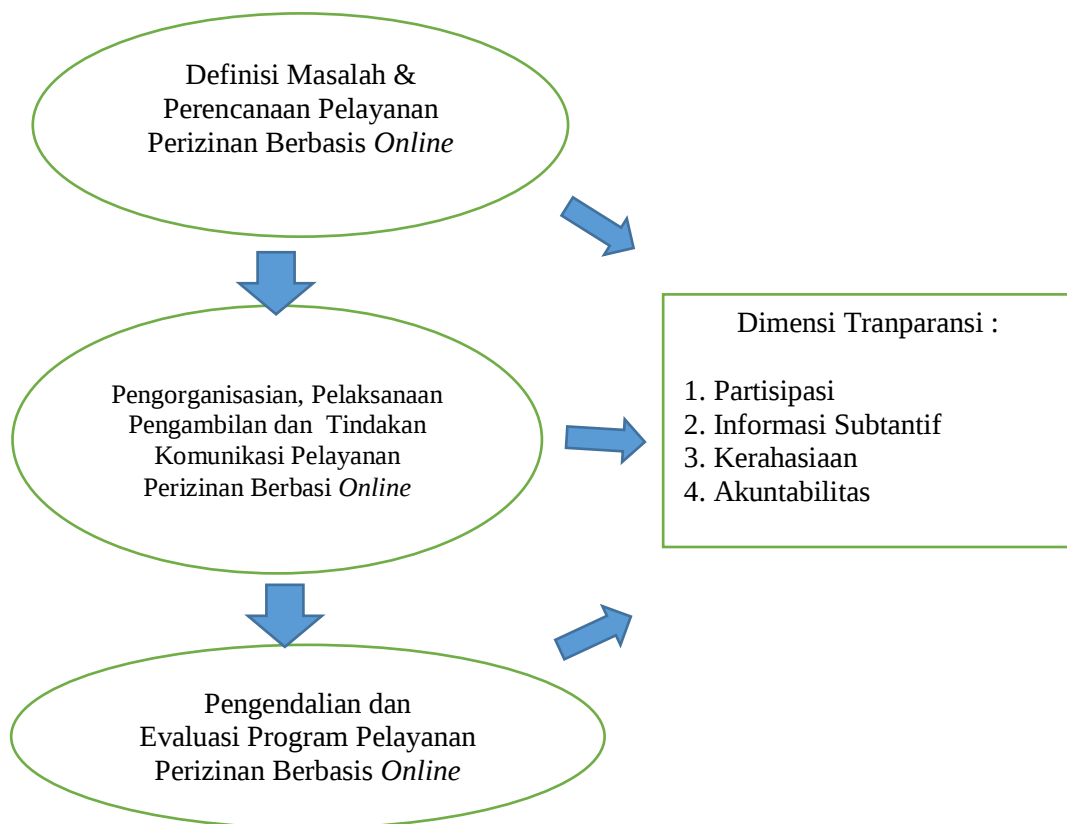
1.5 Kerangka Penelitian

Penelitian ini bermaksud menjawab bagaimana metode manajemen dan evaluasi komunikasi pemerintah dalam diseminasi kebijakan transparansi informasi mengacu pada model Empat langkah proses manajemen Cutlip, Center dan Broom serta model transparansi oleh Rawlins. Sedangkan teori

pengait (*anchor theory*) yang digunakan adalah teori Parag Diwan dengan empat indikator manajemen komunikasi yakni: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian

Hasil yang diharapkan dapat mendeskripsikan kesesuaian antara kerangka teori dengan penemuan lapangan.

Gambar 1.1 Kerangka Penelitian



Tabel 1.2 Operasionalisasi Konsep-Konsep Yang di Teliti

Tahapan	Ruang Lingkup Analisis	Dimensi Transparansi	Sumber Data
Definisi Masalah & Perencanaan Pelayanan Perizinan Berbasis Online	1. Masalah dalam pelayanan Perizinan Online 2. Tujuan Program Pelayanan Perizinan Online 3. Strategi mencapai tujuan 4. Strategi koordinasi dalam komunikasi	1. Partisipasi 2. Informasi Substantif 3. Kerahasiaan 4. Akuntabilitas	Dokumen, dan wawancara
Pengorganisasian, Pelaksanaan Pengambilan dan Tindakan Komunikasi Pelayanan Perizinan Berbasis Online	1. Menetapkan tugas-tugas yang akan dikerjakan 2. Siapa saja yang mengerjakan tugas tersebut 3. Bagaimana pengelompokan tugas 4. Bagaimana pelaporannya 5. Kapan dan dimana keputusan diambil 6. Bagaimana memotivasi SDM 7. Bagaimana iklim organisasi Meningkatkan produktivitas	1. Partisipasi 2. Informasi Substantif 3. Kerahasiaan 4. Akuntabilitas	Dokumen Renstra dan wawancara
Pengendalian dan Evaluasi Program Pelayanan Perizinan Berbasis Online	1. Bagaimana pola monitoring dalam program pelayanan perizinan online 2. Bagaimana mekanisme prosedur koreksi terkait perencanaan 3. Evaluasi Kebijakan	1. Partisipasi 2. Informasi Substantif 3. Kerahasiaan 4. Akuntabilitas	Dokumen Pelaksanaan Anggaran dan wawancara

Dimensi transparansi menurut Rawlin antara lain :

1. Partisipasi dengan indikator yaitu pernyataan pelibatan aktif, umpan balik, informasi mendetail dan kemudahan akses informasi.
2. Informasi substantif dengan indikator yaitu relevansi informasi, kejelasan, kelengkapan, akurasi, kehandalan dan legalitas informasi.
3. Akuntabilitas mempunyai indikator yaitu sejauh mana informasi organisasi menuai kontroversi, komparasi informasi dengan acuan yang terstandarisasi.
4. Kerahasiaan yang indikatornya adalah pernyataan yang mencerminkan tingkat keterbukaan atau kerahasiaan, tingkat bias informasi dalam penggunaan bahasa oleh organisasi dan tingkat pengungkapan informasi dikaitkan dengan kebutuhan organisasi.

Transparansi dalam penelitian ini mencerminkan tanggung jawab organisasi atas kebijakan dan tindakannya. Transparansi mensyaratkan, kesempatan untuk mengakses informasi secara leluasa, dan memanfaatkannya dengan benar. Kaitan problematika transparansi dengan menganalisis manajemen komunikasi mulai dari Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Pesisir Barat mendefinisikan masalah & perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengambilan tindakan komunikasi serta pengendalian dan evaluasi program pelayanan perizinan berbasis online. Aspek kerahasiaan yang dimaksudkan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana pelayanan perizinan online yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP menyimpan kerahasiaan dalam informasi yang berikan kepada masyarakat di Pesisir Barat

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kualitatif penulisan sebagai berikut

1. BAB I Pendahuluan, yang meliputi latar belakang masalah, rumusan penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan kerangka penelitian;
2. BAB II Tinjauan Pustaka, yang berisikan fokus penelitian dengan satu konsep dimana mengkaji aspek/dimensi/komponen/bentuk/gejala yang akan dijadikan indikator dari konsep penelitian dimaksud
3. BAB III Metode Penelitian yang elemennya berupa subyek penelitian, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, keabsahan dan keajegan penelitian;
4. BAB IV merupakan hasil penelitian dan analisa tentang manajemen komunikasi pemerintah
5. BAB V Penutup yang berisikan simpulan menggunakan metode sama dimasa mendatang

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel. 2.1

Penelitian Terdahulu

No. 1

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teori	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
Dedy Masry, Universitas Andalas	Manajemen dan Komunikasi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Dalam Kesiapsiagaan Bencana Gempa Bumi Dan Tsunami	.Manajemen Organisasi	Menunjukkan bahwasanya praktek pelaksanaan manajemen penanggulangan gempabumi dan tsunami yang dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat belum terlaksana dengan baik sesuai dengan perencanaan yang telah disusun/dibuat. Serine tsunami sebagai media komunikasi utama dalam memberikan peringatan dini tsunami kepada masyarakat, sering terlambat dan terkesan terlalu lama dalam proses pengaktivasiananya	Penelitian yang dilakukan Dedy Masry lebih menekankan pada statregi manajemen dalam pengelolaan informasi bencana sedangkan peneliti menitikberatkan pada manajemen komukasi dalam menghadapi perubahan sisitem perizinan yang semula manual menjadi online

