

**ANALISIS PROSES KOMUNIKASI PUBLIK PEJABAT
LAYANAN TERPADU SATU PINTU KEPADA
MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN DI PEMKAB LABUHANBATU SELATAN**

TESIS

*Diajukan Untuk Memenuhi salah satu Syarat Memperoleh
Gelar Magister Ilmu Komunikasi (M.Ikom)
Dalam Bidang Ilmu Komunikasi*

Oleh:

JAM'AH HARAHAHAP

NPM: 2220040002



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

PENGESAHAN TESIS

Nama : **JAM'AH HARAHAHAP**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2220040002**

Program Studi : **Magister Ilmu Komunikasi**

Judul Tesis : **ANALISIS PROSES KOMUNIKASI PUBLIK
PEJABAT LAYANAN TERPADU SATU PINTU
KEPADA MASYARAKAT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI
PEMKAB LABUHANBATU SELATAN**

Pengesahan Tesis

Medan, 13 September 2024

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

RAHMANITA GNTING, M.Sc., Ph.D

Dr. ARIFIN SALEH, MSP

Diketahui

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Direktur

Ketua Program Studi

Prof. Dr. TRIONO EDDY, S.H., M.Hum.

RAHMANITA GINTING, M.Sc., Ph.D

PENGESAHAN

**ANALISIS PROSES KOMUNIKASI PUBLIK PEJABAT LAYANAN
TERPADU SATU PINTU KEPADA MASYARAKAT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI PEMKAB
LABUHANBATU SELATAN**

JAM'AH HARAHAP

2220040002

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tesis ini telah dipertahankan di Hadapan Komisi Penguji yang dibentuk oleh Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Dinyatakan Lulus dalam Ujian Tesis dan Berhak Menyandang Gelar Magister Ilmu Komunikasi (M.I.Kom) Pada Hari Jum'at, Tanggal 13 September 2024

Komisi Penguji

1. **Assoc. Prof. Dr. RUDIANTO, S.Sos., M.Si.,**
Ketua

1.....

2. **Assoc. Prof. Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos.,**
M.I.Kom
Sekrsetaris

2.....

3. **Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom**
Anggota

3.....

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

SURAT PERNYATAAN

ANALISIS PROSES KOMUNIKASI PUBLIK PEJABAT LAYANAN TERPADU SATU PINTU KEPADA MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI PEMKAB LABUHANBATU SELATAN

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa :

1. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Magister Pada Program Magister Ilmu Komunikasi Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara merupakan hasil karya peneliti sendiri.
2. Tesis ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik (Sarjana, Magister, dan/atau Doktor) baik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara maupun di perguruan lain.
3. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Komite Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
4. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama penagarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya peneliti sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, peneliti bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang peneliti sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 13 September 2024

Penulis



JAM'AH HARAHAP
NPM : 2220040002

ANALISIS PROSES KOMUNIKASI PUBLIK PEJABAT LAYANAN TERPADU SATU PINTU KEPADA MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI PEMKAB LABUHANBATU SELATAN

**JAM'AH HARAHAP
NPM. 2220040002**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses komunikasi publik pejabat Layanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan di Pemkab Labuhanbatu Selatan dan menganalisis hambatan proses komunikasi publik pejabat Layanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan di Pemkab Labuhanbatu Selatan. Teori yang digunakan adalah teori komunikasi publik, pelayanan publik dan kualitas layanan. Metode penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas, Sekretaris, Petugas pelayanan dan masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian dan pembahasan ini dapat disimpulkan proses komunikasi publik pejabat Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan sudah efektif dimana komunikasi yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat melangsungkan proses pengurusan izin baik secara langsung maupun tidak langsung di PTSP Pemkab Labuhanbatu Selatan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sudah memilih media yang tepat untuk melakukan proses komunikasi publik untuk mempermudah masyarakat dalam hal kepengurusan izin. Jika terdapat masalah gangguan jaringan pada saat proses pendaftaran izin, maka komunikator PTSP memilih media sosial instagram, facebook, WhatsApp untuk memberikan informasi lebih lanjut terkait permasalahan tersebut sehingga masyarakat juga mudah untuk melihat informasi PTSP di media sosial tanpa harus sering-sering ke kantor PTSP menanyakan informasi yang ada di PTSP Pemkab Labuhanbatu Selatan, sehingga kualitas Komunikasi PTSP sudah memberikan yang terbaik untuk masyarakat, dan sesuai dengan tujuan yang dicapai PTSP. Hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi publik pejabat layanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan kualitas layanana yaitu terdapat pada masyarakat (pengguna layanan) yang sebagai sipenerima pesan dalam artian kurangnya perhatian saat menerima/mendengarkan pesan ataupun informasi terkait estimasi proses penyelesaian izin yang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang disampaikan komunikator PTSP, namun masyarakat bersikap sesuai keinginannya, untuk percepatan dalam soal estimasi penyelesaian izin yang melanggar Standar Operasioanl Proseur PTSP dan kurang menanggapi informasi yang benar tersebut sehingga kurangnya pemahaman terhadap apa yang disampaikan.

Kata Kunci : Analisis, Komunikasi Publik, Kualitas Layanan, PTSP
Proses Komunikasi Publik

**ANALYSIS OF THE PUBLIC COMMUNICATION PROCESS OF ONE-
DOOR INTEGRATED SERVICE OFFICERS TO THE COMMUNITY
IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES IN LABUHANBATU
SELATAN REGENCY GOVERNMENT**

**JAM'AH HARAHAHAP
NPM. 2220040002**

ABSTRACT

This research aims to analyze the public communication process of One Stop Integrated Service officials to the community in improving the quality of services in the South Labuhanbatu Regency Government and analyze the obstacles to the public communication process of One Stop Integrated Service officials to the community in improving the quality of services in the South Labuhanbatu Regency Government. The theory used is the theory of public communication, public services and service quality. This research method is a qualitative research method. The informants in this research were the Head of Department, Secretary, service officers and the people of South Labuhanbatu Regency. Data analysis techniques use data reduction, data presentation and drawing conclusions or verifying conclusions. The results of this research and discussion can be concluded that the public communication process of One Stop Integrated Service (PTSP) officials to the community in improving service quality has been effective where the communication used is in accordance with the community's needs when carrying out the permit processing process both directly and indirectly at the Labuhanbatu District Government PTSP South. One Stop Integrated Services (PTSP) has chosen the right media to carry out the public communication process to make it easier for the public to manage permits. If there is a network disruption problem during the permit registration process, the PTSP communicator chooses the social media Instagram, Facebook, WhatsApp to provide further information regarding this problem so that it is easy for the public to see PTSP information on social media without having to frequently go to the PTSP office to ask. information available in the South Labuhanbatu Regency Government PTSP, so that the quality of PTSP Communication has provided the best for the community, and is in accordance with the objectives achieved by PTSP. Obstacles that occur in the public communication process of One Stop Integrated Service officials in improving service quality include the public (service users) who are the recipients of messages in the sense of a lack of attention when receiving/listening to messages or information related to the estimation of the permit completion process which is in accordance with Operational Standards. The procedures conveyed by the PTSP communicator, but the community behaved according to their wishes, to speed up the estimation of permit completion which violated the PTSP Standard Operational Procedures and did not respond to the correct information resulting in a lack of understanding of what was conveyed.

Keywords: *Analysis, Public Communication, Service Quality, PTSP
Public Communication Process*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini yang berjudul “ Analisis Proses Komunikasi Publik Pejabat Layanan Terpadu Satu Pintu Kepada Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Pemkab Labuhanbatu Selatan. Tesis ini dibuat untuk memenuhi syarat kelulusan dalam mendapatkan gelar Magister Ilmu Komunikasi (M.Ikom) di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) Sholawat serta salam juga disampaikan kepada junjungan Nabi Besar Nabi Muhammad SAW semoga kita semua mendapatkan pertolongan di hadapan Allah SWT kelak, Amiin

Penelitian Tesis ini peneliti persembahkan secara khusus dan istimewa kepada kedua orangtua tercinta Bapak H. Daud Bakti Harahap dan Ibunda Hj. Masni Batubara yang menjadi sandaran terkuat dan telah banyak mendapatkan bantuan, dukungan doa, yang terus menjadi penyemangat, dan terus memberikan kasih sayang dan selalu memberikan motivasi selama ini, kepada Abang Muhammad Amin Harahap dan kakak Selviah Harahap, Kakak Nurhayani Harahap, STr. Keb, M.KM, dan abang Tomy Sun Siagian, SE, MM serta adik-adik tercinta yaitu Khairul Anwar Harahap, S.Sos, Romadona Harahap, Cahaya Kurnia Harahap yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada peneliti.

Selama penyusunan tesis ini peneliti memperoleh banyak bimbingan saran dan dorongan semangat dari berbagai pihak untuk ini dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Triono Eddy, SH, M.Hum., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara – Medan.
3. Ibu Hj. Rahmanita Ginting, M.Sc, Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi dan Dosen pembimbing I yang telah banyak menyediakan waktu, dan tiada jemu, dan tiada lelah membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
4. Bapak Dr. Muhammad Thariq, S.Sos., M.Ikom., selaku Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Arifin Saleh, M.SP selaku Dosen pembimbing II yang telah banyak menyediakan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan saran dalam penyusunan tesis ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen yang mengajar pada kelas Executive Regular-C MIKOM Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Terimakasih kepada Ibu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Ibu Asmamu Harahap, SKM., M.M yang telah banyak memberikan waktu, pikiran dan semangat kepada penulis.
8. Rekan-Rekan Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang tidak dapat peneliti

sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dan kemudahan untuk melakukan riset, dan memberikan data-data kebutuhan penulis menyelesaikan tesis ini.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna untuk itu peneliti menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun kualitas tesis ini ke arah yang di inginkan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih.

Medan, September 2024

Peneliti

JAM'AH HARAHAHAP
NPM. 2220040002

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB IPENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Pengertian dan Defenisi Komunikasi Publik	8
2.2. Proses Komunikasi Publik	14
2.3. Tujuan Komunikasi Publik	16
2.4. Hambatan Proses Komunikasi Publik.....	23
2.5. Fungsi Komunikasi Publik	23
2.6. Pelayanan Publik	24
2.7. Kualitas Layanan	34
2.8. Kajian Penelitian Terdahulu.....	41
2.9. Kerangka Berfikir	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1. Metode Penelitian	48
3.2. Subjek dan Objek Penelitian	48
3.3. Informan Penelitian.....	49
3.4. Kategorisasi Penelitian.....	49
3.5. Teknik Pengumpulan Data	50
3.6. Teknik Analisis Data	51

3.7. Teknik Keabsahan Data	52
3.8. Lokasi dan waktu penelitian.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1. Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Analisis Proses Komunikasi Publik PTSP	68
4.1.2 Hambatan Proses Komunikasi Publik PTSP	81
4.2. Pembahasan.....	91
4.2.1 Analisis Proses Komunikasi Publik PTSP	91
4.2.2 Hambatan Proses Komunikasi Publik PTSP	100
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1. Simpulan	102
5.2. Saran... ..	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

3.1. Kategorisasi Penelitian.....	50
3.2. Jadwal dan Waktu Penelitian	54
4.1. SDM ASN Berdasarkan Golongan	63
4.2. SDM ASN Berdasarkan Pendidikan.....	64
4.3. SDM ASN Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.4. Jenis-Jenis Layanan dan Estimasi perizinan	83
4.5. Tujuan dan Sasaran Komunikasi Publik	95

DAFTAR GAMBAR

2.1. Proses Komunikasi Publik	13
2.2. Kerangka Konsep Analisis Proses Komunikasi Publik	47
4.1. Struktur Organisasi DPMPTSP Kab.Labuhanbatu Selatan	65
4.2. Tanda Terima berkas pendaftaran perizinan DPMPTSP	67
4.3. Bagan Alur Proses Perizinan	89
4.4. Aplikasi SiCANTIK CLOUD	90

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi publik menduduki peranan sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan, karena bentuk semua pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Sebaliknya ketidakmampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk.

Suatu layanan dikatakan baik jika tingkat kepuasan masyarakat tinggi. Namun berdasarkan informasi dari media masa atau media sosial atau masyarakat, banyak mendapatkan informasi bahwa banyaknya keluhan yang datang dari masyarakat menandakan suatu pelayanan itu buruk, sehingga pelayanan harus ditingkatkan. Tingkat kepuasan masyarakat ini juga menjadi tolak ukur penyelenggara pelayanan. Pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya.

Baik tidaknya komunikasi publik atau pemerintahan di lihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat (Suhartoyo, 2019). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan ialah yang merupakan sebagai layanan publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu instansi yang fungsi utamanya adalah memberikan

pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya, dengan menciptakan ketentraman dan ketertiban serta mengayomi masyarakatnya.

Proses komunikasi publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu saat ini dengan memperhatikan beberapa hal antara lain: 1) peranan komunikator dalam komunikasi, 2) pengkajian tujuan pesan komunikasi, 3) pemilihan media komunikasi, 4) Mengenali sasaran komunikasi. Maka dari itu proses komunikasi merupakan kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), komunikan, sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang efektif. Model perencanaan komunikasi dapat di jadikan sebagai metode membangun proses komunikasi yang efektif.

Proses komunikasi publik dengan beberapa komponen-komponen di atas di lakukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk memudahkan komunikator PTSP dalam melakukan proses komunikasi publik kepada masyarakat, baik secara tatap muka langsung maupun menggunakan media dalam penyebaran informasi terkait pelayanan perizinan. Memilih media yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga merupakan hal yang penting bagi PTSP Pemkab Labuhanbatu Selatan.

Pemilihan tempat penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan ini di karenakan beberapa alasannya salah satunya adalah keinginan penulis untuk mengupas tuntas dan menganalisis proses komunikasi publik dalam meningkatkan kualitas layanan di Pemkab Labuhanbatu Selatan, karena sebelumnya pernah ada beberapa informasi

dari masyarakat bahwa kualitas layanan yang diberikan kurang baik, dalam proses pelayanan perizinan, sehingga kualitas layanan pun kurang baik.

Kualitas Komunikasi publik sangat bergantung pada kinerja pegawai yang memberikan pelayanan. Jika kinerjanya bagus maka kualitas komunikasi publik yang diberikan juga baik. Jika komunikasi publik pejabat dan staf berkinerja buruk, tidak kompeten, dan tidak memiliki integritas. Lalu, performa yang dihasilkan juga sangat buruk. Kecenderungan rendahnya kualitas proses komunikasi yang diberikan birokrasi di Indonesia, terjadi di semua organisasi atau birokrasi pemerintahan.

Sebagaimana juga yang sering kali dimuat dan diliput dalam berbagai media massa. Kecenderungan tersebut terjadi baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah, termasuk pada organisasi birokrasi pemerintahan daerah, pemerintah kota maupun pemerintah kabupaten, kecamatan dan kelurahan/desa. Digitalisasi birokrasi menjadi sebuah tuntutan yang sangat mendesak untuk di penuhi, demi untuk meningkatkan kemudahan dan kecepatan proses pelayanan, serta untuk transparansi dan akuntabilitas kualitas pelayanan. Pelayanan publik adalah wajah konkret kehadiran Negara dalam kehidupan masyarakat sehari-hari (Kusmiyati, Ginting, dan Thariq, 2023).

Pelayanan dari instansi pemerintah diharapkan sesuai standar pelayanan dan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat. Persoalan kinerja komunikasi publik memang tidak serta merta ditimbulkan dari Aparatur Sipil Negara saja, tetapi aspek lain dapat mempengaruhi kinerja yang buruk. Tetapi aspek paling penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah sumber daya aparatur atau Aparatur Sipil Negara.

Sebagai pelayan yang bersentuhan secara langsung dengan penerima layanan, maka sudah sepantasnya berlaku adil dan bijaksana serta arif. Perilaku yang baik, sikap yang sopan dan penyampaian yang santun dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah sebuah tindakan terpuji. Secara komunikatif, hal itu sudah dapat memberikan kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat (Hayat, 2019).

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi antara komunikator, dalam hal ini sumber pemberi informasi atau pesan kepada komunikan sang penerima pesan melalui saluran atau media yang dapat juga disebut sebagai sistem/alat tertentu dengan tujuan mencapai kesamaan makna informasi/pesan.

Komunikasi dan komunikasi publik secara umum merupakan sebuah proses dimana terdapat sumber yang menyampaikan pesan atau informasi, dan terdapat penerima pesan atau informasi tersebut, yang membedakannya yaitu sang penerima pesan informasi disampaikan, apakah ia orang pribadi atautkah mereka publik dalam hal ini masyarakat luas (Megawati, 2019).

Komunikasi memerlukan semua jenis pelayanan publik, baik barang maupun jasa, sehingga sangat penting dan strategis dalam hal pelayanan publik. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Sebaliknya, ketidakmampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk (Megawati,2019).

Kita harus menyadari bahwa aspek komunikasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peristiwa-peristiwa komunikasi yang di amati dalam ilmu komunikasi sangat luas dan kompleks karena menyangkut berbagai aspek sosial, budaya, ekonomi dan politik dari kehidupan manusia. Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu pertama, faktor dari pihak sender atau disebut juga komunikator yang terdiri dari : a) keterampilan sender, b) Sikap, c) pengetahuan sender dan d) media saluran yang di gunakan oleh sender. Dan yang kedua, faktor dari pihak receiver, yaitu : a) keterampilan receiver, b) sikap receiver, c) pengetahuan receiver dan d) media saluran komunikasi. Sedangkan faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah perkembangan persepsi, dan latar belakang sosial budaya dan emosi (Ginting, 2021).

Oleh Karena itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai pelayanan publik juga harus sangat memperhatikan aspek komunikasi. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat menyebabkan aliran informasi pelayanan publik terganggu atau tersumbat. Hasil penelitian yang di lakukan oleh (Hardiyansyah, 2011) menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik tersebut ditentukan oleh dimensi-dimensi komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Konsep baru yang dikemukakan dalam penelitian tersebut adalah: “Dalam kegiatan pelayanan perizinan, kualitas pelayanan perizinan tergantung pada kualitas komunikator, kualitas pesan, media, komunikan, dan efek. Selain dari faktor komunikasi yang menjadi penghambat kualitas layanan pada

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemkab Labuhanbatu Selatan terdapat faktor lain yang menghambat kualitas layanan yaitu segi sumber daya manusia yang masih terbatas pada PTSP, sebagai Pelayanan publik seharusnya memiliki sumber daya yang kompeten dan berkualitas dalam melakukan proses komunikasi publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat membangun visi dan misi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti akan menganalisis proses komunikasi publik yang diberikan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemkab Labuhanbatu Selatan sebagai instansi fasilitator dan regulator yang memiliki komitmen yang tinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta menganalisis hambatan proses komunikasi publik pejabat layanan terpadu satu pintu kepada masyarakat. Maka peneliti mendalami analisis proses komunikasi publik pejabat layanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan di Pemkab Labuhanbatu Selatan dan hambatan proses komunikasi publik yang terjadi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana analisis proses komunikasi publik pejabat Layanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan di Pemkab Labuhanbatu Selatan ?
2. Bagaimana hambatan proses komunikasi publik pejabat Layanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan di Pemkab Labuhanbatu Selatan

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis proses komunikasi publik pejabat Layanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan di Pemkab Labuhanbatu Selatan.
2. Untuk menganalisis hambatan proses komunikasi publik pejabat Layanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan di Pemkab Labuhanbatu Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah kajian teoritis mengenai proses komunikasi publik, kualitas layanan, pelayanan publik.

2. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan kajian penelitian/ riset mengenai proses komunikasi publik, kualitas layanan, pelayanan publik.

3. Manfaat praktis

Sebagai bahan masukan bagi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemkab Labuhanbatu Selatan dalam pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan kinerja dalam pencapaian tujuan visi- misi tujuan yang telah ditetapkan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 KOMUNIKASI PUBLIK

2.1.1 Definisi Komunikasi Publik

Definisi dasar komunikasi publik adalah proses komunikasi yang dilakukan di depan khalayak yang jumlahnya banyak atau komunikasi yang dilakukan dalam sebuah lingkup yang di hadiri audiens yang banyak. Komunikasi publik melibatkan penyampaian informasi atau pesan kepada khalayak luas yang dilakukan secara tatap muka atau melalui media. Komunikasi publik adalah proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh seorang komunikator kepada khalayak luas, baik secara langsung (tatap muka) yang tujuannya adalah menyampaikan informasi, mempengaruhi perilaku, atau membangun pemahaman dan dukungan publik terhadap suatu isu atau program (Marlina, 2024).