No. 2

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teori	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
Nova Yohana, Yasir, Rummyeni, Universitas Riau	Manajemen Komunikasi Dinas Pariwisata Kebudayaan, Kepemudaan Dan Olahraga Dalam Mengembangkan Potensi Desa Wisata Di Kabupaten Bengkalis	Manajemen Komunikasi	Manajemen Komunikasi Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga dalam Program Pengembangan Potensi Desa Wisata di Kabupaten Bengkalis dilakukan dengan berbagai aktivitas. Kegiatan mengembangkan desa wisata merupakan bentuk aktivitas komunikasi parwisata.	Penelitian yang dilakukan Nova dkk menggunakan metode kualitatif, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi dengan cara atau pengamatan berperan serta (participant observation) sebagai teknik utama dan Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Teknik keabsahan data melalui triangulasi, dan perpanjangan keikutsertaan sedangkan peneliti menitikberatkan pada pengumpulan data dengan wawancara mendalam sebagai teknik utama

No. 3

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teori	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
Yayu Sriwartini, UPN Jakarta	Manajemen Komunikasi Pemerintah Desa dalam Melaksanakan Forum Keamanan Terpadu (Kajian Pada Kelurahan Balekambang Jakarta Timur)	.Teori Likert 4 sistem Gaya Kepemimpi nan	Manajemen Komunikasi Pemerintahan Desa (dalam hal ini pihak kelurahan) di Balekambang dalam melaksanakan Forum Keamanan Terpadu sudah cukup sistemik dan terintegrasi mulai dari proses perencanaan sampai dengan evaluasi, hanya saja ada beberapa catatan yang masih harus ditingkatkan oleh aparat desa,. Di sini pola komunikasi yang harus dikembangkan adalah dengan cara demokratis dan melakukan himbauan yang persuasif. Pimpinan desa/kelurahan harus pro-aktif “menyapa” warganya agar partisipasi warga dalam membangun ketertiban lingkungan dapat ditingkatkan	Penelitian yang dilakukan Yuyu lebih menekankan pada statregi Gaya Kepemimpinan dari Pemerintah Desa dalam pengelolaan informasi bencana sedangkan peneliti menitikberatkan pada manajemen komukasi dalam menghadapi perubahan sisitem perizinan yang semula manual menjadi online

2.2 Manajemen Komunikasi

Semua manusia pada dasarnya merupakan seorang manajer, karena dalam kesehariannya setiap manusia melakukan manajemen bagi dirinya sendiri dalam memenuhi kebutuhannya serta merealisasikan tujuan yang diinginkannya manajemen diri Indriyo Gitosudarmo dan Agus Mulyono, 1996;. Manajemen didefinisikan sebagai ilmu tentang upaya manusia untuk memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya untuk mencapai tujuan secara efektif Indriyo Gitosudarmo dan Agus Mulyono, 1996; Dalam kehidupan nyata, manajemen dianggap sebagai proses yang saling kait – mengait atau saling tumpang tindih yang merupakan proses sintesis dari interaksi antar fungsi dalam manajemen Indriyo Gitosudarmo dan Agus Mulyono, 1996; Dalam ilmu komunikasi, manajemen juga memiliki pengaruh dalam kesuksesan komunikasi. Menurut Michael Kaye Dasrun Hidayat, 2012; dalam membangun hubungan dipengaruhi juga oleh bagaimana seseorang mengelola atau mengatur komunikasi dengan orang lain. Dalam bahan ajar Pengantar Manajemen Komunikasi-7 oleh Jenny Ratna Suminar seorang dosen di Jurusan Manajemen Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran Bandung mengutip beberapa teori manajemen komunikasi menurut beberapa pendapat para ahli, yaitu;

Definisi manajemen komunikasi menurut Michael Kaye 1994 yang menyatakan bahwa;

“ setiap individu atau manusia mengelola proses komunikasi melalui penyusunan kerangka makna dalam hubungannya dengan orang lain dalam berbagai setting atau konteks komunikasi dengan mengoptimalisasi sumber daya komunikasi dan teknologi yang ada”

Parag Diwan (1999):

“proses penggunaan berbagai sumber daya komunikasi secara terpadu melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan unsur-unsur komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”

Dengan demikian manajemen komunikasi melibatkan administrasi dan pengelolaan sumber daya komunikasi pribadi, kelompok, organisasi dan teknik dan proses – proses komunikasi untuk memudahkan komunikasi dalam konteks perusahaan. Manajemen dan Komunikasi merupakan dua ilmu sosial yang berkembang menjadi satu multidisiplin ilmu dan memberikan warna baru pada kajian baik bagi bidang manajemen maupun bidang komunikasi. Follet (dalam Widowati, 2016:128) mengatakan manajemen merupakan seni dalam mengerjakan pekerjaan melalui orang lain. Dari penjelasan diatas, peneliti mengetahui bagaimana manajer mengerjakan sesuatu untuk mencapai tujuan perusahaan dan dilakukan dengan mengatur orang lain untuk melaksanakan tugas apa saja yang mungkin diperlukan – bukan dengan cara melaksanakan sendiri. Sabardi (dalam Widowati, 2016:128) yang mengatakan bahwa manajemen adalah perpaduan ilmu dan seni. Manajemen dikatakan sebagai ilmu karena merupakan suatu kumpulan pengetahuan yang sistematis dan telah diterima sebagai kebenaran-kebenaran yang universal.

Dengan dasar ilmu manajemen, pengelola perusahaan mampu mengenali dan mempelajari masalah-masalah dengan baik sehingga seni manajemen, mampu menentukan sikap dan mengambil keputusan serta memecahkan masalah. Stoner (dalam Widowati, 2016:128) mengemukakan tentang fungsi-fungsi manajemen, yakni sebagai berikut: perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian.

1) perencanaan, dalam hal ini fungsi perencanaan menentukan apa yang menjadi tujuan organisasi serta menetapkan bagaimana strategi yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi yang telah disepakati dikoordinasikan secara menyeluruh sehingga membentuk sistem yang baku yang memudahkan dalam menjalankan kegiatan organisasi. 2) pengorganisasi, tahap ini merupakan tahap menetapkan tugas-tugas yang harus dikerjakan, serta menentukan siapa yang harus mengerjakan, bagaimana tugas-tugas itu dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa, kapan dan di mana keputusan harus diambil. Dalam hal ini efektivitas suatu organisasi bergantung pada kemampuan manajer untuk mengarahkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi. 3) kepemimpinan mencakup pada hal bagaimana memotivasi bawahan sehingga mampu bekerja dengan baik sesuai tugas yang dibebankan kepadanya. Pemimpin juga diharapkan dapat mengarahkan dan memengaruhi bawahannya sehingga tercipta suasana yang kondusif dan iklim yang menyenangkan untuk bekerja, sehingga produktivitas diharapkan meningkat. 5) pengendalian merupakan upaya memonitoring atau memantau dan mengoreksi kegiatan-kegiatan yang dijalankan agar sesuai dengan yang direncanakan.

Pembahasan selanjutnya mengenai komunikasi. Katz dan Kahn (dalam Juariyah, 2010:27) mengatakan bahwa komunikasi adalah pertukaran informasi dan penyampaian makna yang merupakan hal utama dari suatu sistem sosial atau organisasi. Jadi, komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dan pengertian dari satu orang ke orang lain yang merupakan salah satunya cara manajemen aktivitas dalam suatu organisasi melalui proses komunikasi. Selain itu, Barker (dalam Widowati, 2016:129) mengatakan proses komunikasi adalah sistem dari seluruh elemen dalam kelompok yang saling berhubungan, ketergantungan dan bekerjasama untuk mencapai tujuan dan keinginan.

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang verbal dan nonverbal. Komunikasi pun memiliki elemen-elemen dalam pembahasannya. Barker (dalam Widowati, 2016:130) mengemukakan bahwa terdapat elemen-elemen dalam komunikasi, yaitu: 1) sumber, 2) pesan, 3) saluran/channel, 4) penerima, 5) umpan balik

(feedback), dan 6) konteks atau situasi. Keenam elemen tersebut saling berkaitan satu sama lain seperti halnya interaksi yang terjadi karena ada proses komunikasi, yakni adanya sumber yang mengirimkan pesan pada orang lain, baik dengan menggunakan saluran maupun tidak. Sedangkan feedback (umpan balik) dapat dijadikan tanda bagi seseorang bagaimana pesan dimaknai. Hal ini terjadi setiap saat sepanjang interaksi terus berlangsung. Ilmu komunikasi merupakan ilmu yang dapat berinteraksi dengan berbagai disiplin ilmu lain. Setiap disiplin ilmu membutuhkan komunikasi untuk menyampaikan informasi didalamnya.

2.3 Komunikasi dan Pemerintahan Daerah

Komunikasi pemerintahan itu terdiri dari dua kata yaitu komunikasi dan pemerintahan. Objek materiil ilmu komunikasi ialah perilaku manusia, yang dapat merangkum perilaku individu, kelompok dan masyarakat. Sedangkan objek formalnya ialah situasi komunikasi yang mengarah pada perubahan sosial termasuk pikiran, perasaan, sikap dan perilaku individu, masyarakat, dan pengaturan kelembagaan

Komunikasi dimaksudkan untuk menyampaikan pesan, pengetahuan, perasaan, dan pengalaman kepada orang lain, dan komunikasi dapat dikatakan efektif bila ada kesamaan makna dan bahasa. Sendjaja (2004:25) kesamaan tidak dimaksudkan menciptakan pemahaman bersama tapi antara dua pihak atau lebih memiliki kesamaan pada karakteristik tertentu. Komunikasi adalah penciptaan makna antara dua orang atau lebih lewat penggunaan simbol-simbol atau tanda-tanda, komunikasi disebut efektif apabila makna yang tercipta relatif sesuai dengan yang diinginkan komunikator (Mulyana, 1999 : 49)

“Komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas azas-azas penyampaian pesan dan informasi serta pembentukan pendapat dan sikap. Lebih khusus lagi bahwa komunikasi adalah proses merubah perilaku orang lain. (Effendy, 1997:10)

Komunikasi mempunyai tujuan dan fungsi. Tujuannya adalah perubahan sikap, pendapat, perilaku, sosial. Sedangkan fungsinya komunikasi yaitu menyampaikan informasi, mendidik, menghibur dan mempengaruhi (Effendy, 2000:8).

Prof. DR.U. Rosenthal dalam Sumargono (1995) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang kinerja internal dan eksternal dan struktur dan proses-proses pemerintahan umum. Pemerintahan umum dapat didefinisikan sebagai keseluruhan struktur dan proses dimana keputusan yang mengikat diambil. Adapun komunikasi pemerintahan adalah proses penyampaian ide, gagasan dan program pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai gagasan dan program pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencaputujuan negara yaitu kesejahteraan rakyat.

Brent Baker (1997:456-457) menjelaskan ada empat pendekatan stratejik komunikasi pemerintah yaitu :

Pertama, komunikasi politik, bertujuan untuk mempersuasi dan mendapatkan legitimasi baik dalam maupun luar negeri mengenai rezim pemerintahan. Hal ini berimplikasi pada pengajuan anggaran, penegakan hukum dan kebijakan. Kedua, pelayanan informasi, yaitu memberikan pelayanan informasi kepada publik mengenai informasi penting keperintahan dan menyediakan fasilitas agar publik dapat mengakses

Ketiga, membangun dan mempertahankan citra positif institusi, tujuannya untuk

menginformasikan dan mempengaruhi publik agar memberikan dukungan positif baik jangka pendek maupun jangka panjang pada semua tingkatan pemerintahan. Keempat, menghasilkan umpan balik dari masyarakat, tujuannya untuk memastikan pemerintah mendapatkan informasi terbaru dan meminta masukan dalam proses pembuatan kebijakan dari masyarakat.

Dalam hal ini, pemerintah di asumsikan sebagai komunikator dan public sebagai komunikan, namun bila merujuk pada komunikasi model sirkular, masyarakat pun dapat menjadi memberikan ide atau gagasan pada pemerintah atau sering dikatakan dengan proses umpan balik terhadap setiap kebijakan Avery dkk (1995:173) mengidentifikasi fungsi utama dari pejabat komunikasi pemerintah yaitu :

“Meningkatkan kesadaran masyarakat, mengubah perilaku personal yang bertentangan, menjaga agar legislatif mendapat informasi maksimal, menyediakan 'strategi keluar' bagi para pimpinan instansi dan memfasilitasi komunikasi dua arah antara instansi dan warga negara”.

J. Arthur Heise (1985) mengusulkan metode komunikasi efektif kepada publik ada lima prinsip. Pertama, pejabat pemerintah harus mempublikasikan semua informasi baik positif atau negatif. Diseminasi informasi harus tepat waktu dan benar-benar akurat. Kedua, pejabat pemerintah berkomunikasi dengan publik melalui saluran komunikasi yang menjangkau publik. Ketiga, tidak terus bergantung pada sekelompok kecil organisasi yang aktif dalam politik dan individu untuk umpan balik parsial dan bias, komunikator pemerintah perlu mengembangkan saluran efektif untuk mengumpulkan perspektif dan umpan balik dari semua kelompok penyusunnya. Keempat, pejabat publik senior harus menggunakan sumber daya public dan saluran komunikasi untuk

masuk pembuatan kebijakan, tanpa bias terhadap kepentingan politik praktis. Kelima, pelaksanaan pendekatan komunikasi publik perlu menjadi tanggung jawab administrator yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan komunikasi instansi bersangkutan.

Pemikiran dasar dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga sistem ketertiban dalam masyarakat sehingga masyarakat dapat melakukan aktivitas kehidupannya dengan baik. Pada perkembangan selanjutnya, aktivitas masyarakat semakin beragam dan meluas. Demikian pula pola hubungan dan interaksi berkembang, sehingga berkembang juga aktivitas pemerintah menjadi pemberi pelayanan bagi masyarakat. Komunikasi pemerintahan daerah adalah penyampain ide, program dan gagasan pemerintah daerah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan daerah. Menurut Dahlan (1999) komunikasi adalah unsur yang esensial dalam demokrasi. Batasan demokrasi banyak ditentukan oleh komunikasi. komunikasi menentukan watak dan mutu demokrasi pada suatu masyarakat. **Pemerintah Daerah** adalah unsur penyelenggara [Pemerintahan Daerah](#) yang terdiri dari Gubernur, Bupati, atau Wali Kota, dan perangkat daerah.

Pemerintah Daerah dapat berupa:

Pemerintah Daerah Provinsi (Pemprov), yang terdiri atas Gubernur dan Perangkat Daerah, yang meliputi Sekretariat Daerah, Dinas Daerah, dan Lembaga Teknis Daerah yang meliputi Sekretariat Daerah, Dinas Daerah, dan Lembaga Teknis Daerah

Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Pemkab/Pemkot) yang terdiri atas Bupati/Wali kota dan Perangkat Daerah, yang meliputi Sekretariat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan, dan Kelurahan.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat yang memegang peranan penting dalam manajemen komunikasi pemerintahan daerah sektor pelayanan publik berkaitan dengan pelayanan perizinan karena sudah mendapatkan pendelegasian kewenangan dalam hal ini Bupati sesuai dengan Peraturan Bupati Pesisir Barat Nomor 31 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Bupati di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat. Elit Daerah yang di bantu oleh seorang Kepala Dinas dapat juga sebagai penghubung untuk menyeraskan kebijakan pembangunan atau kebijakan politik nasional dengan aspirasi yang lahir dan berkembang dalam masyarakat sehingga menjadi kekuatan aktual yang dapat mendorong laju pembangunan. Tugas yang berat ini dapat dilalui oleh kepala daerah tentu saja jika ada keterbukaan, keadilan dan suasana dialogis sehingga terjadi komunikasi yang seimbang antara elit daerah/kepala daerah dengan masyarakat.

2.4 Manajemen Komunikasi Pemerintah

Menurut Baker dalam Claywood (1997 :461-463) mengatakan manajemen komunikasi pemerintah secara taktikal meliputi tiga hal : Pertama, identifikasi isu secara fokus menyangkut kebijakan atau program pemerintah. Kedua, menyusun perencanaan komunikasi mengacu pada isu yang sudah dikemas sesuai karakteristik yang diinginkan. Ketiga, mengeksekusi perencanaan komunikasi.

Proses manajemen tidak terlepas dari strategi komunikasi menurut Effendy dalam bukunya Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi, yaitu :

“Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. (Effendy, 2003 : 32)”

Selanjutnya menurut Effendi strategi komunikasi terdiri dari dua aspek, yaitu: secara makro (*Planned multi-media strategy*) dan secara mikro (*single communication medium strategy*). Kedua aspek tersebut mempunyai fungsi ganda, yaitu : Menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif dan instruktif secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal. Jadi merumuskan strategi komunikasi, berarti memperhitungkan kondisi dan situasi baik ruang maupun waktu yang dihadapi dan yang akan mungkin dihadapi di masa depan, guna mencapai efektivitas. Dengan strategi komunikasi ini, berarti dapat ditempuh beberapa cara memakai komunikasi.

Empat langkah manajemen komunikasi secara operasional mengacu pada pendekatan **Cutlip, Center dan Broom’s Planning and Management Method’s**. Proses perumusan manajemen komunikasi secara umum dapat dilakukan melalui pendekatan antara lain Pertama, Mendefinisikan masalah, dimana hal tersebut meliputi : latar deskripsi belakang masalah, identifikasi kebutuhan publik, dan melakukan penyelidikan dan memonitor opini. Menurut Cutlip, Center dan Broom (2009:288) mengatakan analisis situasi harus berdasarkan metodologi riset yang ilmiah dan pendekatan formal bukan sekadar intuitif.

Riset ilmiah penting untuk mendapatkan informasi dalam rangka merumuskan perencanaan strategis. Tanpa riset, maka praktisi komunikasi akan mendapatkan keterbatasan dalam memahami situasi dan memberikan solusi. Riset tidak selalu menjawab semua pertanyaan atau masalah, namun menjadi pondasi penting dalam merumuskan perencanaan komunikasi yang efektif karena mampu mengurangi ketidakpastian. Proses riset terbagi menjadi dua yaitu metode informal atau eksplorasi dan metode formal.