Komunikasi publik adalah suatu bentuk interaksi yang terjadi antara organisasi atau individu dengan masyarakat luas, dengan tujuan menyampaikan informasi, membangun citra, dan mempengaruhi persepsi publik. Dalam konteks ini perlu dipahami bahwa komunikasi publik tidak hanya sebatas pada penyampaian pesan, tetapi juga melibatkan proses interaksi yang melibatkan berbagai pihak. Komunikasi publik mencakup upaya untuk membangun hubungan yang positif antara organisasi atau individu dengan publik yang menjadi audiensnya, mengelola opini dan merancang pesan yang efektif.

Proses ini seringkali melibatkan penggunaan berbagai saluran komunikasi seperti media massa, presentasi publik untuk mencapai tujuan komunikasinya (Riana, 2024).

Konsep dasar komunikasi publik mencakup pemahaman mendalam tentang komunikan yang dituju, pemilihan pesan yang tepat serta pemilihan media yang sesuai dan efektif guna menciptakan dampak yang diinginkan. Dengan demikian, komunikasi publik tidak hanya menjadi alat untuk membangun dan memelihara hubungan yang baik antara organisasi atau individu dengan publiknya (Riana, 2024). Adapun konsep-konsep dasar dalam komunikasi publik sbegai berikut :

- a. *Public* : Khalayak yang menjadi sasaran komunikasi publik
 - b. *Issue* : Isu atau masalah yang menjadi topik komunikasi publik
 - c. *Channel* : Saluran yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada publik
 - d. *Message* : pesan yang ingin disampaikan kepada publik
 - e. *Effect* : Efek atau dampak yang ingin dicapai dari komunikasi publik
- (Marlina, 2024).

Jadi dapat disimpulkan Komunikasi publik merupakan sebuah proses penyampaian pesan informasi, himbauan atau bahkan persuasi, dari sumber yang merupakan hulu dalam hal ini bisa individu, instansi atau lembaga, komunitas maupun suatu organisasi, dengan memanfaatkan tiap media komunikasi yang ada, baik secara *offline* dalam hal ini tatap muka langsung, maupun melalui media penyiaran lokal, nasional hingga digital serta yang berbasis internet atau *online*,

kepada khalayak luas demi mencapai tujuan pesan yang efektif serta efisien (Muktiyo, 2023).

Untuk memberi landasan pemahaman yang prehensif berikut adalah beberapa definisi dari para ahli tentang komunikasi publik. Berbagai definisi ini merepresentasikan berbagai sudut pandang tentang sifat, tujuan dan peran komunikasi publik dalam berbagai konteks.

- a. Wilbur Schramm : Komunikasi publik adalah suatu proses penyampaian strategis dari satu pihak kepada pihak yang lain melalui berbagai media dengan tujuan untuk mencapai pengertian atau pengaruh tertentu.
- b. James E. Grunig : Komunikasi publik adalah interaksi strategis dari sebuah organisasi dengan semua pihak yang berkepentingan untuk mempengaruhi persepsi mereka mengenai organisasi tersebut.
- c. Michael E. Grunig : Komunikasi publik adalah suatu prose yang melibatkan penyampaian informasi dan pesan kepada sejumlah besar orang melalui berbagai saluran komunikasi untuk menciptakan pemahaman dan pengertian bersama.
- d. Theodore Clevenger : Komunikasi publik adalah usaha yang terorganisir untuk menciptakan pemahaman dan pengertian, membentuk sikap, atau mempengaruhi perilaku orang-orang dalam masyarakat.
- e. Denis Mc Quail : Komunikasi publik adalah bentuk komunikasi yang terjadi dalam sistem sosial yang besar antara pemerintah atau organisasi dan masyarakat atau sebagian besar masyarakat.

Dari berbagai definisi di atas, tampak bahwa komunikasi publik memiliki spektrum yang luas, sesuai sudut pandang dari berbagai bidang. Komunikasi publik yang dilakukan pemerintah bisa jadi memiliki pendekatan berbeda dengan komunikasi publik yang dilakukan perusahaan atau organisasi lainnya. Dalam berbagai pengertian yang telah di paparkan bahwa komunikasi publik juga mencakup sejumlah aktivitas dan proses yang bertujuan untuk menyampaikan pesan, membangun pemahaman bersama, dan mempengaruhi sikap serta perilaku masyarakat atau kelompok tertentu.

Dalam kerangka ini komunikasi publik melibatkan interaksi antara organisasi atau individu dengan berbagai pihak yang berkepentingan untuk masyarakat umum, media massa, pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya. Dengan demikian komunikasi publik menjadi kunci dalam membentuk hubungan yang efektif antara organisasi atau individu dengan masyarakat yang lebih luas (Riana, 2024).

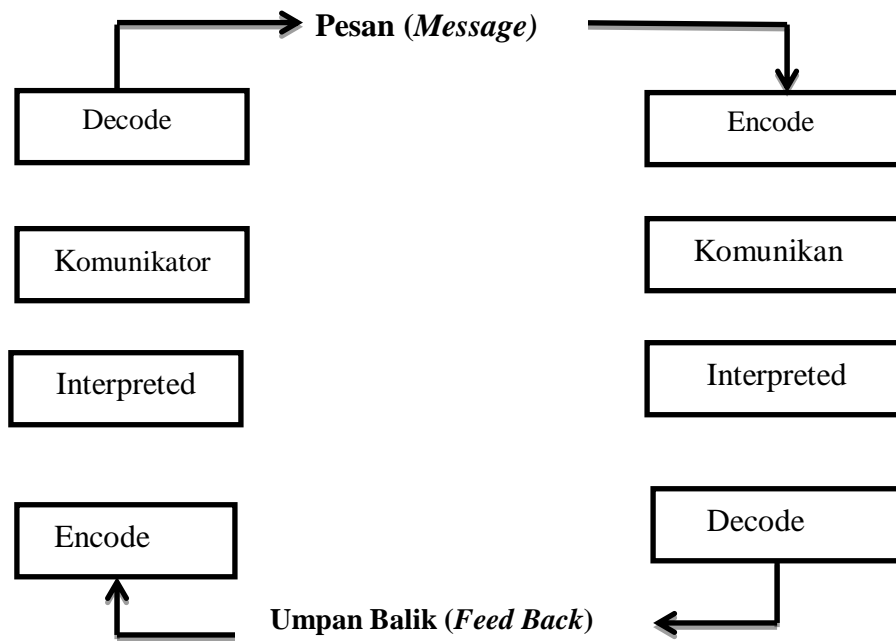
Peran dan pentingnya komunikasi publik mencakup aspek krusial dalam berbagai konteks, dari tingkat individu hingga skala organisasi atau masyarakat. Di tingkat individu komunikasi publik memainkan peran penting dalam membangun keterampilan interpersonal dan kemampuan berbicara. Memfasilitasi pertukaran informasi dan gagasan antar individu. Di tingkat organisasi, komunikasi publik menjadi landasan bagi manajemen dan hubungan *stakholder*. Komunikasi yang efektif dapat membentuk citra positif organisasi atau perusahaan, meningkatkan kepercayaan, dan memperkuat hubungan dengan karyawan, pelanggan dan mitra bisnis (Riana, 2024).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan peran dan pentingnya komunikasi publik bagi PTSP karena kesadaran akan pentingnya komunikasi publik menjadi kunci dalam merancang proses komunikasi publik yang efektif, guna memberikan pelayanan yang terbaik pada instansi pemerintahan. Sehingga secara keseluruhan komunikasi publik memiliki peran yang tak terbantahkan dalam bentuk persepsi membangun hubungan, dan menciptakan pemahaman bersama di berbagai konteks kehidupan. Kesadaran akan pentingnya komunikasi publik menjadi kunci dalam merancang proses komunikasi publik yang efektif untuk mencapai tujuan tertentu dalam setiap konteks.

Selanjutnya komunikasi yang efektif menurut Scram bahwa Komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*) yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experience and meaning*) yang pernah diperoleh komunikan. Dengan kata lain dalam proses komunikasi, komunikasi akan berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang diterima komunikan.

Proses komunikasi antar manusia seperti yang digambarkan tersebut dalam konteks pelayanan publik yang berkualitas dapat dilaksanakan secara efektif bila suatu organisasi sebagai sumber pesan atau informasi atau sebaliknya sebagai komunikan/penerima informasi memiliki kemampuan komunikasi yang baik, tersedianya sarana dan media yang memadai serta terbangunnya iklim komunikasi yang kondusif.

Secara skematik proses komunikasi dapat digambarkan sebagaimana gambar berikut ini (Nurdin, 2019)



Gambar 2.1 : Proses Komunikasi
Sumber : Nurdin, 2019

2.2 Proses Komunikasi Publik

Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya (Zuwirna, 2020). Sementara proses komunikasi publik sering pula disebut sebagai komunikasi dengan banyak orang. Prosesnya bisa secara langsung atau tidak langsung. Secara langsung maksudnya komunikator komunikasi publik berbicara tanpa perantara atau media kepada khalayak yang besar. Sedangkan secara tidak langsung menunjukkan komunikator menggunakan media sebagai sarana penyampaian pesan untuk menjangkau khalayaknya.

Lebih lanjut Ruben dan Stewart proses komunikasi publik yang efektif selalu melibatkan pertimbangan audiens, informasi paling mendasar yang perlu di peroleh mengenai audiens adalah kondisi geografis mereka. Hal ini sebagaimana pandangan umum dalam komunikasi, yaitu komunikasi yang efektif didasarkan pada kemampuan komunikator mengenal khalayak. Dengan mengenal khalayak maka komunikator akan fokus dalam merencanakan pesan yang akan disampaikan. Kondisi sosiodemografis khalayak mencakup pendidikan, latar belakang budaya, usia, dan sebagainya. Pendidikan biasanya berkaitan dengan tingkat kemampuan khalayak dalam menerima dan memahami pesan. Oleh karena itu dengan kemampuan analisis khalayak maka komunikator akan merancang pesan yang sesuai dengan karakteristik khalayaknya.

Dengan pandangan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa dalam komunikasi publik, komunikator memegang kendali proses komunikasi.

Berarti dalam proses komunikasi bahwa komunikator komunikasi publik harus memiliki kecakapan (*ability*) pelaksanaan komunikasi dan kualitas (*quality*) komunikasi. Kecakapan pelaksanaan komunikasi dilihat dari teknik pengungkapan pesan (*encoding*).

Proses pengungkapan pesan (*encoding*) akan menunjukkan kecakapan komunikator dalam menggunakan simbol-simbol yang tepat untuk mendeskripsikan motif komunikasinya. Selain itu juga harus memiliki kecakapan dalam penguraian makna pesan (*decoding*) verbal dan non verbal secara tepat. Pesan verbal dan nonverbal saling melengkapi dalam suatu proses sehingga aktivitas decoding harus dilakukan dengan baik agar makna pesan verbal dan nonverbal tersebut saling mendukung atau menguatkan sehingga tidak banyak menimbulkan banyak distorsi atau gangguan yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi (Mucharam, 2022).

Secara umum komunikasi sesungguhnya dapat terjadi dalam berbagai konteks kehidupan. Peristiwa-peristiwa komunikasi yang diamati dalam ilmu komunikasi sangat luas dan kompleks karena menyangkut berbagai aspek sosial, budaya, ekonomi dan politik dari kehidupan manusia. Faktor –faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu :

- 1) Faktor dari pihak sender atau disebut pula komunikator terdiri dari :
 - a. Keterampilan sender
 - b. Sikap sender
 - c. Pengetahuan sender, dan
 - d. Media saluran yang digunakan oleh sender

2) Faktor dari pihak receiver yaitu :

- a. Keterampilan receiver
- b. Sikap receiver
- c. Pengetahuan receiver dan
- d. Media saluran komunikasi

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah perkembangan, persepsi, nilai, latar belakang sosial budaya dan emosi (Ginting, 2021).

2.3 Tujuan Komunikasi Publik

Menurut Onong Uchjana Effendy (2009:8) dalam buku Dimensi-dimensi Komunikasi beliau mempunyai pendapat mengenai tujuan komunikasi publik sebagai berikut :

- a. Memberikan informasi (*Public Information*) kepada masyarakat.

Karena perilaku menerima informasi merupakan perilaku alamiah masyarakat. Dengan menerima informasi yang benar masyarakat akan merasa aman tentram. Informasi akurat diperlukan oleh beberapa bagian masyarakat untuk bahan dalam pembuatan keputusan. Informasi dapat dikaji secara mendalam sehingga melahirkan teori baru dengan demikian akan menambah perkembangan ilmu pengetahuan. Informasi disampaikan pada masyarakat melalui berbagai tatanan komunikasi, tetapi yang lebih banyak melalui kegiatan” *mass communication*.

b. Mendidik masyarakat (*Public Education*).

Kegiatan komunikasi pada masyarakat dengan memberikan berbagai informasi tidak lain agar masyarakat menjadi lebih baik, lebih maju, lebih berkembang kebudayaannya. Kegiatan mendidik masyarakat dalam arti luas adalah memberikan berbagai informasi yang dapat menambah kemajuan masyarakat dengan tatanan komunikasi massa. Sedangkan kegiatan mendidik masyarakat dalam arti sempit adalah memberikan berbagai informasi dan juga berbagai ilmu pengetahuan melalui berbagai tatanan komunikasi kelompok pada pertemuan-pertemuan, kelas-kelas, dan sebagainya. Tetapi kegiatan mendidik masyarakat yang paling efektif adalah melalui kegiatan Komunikasi Interpersonal antara penyuluh dengan anggota masyarakat, antara guru dengan murid, antara pimpinan dengan bawahan, dan antara orang tua dengan anak-anaknya.

c. Mempengaruhi masyarakat (*Public Persuasion*).

Kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat juga dapat dijadikan sarana untuk mempengaruhi masyarakat tersebut ke arah perubahan sikap dan perilaku yang diharapkan. Misalnya mempengaruhi masyarakat untuk mendukung suatu pilihan dalam pemilu dapat dilakukan melalui komunikasi massa dalam bentuk kampanye, propaganda, selebaran selebaran, spanduk dan sebagainya. Tetapi berdasarkan beberapa penelitian kegiatan mempengaruhi masyarakat akan lebih efektif dilakukan melalui komunikasi interpersonal.

d. Menghibur masyarakat (*Public Entertainment*).

Perilaku masyarakat menerima informasi selain untuk memenuhi rasa aman juga menjadi sarana hiburan masyarakat. Apalagi pada masa sekarang ini banyak penyajian informasi melalui sarana seni hiburan.

Sementara itu dalam berkomunikasi, komunikator pasti memiliki suatu tujuan tertentu. Tujuan dari komunikasi dibagi menjadi empat yaitu:

a. Mengubah Sikap (*To Change The Attitude*).

Komunikasi bertujuan untuk mempengaruhi perilaku seseorang. Setelah seseorang mengemukakan informasi apa yang ingin disampaikan (komunikasi) maka tahap selanjutnya adalah apakah seseorang akan terpengaruh atau tidak terhadap informasi atau pesan yang disampaikan dan selanjutnya apakah hal tersebut akan merubah sikap orang tersebut atau tidak. Komunikasi diharapkan dapat merubah sikap seseorang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikannya.

b. Mengubah Opini / Pendapat / Pandangan (*To Change The Opinion*).

Selanjutnya komunikasi bertujuan untuk mengubah pendapat atau opini seseorang sesuai yang diharapkan oleh komunikannya. Selaras dengan kata dasar dari *communication* yaitu *common*, yang bila kita definisikan dalam bahasa Indonesia berarti “sama”, maka kita sudah dapat melihat dengan jelas bahwa memang tujuan dari komunikasi yaitu mencapai suatu kesamaan dalam hal pendapat atau opini.

c. Mengubah Perilaku (*To Change The Behavior*).

Setelah memperoleh suatu informasi, tujuan dari komunikasi adalah agar seseorang penerima informasi tersebut akan berperilaku sesuai dengan stimulus yang diberikan atau dengan kata lain berperilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh si pemberi informasi.

d. Mengubah Masyarakat (*To Change The Society*).

Dalam poin sebelumnya, perubahan perilaku yang diharapkan lebih kepada individu atau perorangan, pada poin ini perubahan yang di titik beratkan pada suatu kelompok manusia yang lebih luas jangkauannya. Sehingga perubahan yang terjadi sifatnya secara masal.

Selain itu tujuan komunikasi menjadi dua kategori besar. Pertama, kita berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan kita untuk memberi makan dan pakaian kepada diri sendiri, memuaskan rasa penasaran kita akan lingkungan, dan menikmati hidup. Kedua, kita berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain. Jadi komunikasi mempunyai tujuan yang melibatkan pertukaran informasi yang kita perlukan untuk menyelesaikan tugas, dan tujuan hubungan yang melibatkan pertukaran informasi mengenai bagaimana hubungan kita dengan orang lain (Deddy, 2014).

Selain itu, terdapat beberapa indikator-indikator komunikasi yang efektif, yaitu sebagai berikut :

a. Pemahaman

Kemampuan untuk memahami pesan dengan cermat seperti yang dimaksud oleh komunikator. Tujuan komunikasi adalah terjadinya pemahaman

bersama, dan untuk mencapai tujuan itu maka, seorang komunikator maupun komunikan harus saling memahami fungsinya masing-masing. Komunikator dapat menyampaikan pesan sementara komunikan dapat menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

b. Kesenangan

Jika proses komunikasi itu selain menyampaikan informasi dengan sukses, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan antara kedua belah pihak. Suasana yang lebih santai dan menyenangkan akan lebih enak dalam berinteraksi dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. dengan adanya suasana seperti itu, maka kesan yang menarik akan muncul.

c. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. apabila berkomunikasi dengan orang lain kemudian terjadi perubahan pada perilakunya dalam hal ini dapat dikatakan komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan dalam sikap seseorang, maka komunikasi yang di lakukan tersebut tidak efektif.

d. Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali, jika orang memiliki persepsi yang sama, kesamaan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjalin dengan baik.

e. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya perubahan sebuah tindakan terhadap komunikan maupun komunikator.

Selain itu Indikator komunikasi interpersonal menurut (Devito, 2015) adalah sebagai berikut:

a. *Openness* (keterbukaan) `

Keterbukaan yang mengacu pada kesediaan individu untuk membuka diri, untuk memberikan informasi tentang dirinya dengan pantas. Keterbukaan juga berkaitan dengan kesediaan untuk mendengar secara terbuka dan bereaksi dengan jujur. Untuk berkomunikasi dengan terbuka, individu perlu membuka diri di saat yang sesuai, mendengar dengan baik dan memberi respon jujur, komunikasi yang jelas menunjukkan kesediaan, dan bertanggungjawab atas apa yang anda katakan, yaitu perasaan dan pikiran anda.

b. *Empathy* (empati)

Empati adalah perasaan dimana individu merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dari sudut pandang orang tersebut tanpa kehilangan identitasnya. Empati memungkinkan anda untuk memahami apa yang dilalui orang lain secara emosional. Untuk berkomunikasi dengan empati yaitu dengan berpikir dan merasakan empati. Untuk berkomunikasi secara empati, tunjukan dengan jelas bahwa anda mencoba untuk memahami situasi orang tersebut.

c. *Supportiveness* (sikap mendukung)

Sikap mendukung adalah tingkah laku yang lebih mengekspresikan sikap memahami dibandingkan dengan sikap yang mengevaluasi atau menilai. Untuk berkomunikasi dengan *supportiveness*, hindari menuduh orang lain, hindari istilah-istilah negatif, hindari mengkhotbahi, ekspresikan kesediaan anda untuk mendengar dengan pikiran terbuka, dan tanyakan opini kepada orang lain untuk menunjukkan bahwa hal ini penting untuk anda.

d. *Positiveness* (sikap positif)

Sikap positif apabila seseorang berpikir positif maka dalam organisasi akan berpikir positif juga, dan individu tersebut akan berperan secara aktif dan mau membuka diri yaitu tidak bersikap negatif jika ada yang berkeluh kesah serta mau memberi masukan dengan cara yang bijaksana.

e. *Equality* (Kesetaraan)

Kesetaraan yang mengacu pada sikap atau pendekatan yang memperlakukan orang lain sebagai bagian yang penting dalam interaksi. Dalam situasi apapun mungkin ada ketidaksetaraan, ada orang yang berada dalam posisi yang lebih tinggi, namun sikap ini perlu dihindari dalam komunikasi interpersonal. Untuk berkomunikasi dengan kesetaraan, hindari pernyataan dengan kata harus, buat permohonan dan hindari tuntutan, hindari memotong pembicaraan, mengakui kontribusi orang lain di atas diri kita, dan menyadari perbedaan budaya.

2.4 Hambatan Proses Komunikasi Publik

Menurut Fajar terdapat beberapa hambatan dalam komunikasi, yaitu :

- a. Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional sehingga mempengaruhi motivasi, yaitu mendorong seseorang untuk bertindak sesuai keinginan, kebutuhan atau kepentingan.
- b. Hambatan dalam penyandian/symbol. Hal ini dapat terjadi karena bahasa yang digunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, symbol yang digunakan antara si pengirim dengan si penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.
- c. Hambatan media, adalah hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara radio sehingga tidak dapat mendengarkan pesan dengan jelas.
- d. Hambatan dalam bahasa sandi. Hambatan terjadi dalam menafsirkan sandi oleh si penerima.
- e. Hambatan dari penerima pesan. Misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima/mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut (Fajar, 2009).

2.5 Fungsi Komunikasi Publik

- a) Menyampaikan informasi

Membicarakan informasi kepada publik tentang berbagai isu, kebijakan atau program.

b) Membangun pemahaman

Meningkatkan pemahaman publik tentang suatu isu atau masalah

c) Memengaruhi perilaku.

Mendorong publik untuk melakukan tindakan tertentu, seperti mengikuti program vaksinasi atau menjaga keberhasilan lingkungan

d) Membangun dukungan menggalang dukungan publik terhadap suatu kebijakan atau program.

e) Memfasilitasi dialog

Membuka ruang dialog antara publik dengan pemerintah atau organisasi.

2.6 Pelayanan Publik

2.6.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan

Pelayanan publik diartikan sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi

itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Mursyidah, (2020). Jadi dapat di simpulkan pelayanan publik merupakan produksi birokrasi publik yang di terima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Oleh karena itu pelayanan publik dapat di defenisikan sebagai serangkaian aktivitas yang di lakukan oleh birokrasi publik untu memenuhi kebutuhan warga pengguna layanan (Sellang, 2019).

2.6.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Bentuk layanan umum dibagi ke dalam tiga jenis sebagai berikut:

a. Layanan secara lisan

Layanan secara lisan di lakukan oleh pegawai yang ada di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang mempunyai tugas untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan. Agar layanan secara lisan dapat berhasil sesuai dengan harapan maka terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan, antara lain:

- 1) Memahami masalah-masalah yang terdapat di bidangnya.
- 2) Memberikan penjelasan yang diperlukan secara lancar, benar, singkat dan jelas
- 3) Bersikap sopan dan ramah
- 4) Disiplin

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan adalah bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya secara jumlah tetapi dalam

pelayanannya juga. Layanan dengan tulisan cukup efisien khususnya bagi layanan yang diberikan jarak jauh dikarenakan faktor biaya. Layanan dengan tulisan dibagi ke dalam dua bagian yaitu:

- 1) Layanan yang berupa petunjuk informasi dan sejenisnya yang ditujukan untuk orang-orang yang memiliki kepentingan agar lebih mudah dalam berurusan dengan instansi.
- 2) Layanan yang berupa dokumen tertulis atas permohonan, keluhan, pemberian, laporan, dan pemberitahuan.
- 3) Layanan dalam bentuk perbuatan Layanan dalam bentuk perbuatan biasanya terkombinasi dengan layanan secara lisan. Hal ini dikarenakan hubungan lisan yang paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan namun fokus lebih pada perbuatan yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Tujuan utamanya yaitu mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan dan/atau kesanggupan secara lisan (Mursyidah, 2020).

2.6.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaannya didasarkan pada suatu prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan. Prinsip-prinsip tersebut meliputi berbagai macam yaitu:

- a. Kepastian hukum di maksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan

dan rasa keadilan masyarakat.

- b. Keterbukaan di maksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c. Partisipatif di maksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- d. Akuntabilitas di maksudkan bahwa proses penyelenggaraan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
- e. Kepentingan umum di maksudkan bahwa dalam pemberian tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- f. Profesionalisme di maksudkan bahwa aparat penyelenggara harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- g. Kesamaan hak di maksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban di maksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan (Mursyidah, 2020).

Disisi lain penyelenggaraan pelayanan publik harus bisa di pertanggungjawabkan baik kepada publik maupun atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan. Berikut merupakan prinsip pelayanan publik :

a. Kesederhanaan.

Yang mana prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan

c. Persyaratan teknis dan administratif

d. Unit kerja maupun pejabat yang memiliki kewenangan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

e. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang sudah di tentukan

f. Akurasi.

Produk pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat dan sah

g. Tidak diskriminatif

Tidak membedakan suku, rsa, agama, golongan gender dan status sosial

h. Bertanggung jawab.

Yang mana pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan.

i. Kemudahan akses yang di buktikan dengan tempat dan lokasi dan prasarana yang memadai dan terjangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informasi telekomunikasi.

j. Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan

Aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan yang disertai rasa ikhlas.

k. Keamanan dan kenyamanan

Proses dan pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut digunakan pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah yang digunakan sebagai indikator Penilaian dalam mengukur kualitas layanan. Adanya suatu prinsip dalam pemberian pelayanan maka diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta menerima proses yang memberikan kepuasan dan pastinya tidak mempersulit masyarakat sebagai pengguna pelayanan karena dalam hal ini pelayanan yang berupa jasa kualitasnya dilihat dari elemen struktur maupun proses (Mursyidah, 2020).

2.6.4 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Selain itu, untuk memberikan standar pelayanan publik bagi masyarakat, terutama untuk meningkatkan kualitas masyarakat, sebenarnya telah dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63 tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan Menteri tersebut juga mengandung asas-asas pelayanan publik yang baik, yang selanjutnya dapat di lihat dan di rinci sebagai berikut :

- a. Transparansi, asas ini menghendaki adanya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara

memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas, asas ini menghendaki bahwa dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional, asas ini dimaksudkan dalam pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, asas ini diharapkan agar dapat mendukung /mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, asas ini menghendaki adanya perlakuan yang tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara Hak dan Kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak(Mursyidah, 2020).

Asas pelayanan publik yang wajib untuk dipenuhi dalam proses pelayanan publik yaitu harus memiliki prinsip pelayanan dan asas transparansi, kondisional, akuntabilitas, partisipatif, hak, keamanan, keseimbangan hak dan kewajiban. Asas tersebut diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan. Hakikat pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai

abdian masyarakat, maka dari itu asas-asas untuk mengembangkan kinerja aparatur pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia pemberi layanan (Mursyidah, 2020).

2.6.5 Penyelenggara Pelayanan Publik

Agar tercipta pelayanan publik yang berkualitas maka pelaksanaannya harus sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pola penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

a. Fungsional pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

1) Terpadu satu atap pola pelayanan terpadu satu atap yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu terhadap jenis pelayanan yang sudah di satu atapkan.”

2) Terpadu Satu Pintu

Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu (Mursyidah, 2020)

Pelayanan publik ini mempunyai fungsi yang dalam sistem pemerintahan pusat maupun daerah, dalam pemerintahan daerah fungsi pelayanan. Tugas pemerintahan konkuren yang terdiri dari urusan wajib dan pilihan yang dimana didalam urusan wajib pemerintah terdapat adanya urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar masyarakat yang terdiri dari:

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
- d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman
- e. Ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat sosial.

2.6.7 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik antara lain :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Hayat. 2019).

Adapun standar pelayanan publik oleh pegawai wajib mengikuti aturan dengan pedoman indikator-indikator sebagai berikut :

1) Persyaratan pelayanan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Adapun persyaratannya adalah :

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis layanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Waktu yang disyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

2) Prosedur layanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima layanan, prosedur pelayanan merupakan proses yang harus di lalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang di perlukan. Disamping itu penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP).

3) Jangka waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan kemudian waktu yang di perlukan dalam setiap proses pelayanan, dan memperhatikan prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan maupun yang mengatur hubungan antar petugas pelayanan.

2.7 Kualitas Layanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen (Wiwik, 2018). Kualitas adalah standar yang harus dicapai yang terkait dengan kualitas sumber daya manusia, cara kerja ataupun produk yang dihasilkan. Dikatakan berkualitas artinya mampu memberikan kepuasan terhadap yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas tuntutan/peryaratan pelanggan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan dirasakan memuaskan oleh penerima layanan, apabila suatu institusi dapat memenuhi kebutuhan penerima layanan. Untuk itu dibutuhkan satuan kerja dinas yang dapat melakukan pelayanan dengan daya tanggap (*responsiveness*) maksimal tanpa pilih kasih, artinya setiap peminta layanan mendapat perhatian dan perlakuan sama (Mulyawan, 2016).

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan (Nurdin, 2019).

2.7.1 Ukuran Kualitas Pelayanan

Mutu pelayanan publik yang diberikan kepada publik, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah

dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml Adapun Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

a. *Tangible* (Berwujud), dengan indikator:

- 1) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan,
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan,
- 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan,
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. *Reliability* (Kehandalan), dengan indikator:

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas,
- 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan), dengan indikator:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat,
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat,
- 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat,
- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan

6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

d. *Assurance* (Jaminan), dengan indikator:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan,
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

e. *Empathy* (Empati) Dengan indikator :

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan,
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah,
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun,
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Dengan demikian, dapat di ketahui dan dipahami bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang baik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, namun secara niscaya harus menggunakan multi-indicator atau indikator ganda dalam pelaksanaannya. Karena itu dimensi-dimensi pelayanan yang disajikan di atas, sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat, pada bidang pelayanan pemerintahan dan pembangunan; bidang ekonomi; bidang pendidikan; bidang kesehatan; bidang sosial; bidang kesejahteraan rakyat; dan bidang pertanian dan sebagainya.

Menyelenggarakan pelayanan berkualitas bermula dari terdapatnya petugas pelayanan yang juga berkualitas. Kualitas pelayanan syarat mutlak dan menjadi tolak ukur, pembanding atau acuan sampai sejauh mana pelayanan yang

diberikan itu dapat diterima dan dirasakan, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat, jadi dalam hal ini masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparat. Untuk merealisasikan pelaksanaan tugas pelayan yang cepat, tepat/akurat, sederhana, harus memperhatikan hal – hal sebagai berikut:

a. Sikap personil .

Sikap atau profil personil yang melayani pada saat interaksi atau melakukan kontak dengan pelanggan selalu melancarkan ekspresi senang melayani, kepekaan, keikhlasan dan ketulusan.

b. Kualitas pelayanan terlihat dari:

- 1) Ketepatan dan kesesuaian dengan ukuran, model atau gaya dan desain
- 2) Ketepatan kegunaan, nilai manfaat yang dirasakan dari jasa layanan yang diterima dan digunakan
- 3) Ketepatan kapasitas saat dioperasikan
- 4) Ketepatan semua komponen atau kelengkapan layanan

c. Waktu memperlihatkan:

- 1) Ketepatan waktu dalam menerima, menyelesaikan dan menyerahkan
- 2) Kecepatan dan ketepatan merespon keluhan atau tuntutan (klaim)
- 3) Kemudahan, memperoleh kemudahan, mencapai, mendapatkan, mengoperasikan, memelihara, memperbaiki jasa layanan.
- 4) Kenyamanan di dalam saat menunggu, saat menikmati atau saat memakai jasa layanan.

- 5) Keamanan, aman dalam menunggu, saat menggunakan atau saat memakai.
- 6) Biaya, di keluarkan biaya untuk memperoleh pelayanan dengan murah dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. (Nurdin, 2019).

2.7.2 Memperbaiki Kualitas Pelayanan

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi penting untuk terus di lakukan. Paling tidak untuk mengukur kualitas pelayanan dapat di lakukan dengan mendapatkan umpan balik dari masyarakat yang dilayani, melakukan evaluasi terhadap produk pelayanan, memperbaiki pelayanan yang kurang. Mengukur kualitas diuraikan sebagai berikut :

a. Umpan Balik dari Masyarakat

Untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) dari masyarakat diantaranya mengedarkan survei kepada masyarakat yang menerima pelayanan, dan follow up kepada pelanggan setelah pelayanan diselenggarakan, cara ini bisa di lakukan melalui survei langsung bisa juga di lakukan menggunakan media elektronik bahkan menggunakan media sosial, untuk merangsang masyarakat untuk memberikan respon maka bisa diberikan insentif atau penghargaan dalam berbagai bentuk paling tidak ucapan terima kasih. Perkembangan media elektronik memudahkan survei di lakukan bisa melalui *website*, *google analytics* dan instrumen media sosial lainnya.

b. Melakukan Evaluasi Lainnya.

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauhmana dan bagaimana pelayanan publik yang diberikan berjalan sesuai standar. Survey dan evaluasi untuk mengetahui dan mendapatkan masukan pada aspek yang penting dan substansial, seperti empati atau kepedulian petugas, kemampuan dan kehandalan petugas dalam memberikan dan menyelenggarakan pelayanan, kecepatan sistem dan petugas dalam merespon harapan dan tuntutan publik dan yang lebih penting adalah mengevaluasi bisnis proses pelayanan yang efektif, efisien dan memenuhi kepuasan masyarakat yang dilayani.

c. Memperbaiki Layanan

Memperbaiki pelayanan upaya memperbaiki pelayanan dapat dilakukan saat awal pelayanan diselenggarakan, saat berlangsung penyelenggaraan pelayanan atau juga saat selesai pelayanan berlangsung. Bentuk perbaikan pelayanan dapat dilakukan melalui diseminasi standar pelayanan kepada petugas, pelatihan petugas, membangun kapasitas dan karakter integritas pelayanan kepada petugas dan dilakukan secara berkelanjutan dengan penerapan *reward and punishment* kepada petugas pelayanan secara berimbang dan proporsional.

d. Memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan

Berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/ masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas ataupun tidak didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Parasuraman mendefinisikan “penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan merupakan tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Zeithaml menjelaskan terdapat sepuluh dimensi yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan, meliputi:

1) *Tangibles* (berwujud fisik)

Terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

2) *Reliability* (kehandalan)

Terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

3) *Responsiveness* (ketanggapan)

Merupakan kemauan untuk membantu konsumen atau pelanggan, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

4) *Competence* (kompeten)

Terdiri atas tuntutan yang dimiliki, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.

5) *Courtesy* (ramah)

Merupakan sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen serta mau melakukan kontak.

6) *Credibility* (dapat dipercaya)

Merupakan sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan

masyarakat.

7) *Security* (rasa aman)

Merupakan jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko.

8) *Access* (akses)

Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

9) *Communication* (komunikasi)

Merupakan kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan

10) *Understanding the customer* (memahami pelanggan)

Merupakan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

(Mursyidah, 2020).

2.8 Kajian Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa penelitian terdahulu dalam penelitian ini :

1. Penelitian Alvin Havianto, 2017. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Studi Deskriptif tentang strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam peningkatan kualitas layanan publik. Dari hasil penelitian tentang penerapan strategi di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diambil kesimpulan bahwa Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya lebih condong kepada tiga strategi yaitu strategi kualitas jasa, strategi penambahan nilai organisasi, serta strategi kepuasan pelanggan. ketiga strategi ini dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis lebih fokus dilakukan oleh Dinas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode kualitatif dengan hasil wawancara antara peneliti dengan informan. Adapun perbedaan dengan peneliti yaitu dalam teori dan indikator peneliti strategi meningkatkan kualitas, sedangkan penelitian selanjutnya akan dibahas proses komunikasi publik, pelayanan publik dan meningkatkan kualitas layanan. Adapun persamaan yang diperoleh yaitu metodologi penelitian kualitatif dan teori kualitas layanan.

2. Anifah Putri Cahyanti, 2017. peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Salatiga tahun 2017. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman di Dinas Kesehatan Kota Salatiga belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh OPD. Hal ini dapat diketahui dari hasil survey kepuasan masyarakat yang dilakukan. Pelayanan yang diselenggarakan tahun 2017 masih buruk, karena penyelenggaraan pelayanan ini tidak mengamatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan belum memahami indikator apa saja yang termasuk kedalam standar pelayanan. Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixedmethod* yaitu metode campuran dimana dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dan kuantitatif.

Adapun perbedaan penelitian yaitu dalam teori dan indikator penelitian kepatuhan berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, sedangkan dalam penelitian selanjutnya tentang proses komunikasi publik kualitas layanan, dan perbedaan dari metodologi penelitian menggunakan metode kuantitatif, selanjutnya menggunakan metode kualitatif. Adapun persamaan yang diperoleh yaitu konsep penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik berdasarkan peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016 tentang penilaian kepatuhan. Tetapi pada penelitian ini konsep dikaitkan dengan komunikasi publik dan kualitas pelayanan publik.

3. Muhammad Muslim, 2013. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa kualitas layanan masih kurang dalam pelayanan publik yang selama ini dianggap masih jauh dari harapan dan keinginan masyarakat, dan melihat pada sarana prasarana yaitu melakukan pembangunan Mall pelayanan publik tetap diupayakan pembangunannya, mengingat MPP sangat penting dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun perbedaan dalam penelitian ini yaitu lebih kepada strategi meningkatkan kualitas layanan dan menerapkan pembangunan Mall pelayanan publik, selanjutnya peneliti mengacu pada analisis proses komunikasi publik dalam peningkatan kualitas layanan. Sementara itu persamaan dalam penelitian

ini yaitu terlihat dari metode penelitian yang menggunakan metode kualitatif dan menerapkan teori tentang kualitas layanan.

4. Muhammad Fadly Vinanda, 2017. Pelaksanaan Kepatuhan Dalam Standar Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bantuas Kota Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kepatuhan dalam standar pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bantuas Kota Samarinda yang merupakan standar pelayanan publik sebagai tolok ukur dalam berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan, namun masih saja ditemukan pihak-pihak oknum yang masih menyimpang dari aturan tersebut seperti persyaratan pelayanan yang tidak terpenuhinya dalam pemenuhan kedisiplinan pegawai yang melebihi waktu pelayanan yang seharusnya pada saat jam kerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode kualitatif. Adapun perbedaan dalam penelitian ini yaitu dari studi kasus penelitian dan penelitian ini lebih memfokuskan pada standar dalam pelayanan publik dalam proses pelayanan. Dan adapun persamaan pada penelitian peneliti yaitu sama sama menggunakan metoda kualitatif.
5. Elnita 2019. Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Sijarla Terpadu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik Sijarla Terpadu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok dalam sistem sarana dan prasarana yang menunjang belum memenuhi standar tetapi memuaskan secara kualitas dari segi pelayanan, meliputi ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan.