Untuk yang pertama bisa dilakukan dengan komunikasi personal, mewancarai narasumber penting, *Focus Group Discussion* (FGD), survey telepon, mencari data melalui media online dan laporan lapangan. Organisasi yang mampu mengidentifikasi pemangku kepentingan dan menemukan kebutuhan mereka secara baik akan lebih siap mengambil tindakan tepat dalam proses pengambilan keputusan yang diharapkan berdampak pada peningkatan keberhasilan organisasi (Freeman, 1984:31). Pernyataan suatu masalah adalah sebuah pertanyaan yang bisa menggambarkan masalah yang terjadi karena harus memenuhi tiga kriteria yaitu (1) bisa menggambarkan situasi sekarang. (2) mampu dijelaskan konteks yang spesifik, bisa diukur dan detail. (3) berisikan pernyataan solusi langsung. Analisis situasi membutuhkan investigasi dimana akan menghasilkan buku fakta yang seringkali dalam bentuk informasi yang melibatkan pemangku kepentingan internal maupun eksternal. Untuk konteks internal biasanya menghasilkan audit komunikasi. Namun konteks eksternal mempunyai dimensi positif dan negatif dimata publiknya. Ada dua tipe perencanaan yaitu *planning mode* dan *evolutionary mode*.

Pada mode perencanaan, strategi merupakan rencana sistematis dan panduan

untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan *evolutionary mode*, strategi yang diterapkan sepanjang masa dan mencirikan pola keputusan yang mampu menyesuaikan pada peluang atau ancaman organisasi (Cutlip, Center and Broom, 2009:314).

Perencanaan strategis dalam manajemen komunikasi adalah melingkupi pengambilan keputusan tentang objektif dan tujuan program,, mengidentifikasi publik, membuat kebijakan atau panduan dalam menyeleksi strategi dan menetapkan strategi itu sendiri. Perencanaan komunikasi meliputi antara lain tujuan komunikasi, identifikasi target publik, perencanaan pesan, strategi tindakan dan komunikasi, pertimbangan strategik dan taktik, jadwal dan anggaran.

Dalam menentukan target publik, Grunig (1983:81) membaginya dalam empat target publik yaitu Pertama, *Latent Public*, mereka yang kurang peduli dengan situasi yang terjadi pada organisasi. Kedua, *Non-public*, orang atau kelompok yang tidak terkena dampak secara langsung. Ketiga, *Aware public*, mereka yang peduli terhadap masalah yang terjadi. Keempat, *activepublic*, mereka tidak hanya peduli dan terpengaruh terhadap organisasi tapi mengikutinya secara progresif.

Ketiga, aksi dan Komunikasi, mengimplementasikan program tindakan dan komunikasi yang didesain mencapai tujuan spesifik. Kesesuaian, prioritas, dan pengukuran hasil yang tepat dalam setiap aktivitas adalah titik poin utama yang akan menentukan keberhasilan dalam implementasinya. Beberapa hal yang ada dalam konsep aksi dan komunikasi yaitu Pertama, tindakan nyata, mengambil langkah strategis dan taktis berdasarkan analisa SWOT, dimana

salah satu pertimbangannya adalah target jangka waktu. Kedua, komunikasi, prinsip utamanya adalah terjadi kesamaan makna dan mampu meminimalisir bias. Terakhir,

Identifikasi faktor yang menjadi halangan atau dukungan, dalam terminologi ini berkaitan dengan hal apa yang menjadi halangan dan pendukung dalam implementasi manajemen komunikasi pemerintah. Dimana faktor-faktor tersebut akan dijadikan patok duga (benchmarking) dalam penanganan komunikasi kebijakan dimasa mendatang. Menurut Cutlip, Center, Broom (2009:436-441) mengatakan setidaknya ada tiga faktor utama yang menjadi kendala dalam efektivitas komunikasi pemerintah dengan publik yaitu kredibilitas komunikator, apatisme publik dan kurang harmonisan antar lembaga pemerintah, terutama legislative. Masalah kredibilitas tidak terlepas dari aktivitas komunikasi pemerintah yang sering melemparkan isu menjengkelkan (*irksome issue*) kepada publik. Hal ini menyebabkan komunikator pemerintah sering mendapatkan label yang merendahkan (*pejorative label*) seperti mesin propaganda, *spin doctor* ataupun *flacks*. Apatisme publik muncul akibat minimnya pemberian informasi pemerintahan yang komprehensif bagi publik untuk mereka jadikan referensi. Sedangkan kurang harmonisan dengan legislatif lebih disebabkan kepentingan politik.

Keempat, evaluasi, semua bentuk aktivitas kehumasan baik kuantitatif maupun kualitatif harus bisa diukur untuk menentukan tingkat efektivitas perencanaanya, implementasi dan dampak terhadap publik. Menurut Prof. James Bissland of Bowling dari Green State University

mendefinisikan, “membuat perkiraan yang sistematis terhadap program dan hasilnya”. Sedangkan menurut Prof. Glen Broom dan David Dozier dalam Buku *Using research Of Public Relations* mengatakan setiap program dimaksudkan untuk mengetahui dampak yang dihasilkan. Hal ini berguna untuk mendapatkan masukan sekaligus perubahan terhadap situasi sehingga harus memakai riset untuk mengukur dan dokumentasi efek program.

2.5 Perizinan Online

2.5.1 Online Single Submission

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission (OSS) adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Pemerintah juga mengeluarkan aturan guna mempermudah pelaku usaha. Salah satu yang merevolusi sistem perizinan berusaha di Indonesia adalah Peraturan Pemerintah 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Peraturan Pemerintah tersebut merupakan dasar berlakunya sistem *Online Single Submission* (OSS). Dengan sistem ini, dalam sekitar 2 bulan pemerintah telah menerbitkan 38.835 Nomor Induk Berusaha (NIB) (Tempo, 21 September 2018).

Hal tersebut tak lepas dari kecepatan memproses perizinan berusaha yang diklaim bisa selesai hanya dalam waktu 1 jam (Tirto, 9 Juli 2018). Lahirnya PP 24/2018 (PP tentang OSS) menghasilkan banyak perubahan yang signifikan baik dalam proses dan syarat untuk mendirikan perusahaan maupun untuk mendapatkan izin

usaha. Tentu saja perubahan tersebut disambut pro dan kontra oleh pelaku usaha.

1. NIB berlaku sebagai TDP, API, dan Akses Kepabeanan

Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah hal baru yang diintrodusir di OSS. Pelaku usaha, apapun bentuk perusahaannya baik usaha perorangan, badan usaha, maupun badan hukum harus memiliki NIB. NIB adalah identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran.

NIB juga berlaku sebagai TDP, API (Angka Pengenal Impor), dan Akses Kepabeanan. Berbeda dengan proses perizinan usaha sebelumnya dimana untuk masing-masing item dokumen tersebut diajukan secara terpisah dan ke instansi yang berbeda, maka di OSS prosesnya sudah disatukan. Lebih jauh lagi, NIB ini juga berfungsi sebagai pendaftaran BPJS.

2. Perusahaan berbentuk Persekutuan Perdata, Persekutuan Firma, dan CV harus didaftarkan di Sistem Administrasi Badan Usaha (SABU).

Aturan mengenai kewajiban perusahaan berbentuk persekutuan perdata, persekutuan firma, dan persekutuan komanditer (CV) didaftarkan di SABU yang dikelola oleh Kementerian Hukum dan HAM. Melalui Permenkumham No. 17 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Persekutuan Komanditer, Persekutuan Firma, dan Persekutuan Perdata (Permenkumham No.17/2018) ditentukan bahwa permohonan pendaftaran pendirian CV, Firma, dan Persekutuan Perdata diajukan oleh pemohon kepada Menteri Hukum dan Ham melalui SABU. Sebelumnya, sesuai dengan ketentuan Pasal 23 KUHD yang menyatakan bahwa baik persekutuan perdata, persekutuan firma, dan persekutuan komanditer yang telah terdaftar di pengadilan negeri berdasarkan peraturan perundang-undangan, dalam

jangka waktu 1 (satu) tahun setelah berlakunya aturan ini wajib melakukan pencatatan pendaftaran tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Artinya, mulai 2 Agustus 2019 nanti, persekutuan perdata, persekutuan firma, dan persekutuan komanditer yang sudah didaftarkan di pengadilan negeri wajib didaftarkan di sistem Kemenkumham (SABU)

3. Perlindungan Nama untuk Persekutuan Perdata, Persekutuan Firma, dan CV

Aturan penamaan perusahaan berbentuk persekutuan perdata, persekutuan firma, dan persekutuan komanditer adalah implikasi dari keharusan mendaftarkan perusahaan berbentuk badan usaha tersebut SABU. Berdasarkan ketentuan di Permenkumham No. 17 Tahun 2018, bila sebuah persekutuan perdata, persekutuan firma, dan persekutuan komanditer sudah didaftarkan di SABU, maka nama tersebut tidak dapat lagi digunakan oleh persekutuan perdata, persekutuan firma, dan persekutuan komanditer yang akan didirikan.