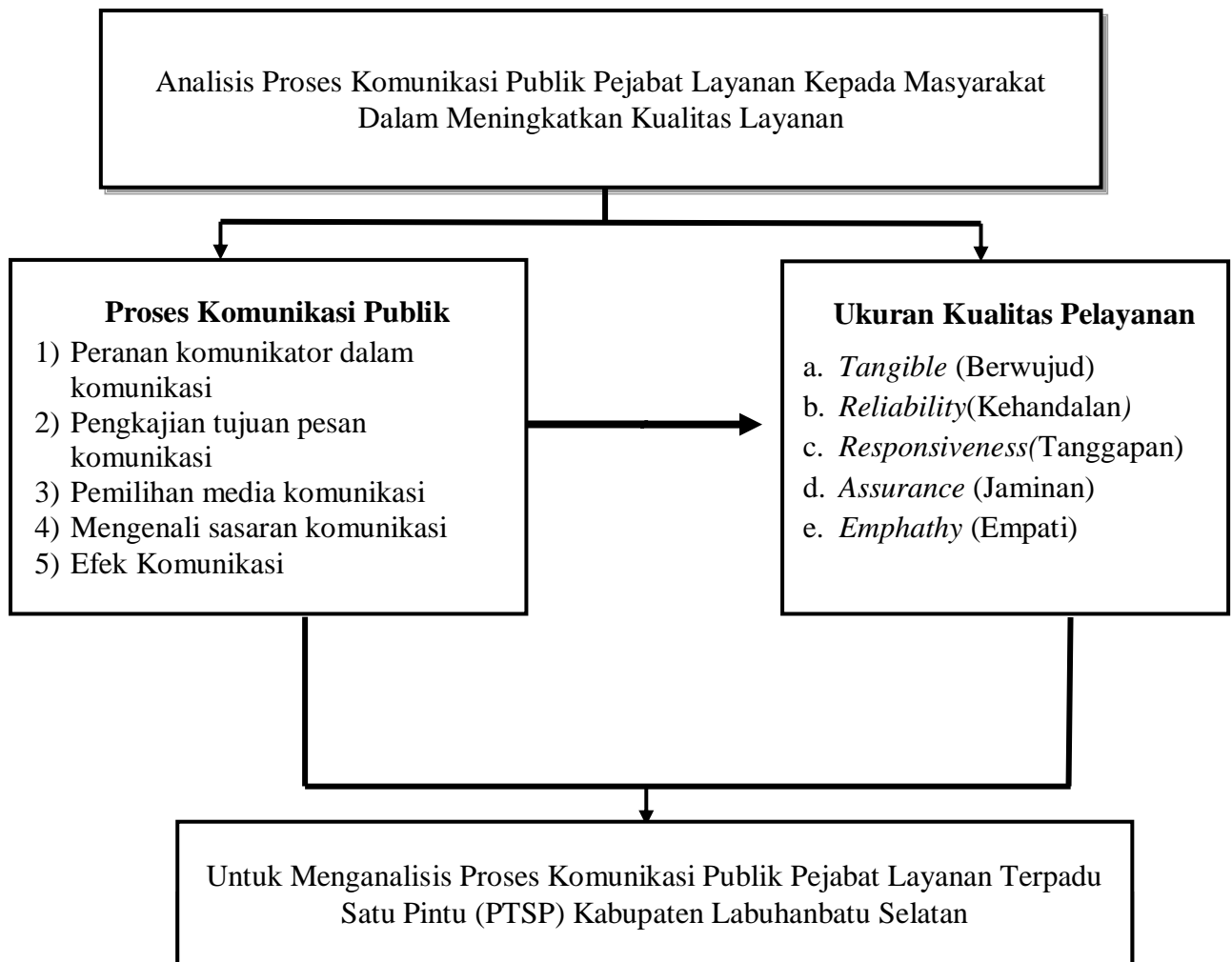
Metode yang dipilih dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus teori pertukaran sosial. Adapun perbedaan penelitian ini adalah dari teori yang di paparkan lebih ke strategi komunikasi, sedangkan peneliti memfokuskan pada Proses Komunikasi Publik. dan perbedaan lainnya yaitu dari tempat lokasi penelitian.

6. Marvin Goni, 20016. Peran Komunikasi Organisasi Dalam peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Mapanget Kota Manado. Hasil penelitian Organisasi antara atasan dan bawagannya mempengaruhi dari perilaku pegawai sehingga bersikap terbuka, profesional disiplin tepat waktu dan meningkatkan pelayanan administratif. Kepuasan pegawai sebagai hasil dari komunikasi organisasi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. metode penelitian yang digunakan dengan metode kualitatif. Adapun perbedaan dengan penelitian peneliti yaitu pertama dari segi lokasi penelitian, kedua pemaparan dari kajian teori lebih banyak ke peran komunikasi organisasi, dan lebih mengarah kepada komunikasi organisasi antara pegawai dalam meningkatkan kepuasan pegawai. Sedangkan penelitian peneliti lebih berfokus kepada analisis proses komunikasi publik pejabat Layanan Terpadu Satu Pintu, dan mengkaji hambatan dalam proses komunikasi publik. dan kajian teori berfokus kepada komunikasi publik pejabat. Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama menerapkan metode penelitian kualitatif, dan dengan sub judul yang mengarah kepada peningkatan kualitas layanan.

1. Akhmad Fadillah, 2018. Strategi Meningkatkan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Studi kasus Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau). Hasil penelitian bahwa strategi yang diterapkan DPMPPTSP Provinsi Riau untuk meningkatkan kepatuhan standar pelayanan publik dengan menjadi lembaga pelayanan perizinan prima dibuktikan dengan adanya sistem pelayanan dan ketersediaan informasi secara elektronik dan non elektronik perizinan online, maklumat pelayanan, rencana strategis Dinas pengaduan online, survey kepuasan masyarakat (SKM/evoting) serta indikator standar kepatuhan lainnya yang di tetapkan Ombudsman RI. Metode penelitian yang digunakan dengan mengandalkan hasil wawancara antara peneliti dengan informan. Adapun perbedaan dari peneliti yaitu Penelitian akhmad fadilah lebih ke arah teori pelayanan, dan indikator yang ingin di capai yaitu kepatuhan yang ditetapkan oleh Ombudsman RI. Sedangkan penelitian peneliti lebih mengarah kepada teori proses komunikasi publik, dan melihat hambatan dalam proses komunikasi publik. dan terdapat juga perbedaan dari tempat lokasi penelitian. Sedangkan persamaan dalam penelitian ini yaitu sama sama mengkaji dan membahas di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2.9 Kerangka Berpikir

Kerangka konseptual merupakan penjelasan tentang bagaimana teoriberhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalahyang penting.



Gambar 2.2. Kerangka Konsep Analisis Proses Komunikasi Publik

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Fattah, A. 2023). Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif peneliti menganalisis dan setelah itu melaporkan fenomena dalam suatu hasil analisa peneliti.

3.2. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data-data atau informasi mengenai yang diteliti. Subjek penelitian pada dasarnya adalah yang akan di kenai kesimpulann hasil penelitian. Adapun subjek pada penelitian ini yang merupakan menjadi sumber untuk dimintai informasi menjadi subjeknya adalah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) dan masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran yang akan di teliti, dan yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah tentang bagaimana analisis proses komunikasi publik yang di lakukan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

3.3. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dianggap mengetahui dengan baik terhadap masalah yang di teliti dan bersedia untuk memberikan informasi kepada peneliti. Adapun informan dalam penelitian ini sebanyak 7 (tujuh) orang yang terdiri dari:

- a. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) Kab. Labuhanbatu Selatan
- b. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) Kab. Labuhanbatu Selatan
- c. 2 (dua) orang Petugas Layanan
- d. 3 (tiga) orang masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan

3.4. Kategorisasi

Kategorisasi adalah suatu tumpukan dari seperangkat tumpukan dan bagian pengalaman yang telah disusun berdasarkan pikiran, intuisi, pendapat kriteria tertentu. Maka kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kategorisasi Penelitian

Konsep Teoritis	Kategorisasi
Proses Komunikasi Publik	1) Peranan komunikator dalam komunikasi 2) Pengkajian tujuan pesan komunikasi 3) Pemilihan media komunikasi 4) Mengenali sasaran komunikasi 5) Efek komunikasi
Pelayanan Publik	1) Penerapan proses pelayanan publik 2) Penerapan bentuk pelayanan 3) Peranan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan 4) Pengkajian tujuan pelayanan publik
Kualitas Layanan	1) <i>Tangibles</i> (bukti fisik) 2) <i>Reliability</i> (kehandalan) 3) <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4) <i>Assurance</i> (jaminan) 5) <i>Emphaty</i> (empati)

Sumber : Hasil Olahan Data 2024

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi (Nilawati. 2023).

Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan data yang akurat terperinci dan dapat di percaya serta dipertanggungjawabkan, maka teknik pengumpulan data yang di pergunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai berikut :

1. Wawancara (interview) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dengan narasumber atau informan (Kristiyanti, 2023). Dengan metode ini peneliti melakukan tanya jawab secara langsung memberikan pertanyaan kepada yang terwawancara secara mendalam seperti yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif.

2. Observasi

Dengan metode ini peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diamati dan mengkaji, lalu mencatat secara sistematis gejala-gejala yang di lihat dilapangan. Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang mudah diamati secara langsung terkait kebutuhan peneliti.

3. Dokumentasi, yaitu hasil sumber tertulis, melalui dokumen atau apa saja yang memiliki relevansi sehingga dapat melengkapi data di lapangan.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data MILES HUBERMAN yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan /verifikasi.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan merangkum data yang telah dikumpulkan berdasarkan catatan lapangan dan memilih data-data yang penting dan pokok, dicari tema dan membuang data yang tidak penting.

2. Penyajian Data.

Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Melalui data yang kita sajikan kita melihat dan akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan, lebih jauh menganalisis ataupun tindakan berdasarkan atas pemahaman yang di dapat dari penyaji-penyajian tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya belum jelas sehingga diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dengan menggunakan triangulasi. Triangulasi merupakan salah satu pendekatan yang dilakukan peneliti untuk menggali dan melakukan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data sumber yang telah ada (sugiyono, 2017).

Menurut triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Maka terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu (Sugiyono, 2017).

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik unntuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah di peroleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data yang di peroleh dari hasil observasi, kemudian di cek dengan wawancara.

3. Triangulasi waktu

Untuk memperoleh data yang valiid, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber digunakan unkn menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah di peroleh melalui beberapa sumbber, untuk dianalisi oleh peneliti, sehigga menghasilkan kesimpulan yang sudah merupakan kesepakatan dengan sumber data tersebut. Selain melakukan wawancara dengan sumber data, peneliti melakukan observasi terlibat yang berupa dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah catatan atau tulisan pribadi dari gambar atau foto. Dengan observasi tersebut, maka akan menghasilkan

bukti atau data yang berbeda, selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan, yang beralamat di jalan Sosopan, Desa Sosopan, Kecamatan Kotapinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Waktu penelitian dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 3.2 Jadwal dan waktu Penelitian

No	Kegiatan	Mar 2024				Apr 2024				Mei 2024				Jun 2024				Jul 2024				Agus 2024				Sep 2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan Penelitian/menyusun Proposal	■	■	■																									
2	Seminar Proposal			■																									
3	Perbaikan Proposal				■	■	■	■	■																				
4	Penelitian Lapangan									■	■	■	■	■	■	■	■												
5	Analisis Data													■	■	■	■												
6	Bimbingan Analisis Data																	■	■	■	■								
7	Seminar Hasil																				■								
8	Revisi																				■								
9	Penulisan Laporan/Bimbingan Tesis																					■							
10	Ujian Tesis																									■			

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Kabupaten Labuhanbatu Selatan adalah sebagai salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Kabupaten ini merupakan pemekaran dari kabupaten Labuhanbatu (induk) sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun Tahun 2008 tentang pembentukan Kabupaten Labuhanbatu Selatan di Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara RI tahun 2008 tambahan lembaran Negara RI Nomor 4868).

Secara geografis terletak pada posisi $01^{\circ}53'27,8$, Lintang Utara, $100^{\circ}05'28,27$, Bujur Timur, dengan luas wilayah 3,596 Km² yang berbatasan dengan:

Sebelah Utara :Kecamatan Bilah Hulu, Rantau Selatan, Bilah Hilir dan
Kecamatan Panai Hulu.

Sebelah Selatan : Kabupaten Rokan Hilir dan Kecamatan Simangambat

Sebelah Timur : Kabupaten Bengkalis

Sebelah Barat : Kecamatan Holongan dan Kecamatan Dolok

Secara administratif Kabupaten Labuhanbau Selatan terdiri dari 5
(lima) Kecamatan :

- a. Sei Kanan
- b. Torgamba
- c. Kotapinang

d. Silangkitang

e. Kampung Rakyat (Profil Kab. Labuhanbatu Selatan, 2009).

2. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan

a. Visi

Mewujudkan pelayanan perizinan dan investasi yang unggul dalam kualitas, profesional serta akuntabel guna membangun tanah kelahiran.

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang profesional
- 2) Meningkatkan sistem informasi manajemen pelayanan yang berbasis E-Government
- 3) Mewujudkan pelayanan yang berkualitas melalui penerapan nilai-nilai budaya dan kearifan lokal yang santun, tanggap, akuntabel, transparan, dan memiliki kepastian hukum
- 4) Meningkatkan peran serta masyarakat melalui pelayanan perizinan dan non perizinan dalam mendukung perkembangan investasi
- 5) Melaksanakan pengawasan serta penyelesaian pengaduan pelayanan perizinan dan advokasi
- 6) Membangun jejaring kerja melalui sinergitas dan harmonisa kerjasama antar instansi maupun antar lembaga bidik di dalam/luar Negeri.

3. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan

a. Tugas Dinas PMPTSP

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan merupakan unsur pelaksana tugas pemerintah daerah yang mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang penanaman modal dan melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi perizinan secara terpadu. melaksanakan kebijakan daerah di bidang penanaman modal dan melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi perizinan secara terpadu.

Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan mempunyai fungsi :

- 1) Penyusunan perencanaan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu
- 2) Perumusan kebijakan teknis bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu;
- 3) Pembinaan, pengendalian, koordinasi, fasilitasi dan penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan terpadu
- 4) Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, dan

- 5) Pengendalian dan pembinaan terhadap pelaksanaan operasional kegiatan penanaman modal, pelayanan perizinan, dan pelayanan non perizinan
- 6) Penyelenggaraan urusan rumah tangga dan keuangan yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD)
- 7) Penyelenggaraan administrasi, evaluasi dan pelaporan guna memberi masukan kepada Bupati, dan
- 8) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai tugas dan fungsinya.

b. Sekretariat

Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu Dinas menyiapkan bahan penyusunan program dan rencana kegiatan, penyelenggaraan tugas-tugas bidang secara terpadu serta tugas pelayanan administrasi serta mengelola urusan rumah tangga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Adapun Fungsi sebagai berikut :

- 1) Penyusunan dan penyiapan program kerja
- 2) Penyelenggaraan pengelolaan administrasi perkantoran, administrasi keuangan dan administrasi kepegawaian
- 3) Penyusunan dan penyiapan laporan kegiatan/hasil
- 4) Penyelenggaraan surat menyurat, kearsipan dan perlengkapan
- 5) Pelaksanaan urusan umum dan keuangan
- 6) Mempersiapkan bahan laporan pelaksanaan tugas secara berkala
- 7) Mengevaluasi setiap kegiatan tata usaha dan rumah tangga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, dan

8) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

c. Sub Bagian Umum, Dan Penata Usaha Keuangan

Tugas: Melaksanakan sebagian tugas dinas lingkup umum dan penata usaha keuangan.

Uraian tugas :

- 1) Penyelenggaraan administrasi surat menyurat
- 2) Penyelenggaraan arsip setiap dokumen
- 3) Penyusunan dan penyiapan perlengkapan dan inventarisasi alat pengkantor
- 4) Melaksanakan pengumpulan, pengelolaan, penyimpanan, dan pemeliharaan data kepegawaian
- 5) Melaksanakan penyiapan dan pengusulan kenaikan pangkat pegawai, gaji penghargaan
- 6) berkala, pensiun, serta pemberian Melaksanakan penyiapan bahan pembinaan kepegawaian dan disiplin pegawai
- 7) Penyusunan dan penyiapan laporan penata usaha keuangan;
- 8) Penyelenggaraan pencairan dana anggaran kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
- 9) Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan subbagian, dan
- 10) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

d. Bidang Perencanaan, Pengendalian Pelaksanaan, Informasi Dan Promosi Penanaman Modal

Tugas :Membantu Dinas menyiapkan bahan penyusunan program kerja, pemantauan dan pengawasan di Bidang Perencanaan, Pengendalian Pelaksanaan, Informasi dan Promosi Penanaman Modal.

Fungsi :

- 1) Pengkajian, penyusunan dan pengusulan rencana umum, rencana strategis dan rencana pengembangan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha maupun wilayah
- 2) Pengkajian, penyusunan dan pengusulan pengembangan iklim penanaman modal mencakup deregulasi dan pemberdayaan usaha lingkup daerah
- 3) Penyusunan rencana dan pelaksanaan kegiatan promosi penanaman modal
- 4) Pelaksanaan pemantauan realisasi penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah dan pengawasan kepatuhan perusahaan penanaman modal sesuai ketentuan kegiatan usaha dan peraturan perundang-undangan
- 5) Pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi penyelesaian permasalahan penanaman modal.

e. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan**Tugas :**

Membantu Dinas menyiapkan bahan penyusunan program, pemantauan dan pengawasan di bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

Fungsi :

- 1) Melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, memvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan Perizinan dan Non Perizinan
- 2) Melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, memvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan Perizinan dan Non Perizinan
- 3) Melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, memvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan Perizinan dan Non Perizinan.

f. Bidang Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan Layanan

Tugas : Membantu dinas menyiapkan bahan penyusun program, pemantauan dan pengawasan di bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan.

Fungsi :

- 1) Melaksanakan, mengumpulkan, memverifikasi, memfasilitasi, merumuskan, memimpin, merencanakan, mengidentifikasi, mengkoordinasi, mengevaluasi, memonitoring, merancang, menyusun, menindaklanjuti, mendokumentasikan, penanganan pengaduan dan informasi pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
- 2) Melaksanakan, merumuskan, memfasilitasi, mengkoordinasikan, mensimplifikasi, merencanakan, memverifikasi, merancang, mengolah, mensinkronisasi, mengumpulkan, menganalisis, mengidentifikasi, memimpin, mengevaluasi, memonitoring penyusunan kebijakan, harmonisasi dan pemberian advokasi layanan serta sosialisasi penyuluhan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan
- 3) Melaksanakan, memfasilitasi, mengumpulkan, mengkoordinasikan, memverifikasi, mengolah, merencanakan, menganalisis, memimpin, memonitoring, mengevaluasi, pengukuran terhadap mutu layanan, merumuskan standar layanan (SOP, SP, SPM, MP) mengolah, mengoperasionalkan, menginput, mengarsipkan data, mendokumentasikan, memetakan layanan, pembangunan sarana dan prasarana infrastruktur jaringan layanan dan dukungan administrasi serta peningkatan layanan, menciptakan (inovasi) pola layanan menyusun data dan pelaporan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan terjangkau, murah, transparan serta terciptanya produk layanan yang efisien dan efektif.

g. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional melaksanakan tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan.

4. Sumber Daya Manusia Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan memiliki prasarana gedung kantor yang representatif akan tetapi Sumber daya manusia yang masih terbatas. Jumlah pejabat Aparatur Sipil Negara dan Tenaga Honorer pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan berdasarkan golongan dan Pendidikan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4.1
Sumber Daya Aparatur Sipil Negara berdasarkan Golongan

No	Golongan	Jumlah
1.	Golongan IV	5 Orang
2.	Golongan III	7 Orang
3.	Golongan II	1 Orang
4.	PPPK Golongan IX	1 Orang
	Jumlah	14 Orang

Sumber : Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Tahun 2024

Tabel 4.2
Sumber Daya Aparatur Sipil Negara berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	ASN	Honorar/ Kontrak	Jumlah
1.	S2	6	-	6 Orang
2.	S1	8	11	19 Orang
3.	SLTA	-	4	4 Orang
	Jumlah			29 Orang

Sumber : Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Tahun 2024

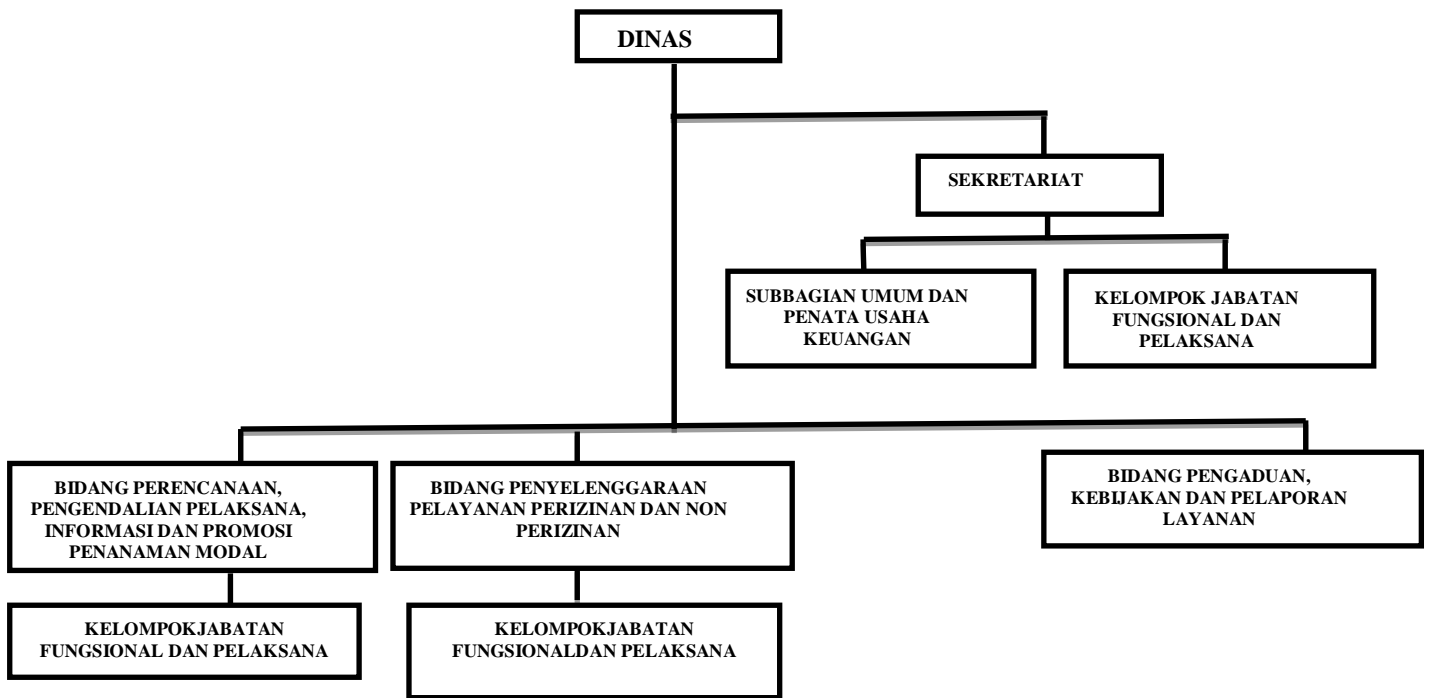
Tabel 4.3
Sumber Daya Aparatur Sipil Negara berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-Laki	19 Orang
2.	Perempuan	11 Orang
	Jumlah	29 Orang

Sumber : Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Tahun 2024

5. Sturuktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Struktur organisasi berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.



Gambar 4.1 : Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Sumber : Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2022 Kab. Labuhanbatu Selatan 2024

6. Dukungan Teknologi Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah memiliki sarana berbasis teknologi informasi yang akan terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan, adapun aplikasi yang berbasis teknologi yang dimiliki Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai berikut :

- a. Website DPMPTSP (<http://dpmptspkablabuhanbatuselatan.go.id>)
- b. Email (@dinaspenanamanmodallabuse1@gmail.com)
- c. Aplikasi Perizinan SICANTIK CLOUD (<https://sicantik.go.id>)
- d. Aplikasi Barcode Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- e. Kamera CCTV
- f. Jaringan LAN
- g. Koneksi Internet

Setiap loket pelayanan memiliki komputer (PC) yang telah terhubung melalui jaringan (LAN) ke komputer yang ada di loket pelayanan. Sehingga apabila masyarakat datang ingin melakukan proses pendaftaran izin melalui loket pelayanan (Front Office) telah memenuhi semua persyaratan maka akan langsung di input ke aplikasi untuk di proses dan diverifikasi oleh seksi perizinan (Back Office) sampai proses penerbitan SK izin dan formulir permohonan dan dokumen yang telah di PDF kan di input maka pemohon akan mendapatkan tanda terima berkas. Adapun bentuk tanda terima berkas pendaftaran yang diberikan kepada pemohon sebagai berikut :

4.1.1 Proses Komunikasi Publik Pejabat Layanan Terpadu Satu Pintu Kepada Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Pemkab Labuhanbatu Selatan

Sebagai dasar hubungan antara Pemerintah dengan masyarakat proses komunikasi publik harus diperhatikan, karena komunikasi publik menduduki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan, salah satu instansi sebagai pelayanan publik yang langsung terhubung dengan masyarakat adalah Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara dapat di paparkan temuan penelitian dengan proses komunikasi publik pejabat yang diterapkan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan adalah sebagai berikut :

a. Peranan Komunikator dalam Komunikasi

Proses komunikasi publik secara tatap muka maksudnya seorang komunikator komunikasi publik berbicara tanpa perantara atau media kepada khalayak, dimana pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikator dalam situasi tatap muka di depan khalayak tersebut.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan ibu Asmamu Harahap Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebagai berikut :

“Proses komunikasi publik Pejabat Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang di terapkan kepada masyarakat ataupun pemohon di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berbeda dengan Instansi pada umumnya yang biasanya lebih mengarah media sosial. Adapun komunikasi yang dilakukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan kepada masyarakat dalam menyampaikan pesan

ataupun informasi saat ini yaitu dengan tatap muka langsung” (wawancara pada tanggal 13 juni 2024).

Hasil wawancara diatas bahwa proses komunikasi secara tatap muka langsung dilakukan agar dapat mengenali masyarakat secara langsung, dan memahami masyarakat tersebut baik dari segi latar belakang masyarakat, dan dapat memilih media komunikasi seperti apa yang akan selanjutnya di terapkan kepada masyarakat, sehingga tujuan dari penyampaian informasi atau pesan yang di sampakan tersebut mencapai tujuan bersama.

Komunikasi yang dilakukan secara tatap muka saat ini pada PTSP Pemkab Labuhanbatu Selatan kepada masyarakat termasuk komunikasi yang efektif karena dapat memberikan informasi secara jelas dan berusaha untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menerima informasi.

Hal ini sebagaimana wawancara dengan bapak Firman atau masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebagai berikut :

“Informasi yang disampaikan mengenai perizinan sudah jelas, dan saya juga paham terhadap apa yang disampaikan mereka di kantor Perizinan ini. ini juga saya mau mengurus perpanjangan izin praktik saya lagi karena sudah habis masa berlakunya selama 5 (lima) tahun. Kepengurusannya masih sama seperti sebelumnya yang di sampaikan di kantor ini, cuma ya ada sedikit tambahan juga bu mem PDF kan berkas-berkas persyaratan yang kami bawa ke kantor ini untuk di upload mereka katanya di aplikasi” (wawancara pada tanggal 22 Juli 2024).

Dari pemaparan diatas dapat di simpulkan bahwa proses komunikasi yang disampaikan oleh PTSP secara tatap muka langsung kepada masyarakat sudah efektif dan masyarakat juga masih mengingat informasi yang lalu dalam hal informasi tentang persyaratan-persyaratan izin, dan dalam hal ini bahwa proses pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Labuhanbatu Selatan PTSP sudah memberikan yang terbaik dalam proses komunikasi publik pada saat melayani masyarakat melakukan kepengurusan perizinan di PTSP Pemerintahan Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Berdasarkan observasi peneliti di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Labuhanbatu Selatan bahwa komunikasi Publik PTSP yang sebagai komunikator sudah baik dan maksimal dalam melakukan proses pelayanan. Peranan komunikator PTSP telah terlaksana dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Ada peranan yang penting dalam diri komunikator di PTSP Pemkab Labuhanbatu Selatan dalam melancarkan komunikasi, yaitu daya tarik sumber (*source attractiveness*) dan kredibilitas sumber (*source credibility*). Hal ini dilakukan karena seorang komunikator akan berhasil dalam komunikasi, dan mampu mengubah sikap, opini, dan perilaku komunikan melalui mekanisme daya tarik jika pihak komunikan merasa bahwa komunikator ikut serta dengannya. Dengan lain perkataan, komunikan merasa ada kesamaan antara komunikator dengannya sehingga komunikan bersedia taat pada isi pesan yang dilancarkan oleh komunikator Sehingga apa yang kita sampaikan dapat diterima masyarakat

Hal ini sesuai dengan wawancara ibu Asmamu Harahap Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebagai berikut):

“Bahwa sebagai komunikator, telah berperan untuk mengubah sikap, opini, dan perilaku masyarakat melalui mekanisme daya tarik sehingga masyarakat merasa bisa memahami apa yang kami komunikasikan kepada mereka. Dalam mewujudkan peran ini, komunikator bersedia taat pada isi pesan yang dilancarkan oleh komunikator kepada komunikan. Dan komunikator juga ikut serta membantu masyarakat memenuhi beberapa

persyaratan yang harus di lengkapi dalam proses pengurusan izin agar bisa di proses lebih lanjut pada prosedur pelayanan perizinan” (wawancara pada tanggal 13 Juni 2024).

Hasil observasi di Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa komunikasi publik yang terjadi itu diharapkan terdapat perubahan sikap seorang komunikator ataupun masyarakat sehingga informasi yang diampaikan PTSP membuat masyarakat benar-benar paham terhadap yang diampaikan, dalam hal ini juga adanya saling pengertian demi kelancaran proses komunikasi dan peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Proses komunikasi juga di lakukan untuk lebih memahami masyarakat, dan faktor lain yang bisa menyebabkan komunikasi berhasil ialah kepercayaan komunikator pada komunikator. Kepercayaan ini banyak bersangkutan dengan profesi atau keahlian yang dimiliki seorang komunikator. Seorang komunikator akan mendapat kepercayaan jika menerangkan tentang Informasi kepada masyarakat dengan baik dan benar.

Hal ini sebagaimana wawancara dengan Sekertaris DPMPTSP yaitu bapak Erwin Syawal Lubis sebagai berikut:

“Sebagai komunikator kepada masyarakat, saya dituntut berperilaku baik dan mampu menjelaskan pesan dengan baik kepada komunikator yaitu masyarakat. Saya menjelaskan sesuai mekanisme yang ada dalam dinas Pemkab Labuhanbatu Selatan sehingga masyarakat merasa kami layani dengan baik keluhannya dan bisa memahami apa yang kami sampaikan. Kami juga dipilih oleh Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan sesuai dengan bidang kami sehingga kami bisa membantu pemerintah untuk mewujudkan peran yang baik kepada masyarakatnya” (wawancara pada tanggal 12 Juni 2024).

Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa komunikasi yang baik dengan masyarakat tentunya sangat penting untuk memudahkan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu dalam proses komunikasi publik yang maksimal. Komunikasi yang baik dengan masyarakat tentunya bisa memudahkan proses berjalannya program PTSP yang dijalankan oleh Pemkab Labuhanbatu Selatan. Adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan juga membantu mempermudah masyarakat dalam proses perizinan.

Hasil observasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang terjadi bahwa Komunikator di PTSP berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam hal berkomunikasi kepada masyarakat agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana dalam hal kepengurusan izin yang selalu berinteraksi langsung dengan masyarakat di Kantor PTSP Pemkab Labuhanbatu Selatan.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan pengguna layanan atupun masyarakat yaitu Ibu Rona sebagai berikut :

“Proses komunikasi yang disampaikan dalam penyampaian informasi tentang proses perizinan dilakukan dengan baik dan cara penyampaian juga sopan, dan mudah dipahami, dan mereka juga berusaha untuk memberikan informasi mengenai persyaratan-persyaratan untuk melengkapi proses pengurusan izin kerja saya” (wawancara pada tanggal 29 Juni 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa untuk memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat maka sebagai komunikator harus menyampaikan informasi dengan baik dan berusaha memberikan pemahaman agar komunikasi yang disampaikan mudah dipahami dan tidak mengalami kesulitan dalam proses pelayanan perizinan. Karena komunikasi publik pada PTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Hasil observasi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan PTSP, karena komunikasi yang dilakukan PTSP mudah di pahami masyarakat, dan cara penyampaiannya juga baik, sopan dan mudah dipahami.

Maka dapat disimpulkan peneliti bahwa proses komunikasi yang dilakukan PTSP kepada masyarakat yaitu sebagai komunikator berusaha memahami apa yang di inginkan oleh masyarakat pada saat melakukan pengurusan izin ke Kantor Dinas PMPTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Komunikator PTSP juga memudahkan masyarakat untuk memahami komunikasi sehingga pesan ataupun informasi tersebut tersampaikan sesuai keinginan antara komunikasi dengan komunikator dan tergantung isi dari pesan yang disampaikan.

b. Pengkajian Tujuan Pesan Komunikasi

Dalam kehidupan sehari-hari setiap orang menerima banyak pesan yang berasal dari berbagai sumber. Peran komunikator sangat signifikan dalam mendukung komunikasi publik, karena komunikator menjadi sarana utama untuk menyampaikan pesan kepada audiens yang luas. Komunikator haruslah mendapat perhatian dari khalayak masyarakat sebagai sasaran dan mampu menarik minat (ketertarikan) khalayak terhadap isi pesan. Sehingga untuk bisa memahami dan menjalankan keinginan dan niat khalayak masyarakat, komunikator harus mengkaji tujuan pesan komunikasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Asmamu Harahap Plt. Kepala Dinas sebagai berikut:

“Kami sebagai komunikator dituntut untuk mempelajari komunikasi dengan baik kepada masyarakat, sehingga kami pun mempelajari mengenai

bagaimana orang berinteraksi dengan orang lain, kelompok orang, organisasi dan masyarakat yang saling mempengaruhi satu sama lainnya. Kami sebagai komunikator harus bisa dipengaruhi, memberi tahu dan diberi tahu, mengajarkan dan diajarkan, sehingga kami haruslah melakukan pengkajian tujuan pesan komunikasi kepada masyarakat. Hal ini kami lakukan agar kami dapat dengan mudah memberikan keterangan terkait pengurusan perizinan kepada masyarakat dan hal ini dapat mempermudah masyarakat mengurus izin karena telah memahami tatacaranya dengan baik sesuai isi pesan yang kami sampaikan” (wawancara pada tanggal 13 juni 2024).

Berdasarkan hasil wawancara ini bisa dipahami bahwa pengkajian tujuan pesan komunikasi dilakukan agar dapat merangkum keseluruhan komunikasi dengan masyarakat dan komunikator bisa merencana dengan baik jika masih terdapat kesalahan dalam berkomunikasi dengan khalayak masyarakat. Selain itu pengkajian tujuan pesan komunikasi dilakukan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian, sehingga proses pembuatan perizinan yang dilayani oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) akan muncul dampak perubahan yang positif.

Hasil observasi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa dengan pengkajian tujuan pesan yang dilakukan agar dapat saling memahami antara komunikator PTSP dengan masyarakat sehingga dalam hal ini memudahkan masyarakat dalam menyampaikan permasalahan yang dihadapinya saat melakukan proses penguurusan izin, sehingga PTSP dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Kesimpulan di atas maka dapat di simpulkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PTSP dalam proses komunikasi publik yaitu adanya saling pengertian antara komunikator dengan komunikan, atau pejabat layanan dengan

masyarakat untuk mempermudah dalam melakukan komunikasi dan untuk mencapai tujuan terhadap apa yang diinginkan oleh komunikator atau komunikantergantug isi pesan atau informasi yang disampaikan atau dibutuhkan masing-masing.

c. Pemilihan Media Komunikasi

Perkembangan teknologi yang pesat di bidang komunikasi menciptakan beragam inovasi, gagasan dan ide yang bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan proses komunikasi. Perkembangan teknologi ini membuat komunikasi manusia menjadi lebih mudah dan efektif. Seperti saat ini juga fenomena media kini sudah digunakan hampir di segala kalangan. Media komunikasi sebagai alat atau sarana untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak.

Melihat hal tersebut bahwa Pelayanan Teradu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan memanfaatkan media dalam penyebaran informasi kepada masyarakat dan memilih media yang diterapkan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat di Pemkab Labuhanbatu Selatan.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan ibu Reza Arezda Hasibuan Petugas Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebagai berikut :

“Kami sebagai petugas layanan dalam proses memberikan pelayanan perizinan di PTSP dalam hal menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan secara tatap muka langsung dan memanfaatkan media lainnya. Media yang digunakan dalam penyebaran informasi kepada masyarakat seperti media sosial instagram, facebook dan WhatsApp. Media ini digunakan agar mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi lebih lanjut terkait proses pengurusan izin. Misalnya pada saat proses pendaftaran perizinan adanya gangguan jaringan dalam proses pendaftaran perizinan di PTSP dan mengakibatkan proses pelayanan terhambat. Kami sebagai petugas layanan memberikan akses kemudahan

kepada masyarakat dengan memberikan informasi menggunakan media sosial seperti instagram, facebook dan WhatsApp untuk memberikan informasi-informasi dalam hal proses pengurusan izin di PTSP Pemkab Labuhanbatu Selatan”(wawancara pada tanggal 14 Juni 2024).

Berdasarkan hasil wawancara ini bisa dipahami bahwa pemilihan media dalam komunikasi sangat berperan penting dalam mendukung komunikasi publik di PTSP Pemkab Labuhanbatu Selatan, karena media menjadi sarana utama untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat luas dan memilih media apa yang perlu di terapkan tergantung tujuan yang akan dicapai, pesan yang akan disampaikan dan teknik yang akan di pergunakan dan media komunikasi seperti apa yang di pilih karena setiap media komunikasi memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, karena semua tergantung pesan yang disampaikan kepada komunikan yang dapat diterima dengan baik dan mudah dipahami oleh komunikan terhadap apa yang disampaikan oleh komunikator.

Hasil observasi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan bahwa komunikator PTSP sudah memilih media yang tepat untuk menyebarkan informasi-informasi yang ada pada Dinas PMPTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan karena pada saat terjadinya permasalahan dalam hal pengurusan izin seperti gangguan jaringan, maka PTSP akan menyampaikan informasi melalui media sosial untuk memberikan informasi tersebut.

Hal ini sebagaimana wawancara dengan ibu Ziah Pulungan masyarakat kabupaten Labuhanbatu Selatan sebagai berikut :

“Informasi yang saya dapat dari media sosial instagram itu tentang perizinan, persyaratannya, peraturan-peraturan, kegiatan mereka dan informasi kalau ada gangguan jaringan di kantor perizinan bu. Begitu juga dengan facebook ya bu informasinya. Tapi kalau dari WhatsApp biasanya info

penyelesaian izin bu. Memberitahukan izin kami sudah siap dan bisa diambil ke kantor perizinan bu” (wawancara pada tanggal 19 Juli 2024).

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan bahwa komunikator DPMPTSP dalam memilih media berusaha memberikan informasi-informasi untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi yang sesuai dengan keinginan masyarakat, untuk kepentingan masyarakat dan juga masyarakat nantinya merasa terlayani dengan pelayanan yang di berikan selama ini di DPMPTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Kesimpulan di atas maka dapat di simpulkan bahwa dalam proses komunikasi publik, media juga berperan penting di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Peayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanabtu Selatan dalam hal penyampaian informasi-informasi tentang kepengurusan izin, peraturan-peraturan di DPMPTSP dan informASI ketika adanya permasalahan gangguan jaringan di Kantor DPMPTSP dalam hal kepengurusan izin, pentingnya peranan media dalam menyebarkan informasi di DPMPTSP karena ini juga termasuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

d. Mengenal Sasaran Komunikasi

Sebelum melakukan komunikasi dan mencapai kelancaran komunikasi, perlu mempelajari siapa-siapa yang akan menjadi sasaran komunikasi, serta perlu memperhatikan situasi dan kondisi masyarakat yang dihadapi dalam melakukan proses komunikasi untuk mencapai tujuan proses komunikasi.