Sebelumnya, salah satu perbedaan proses dan syarat mendirikan PT dengan proses dan syarat mendirikan persekutuan perdata, persekutuan firma, dan persekutuan komanditer adalah pemilihan nama. Karena PT statusnya badan hukum, maka nama yang sudah digunakan oleh sebuah PT, otomatis akan ditolak pemakaiannya bila ada PT lain yang mengajukan nama yang sama. Tapi sebelum berlakunya Permenkumham No. 17 Tahun 2018, hal tersebut tidak berlaku untuk persekutuan perdata, persekutuan firma, dan persekutuan komanditer.

4. Pengurusan Izin Usaha Dilakukan Melalui OSS

Sebuah perusahaan berbentuk PT untuk bisa melakukan kegiatan usaha perdagangan misalnya, proses yang berjalan sebelum adanya OSS adalah dengan menyelesaikan proses pendiriannya mulai dari akta dan SK Kemenkumham dan selanjutnya mengurus dokumen legalitas dan perizinan usaha di tempat yang berbeda. Misalnya SKDP diurus di kelurahan, NPWP perusahaan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) setempat, SIUP dan TDP di kantor kecamatan atau walikota.

Dengan adanya OSS sebagai aturan terbaru pendirian perusahaan dan izin usaha, setelah proses pendirian perusahaan berbentuk PT selesai maka proses pengajuan izin usaha dilakukan secara terintegrasi melalui portal OSS. Ditambah lagi, platform OSS ini sudah terhubung dengan sistem Administrasi Hukum Umum (AHU). Jadi, pada saat pengisian informasi di OSS, data-data yang terkait dengan pendirian PT yang ada di AHU bisa ditarik ke portal OSS. Perlu digarisbawahi bahwa bukan hanya perusahaan berbentuk PT yang harus mengajukan izin usaha melalui OSS, tapi juga bentuk perusahaan lain termasuk perusahaan perseorangan.

5. Pemenuhan Komitmen Untuk Bisa Melakukan Kegiatan Operasional/Komersial

Meski telah mendapatkan izin usaha melalui OSS, tidak serta merta dapat melakukan kegiatan komersial misalnya melakukan penjualan barang atau jasa. Sebab, berdasarkan aturan terbaru pendirian perusahaan dan izin usaha ada keharusan untuk melakukan pemenuhan komitmen untuk sejumlah kegiatan usaha. Komitmen sendiri dalam PP tentang OSS diartikan sebagai pernyataan

pelaku usaha untuk memenuhi persyaratan izin usaha dan/atau izin komersial atau operasional. Dengan demikian, pemenuhan komitmen diartikan sebagai aktivitas pelaku usaha dalam memenuhi persyaratan sebagaimana tercantum dalam pernyataan sebelumnya. Berdasarkan PP tentang OSS, bentuk-bentuk pemenuhan komitmen izin operasional atau izin komersial adalah sertifikasi, standarisasi, atau lisensi.

6. SIUP Berlaku Tanpa Pemenuhan Komitmen

Dalam pasal 5 PP tentang OSS dinyatakan bahwa Jenis Perizinan Berusaha terdiri atas Izin Usaha, dan Izin Komersial atau Operasional. Selanjutnya, penjelasan pasal tersebut menyebutkan Izin Usaha Perdagangan yang merupakan Izin Usaha sekaligus merupakan Izin Komersial atau Operasional untuk kegiatan perdagangan. Ditegaskan dalam Permendag No. 77 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Bidang Perdagangan. Dalam lampiran II Komitmen Dan Tingkat Layanan (*Service Level Arrangement*) Penerbitan Perizinan yang mencantumkan SIUP tak perlu pemenuhan komitmen apapun dari lembaga manapun.



Gambar 1.1 Alur Proses Perizinan melalui OSS

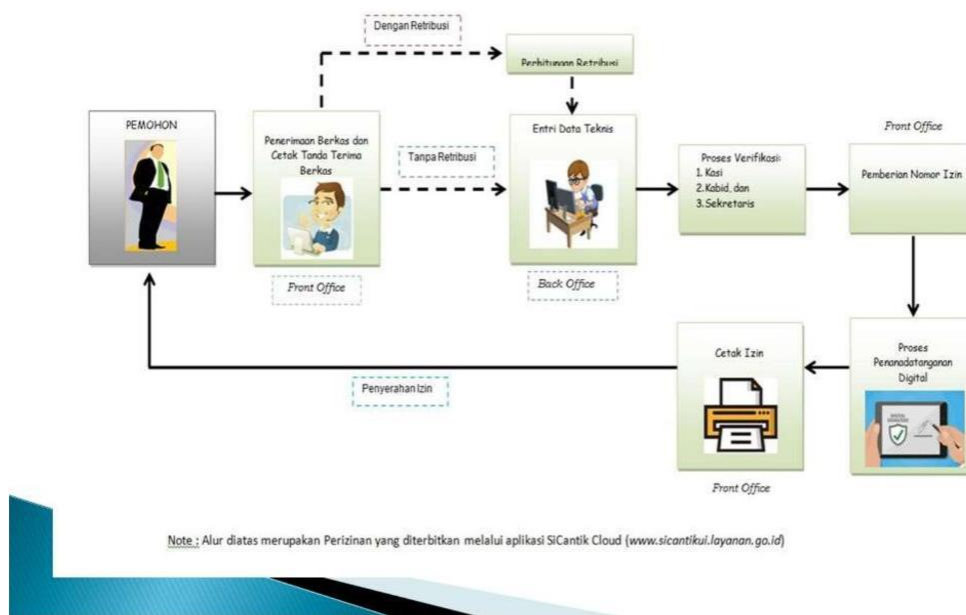
2.5.2 Sistem Si Cantik Cloud

SiCantik merupakan Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi untuk Publik berbasis sistem cloud yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah secara gratis. SiCantik sendiri merupakan aplikasi berbasis *web* yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS) untuk perijinan berusaha maupun layanan lain yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan yang berusaha menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik. OSS dibuat dengan tujuan mempermudah sistem perizinan yang lebih mudah dan terintegrasi secara nasional dan untuk menjamin keamanan layanan. Setiap Izin yang diajukan ke SiCantik Cloud akan diawasi oleh Kemendagri dan KPK untuk pengawasan eMoney, audit KPK dan bank daerah. SiCantik dapat diakses di <https://sicantikui.layanan.go.id>

Keunggulan yang ditawarkan oleh SiCantik adalah sebagai berikut:

1. Mudah (User Friendly), Aplikasi siCANTIK Cloud adalah Platform Aplikasi Perizinan Terpadu berbasis Cloud yang dapat digunakan kapan saja;
2. Fleksibel dan Dinamis, Aplikasi siCANTIK Cloud dapat dikonfigurasi sesuai dengan SOP pelayanan perizinan maupun non-perizinan di K/L/D;
3. Cloud Based & Maintenance Free, tidak perlu menyediakan domain, server, hosting dan/atau data center;
4. Infrastruktur dan Keamanan, Layanan Aplikasi siCANTIK disediakan dan dikelola oleh Kementerian Kominfo.
5. Menghilangkan tatap muka;
6. Mempercepat dan mempermudah Proses Perizinan; dan
7. Efisien, Transparan, Akuntabel.

SiCantik telah mengalami 5 kali pengembangan hingga ke tahap berbasis cloud. Saat ini penggunaan SiCantik telah tersebar di 103 daerah dari total 548 pemda. Lebih dari 34.000 izin telah diterbitkan melalui siCantik. 356 Instansi Pemerintah telah mendapatkan bimtek. Pulau Sumatera telah memperoleh sebanyak 11.762 izin. Pulau Kalimantan telah mendapat 1.786 izin. Pulau Sulawesi mendapat 5.557 izin. Terakhir Papua sebanyak 1.700 izin.



Gambar 1.2. Alur Proses Perizinan melalui Si Cantik Cloud

2.6 Transparansi

Dalam literatur penelitian *Transparency and City Government Communications*, transparansi berarti membuat proses pemerintahan dan pembuatan hukum lebih mudah dipahami oleh publik. Aspek lain juga untuk memberikan umpan balik atas kegiatan pemerintah. Menurut Mardiasmo, transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak – pihak yang membutuhkan informasi.