Hal ini sebagaimana wawancara peneliti dengan Bapak Arief Alpihamsyah Petugas Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebagai berikut :

“Kami sebagai petugas layanan dalam memberikan proses pelayanan kepada masyarakat memperhatikan sasaran komunikasi yang kami hadapai dengan melihat hambatan-hambatan yang dihadapi oleh masyarakat pada saat melakukan pengurusan izin dan melihat bagaimana situasi ataupun keadaan kepribadian masyarakat yaitu keadaan fisik dan psikis masyarakat pada saat menerima pesan ataupun informasi yang kami sampaikan. Karena komunikasi tidak akan efektif apabila masyarakat yang kami hadapi dengan situasi yang sedang marah, bingung, sedih ataupun dalam keadaan sedang lapar. Dalam menghadapi masyarakat seperti itu kadang-kadang kita menanggihkan komunikasi kita sampai datangnya suasana yang menyenangkan pada masyarakat untuk mencapai tujuan komunikasi” (wawancara pada tanggal 27 Juni 2024).

Berdasarkan hasil wawancara ini bisa di pahami bahwa mengenali sasaran komunikasi haruslah di perhatikan untuk berlangsungnya proses komunikasi agar pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat diterima dengan baik oleh masyarakat, selain itu dengan memahami situasi dan kondisi masyarakat dapat terjalinnya komunikasi yang efektif karena telah memahami situasi dan kondisi komunikan serta menyelesaikan permasalahan hambatan-hambatan yang di hadapi oleh masyarakat pada saat melakukan proses pengurusan izin ke Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Berdasarkan hasil observasi yang ditemui penulis di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan bahwa mengenali sasaran komunikasi berperan pernting dalam melakukan komunikasi publik saat proses pelayanan di loket pelayanan, karena ketika menghadapi pemohon maka komunikator petugas layanan berperan untuk

memahami situasi dan kondisi masyarakat yang dihadapi ketika proses pengurusan izin sedang dilakukan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Maka dapat diambil kesimpulan proses komunikasi publik yang dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan yaitu pertama peranan komunikator dalam komunikasi, kedua pengkajian tujuan pesan komunikasi, ketiga pemilihan media komunikasi, dan keempat mengenali sasaran komunikasi, yang sebagaimana proses komunikasi publik yang dilakukan ini dapat menjadikan komunikasi dengan baik dan efektif sehingga dapat mencapai tujuan komunikasi sesuai pesan yang ingin disampaikan oleh komunikator.

e. Efek Komunikasi

Efek adalah hasil akhir dari proses komunikasi yaitu sikap dan tingkah laku yang di jadikan dalam sasaran komunikasi sesuai atau tidak sesuai dengan yang di lakukan. Jika sikap dan tingkah laku komunikator PTSP sudah sesuai dalam menyampaikan informasi berarti dapat di katakan proses komunikasi publik yang diterapkan dalam proses pelayanan sudah berhasil.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Ziah Pulungan masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebagai berikut:

“Efek dari penyampaian yang mereka lakukan di kantor ini ada. Karena sebelumnya saya merasa canggung juga awalnya ke kantor perizinan. Cuma ya karna saya ketemu dengan petugas pelayanannya dengan ibu Reza, apalagi sesama perempuan juga ya, jadi saya merasa tidak canggung, dan untuk bertanya pun saya tidak segan karena ibu reza juga berbicaranya ramah dan menyesuaikan juga dengan saya inginkan dan tidak terlalu monoton juga gaya berbicaranya, jadi saya menjadi rileks bu” (wawancara pada tanggal 19 juli 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa komunikator PTSP atau petugas pelayanan berhasil dalam berkomunikasi yang baik dan benar, karena komunikasi ataupun masyarakat mendapatkan pengaruh atau efek dari atas pesan yang disampaikan, dan komunikator juga berhasil merubah suasana komunikasi yang awalnya canggung menjadi lebih rileks dalam berkomunikasi kepengurusan izin.

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan bahwa efek yang ditimbulkan dari proses komunikasi publik tersebut dalam menyampaikan informasi diterima baik oleh masyarakat dan memberikan pengaruh yang jelas.

Maka dapat di simpulkan bahwa suatu proses komunikasi dapat dikatakan berlangsung dengan efektif apabila pesan yang ingin disampaikan oleh sumber pesan yaitu komunikator Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat diterima oleh sasaran komunikasi yaitu masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Sehingga tercapainya efek yang positif atau *Postive feedback* (umpan balik atau tanggapan positif) yaitu tanggapan yang di terima komunikator dari komunikasi mendukung, menyepakati, mengiyakan, menyetujui pesan yang diterimanya. Adanya efek atau pengaruh yang ditimbulkan pesan komunikator PTSP dalam diri masyarakat sehingga tercapainya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

4.1.2. Hambatan Proses Komunikasi Publik Pada PTSP Kabupaten

Labuhanbatu Selatan

Dalam suatu proses komunikasi publik terkadang terdapat hambatan yang bisa terjadi dan mengganggu. Hambatan yang terjadi saat ini pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan adalah hambatan dari sipenerima pesan, dimana masyarakat atau sebagai komunikan yang menerima pesan kurang memperhatikan dan mendengarkan pesan yang disampaikan oleh komunikator, serta komunikan menanggapi pesannya dengan keliru tanpa berupaya mencari informasi lebih lanjut.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Petugas Layanan ibu Reza Arezda pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pemkab Labuhanbatu Selatan sebagai berikut :

“Hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi atau yang sering terjadi pada saat kami menyampaikan informasi yaitu hambatan komunikasi dari sipenerima pesan, terkadang masyarakat yang menerima pesan kurang memperhatikan dan mendengarkan pesan yang disampaikan oleh kami petugas layanan serta masyarakat menanggapi pesan yang disampaikan dengan keliru tanpa berupaya mencari informasi lebih lanjut. Misalnya pada saat penyampaian dari segi soal estimasi penyelesaian izin, yang seperti kita ketahui bahwa sesuai SOP PTSP”.
(wawancara pada tanggal 14 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara ini bisa dipahami bahwa hambatan proses komunikasi yang terjadi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu dari si penerima pesan atau masyarakat yang kurangnya perhatian masyarakat dalam memahami pesan yang disampaikan.

Sebagaimana wawancara peneliti dengan ibu Rona sebagai berikut :

“Saya ingin mengurus izin kerja Bidan bu, tapi memang mau cepat bu selesainya. Karena kami ada akreditasi juga di Puskesmas jadi kalau bisa ya, kalau bisa ya bu hari ini juga selesainya. Karena dalam waktu dekat ini untuk melengkapi berkas kami, termasuk lah ini SK izin saya juga untuk

kelengkapan administrasi yang diminta pihak puskes bu untuk akreditasi puskes kami bu”. (wawancara pada tanggal 26 juli 2024)

Maka dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa terkadang masyarakat yang kurang menerima terhadap informasi yang di sampaikan oleh komunikator PTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan dari estimasi penyelesaian izin yang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) karena masyarakat juga ternyata di tuntun dari tempat dia bekerja, sehingga yang mengurus izin tersebut juga membuat sesuai keinginannya agar izin kerja yang ia proses ke DPMPTSP cepat selesai SK Izin Bidan yang di mohonkan, dan ingin berusaha melanggar peraturan estimasi penyelesaian izin yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Hasil observasi yang ditemui penulis di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan bahwa Komunikasi yang diberikan PTSP memang sudah baik dan mudah dipahami namun dalam hal menyampaikan soal estimasi penyelesaian izin disini masyarakat terlihat kurang menanggapi, karena adanya tekanan dari dalam dirinya, termasuk dari tempat instansi dia bekerja. Sehingga masyarakat tersebut tidak mau berlama-lama dalam kepengurusan izin apalagi yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di tetapkan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Peneliti menyimpulkan bahwa hambatan proses Komunikasi sebenarnya tidak terlepas dari si penerima pesan saja tetapi bisa juga dari hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang disampaikan mungkin belum dapat diterima masyarakat, dan sebagai komunikator PTSP seharusnya memiliki trik yang

tersendiri agar masyarakat yang dilayani menerima pesan yang disampaikan PTSP. Karena kita ketahui juga bahwa kunci berhasilnya komunikasi sebenarnya tidak terlepas dari seorang komunikator dalam berkomunikasi seperti dalam hal menyampaikan informasi persyaratan-persyaratan pengurusan izin dan informasi soal estimasi penyelesaian izin yang sesuai Standar Operasional Prosedur PTSP Pemkab Labuhanbatu Selatan diperlukan penyampaian pesan yang dapat diterima dengan baik atau komunikasi memiliki gaya/trik komunikasi tersendiri agar informasinya mudah di pahami dan diterima dengan baik oleh masyarakat.

Jenis-jenis layanan estimasi pengerjaan izin dan alur proses perizinan berdasarkan Keputusan Bupati Labuhanbatu Selatan Nomor 188.45/154/DPMPTSP/2021 Tentang Standar Operasional Prosedur pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan :

Tabel : 4.4

Jenis –Jenis Layanan Izin dan Estimasi Pengerjaan Izin

No	Jenis-Jenis Layanan Izin	Estimasi Pengerjaan Izin
1.	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	4 Hari Kerja
2.	Izin Prinsip Perubahan Penanam Modal	4 Hari Kerja
3.	Izin Penggabungan Penanaman Modal	4 Hari Kerja
4.	Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal	4 Hari Kerja
5.	Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal	4 Hari Kerja
6.	Izin Usaha Penggabungan Penanaman Modal	4 Hari Kerja

7.	Izin Usaha Perluasan Kawasan Industri	4 Hari Kerja
8.	Izin Usaha Perkebunan Untuk Pengelola (IUP/IPB-B)	7 Hari Kerja
9.	Izin Usaha Perkebunan Pengelolaan (IUP-P)	7 Hari Kerja
10.	Izin mendirikan bangunan (IMB)	4 Hari Kerja
11.	Izin Lokas /Penetapan Lokasi	4 Hari Kerja
12.	Persetujuan Lingkungan	4 Hari Kerja
13.	Izin Perubahan Penggunaan Tanah Pertanian Ke Non Pertanian	4 Hari Kerja
14.	Izin Usaha Industri	4 Hari Kerja
15.	Izin Usaha Kepariwisataaan	4 Hari Kerja
16.	Jasa Biro Perjalanan Wisata	4 Hari Kerja
17.	Jasa Agen Perjalanan Wisata	4 Hari Kerja
18.	Jasa Pramuwisata	4 Hari Kerja
19.	Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif dan Pameran	4 Hari Kerja
20.	Jasa Impresariat	4 Hari Kerja
21.	Jasa Konsultan Pariwisata	4 Hari Kerja
22.	Jasa Informasi Pariwisata	4 Hari Kerja
23.	Pengusahaan Obyek Daya Tarik Wisata Alam	4 Hari Kerja
24.	Pengusahaan Obyek Daya Tarik Budaya	4 Hari Kerja
25.	Pengusahaan Obyek Daya Tarik Wisata Minat Khusus	4 Hari Kerja
26.	Usaha Rekerasi dan Hiburan Umum	4 Hari Kerja

27.	Usaha Hiburan Karaoke	4 Hari Kerja
28.	Usaha Hiburan Ketangkasan Elektronik	4 Hari Kerja
29.	Usaha Sarana Akomodasi	4 Hari Kerja
30.	Usaha Sarana Makanan Dan Minuman	4 Hari Kerja
31.	Usaha Sarana Angkutan Pariwisata	4 Hari Kerja
32.	Usaha Sarana Wisata Tirta	4 Hari Kerja
33.	Usaha Sarana Kawasan Pariwisata	4 Hari Kerja
34.	Usaha Jasa Sarana Salon Kecantikan	4 Hari Kerja
35.	Usaha Jasa Dan Sarana Pameran Seni Budaya	4 Hari Kerja
36.	Usaha Jasa Dan Sarana Sanggar/ Padepokan Seni Budaya	4 Hari Kerja
37.	Usaha Jasa Dan Sarana Toko Souvenir/ Perlengkapan Seni Budaya	4 Hari Kerja
38.	Usaha Jasa Dan Sarana Gedung Pertemuan/Pertunjukan	4 Hari Kerja
39.	Usaha Jasa Dan Sarana Seni Budaya, Sejarah Dan Purbakala	4 Hari Kerja
40.	Izin Hotel Wisata Dan Penginapan	4 Hari Kerja
41.	Izin Mendirikan Rumah Sakit	4 Hari Kerja
42.	Izin Operasional Rumah Sakit	4 Hari Kerja
43.	Izin Operasional Klinik Pratama	4 Hari Kerja
44.	Izin Operasional Klinik Utama	4 Hari Kerja
45.	Izin Laboratorium Kesehatan	4 Hari Kerja
46.	Izin Toko Obat	4 Hari Kerja

47.	Izin Optik	4 Hari Kerja
48.	Izin Apotek	4 Hari Kerja
49.	Izin Praktik Dokter Umum Spesialis	4 Hari Kerja
50.	Izin Praktik Bersama Dokter Umum/Spesialis	4 Hari Kerja
51.	Izin Praktik Bidan	4 Hari Kerja
52.	Izin Kerja Bidan	4 Hari Kerja
53.	Izin Kerja Praktik Perawat	4 Hari Kerja
54.	Izin Kerja Perawat	4 Hari Kerja
55.	Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian	4 Hari Kerja
56.	Izin Praktik Apoteker	4 Hari Kerja
57.	Izin Praktik Fisioterapi	4 Hari Kerja
58.	Izin Praktik Refraksionis Optisien	4 Hari Kerja
59.	Izin Kerja Radiografer	4 Hari Kerja
60.	Izin Kerja Penata Anestesi	4 Hari Kerja
61.	Izin Rekam Medis	4 Hari Kerja
62.	Izin Kerja Tenaga Sanitarian	4 Hari Kerja
63.	Izin Kerja Ahli Kesehatan Masyarakat	4 Hari Kerja
64.	Izin Kerja Analis Kesehatan	4 Hari Kerja
65.	Izin Kerja Perawat Gigi	4 Hari Kerja
66.	Izin Kerja Tenaga Gizi	4 Hari Kerja
67.	Izin Kerja Tukang Gigi	4 Hari Kerja
68.	Izin Tempat Usaha	4 Hari Kerja
69.	Izin Klinik Bersalin	4 Hari Kerja

70.	Izin Pengobatan Tradisional	4 Hari Kerja
71.	Izin Klinik	4 Hari Kerja
72.	Izin Usaha Angkutan	1 Hari Kerja
73.	Bursa Kerja Khusus	4 Hari Kerja
74.	Izin Lembaga Pendidikan Keterampilan	4 Hari Kerja
75.	Izin Poliklinik Umum	4 Hari Kerja
76.	Izin Praktik Elektromedis	4 Hari Kerja
77.	Izin Perdagangan Pasar	4 Hari Kerja
78.	Izin Tempat Rekreasi Dan Olahraga	4 Hari Kerja
79.	Kartu Pengawasan Angkutan	1 Hari Kerja
80.	Izin Melakukan Penelitian	4 Hari Kerja
81.	Izin Industri Kecil Rumah Tangga	4 Hari Kerja
82.	Izin Reklame	4 Hari Kerja
83.	Izin Trayek	4 Hari Kerja
84.	Nomor Induk Berusaha	3 Hari Kerja
85.	Tanda Daftar Perusahaan	1 Hari Kerja
86.	Tanda Daftar Industri	1 Hari Kerja
87.	Tanda Daftar Gudang	1 Hari Kerja
88.	Izin Koperasi	4 Hari Kerja
89.	Izin Pasar Grosir Atau Pertokoan	4 Hari Kerja

90	Izin PAUD/ Taman Kanak-Kanak Swasta	4 Hari Kerja
91.	Izin Sekolah Swasta	4 Hari Kerja
92.	Izin Lembaga Khusus Dan Pelatihan (LKP)	4 Hari Kerja
93.	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Non Formal	4 Hari Kerja
94.	Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal	4 Hari Kerja
95.	Izin Tenaga Kerja Asing	4 Hari Kerja
96.	Izin Pendaftaran Perusahaan	4 Hari Kerja
97.	Izin Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi	4 Hari Kerja
98.	Izin Pembuangan Air Limbah Domestik	7 Hari Kerja
99.	Izin Pembuangan Limbah Cair	7 Hari Kerja
100.	Izin Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun	7 Hari Kerja
101.	Izin Usaha Kontruksi	4 Hari Kerja
102.	Izin Pengelolaan Dan Pengusahaan Sarang Burung Walet	7 Hari Kerja
103.	Tanda Daftar Usaha Perkebunan	4 Hari Kerja
104.	Rekomendasi Penyimpanan Bahan Bakar Minyak	4 Hari Kerja
105.	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)	7 Hari Kerja

Sumber : Petugas Layanan PTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan 2024

Alur proses perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebagai berikut:



Gambar : 4.3 Bagan Alur Proses Pengurusan Izin

Sumber : Petugas Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan 2024

Alur Proses Perizinan

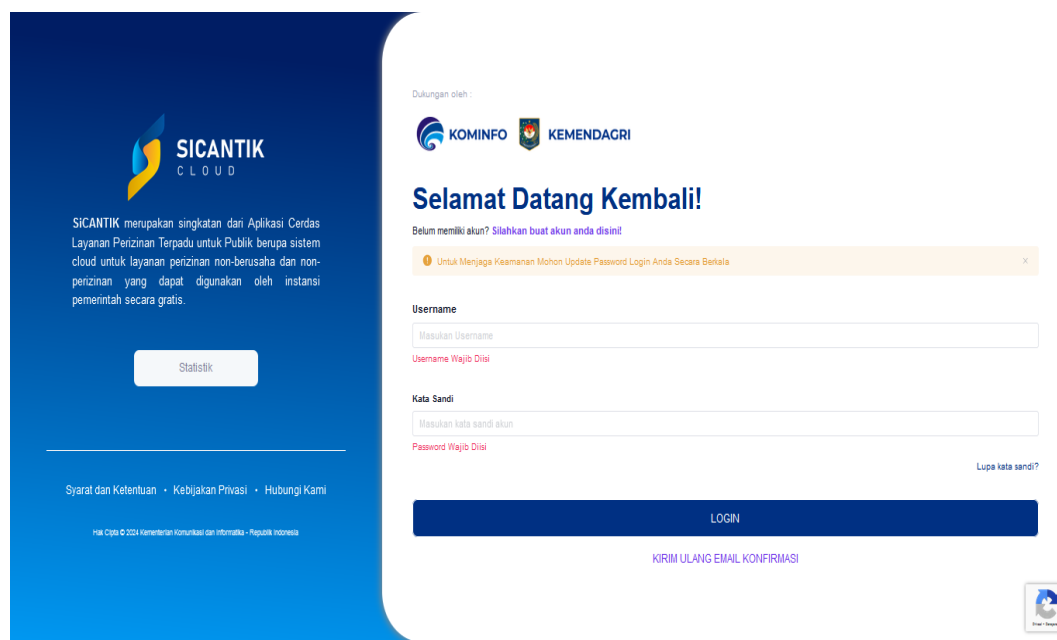
Meskipun pelayanan telah berjalan secara online, Dinas PTSP tetap menyediakan ruang Front Office (FO) bagi pemohon yang telah datang ke kantor PTSP. Petugas Pelayanan Perizinan berkomunikasi dengan pemohon melayani konsultasi pelayanan perizinan, dan memberikan informasi proses perizinan dan membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir dan kelengkapan persyaratan lainnya dan di daftar pada aplikasi siCANTIK Cloud.

Permohonan Izin

Permohonan pendaftaran dapat dilakukan di PTSP dengan mengisi formulir permohonan dan menyerahkan berkas fisik dan non fisik yang berbentuk file Pdf untuk di unggah pada Aplikasi Sicantik Cloud.

Aplikasi SiCANTIK Cloud merupakan singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik berupa sistem cloud untuk layanan perizinan non-

berusaha dan non-perizinan yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah secara gratis.



Gambar : 4.4. Aplikasi SiCANTIK Cloud Perizinan

Sumber : *website* sicantik.go.id tahun 2024

Pengisian formulir permohonan dan dokumen persyaratan permohonan elektronik akan kembali diverifikasi oleh petugas layanan, jika dinyatakan sudah lengkap dan benar maka pemohonan mendapatkan bukti pendaftaran *online*, sedangkan apabila belum lengkap dan benar berkas permohonan dikembalikan kepada pemohon.