Finel dan Lord (1999) mendefinisikan transparansi pemerintah sebagai berikut:

Transparansi terdiri dari struktur hukum, politik, dan kelembagaan yang memuat informasi akurat karakteristik dari pemerintah dan masyarakat yang tersedia untuk pihak lain baik di dalam dan di luar sistem politik dalam negeri. Transparansi dapat dikembangkan dengan mekanisme keterbukaan informasi kepada publik. (hal. 316).

Menurut Brad L. Rawlins (2008), dalam komunikasi organisasi modern pemangku kepentingan meminta organisasi untuk transparan dalam memberikan informasi secara jujur dan akurat, tidak hanya sekedar mengungkapkan tapi juga komitmen mencapainya. Rawlins menambahkan dalam transparansi yang dibutuhkan adalah kepercayaan dan bermanfaat dalam menumbuhkan hubungan resiprokal dalam tanggung jawab informasi. Tanggung jawab untuk berbagi informasi yang memungkinkan untuk pemerintahan menjadi transparan menjadi urusan pejabat komunikasi di instansi pemerintah.

Komunikator pemerintah dapat ditemukan di semua tingkatan pemerintahan baik pusat maupun daerah.

Mereka berkewajiban menjaga akses publik terhadap informasi, meningkatkan kesadaran mengenai kebijakan publik dan prosesnya itu sendiri, memfasilitasi umpan balik dan komunikasi dua arah dengan publik, dan memanfaatkan informasi tersebut sebagai bagian dalam meningkatkan kinerja dan akuntabilitas lembaga (Avery dkk 1995;. Garnett, 1997).

Intinya dengan transparansi maka akan muncul partisipasi publik dalam perumusan dan pengawasan kebijakan pemerintah. Hal tersebut memunculkan akuntabilitas bagi penyelenggara negara terutama dalam memperoleh legitimasi atas penyelenggaraan suatu rezim pemerintahan.

2.7 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Hal ini seperti yang tertuang pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE ditujukan untuk untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional juga diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau E-Government, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak lainnya. SPBE memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel, meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas, dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis elektronik.

Pemerintah menyadari pentingnya peran SPBE untuk mendukung semua sektor pembangunan. Upaya untuk mendorong penerapan SPBE telah dilakukan oleh pemerintah dengan menerbitkan peraturan perundang-undangan sektoral yang mengamanatkan perlunya penyelenggaraan sistem informasi atau SPBE. Sejauh ini kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah telah melaksanakan SPBE secara sendiri-sendiri sesuai dengan kapasitasnya, dan mencapai tingkat kemajuan SPBE yang sangat bervariasi secara nasional. Untuk membangun sinergi penerapan SPBE yang berkekuatan hukum antara kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah, diperlukan Rencana Induk SPBE Nasional yang digunakan sebagai pedoman bagi Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mencapai SPBE yang terpadu. Rencana Induk SPBE Nasional disusun dengan memperhatikan arah kebijakan, strategi, dan inisiatif pada bidang tata kelola SPBE, layanan SPBE, TIK, dan SDM untuk mencapai tujuan strategis SPBE tahun 2018 - 2025 dan tujuan pembangunan aparatur negara sebagaimana ditetapkan dalam RPJP Nasional 2005 - 2025 dan Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025. (sumber:spbe.go.id)

2.8 Evaluasi Program Komunikasi

Evaluasi program adalah proses menentukan kualitas suatu program secara sistematis dan bagaimana program tersebut dapat ditingkatkan (Sanders dan Sullins, 2006: 1). Racangan untuk suatu evaluasi didukung oleh (1) seperangkat pengukuran kinerja program secara kuantitatif atau kualitatif (2) seperangkat analisis yang digunakan pengukuran untuk menjawab pertanyaan kunci tentang kinerja program. Smith (2005: 11) mengemukakan bahwa terdapat beberapa jenis

riset yang dapat digunakan dalam program komunikasi, diantaranya adalah *formative research* dan *evaluative research*. Sementara Coffman, J dalam May. 2002: 13 secara spesifik mengkategorisasikan tipe riset evaluasi dalam *public communication campaign* seperti table 2.1 berikut:

Tabel 2.1 : Tipe-tipe evaluasi

Tipe Evaluasi	Definisi
1. Formatif	Evaluasi ini biasanya dilakukan pada awal dan pada proses kampanye untuk melihat kekuatan dan kelemahan dari strategi komponen yang dilakukan.
2. Proses	Penekanan ukuran dilakukan kepada pengukuran usaha dan dampak langsung dari kampanye. Hal-hal yang biasanya lebih bersifat kuantifikasi, misalnya berapa banyak brosur/pamphlet yang disebar, berapa orang yang menghadiri penyuluhan, berapa orang yang terpapar media yang digunakan
3. Hasil	Evaluasi yang menekankan pada pengukuran efek dan perubahan yang dihasilkan dari kampanye. Evaluasi ini bertipe evaluasi outcome atau hasil yang bersifat jangka menengah. Penggalan lebih ditekankan kepada afektif, behavioral dan juga tataran kebijakan
4. Dampak	Evaluasi ini menekankan kepada dampak ditingkat yang lebih besar dari sekedar perubahan perilaku individu. Evaluasi ini umumnya dilakukan untuk melihat apakah kampanye yang telah berjalan dalam waktu yang lama berhasil untuk mendapatkan tujuan yang diinginkan pada awal perencanaan komunikasi.

Bila mengacu pada tabel diatas, maka penelitian ini mengevaluasi pada awal dan pada proses komunikasi untuk melihat dan mengukur kekuatan dan kelemahan dari strategi komunikasi yang terjadi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dikatakan penelitian deskriptif karena menurut Sugiyono (2005 : 11), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain. Mengacu pada pendapat Sugiyono tersebut, penelitian ini berusaha mengetahui Bagaimana mengevaluasi manajemen komunikasi pemerintah yang telah dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat dalam mengkomunikasikan kebijakan transparansi informasi terkait pelayanan perizinan online di Kabupaten Pesisir Barat. Pendekatan kualitatif maksudnya adalah penelitian yang dilakukan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalkan perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2007).

Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan positivisme, atau biasa dikenal dengan penelitian positivisme yaitu penelitian survei dan studi kasus. Untuk penelitian survei meliputi deskriptif, eksploratif dan eksplanatif. Penelitian kualitatif positivisme mengambil langkah-langkah penelitian dapat dirinci

sebagai berikut : memilih masalah, studi pendahuluan, merumuskan masalah, merumuskan hipotesis, memilih pendekatan, menentukan variable, menyusun instrumen, mengumpulkan data, analisis data, menarik kesimpulan dan menulis laporan.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dengan masalah ini, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam, yaitu memberikan pertanyaan terbuka yang mana memotivasi individu untuk mendiskusikan suatu masalah, isu atau suatu pertanyaan yang disesuaikan dengan term mereka (G.M Broom dan DM Dozer, 1990 : 145). Dalam penelitian ini, peneliti akan cenderung menggunakan teknik wawancara berpanduan *guided interview*. Informan penelitian ini menggunakan purposive sampling dikarenakan peneliti merasa sampel yang diambil paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti awal tersebut, kemudian dikembangkan wawancara.

Adapun informan yang sudah ditentukan sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Pesisir Barat
- b. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Pesisir Barat
- c. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan
- d. Kepala Bidang Data dan Pengaduan
- e. Pemohon izin usaha melalui aplikasi Si Cantik dan OSS di Kabupaten Pesisir Barat

f. Media Lokal Lampung TV wilayah area Kabupaten Pesisir Barat

2. Teknik dokumentasi

Pengumpulan data-data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan berbagai cara agar tersusun secara lengkap. Untuk itu maka dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan teknik dokumentasi. “Metode dokumentasi yakni metode dalam mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya “ (Suharsimi Arikunto, 2010: 274). Menurut pendapat Sugiyono (2003:140) , dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang dihasilkan dari catatan penting yang sesuai dengan apa yang sedang diteliti. Catatan penting itu mempunyai fungsi untuk digunakan sebagai data pendukung dan pelengkap data primer yang diperoleh dari teknik wawancara.

Pengumpulan data melalui dokumen dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

- a. Rencana Strategi Dinas Penanaman Modal dan PTSP
- b. Profil Dinas Penanaman Modal dan PTSP
- c. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP
- d. Kerangka Acuan Kegiatan/Dokumen Pelaksanaan Anggaran

3.3 Teknik Sampling

Sampling dalam penelitian empirik diartikan sebagai proses pemilihan atau penentuan sampel (contoh). Secara konvensional, konsep sampel (contoh)

menunjuk pada bagian dari populasi. Akan tetapi, dalam penelitian kualitatif tidak bermaksud untuk menggambarkan karakteristik populasi atau menarik generalisasi kesimpulan yang berlaku bagi suatu populasi, melainkan lebih berfokus kepada representasi terhadap fenomena sosial. Data atau informasi harus ditelusuri seluas-luasnya sesuai dengan keadaan yang ada. Hanya dengan demikian, peneliti mampu mendeskripsikan fenomena yang diteliti secara utuh (Burhan Bungin, 2012:53). Menurut Sugiyono, dalam penelitian kualitatif teknik sampling yang lebih sering digunakan adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan.

Sementara itu menurut Burhan Bungin (2012:53), dalam prosedur sampling yang paling penting adalah bagaimana menentukan informan kunci (key informan) atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi. Memilih sampel, dalam hal ini informan kunci atau situasi sosial lebih tepat dilakukan dengan sengaja atau bertujuan, yakni dengan purposive sampling. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Karena peneliti merasa sampel yang diambil paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti.

Penggunaan purposive sampling dalam penelitian ini yaitu bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana Manajemen Komunikasi Pemerintah Dalam Kebijakan Peningkatan Pelayanan Perizinan Berbasis Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat.

3.4 Informan Penelitian

Dalam penelitian studi kasus ini, peneliti menggunakan teknik sampel purposif dengan objek penelitian utama pejabat pemerintah, pihak lain (*quasi-department*) dan media lokal menjadi bagian dalam proses komunikasi kebijakan transparansi informasi. Teknik sampling memungkinkan peneliti untuk memilih sampel untuk sesuai dengan tujuan penelitian.

Peneliti memiliki pengetahuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa kelompok tertentu adalah penting untuk penelitian kita dan kita memilih mereka subyek yang kita rasakan yang 'khas' contoh masalah yang ingin kita teliti (Alston dan Bowles ,2003:89-90)

Dalam penelitian ini akan menggunakan beberapa narasumber dari tiga elemen yaitu pemerintah, masyarakat dan media lokal, antara lain :

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (NS-1);
2. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (NS-2)
3. Kepala Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (NS-3)
4. Kepala Bidang Data dan Pengaduan (NS-4)
5. Pemohon izin melalui OSS dan Si Cantik (NS-5);
6. Pemohon Izin usaha aplikasi Si Cantik (NS-6)
7. Lampung TV sebagai Media (NS-7)

Stake dalam Creswell (2007:165) menyarankan empat bentuk analisa dan

interpretasi data dalam penelitian studi kasus. Pertama, agregasi kategorikal, peneliti mencari sebuah koleksi contoh dari data, dan berharap bahwa pemaknaan terhadap isu terkait akan muncul. Kedua, interpretasi langsung, pada satu sisi, peneliti studi kasus mencari contoh tunggal dan kemudian memaknainya tanpa melihat dari banyak contoh lain. Hal ini merupakan sebuah proses menyatukan data-data yang terpisah dan menaruhnya bersama-sama agar menjadi bermakna. Ketiga, peneliti harus menetapkan pola dan melihat hubungannya antara dua atau lebih kategori.

Keempat, peneliti harus mengembangkan generalisasi alamiah dari menganalisa data, kesimpulan bahwa orang dapat belajar dari kasus. Salah satu persoalan utama dalam penelitian kualitatif adalah ragamnya analisa data yang digunakan, ini merupakan kelebihan sekaligus kekurangan terutama bagi peneliti pemula.

Miles dan Huberman (1994:10-12) berpendapat analisis penelitian kualitatif terdiri dari tiga tahapan: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), gambaran kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

1. Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah yang muncul dari pengamatan di lapangan. Reduksi data berkaitan juga dengan prinsip semuanya itu merupakan pilihan analitis (Milles dan Huberman, 1992:163). Reduksi data terjadi secara terus menerus sepanjang proses penelitian kualitatif. Bahkan sebelum data dikumpulkan, reduksi data ini terjadi pada saat peneliti memutuskan

(selalu tanpa kesadaran penuh) kerangka konseptual apa yang digunakan, kasus apa yang diteliti, pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan, dan pendekatan pengumpulan data yang digunakan. Setelah pengumpulan data berlangsung, tahapan selanjutnya dari reduksi data terjadi (penulisan kesimpulan, *coding*, pembuatan kluster, pembuatan partisi, penulisan memo). Reduksi data atau proses transformasi berlanjut setelah pekerjaan lapangan, sampai penulisan akhir selesai;

2. Penyajian data, yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam hal ini antara lain berbagai tipe matriks, grafik, bagan, dll. Semuanya didesain untuk membentuk informasi yang terorganisasi sehingga mudah dipahami, bentuk sederhana sehingga peneliti dapat melihat apa yang terjadi atau mengambil kesimpulan atau bergerak ke tahapan analisis lanjutan. Seperti halnya reduksi data penciptaan dan penggunaan penyajian data tidak terpisah dari analisis. Hal ini bagian dari analisis. Mendesain sebuah penyajian data-memutuskan kolom dan baris dari matriks untuk data kualitatif dan memutuskan data mana, dalam bentuk apa, yang harus dimasukkan ke dalam matriks- adalah aktivitas analisis;
3. Menarik kesimpulan atau verifikasi dari awal peneliti mencari arti benda-benda dengan mencatat keteraturannya, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang memungkinkan, alur sebab akibat dan proporsi. Kesimpulan akhir mungkin tidak akan muncul sampai selesainya

pengumpulan data, bergantung pada ukuran catatan lapangan: koding, storage, metode pengumpulan data yang digunakan, tingkat kepuasan peneliti, dan kebutuhan dana. Gambaran kesimpulan, dalam pandangan, masihlah belum utuh. Gambaran kesimpulan masih perlu diverifikasi oleh peneliti. Kesimpulan yang muncul dari data-data penelitian harus dites dari segi masuk akal, kekokohan, dan bisa dikonfirmasi.

Dalam studi kasus deskriptif penjabaran pola masih akan relevan sepanjang pola variabel spesifik yang diprediksikan ditentukan sebelum pengumpulan data. Dimana munculnya variabel dependen non-equivalen bila ditemukan selama penelitian berlangsung dapat dijadikan pola.

3.4 Kredibilitas Penelitian

Eisner (Cresswell, 2007:204) tidak menggunakan istilah "validitas" penelitian, tetapi menggunakan istilah kredibilitas penelitian kualitatif. Eisner mengkonstruksi tiga standar kredibilitas penelitian kualitatif sebagai berikut: bukti-bukti kuat struktural, validasi konsensual dan terakhir kecukupan petunjuk. Pertama, dalam bukti-bukti kuat struktural, peneliti menghubungkan berbagai jenis tipe data untuk mendukung atau mengkontradiksi interpretasi. Eisner menggambarkan proses kerja peneliti seperti proses kerja detektif, peneliti mengkompilasi satu demi satu bukti dan kemudian memformulasi menjadi satu kesatuan yang utuh. Kedua dalam validasi konsensual, peneliti mencari pendapat-pendapat dari pihak lain. Terakhir, kecukupan petunjuk, menyarankan pentingnya kritisisme, dan Eisner menggambarkan tujuan kritisisme adalah memperjelas masalah dan membawa kepada tataran pemahaman dan persepsi manusia kepada taraf yang lebih

kompleks dan peka.

3.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan terhadap manajemen komunikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat dalam peningkatan pelayanan perizinan berbasis online dan konsepsi melibatkan pendapat masyarakat dan media lokal dalam menguji relevansi konsepsi manajemen yang telah ditetapkan.

Adapun kegiatan yang menjadi objek penelitian pelayanan perizinan secara online melalui aplikasi sebagai berikut;

1. Sistem Online Single Submission

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission (**OSS**) adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga **OSS** untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. pemerintah juga mengeluarkan aturan guna mempermudah pelaku usaha. Pada pelayanan OSS ini peneliti akan mengukur bagaimana keberhasilan PTSP Pesisir Barat dalam mensosialisasikan kepada masyarakat pelaku usaha di Kabupaten Pesisir Barat.

2. Aplikasi Si Cantik Cloud

SiCantik merupakan Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi untuk Publik berbasis sistem cloud yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah secara gratis. SiCantik sendiri merupakan aplikasi berbasis *web* yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS)

untuk perijinan berusaha maupun layanan lain yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Pesisir Barat.