Penelitian Berkas Dan Rekomendasi Opd Teknis

Penelitian berkas permohonan merupakan rangkaian kegiatan yang dilaksanakan untuk memastikan bahwa permohonan izin memenuhi persyaratan administrasi dan teknis, serta semua dokumen yang dilampirkan benar dan sah sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Sedangkan bagi perizinan yang memerlukan rekomendasi dari OPD Teknis, maka berkas akan diteruskan ke OPD Teknis.

terkait untuk dimohonkan rekomendasinya. Untuk dokumen yang telah diteliti dan mendapatkan rekomendasi dari OPD Teknis, apabila dinyatakan lengkap dan benar maka akan dilanjutkan ketahap proses selanjutnya

Secara umum Prosedur PTSP dilaksanakan melalui tahapan berikut:

- 1) Pemohon mengambil nomor antrian yang telah disediakan
- 2) Pemohon wajib memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan untuk setiap layanan peradilan yang dimohonkan dan merupakan dasar untuk pemrosesan serta penyelesaian permohonan layanan dan menerima tanda terima berkas yang diberikan petugas layanan.
- 3) Petugas PTSP mencatat, memverifikasi dan meneruskan kelengkapan berkas/dokumen ke *back office* untuk diproses sesuai SOP yang telah ditentukan.
- 4) Selanjutnya di verifikasi oleh kabid pelayanan
- 5) Penetapan izin dan penandatanganan SK Izin elektronik oleh kepala Dinas
- 6) SK izin diterbitkan
- 7) Pengambilan SK Izin di Kantor PTSP Pemkab Labuhanbatu Selatan.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Proses Komunikasi Publik Pejabat Layanan Terpadu Satu Pintu Kepada Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Pemkab Labuhanbatu Selatan

Komunikasi publik menurut Cangara yaitu suatu proses komunikasi dimana pesan-pesan disampaikan oleh pembicara dalam situasi tatap muka di depan khalayak yang lebih besar (Mucharam, 2022).

Menurut Muktiyo komunikasi publik meruakan sebuah proses penyampaian pesan informasi, himbauan atau bahkan persuasi, dari sumber yang merupakan hulu dalam hal ini bisa individu, instansi atau lembaga komunitas maupun organisasi dengan memanfaatkan tiap media komunikasi yang ada baik secara *Offline* dalam hal tatap muka langsung maupun melalui mediakepada khalayak luas demi mencapai tujuan pesan pesan yang efektif serta efisien (Muktiyo, 2023).

Menurut Onong Uchjana Effendy bahwa komponen komponen dalam komunikasi meliputi empat tahapan yaitu pertama peranan komunikator dalam komunikasi, kedua, pengkajian tujuan komunikasi, ketiga pemilihan media komunikasi dan keempat, mengenali sasaran komunikasi (Effendy : 2015).

Sebagaimana penjelasan diatas, proses komunikasi publik pejabat layanan terpadu satu pintu kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan di pemkab Labuhanbatu Selatan meliputi komponen peranan komunikator dalam komunikasi, pengkajian tujuan komunikasi, pemilihan media komunikasi dan mengenali sasaran komunikasi.

1. Peranan Komunikator dalam Komunikasi

Peranan komunikator dalam komunikasi publik peranan komunikator dalam Komunikasi Publik sangatlah besar, karnakomunikator yang menetapkan peranan dari seluruh unsur proses komunikasi. Seorang komunikator juga diharuskan mampu mengembangkan diri sebagai penyebar pesan, memilih media, dan memperhatikan khalayak agar pesan-pesan tersebut dapat mempengaruhi masyarakat.

Seorang komunikator Pelayanan Terpadu Satu Pintua dalah pihak proses pelayanan publik dan melakukan komunikasi publik mengenai Informasi-informasi yang ada pada PTSP dan disampaikan kepada masyarakat.

Ada peranan yang penting dalam diri komunikator di PTSP Pemkab Labuhanbatu Selatan dalam melancarkan komunikasi, yaitu daya tarik sumber (*source attractiveness*) dan kredibilitas sumber (*source credibility*). Hal ini dilakukan karena seorang komunikator akan berhasil dalam komunikasi, dan mampu mengubah sikap, opini, dan perilaku komunikan melalui mekanisme daya tarik jika pihak komunikan merasa bahwa komunikator ikut serta dengannya. Dengan lain perkataan, komunikan merasa ada kesamaan antara komunikator dengannya sehingga komunikan bersedia taat pada isi pesan yang dilancarkan oleh komunikator Sehingga apa yang kita sampaikan dapat diterima masyarakat.

Peranan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam proses komunikasi publik yang diterapkan secara tatap muka, dan seorang komunikator komunikasi publik berbicara tanpa perantara atau media kepada khalayak, dimana pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikator dalam situasi tatap muka di depan khalayak tersebut. Komunikasi yang dilakukan secara tatap muka saat ini pada PTSP Pemkab Labuhanbatu Selatan kepada masyarakat termasuk komunikasi yang efektif karena kita dapat menyampaikan informasi secara jelas dan berusaha untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menerima informasi.

2. Pengkajian Tujuan Komunikasi

Pengkajian tujuan pesan komunikasi, pesan komunikasi (*message*) mempunyai tujuan tertentu serta memperhatikan isi pesan dan lambang yang disampaikan, apapun pesan yang disampaikan dalam komunikasi harus dimengerti (Effendy, 2015)

Pengkajian tujuan pesan komunikasi dilakukan agar dapat merangkum keseluruhan komunikasi dengan masyarakat dan komunikator bisa merencana dengan baik jika masih terdapat kesalahan dalam berkomunikasi dengan khalayak masyarakat. Selain itu pengkajian tujuan pesan komunikasi dilakukan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian, sehingga proses pembuatan perizinan yang dilayani oleh PTSP akan muncul dampak perubahan yang positif.

Tujuan pengkajian pesan komunikasi bertujuan menghindarkan pengucapan kata-kata yang mengandung perkataan yang kurang tepat sehingga perlu memperhatikan isi pesan yang akan disampaikan sehingga isi pesan maupun lambang yang disampaikan diberi penjelasan mengenai makna yang dimaksudkan sehingga dapat jelas terpahami dan apabila pengkajian ini kurang baik maka akan menimbulkan pemahaman yang salah mengenai tujuan pesan yang akan disampaikan oleh sumber sehingga pesan yang disampaikan tidak tepat sasaran.

Menurut Riana Tujuan umum dari komunikasi publik terutama sekali adalah untuk memberi informasi kepada sejumlah besar orang atau masyarakat. Beberapa tujuan dan sasaran umum komunikasi publik melibatkan upaya

untuk mencapai pemahaman bersama membangun citra positif, dan memengaruhi perilaku atau sikap masyarakat (Riana, 2023).

Adapun tujuan dan sasaran komunikasi publik berdasarkan tabel sebagai berikut :

Tabel 4.5 Tujuan dan Sasaran Komunikasi Publik

No	Konteks	Tujuan	Sasaran
1.	Membangun pemahaman bersama	Menciptakan tingkat pemahaman yang sama atau serupa di antara pihak-pihak terlibat	Mengkomunikasikan informasi dengan jelas dan akurat agar audiens memiliki pemahaman yang seragam terkait isu atau pesan yang disampaikan
2.	Meningkatkan kesadaran publik	Memperkenalkan atau meningkatkan kesadaran terhadap suatu topik, organisasi, atau isu tertentu .	Membuat pesan atau informasi dapat diakses dan relevan bagi masyarakat luas.
3.	Membentuk citra positif	Mmenciptakan dan memelihara citra positif tentang organisasi individu, atau isu tertentu.	Mengkomunikasikan nilai-nilai positif, prestasi, atau kontribusi, yang dapat memperkuat reputasi.
4.	Mengubah sikap atau perilaku	Mempengaruhi sikap atau perilaku audiens terkait suatu isu produk.	Menerapkan strategi komunikasi yang dapat merubah persepsi atau memotivasi tindakan positif dari penerima

			pesan.
5.	Menginformasikan dan mendidik	Menyediakan informasi yang akurat dan relevan kepada audiens.	Memastikan bahwa audiens memiliki pengetahuan yang cukup untuk membuat keputusan atas informasi
6.	Mengelola krisis komunikasi	Menangani dan merespon secara efektif terhadap situasi krisis atau kontroversial	Meminimalkan dampak negatif mengembalikan kepercayaan, dan memberikan solusi atau informasi yang dibutuhkan.

Sumber : Riana, 2023

Dengan memahami tujuan dan sasaran komunikasi publik maka pengambilan keputusan dari proses komunikasi publik akan terbantu dalam pencapaian tujuan komunikasi publik dan proses komunikasi publik yang lebih tepat dan efektif sehingga pesan dapat disampaikan dengan maksimal dan mencapai hasil yang diinginkan.

3. Pemilihan Media Komunikasi

Media informasi dan teknologi komunikasi telah menjadi kebutuhan primer bagi publik untuk mulai mengembangkan literasi media. Intensitas terpaan media dan informasi yang tinggi akan cukup menjadi alasan bahwa literasi media perlu menjadi isu penting bagi publik. Ini karena tingginya intensitas publik yang terpapar materi simbolik berpeluang mengalami distorsi realitas akibat kekuatan media dalam merekayasa produknya (Ginting, 2019).

Pemilihan media komunikasi, untuk mencapai sasaran komunikasi dapat memilih media langsung atau media tidak langsung, bergantung pada tujuan yang akan dicapai, pesan yang akan disampaikan, dan teknik yang akan dipergunakan (Effendy, 2015). Media yang digunakan dalam proses komunikasi publik di PTSP Pemkab labuhanbatu Selatan dengan menggunakan berbagai media sosial sebagai berikut :

- 1) Instagram : @dpmptsplabuhanbatuselatan
- 2) Facebook : Dpmptsp Labuhanbatu Selatan
- 3) *Website* DPMPTSP : <http://dpmptspkabupatenlabuhanbatuselatan>
- 4) WhatsApp

Perkembangan teknologi yang pesat di bidang komunikasi menciptakan beragam inovasi, gagasan dan ide yang bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan proses komunikasi. Perkembangan teknologi ini membuat komunikasi manusia menjadi lebih mudah dan efektif (Ginting, 2021). Dengan perkembangan teknologi yang pesat maka pemilihan media dalam komunikasi juga sangat berperan penting dalam mendukung komunikasi publik di PTSP Pemkab Labuhanbatu Selatan, karena media menjadi sarana utama untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat luas dan memilih media yang efektif agar tercapai tujuan pesan yang akan disampaikan kepada komunikan ataupun masyarakat.

4. Mengenal Sasaran Komunikasi

Mengenal sasaran komunikasi, sebelum melancarkan komunikasi perlu mempelajari siapa-siapa yang akan menjadi sasaran komunikasi itu. Serta perlu memperhatikan faktor kerangka referensi, dan faktor situasi dan kondisi (Effendy, 2015).

Komunikator di PTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan berusaha untuk mengenali sasaran komunikasi dan di perhatikan untuk berlangsungnya proses komunikasi agar pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat diterima dengan baik oleh komunikan agar pesan yang disampaikan kepada komunikan harus disesuaikan dengan faktor kerangka referensi, kerangka referensi yaitu kerangka seseorang terbentuk dalam dirinya sebagai hasil dari paduan pengalaman, pendidikan serta gaya hidup dan itu berbeda setiap orangnya selain itu, mengenali halayak haruslah memperhatikan faktor situasi dan kondisi yang dimaksudkan dalam situasi dan kondisi ini ialah situasi komunikasi pada saat komunikan akan menerima pesan yang disampaikan seperti hambatan-hambatan yang akan dihadapi pada saat memberikan informasi sehingga informasi yang disampaikan kepada sasaran komunikasi akan efektif tersampaikan.

5. Efek Komunikasi

Menurut Cangara Efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Efektifitas komunikasi dinilai dari seberapa jauh kesamaan antara komunikator dengan komunikan, baik itu sama dari tataran pengetahuan atau informasi, sama sikap, hingga sama tindakan atau perilaku (Cangara, 2008). komunikasi yang efektif komunikasi yang menimbulkan efek tertentu sesuai dengan yang ingin dicapai. Beberapa efek komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Efek kognitif

Efek kognitif merupakan efek yang berkaitan dengan pikiran, nalar atau rasio misalnya komunikasi yang menyebabkan orang yang semula tidak

tahu menjadi tahu, yang semula tidak mengerti menjadi mengerti atau yang semula tidak sadar menjadi sadar.

2. Efek afektif

Efek afektif yaitu yang berhubungan dengan perasaan. Misalnya komunikasi menyebabkan orang yang semula merasa tidak senang menjadi senang, yang semula sedih menjadi gembira, atau yang semula merasa takut atau malu menjadi berani.

3. Efek konatif

Efek konatif yaitu efek yang menimbulkan niatan untuk berperilaku tertentu, dalam arti kata melakukan suatu tindakan atau kegiatan yang bersifat fisik atau jasmaniah.

Salah satu reaksi dari efek adalah adanya umpan balik. Umpan balik dapat dimaknai sebagai jawaban komunikasi atas pesan komunikator yang disampaikan kepadanya (Hardiyansyah, 2015).

Proses komunikasi dapat dikatakan berlangsung dengan efektif apabila pesan yang ingin disampaikan oleh sumber pesan yaitu komunikator Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat diterima oleh sasaran komunikasi yaitu masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Sehingga tercapainya efek yang positif atau *Positive feedback* (umpan balik atau tanggapan positif) yaitu tanggapan yang diterima komunikator dari komunikasi mendukung, menyepakati, mengiyakan, menyetujui pesan yang diterimanya. Adanya efek atau pengaruh yang ditimbulkan pesan komunikator PTSP dalam diri masyarakat sehingga tercapainya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

4.2.2 Hambatan Proses Komunikasi Publik Pejabat Layanan Terpadu Satu Pintu Kepada Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Pemkab Labuhanbatu Selatan

Dalam suatu proses komunikasi publik terkadang terdapat hambatan yang bisa terjadi dan mengganggu. Hambatan proses komunikasi publik adalah segala bentuk gangguan yang terjadi di dalam proses penyampaian dan penerimaan suatu pesan dari individu kepada individu yang lain yang disebabkan oleh faktor lingkungan maupun faktor fisik dan psikis dari individu itu sendiri.

Menurut Fajar terdapat beberapa hambatan dalam komunikasi yaitu:

Pertama, hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan. Kedua, hambatan dalam penyandian/symbol. Hal ini dapat terjadi karena bahasa yang digunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, symbol yang digunakan antara si pengirim dengan si penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit. Ketiga, hambatan media, adalah hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara sehingga tidak dapat mendengarkan pesan dengan jelas. Keempat, hambatan dalam bahasa sandi. Hambatan terjadi dalam menafsirkan sandi oleh si penerima. Kelima, hambatan dari penerima pesan. Misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima/mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut (Fajar, 2009).

Jika dikaitkan dengan hambatan komunikasi yang dikemukakan oleh fajar, maka hambatan proses komunikasi publik yang terjadi di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemkab Labuhanbatu Selatan dalam proses

komunikasi Publik yang sering terjadi terdapat pada poin pertama yang menjelaskan hambatan komunikasi dari sipenerima pesan (masyarakat). Komunikator PTSP sudah berusaha menjelaskan semaksimal mungkin, namun adanya masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang membuat sesuai keinginannya dalam melakukan kepengurusan izin terkait soal estimasi penyelesaian izin agar cepat di selesaikan dalam waktu yang singkat, sehingga tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP, dan proses alur perizinan.

Permasalahan seperti ini tidak bisa untuk dipenuhi komunikator PTSP, karena ini menyangkut persoalan dalam proses pelayanan pada PTSP, karena Pelayanann Terpadu Satu Pintu (PTSP) juga menjalankan sesuai dengan peraturan-peraturan, dan proses perizinan, dan alur proses pendaftaran yang ada di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dan ini termasuk tantangan juga bagi petugas pelayanan bagaimana peran komunikator memahami situasi dan kondisi menghadapi dengan berbagai karakter masyarakat, keinginan masyarakat yang berbeda-beda setiap melakukan proses perizinan.

Meningkatkan Kualitas Komunikasi publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) maka diperlukan Sumber Daya Manusia yang kompeten dan berwawasan ilmu pengetahuan termasuk dalam proses komunikasi publik agar dapat menerapkan pelayanan yang baik serta meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan sehingga tercapai sesuai dengan visi misi Pelayanan Terpadu Satu Pint (PTSP). .

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan peneliti serta pemaparan pada pembahasan sebelumnya, maka di peroleh simpulan sebagai berikut:

1. Analisis proses komunikasi publik pejabat layanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan di Pemkab Labuhanbatu Selatan, sudah melakukan komunikasi yang baik dan efektif dengan proses komunikasi tatap muka langsung dan pemilihan media yang tepat untuk kelancaran proses komunikasi agar mencapai tujuan yang diinginkan komunikator kepada komunikan. PTSP juga memilih media yang tepat dalam proses komunikasi publik untuk kelancaran komunikasi, dan PTSP juga berusaha untuk mengenali sasaran komunikasi guna untuk memahami situasi dan kondisi komunikan ataupun masyarakat dalam melaksanakan proses komunikasi dan pelayanan perizinan agar berjalan dengan baik. Karena suatu proses komunikasi dikatakan efektif apabila informasi atau pesan yang ingin disampaikan oleh komunikator diterima oleh masyarakat, sehingga adanya efek atau pengaruh yang positif ditimbulkan komunikator PTSP dalam diri masyarakat dan tercapainya peningkatan kualitas pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
2. Hambatan Komunikasi Publik Pejabat Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kepada Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Pemkab

Labuhanbatu Selatan, yaitu hambatan dari si penerima pesan atau masyarakat karena ada sebagian masyarakat yang mementingkan keinginan dirinya untuk mencapai apa yang masyarakat inginkan dalam proses pengurusan izin. Permasalahan yang dihadapi soal estimasi penyelesaian izin. Terdapat dalam diri masyarakat yang memiliki tekanan dari instansi mereka untuk akreditasi instansi tempat ia bekerja sehingga masyarakat tersebut berusaha untuk melanggar peraturan, untuk mempercepat penyelesaian izin yang iya mohonkan, sehingga permasalahan tersebut menjadi faktor penghambat dan permasalahan dalam melakukan proses pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

5.2 Saran

Adapun saran-saran dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Secara teoritis, teori yang disarankan adalah Komunikasi Publik harus lebih diperbanyak lagi dan juga mengenai teori Proses Komunikasi Publik yang lebih diperdalam sesuai dengan keadaan.
2. Secara Akademis, riset mengenai Proses komunikasi Publik Pejabat Layanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan di Pemkab Labuhanbatu Selatan bisa menjadi referensi kedepannya.
3. Secara Praktis, untuk Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan lebih ditingkatkan lagi dalam melakukan proses komunikasi publik pejabat kepada masyarakat agar pesan atau informasi yang disampaikan itu sampai kepada tujuan yang diinginkan antara si komunikator yaitu pejabat ASN maupun tenaga honorer PTSP kepada si komunikan yaitu masyarakat agar dapat meningkatkan kualitas Layanan pada PTSP Pemkab Lanuhanbatu Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyanti, A. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jurnal Fakultas Sosial Politik Universitas Diponegoro Semarang.
- Elnita, (2019). *Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Sijarla Terpadu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok*, Jurnal Ilmu Komunikasi. Volume 9 Nomor 2.
- Effendy, O, U. (2015). *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek* (Bandung: PT. Remaja Kosda
- Fadillah, A (2018). *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau*, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Riau.
- Fajar, M. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Fattah, A. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Harfa Creative.
- Ginting, R, (2021). *Etika Komunikasi dalam Media Sosial : Saring Sebelum Sharing*, (Vol 1)Cirebon : Insania
- Ginting, R, (2020). *Kemampuan Literasi Media Pada Era Informasi Digital di Kalangan Mahasiswa Kota Medan*. Talenta Conference Series : Local Wisdom Sosial and arts (LWSA), 3 (1). <http://doi.org/103273/lwsa.v3i1.816>
- Ginting, R (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi Dalam H. Ilmu Teknologi dan Komunikasi*. Bandung : Media Sains Indonesia
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta : Gava Media.
- Havianto, A. (2017) *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga.
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Raja GrafindoPersada.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Rajawali Pers.