Korelasi PTSP Pesisir Barat dengan Masyarakat Pelaku Usaha dalam penelitian menekankan pada

- a. Memberikan fasilitas bagi pelaku usaha untuk terhubung dengan semua pemangku kepentingan dan memperoleh izin secara aman, cepat, dan *realtime*.
- b. .Memberikan fasilitas bagi pelaku usaha dalam melakukan pembuatan melalui OSS dan Si Cantik dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat.
- c. Memberikan fasilitas bagi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB)

Semua aktivitas tersebut dilaksanakan oleh Bidang Perizinan yang mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan berdasarkan dokumen rencana strategis Dinas Penanaman Modal dan PTSP Pesisir Barat.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dalam upaya menjawab pertanyaan penelitian tentang bagaimana tugas, fungsi, dan peran pemerintah dalam mengidentifikasi permasalahan, merencanakan dan menyusun program, mengkomunikasikan dan mengevaluasi komunikasi kebijakan pelayanan perizinan *online*, dapat disimpulkan antara lain :

1. Dinas Penanaman Modal dan PTSP melalui bidang perizina melakukan keempat tahap ini untuk membentuk dan meningkatkan pelayanan Dimulai dengan *self*, dimana pada tahap ini melakukan manajemen diri, tahap selanjutnya yaitu interpersonal, pada tahap ini dilakukan penetapan sasaran dan tujuan. Tahap ketiga yakni *sytem*, pada tahap ini dilakukan pemilihan saluran komunikasi dan perlengkapan yang dibutuhkan. Tahap terakhir adalah *competence*, pada tahap ini yang dilakukan adalah mengatur strategi yang dipilih dengan ditunjukan evaluasi program.
2. Analisis Situasi oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Pesisir Barat dalam kebijakan perizinan online masih belum optimal. Analisis pemangku kepentingan tidak dilakukan secara komprehensif dimana fokus hanya pada sasaran masyarakat sebagai fokus utama dan kurangnya keterlibatan media dalam penyebaran informasi. Kegiatan riset yang dilakukan adalah studi dokumen, wawancara dan *Focus Group Discussion* (FGD).

3. Model perencanaan yang diterapkan adalah *evolutionary mode*, membuat rencana jangka panjang dengan tetap menyediakan ruang akan penyesuaian ketika menghadapi dinamika perubahan regulasi terkait perizinan. Perencanaan komunikasi pemerintah relative bagus dan terarah, namun lemah dalam implementasinya.
4. Aksi komunikasi yang dilakukan berupa sosialisasi perizinan online atas penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) dan Si Cantik Cloud dan Forum Grup Diskusi dan faktanya belum maksimal.. Kendala implementasi komunikasi adalah kredibilitas organisasi karena lemahnya regulasi, dukungan anggaran, kualitas aparatur dan pemahaman masyarakat akan perubahan mekanisme perizinan
5. Evaluasi atas kegiatan komunikasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Pesisir Barat secara metodologis baik kuantitatif maupun kualitatif terkait kebijakan perizinan online belum dilakukan dan hanya melaporkan kegiatan secara bukti penyerapan anggaran. Evaluasi komunikasi yang sudah berjalan adalah klaim hasil nyata atau *judgmental assessment* dan keluaran komunikasi.

5.2 Saran

Dari hasil kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terkait manajemen komunikasi pemerintah dalam kebijakan perizinan online antara lain:

1. Berdasarkan hasil penelitian, kebijakan perizinan online masih mendapatkan resistensi tinggi dan minim partisipasi dari masyarakat.

Untuk itu perlu diadakan penelitian lebih mendalam terkait proses komunikasi pemerintah berkaitan dengan regulasi penerapan perizinan online.

2. Dalam rangka mempertajam analisa situasi kebijakan publik, DPMPTSP Pesisir Barat perlu menggunakan pendekatan riset formal seperti survey, analisis konten, polling, dsb. Pendekatan ini efektif untuk mendapatkan informasi obyektif dan mengurangi ketidakpastian dalam menyusun perencanaan komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Anwar. (1984). *Strategi Komunikasi : Suatu Pengantar Ringkas*, Bandung Armico
- Avery, G.D., Bedrosian, J.M., Brucci, S.J., Dennis, L.B., Keane, J.F., & Koch, G. (1995). Public affairs in the public sector. In L.B. Dennis (Ed.), *Practical public affairs in an era of change: A communications guide for business, government, and college* (157-177). New York: Public Relations Society of America and University Press of America, Inc
- Baker, C. G. J. (1997). *Industrial Drying of Foods*. Blackie Academic & Profesional. London.
- Coffman, J. (2002, May). *Public communication campaign evaluation: An environmental scan of challenges, criticisms, practice, and opportunities*. Cambridge, MA: Harvard Family Research Project.
- Communication Skills*. Eight Edition. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.
- Cutlip, Center and Broom. (2006). *Effective Public Relations*, Jakarta: Prenada Media
- Diwan, Parag, 1999, *Communication Management*, Jakarta: Erlangga
- Effendy, Onong Uchjana (1986), *Dimensi-Dimensi Komunikasi*, Bandung : Alumni
- Effendy, Onong Uchyana. (1997). *Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung : PT Remaja Rosda Karya
- Effendy, Onong Uchyana. (2000). *Dinamika Komunikasi*, Bandung : PT Citra Aditya Bakti
- Effendy, Onong Uchyana. (2003). *Ilmu, teori dan filsafat Komunikasi*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Finel, B. I. & Lord, K. M. (1999). The surprising logic of transparency. *International Studies Quarterly*, 43, 315-339.
- Garnet, James L. 'Effective Communications in Government', dalam James L. Perry, editor. 1989. *Handbook of Public Administration*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Garnett, (1997). Administrative communication: Domain, threats, and legitimacy. In J.L

- Gondokusumo, A.A. 1980. *Komunikasi Penugasan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Gordon, Judith R. 1993: *A Diagnostic Approach to Organizational Behavior*, fourth edition. Allyn and Bacon.
- Huseman, Richard C. 1984. *Business Communication*. Rinehart and Winston.
- Hidayat, Dasrun. 2012. *Komunikasi Antarpribadi dan Medianya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Katz, Daniel and Robert L. Kahn. 1978. *The Psychology of Organization*. New York: John Wiley & Sons.
- Malone, Samuel A. 1997. *Mind Skills for Managers*. England: Gower Publishing Limited.
- Miles, M. B., and A. M. Huberman. (1994). *Qualitative data analysis*. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Miner, John B. and Mary Green Miner. 1985. *Personnel and Industrial Relations*, fourth edition. New York: McMillan Publishing Company.
- Moleong. (1999). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Rosdakarya
- Morissan, Andy Wardhani, 2009, *Teori Komunikasi*, Bogor, Ghalia Indonesia
- Morissan, Andy Wardhani, 2013, *Teori Komunikasi Komunikator, Pesan, Percakapan dan Hubungan (Interpersonal)*, Bogor, Ghalia Indonesia
- Mulyana, Dedy. (1999). *Nuansa-Nuansa Komunikasi (Meneropong Politik dan Budaya Komunikasi Masyarakat Kontemporer)*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Myers, Michele Tolela and Gail E. Myers. 1982. *Managing by Communication: An Organizational Approach*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Nazzmuzaman, Elpi. 2004. *Kegagalan Demokrasi: Analisis Ekonomi Kelembagaan*. Bandung: Bandung Institute of Governance Studies (BIGS).
- Pearce II, John A. and Richard B. Robinson, Jr. 1989. *Management*. Singapore: McGraw-Hill, Inc.
- Pfetsch, Barbara. 1999. *Government News Management ² Strategic Communication in Comparative Perspective*. Tersedia di <http://bibliothek.wzberlin.de/pdf/1999/iii99-101.pdf>
- Process, dalam Richard J. Stilman II. 1992. *Public Administration: Concepts and Cases*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Rawlins, B. L. (2009). Give the Emperor a Mirror: Toward Developing a Pemangku kepentingan Measurement of Organizational Transparency.

Journal of Public Relations Research, Vol. 21, pp. 71-99.

Rogers, Everett M. and Rekha Agarwala Rogers. 1976. *Communication in Organizations*. New York: The Free Press.

Sendjaja, Sasa Djuarsa. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka

Siamad, Dahlan. 1999. *Managemen lembaga Keuangan*. Fakultas Ekonomi UI, Jakarta.

Simon, Herbert A., Donald W. Smithburg, and Victor A. Thomson, *The Communication*

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Suminar, Jenny Ratna (2014) *Komunikasi Organisasi*. In: *Dasar-dasar Komunikasi Organisasional: Pengertian, Ruang Lingkup, dan Peranan Komunikasi*. Universitas Terbuka, Jakarta,

Verderber, Rudolph F. and Kathleen S. Verderber. 1998. *Inter-Act: Using Interpersonal*

Sumber Jurnal :

Beach, Dale S. 1975. *Personnel: The Management of People at Work*, third edition. New York:

MacMillan Publishing Co, Inc. Central Information and Public Relations Department Press and Public Information Division. 1997. *Coursebook Government Communication and Public Information*. Tersedia di <http://unfccc.int/cop?/issues/clearing/syllabus.pdf>.

Andy Corry Wardhani, 2014, *KOMUNIKASI PEMERINTAHAN DAERAH BERBASIS* digilib.unila.ac.id

Dewi Widowati, 2016 *DIALEKTIKA MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM PERUSAHAAN*. Studylibid.com

Jurnal Administrasi Publik, Vol. 3, No. 1, 2004 54

Sumber lainnya :

<https://aptika.kominfo.go.id/2019/09/sicantik-cloud/>

[www. BKPM.go.id](http://www.BKPM.go.id)

www.spbe.go.id