- Koesomowidjojo, S. R. M. I. (2020). *Dasar-Dasar Komunikasi*. Bhuana Ilmu Populer.
- Kristiyanti, M. (2023). *Metode Penelitian*. Semarang :CV. Pustaka Stimar Amini.
- Kusniyati, R., Ginting, R., & Thariq, M (2023). Digitalisasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Peluang Dan Tantangannya). *Komunikologi Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*, 7(1), 33-46
- Larisu, Z. (2021). *Layanan dan Komunikasi Publik Menuju Good Governance* (Vol. 1). Jawa Timur: CV. Global Aksara Pres
- Marlina, (2024). *Buku Ajar Komunikasi Publik Dengan Nilai –Nilai Keislaman*, Yogyakarta : K-Media
- Marvin, G. (2016). *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Mapanget Kota Manado*. *Jurnal Acta Diurna*, Volume 5 Nomor 3.
- Megawati, E. (2019). *Komunikasi Publik (implementasi pengawasan diseminasi informasi publik terkait covid-19)*. Jl. Rajawali : Deepublish.
- Moleong, L, J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja.
- Morisson. (2021) *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, Jakarta : Kencana
- Mucharam, A. (2022). *Membangun Komunikasi Publik yang Efektif*, Volume XXVII Nomor 1.
- Muhammad, F, V. (2017). *Studi Tentang Pelaksanaan Kepatuhan Dalam Standar Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bantuas Kota Samarinda*. *Jurnal Pemerintahan Integrtif*, Volume 5 Nomor 4.
- Muktiyo, W. (2023). *Komunikasi Publik Masalah-Masalah Strategik*, Cetakan Pertama. Jl. Margonda Raya : Gunadarma.
- Mulyana, D. (2014). *Ilmu Komunikasi (Suatu Pengantar)*. Bandung:PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Padang : UNPAD Press
- Mursyidah, L. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*, Sidoarjo : UMSIDA Press
- Muslim, M. (2013). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*.

- Nilawati. (2023). *Metodologi Penelitian*. Sumatera Barat : Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia
- Rajali, G. (2023). *Ilmu Komunikasi Dan Informasi & Transaksi Elektronik*, Bandung: CV. Media Sains Indonesia
- Riana, dkk. (2024). *Komunikasi Publik (Panduan Praktis Untuk Sukses Dalam Berekomunikasi)*. Jambi : PT. Sonpedia Publishing Indonesia
- Sellang, K. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Jl. Srikaya: CV. Penerbit Qiara Media
- Septiandini, R. (2020). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi*, Jurnal Administrasi dan Pembangunan.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bumi Aksara.
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah
- Vinanda, M. (2017). *Pelaksanaan Kepatuhan Dalam Standar Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kota Bantuas Kota Samarinda*. Jurnal Pemerintahan Integratif, Volume 5 Nomor 4
- Wiwik. (2018). *Kualitas Layanan Teori dan Aplikainya*. Jl. Mojopahit : UMSIDA Press
- Yasir. (2020). *Pengantar Ilmu Komunikasi Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Zuwirna. (2020). *Dasar-Dasar Komunikasi*. Jakarta : Kencana

Lampiran 1

PANDUAN WAWANCARA

Judul Penelitian : ANALISIS PROSES KOMUNIKASI PUBLIK PEJABAT LAYANAN TERPADU SATU PINTU KEPADA MASYARAKAT DALAM MENINGKTKAN KUALITAS LAYANAN DI PEMKAB LABUHANBATU SELATAN

Nama Peneliti : Jam'ah Harahap
NPM : 2220040002
Prodi : Magister Ilmu Komunikasi
Tanggal/Tempat Wawancara : /DPMPTSP Kab. Labuhanbatu Selatan

A. Identifikasi Narasumber

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Agama :
5. Jabatan :

B. Daftar Pertanyaan :

B1. Pertanyaan untuk Kepala Dinas, Sekretaris, Petugas Layanan dan Masyarakat Kab. Labuhanbatu Selatan.

- Proses Komunikasi Publik

1. Bagaimana proses komunikasi publik yang digunakan PTSP agar pesan yang disampaikan mudah dipahami masyarakat?
2. Bagaiman proses komunikasi publik yang diterapkan agar dapat mencapai tujuan yang di inginkan ?
3. Media apa saja yang di gunakan dalam proses komunikasi publik ?
4. Bagaimana peranan komunikator dalam proses komunikasi publik di PTSP?
5. Apakah komunikasi yang di terapkan pada PTSP sudah efektif ?

6. Apakah komunikator sudah melakukan komunikasi publik dengan baik dan benar dalam hal memberikan Informasi yang ada di PTSP?
7. Bagaimana komunikasi antara sesama pegawai di PTSP, apakah komunikasi berjalan dengan baik ?
8. Apa faktor penghambat dalam proses komunikasi publik pada PTSP ?

- **Pelayanan dan Kualitas Pelayanan**

1. Bagaimana proses pelayanan yang diberikan PTSP kepada Masyarakat?
2. Apakah proses pelayanan yang di terapkan PTSP sudah sesuai SOP ?
3. Menurut PTSP siapa sajakah yang berperan dalam meningkatkan kualitas layanan ?

B2. Pertanyaan untuk Masyarakat Kab. Labuhanbatu Selatan

- **Proses Komunikasi Publik**

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang proses komunikasi publik yang disampaikan oleh PTSP ?
2. Media apa yang sering digunakan PTSP dalam proses penyampaian informasi tentang proses perizinan ?
3. Menurut bapak/ibu apakah proses komunikasi yang di terapkan PTSP sudah efektif ?
4. Menurut bapak/ibu apakah komunikasi publik yang disampaikan PTSP sudah mencapai tujuan yang di inginkan ?

- **Pelayanan dan Kualitas Pelayanan**

1. Bagaimana menurut pemahaman bapak/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ?
2. Bagaimana pendapat bapak /ibu tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di Dinas PMPTSP ?

B3. Pertanyaan untuk Petugas Layanan PTSP Kab. Labuhanbatu Selatan

1. Media apa yang diterapkan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat dalam melakukan proses komunikasi publik ?
2. Sebelum melakukan komunikasi apakah anda memperhatikan sasaran komunikasi yang akan anda hadapi dalam proses komunikasi ?
3. Apakah ada hambatan dalam proses komunikasi publik kepada masyarakat?
4. Bagaimana proses pelayanan yang di berikan PTSP kepada masyarakat ?
5. Menurut anda siapa sajakah yang berperan dalam meningkatkan kualitas layanan ?

Lampiran 2

Informan 1

Nama : Asmamu Harahap

Jabatan : Plt. Kepala Dinas

Hasil Wawancara dengan Kepala Dinas DPMPTSP Kab. Labuhanbatu Selatan

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana proses komunikasi publik yang digunakan PTSP agar pesan yang disampaikan mudah dipahami masyarakat?	Proses komunikasi publik PTSP berbeda dengan Instansi pada umumnya yang biasanya lebih mengarah media sosial. Adapun komunikasi yang dilakukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan kepada masyarakat dalam menyampaikan informasi saat ini yaitu dengan tatap muka langsung .
2.	Selain secara tatap muka langsung, apakah ada media yang digunakan PTSP untuk menyampaikan informasi?	Ada, media sosial Instagram, facebook, situs web, WhatsApp.
3.	Bagaimana proses komunikasi publik yang di terapkan agar dapat mencapai tujuan yang di inginkan	Kami sebagai komunikator dituntut untuk mempelajari komunikasi dengan baik kepada masyarakat, sehingga kamipun mempelajari mengenai bagaimana orang berinteraksi dengan orang lain, kelompok orang, organisasi dan masyarakat yang saling mempengaruhi satu sama lainnya. Kami sebagai komunikator harus bisa dipengaruhi, memberi tahu dan diberi tahu, mengajarkan dan diajarkan, sehingga kami

	<p>haruslah melakukan pengkajian tujuan pesan komunikasi kepada masyarakat. Hal ini kami lakukan agar kami dapat dengan mudah memberikan keterangan terkait pengurusan perizinan kepada masyarakat dan hal ini dapat mempermudah masyarakat mengurus izin karena telah memahami tatacaranya dengan baik sesuai isi pesan yang kami sampaikan.</p>
<p>4. Apakah komunikasi yang di terapkan pada PTSP sudah efektif ?</p>	<p>Sudah. Karena proses komunikasi yang diterapkan secara tatap muka langsung memudahkan masyarakat untuk berkomunikasi dan memahami apa yang disampaikan oleh PTSP, dan masyarakat juga dapat menyampaikan secara langsung apa yang mereka ingin sampaikan .</p>
<p>5. Bagaimana komunikasi antara sesama pegawai di PTSP, apakah komunikasi berjalan dengan baik ?</p>	<p>Ya, berjalan dengan baik dan bekerja sama dengan baik, begitu juga antara pejabat dengan masyarakat lainnya dalam menyampaikan pesan ataupun informasi kepada masyarakat dengan etitude dan sopan santun yang baik dan komunikasi PTSP saat ini dengan seluruh pegawai PTSP maupun dengan masyarakat berjalan dengan lancar.</p>
<p>6. Bagaimana peranan komunikator dalam proses komunikasi publik di ptsp?</p>	<p>Bahwa sebagai komunikator, telah berperan untuk mengubah sikap, opini, dan perilaku komunikan yaitu masyarakat melalui mekanisme daya tarik sehingga masyarakat merasa bisa</p>

	memahami apa yang kami komunikasikan kepada mereka. Dalam mewujudkan peran ini, komunikator bersedia taat pada isi pesan yang dilancarkan oleh komunikator, kepada masyarakat. Dan komunikator juga ikut serta membantu masyarakat memenuhi beberapa persyaratan yang harus di lengkapi dalam proses pengurusan izin agar bisa di proses lebih lanjut pada prosedur pelayanan perizinan.
7. Apakah masyarakat puas dengan pelayanan di Kantor PTSP ?	Sejauh ini puas, karena kita juga sebagai pelayanan perizinan, sudah memberikan sesuai dengan proses pelayanan yang pada umumnya.
8. Apa saja penilaian masyarakat pada kantor PTSP?	Soal penilaian itu banyak sekali pastinya, dan saya juga tidak tahu apa pandangan masyarakat, pasti ada menilai baik dan ada yang menilai buruk, tergantung dari cara pandang mereka masing-masing tentang apa yang di dapatkan mereka di PTSP.
9. Apa saja bentuk layanan di dinas PTSP yang diberikan kepada masyarakat ?	Pastinya tentang pelayanan perizinan, karena jenis-jenis izin yang kita keluarkan juga banyak di Dinas PTSP ini.
10. Bagaimana pendapat ibu tentang pegawai di kantor PTSP, apakah sudah memberikan pelayanan yang baik?	Sejauh ini kitas sudah memberikan pelayanan yang baik menurut saya. Karena tidak ada masyarakat yang datang dalam proses pengurusan izin dengan keadaan marah-marah ataupun komplain pada kami bu.

Lampiran 3

Informan 2

Nama : Erwin Syawal Lubis

Jabatan : Sekretaris

Hasil Wawancara dengan Sekretaris Dinas DPMPTSP Kab. Labuhanbatu Selatan

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana proses pelayanan yang di berikan PTSP kepada Masyarakat?	Proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan memberikan kepuasan dan pastinya tidak mempersulit dalam proses pelayanan.
2.	Apakah proses pelayanan yang di terapkan PTSP sudah sesuai SOP ?	Sudah. Karena PTSP sudah memberikan yang terbaik dan sudah menerapkan estimasi pengerjaan izin sesuai SOP, yang dimuat berdasarkan Keputusan Bupati Labuhanbatu Selatan Nomor 188.45/154/DPMPTSP/2021 Tentang Standar Operasional Prosedur pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan
3.	Apakah komunikator sudah melakukan komunikasi publik dengan baik dan benar dalam hal memberikan Informasi yang ada di ptsp?	Sebagai komunikator kepada masyarakat, saya dituntut berperilaku baik dan mampu menjelaskan pesan dengan baik kepada komunikan yaitu masyarakat. Saya menjelaskan sesuai mekanisme yang ada dalam dinas Pemkab Labuhanbatu Selatan sehingga masyarakat merasa kami layani dengan baik keluhannya dan bisa memahami apa yang kami

	sampaikan. Kami juga dipilih oleh Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan sesuai dengan bidang kami sehingga kami bisa membantu pemerintah untuk mewujudkan peran yang baik kepada masyarakatnya.
4. Siapa sajakah yang berperan dalam meningkatkan kualitas layanan di PTSP?	Seluruh pejabat ASN maupun tenaga honorer yang berada pada Lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
5. Bagaimana proses komunikasi yang diberikan kepada masyarakat?	Proses komunikasi secara tatap muka langsung dan menggunakan media sosial.
6. Media sosial seperti apa yang diterapkan dalam memberikan informasi ?	Media sosial seperti, instagram, facebook, Website, dan WhatsApp.
7. Informasi sapa yang diberikan melalui media yang digunakan?	Informasi semua mengenai perizinan, baik dari persyaratan-persyaratan pengurusan izin, peraturan-peraturan, estimasi pengerjaan izin, kegiatan penting PTSP dan masih banyak lainnya.

Lampiran 4

Informan : 3

Nama : Reza Arezda Hasibuan

Jabatan Administrasi : Petugas Layanan

Hasil Wawancara dengan Pertugas Layanan DPMPTSP Kab. Labuhanbatu Selatan

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Media apa yang diterapkan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat dalam proses komunikasi publik ?	Kami sebagai petugas layanan dalam proses memberikan pelayanan perizinan di PTSP sebagai komunikator dalam hal menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan secara tatap muka langsung dan memanfaatkan media lainnya. Media yang digunakan dalam penyebaran informasi kepada masyarakat seperti media sosial instagram, facebook dan WhatsApp.
2.	Menurut anda apakah dengan memilih media yang di terapkan PTSP saat ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat?	Iya. Karena media ini digunakan agar mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi lebih lanjut terkait proses pengurusan izin. Misalnya pada saat proses pendaftaran perizinan adanya gangguan jaringan dalam proses pendaftaran, maka kita memberikan info tersebut menggunakan media sosial.
3.	Apakah ada hambatan dalam proses komunikasi publik kepada masyarakat ?	Hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi atau yang sering terjadi pada saat kami menyampaikan informasi yaitu hambatan komunikasi dari sipenerima pesan, terkadang masyarakat yang menerima

	<p>pesan kurang memperhatikan dan mendengarkan pesan yang disampaikan oleh kami petugas layanan serta masyarakat menanggapi pesan yang disampaikan dengan keliru tanpa berupaya mencari informasi lebih lanjut. Misalnya pada saat penyampaian dari segi soal estimasi penyelesaian izin, yang seperti kita ketahui bahwa sesuai Standar Operasional Prosedur PTSP Pemkab Labuhanbatu Selatan dan kurang paham dalam memahami persyaratan-persyaratan kelengkapan pengurusan izin</p>
<p>4. Menurut anda apakah proses komunikasi yang di terapkan PTSP sudah efektif ?</p>	<p>Sudah. Karena proses komunikasi nya secara tatap muka langsung, dan menggunakan media sosial.</p>
<p>5. Meneurut anda apakah komunikasi publik yang disampaikan PTSP sudah mencapai tujuan yang di inginkan?</p>	<p>Sudah mencapai, karena mudah di pahami dan di mengerti dan tidak ada yang di persulit selama proses bertanya baik secara tatap muka langsung ataupun melalui media sosial.</p>

Lampiran 5

Informan 4 :

Nama : Muhammad Arief Alpihamsyah

Jabatan : Petugas Layanan

Hasil Wawancara dengan Petugas Layanan DPMPSTSP Kab. Labuhanbatu Selatan

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Sebelum melakukan komunikasi apakah anda memperhatikan sasaran komunikasi yang akan anda hadapi dalam memberikan pelayanan?	Kami sebagai petugas layanan dalam memberikan proses pelayanan kepada masyarakat memperhatikan sasaran komunikasi yang kami hadapi dengan melihat hambatan-hambatan yang dihadapi oleh masyarakat pada saat melakukan pengurusan izin dan melihat bagaimana situasi ataupun keadaan kepribadian masyarakat yaitu keadaan fisik dan psikis masyarakat pada saat menerima pesan ataupun informasi yang kami sampaikan. Karena komunikasi tidak akan efektif apabila masyarakat yang kami hadapi dengan situasi yang sedang marah, bingung, sedih ataupun dalam keadaan sedang lapar. Dalam menghadapi masyarakat seperti itu kadang-kadang kita menanggihkan komunikasi kita sampai datangnya suasana yang menyenangkan pada masyarakat untuk mencapai tujuan komunikasi
2.	Menurut anda siapa sajakah yang berperan dalam meningkatkan kualitas layanan ?	Seluruh pejabat ASN maupun tenaga honorer yang berada pada lingkungan Dinas

	Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan
3. Bagaimana proses pelayanan yang di berikan PTSP kepada masyarakat ?	Proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan pastinya tidak mempersulit dalam proses pelayanan.
4. Apa saja kendala yang di hadapi petugas layanan pada saat menghadapi masyarakat saat proses pelayanan pendaftaran izin?	Kendalanya, terkadang masyarakat, masih ada yang datang dengan berkas nya kurang lengkap. Dan meminta agar cepat di proses permohonan izin nya.
5. Apa saja bentuk layanan yang di berikan kepada masyarakat ?	Banyak ya bu, kalau bentuk layanan, karena jenis izin-izin juga banyak yang kita keluarkan, misalnya izin kerja, izin praktik, izin sekolah, izin usaha dan masih banyak lagi lainnya bu.
6. Menurut anda selama berkomunikasi dengan pemohon, apakah ada efek yang di dapatkan masyarakat tersebut ?	Ada bu, karena masyarakat paham dan merespon dengan baik terhadap pertanyaan-pertanyaan yang kami berikan.
7. Menurut anda apakah pelayanan yang diberikan sudah dapat meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat?	Menurut saya sudah, karena masyarakat yang kami hadapi juga tidak ada yang keberatan dan marah-marah saat kami melayani dalam proses pelayanan pendaftaran izin.

Lampiran 6

Informan : 5 (Masyarakat)

Nama : Rona

Umur : 40 Tahun

Hasil Wawancara dengan Masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana menurut pemahaman ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ?	Menurut saya selama pengurusan izin dan perpanjangan izin masih sama ya prosedurnya dengan melengkapi berkas yang sama. Cuma saat ini harus menambahkan file PDF selain dari berkas fisik yang di serahkan. Agar bisa di input ke sistem aplikasi dan bisa di proses untuk ketahap penyelesain pendaftaran izin oleh petugas layanan.
2.	Bagaimana menurut pendapat ibu tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang diberikan di Dinas PMPTSP ?	sudah sesuai yang di tetapkan di kantor, kecuali jika ada gangguan jaringan internet, maupun gangguan Aplikasi yang biasanya waktu pelayanan juga lambat.
3.	Bagaimana menurut pendapat ibu proses komunikasi yang diterapkan PTSP, apakah komunikasi yang berikan mudah dipahami ?	Proses komunikasi yang disampaikan dalam penyampaian informasi tentang proses perizinan dilakukan dengan baik dan cara penyampaian juga sopan, dan mudah dipahami, dan mereka juga berusaha untuk memberikan informasi mengenai persyaratan-persyaratan untuk

	melengkapi proses pengurusan izin kerja saya.
4. Jenis izin apa yah bu, yang ibu urus ke kantor ptsp ? dan apakah ada hambatan selama melakukan kepengurusan izin bu?	Saya ingin mengurus izin kerja Bidan bu, tapi memang mau cepat bu selesainya. Karena kami ada akreditasi juga di Puskesmas jadi kalau bisa ya, kalau bisa ya bu hari ini juga selesainya. Karena dalam waktu dekat ini untuk melengkapi berkas kami, termasuk lah ini SK izin saya juga untuk kelengkapan administrasi yang diminta pihak puskes bu untuk akreditasi puskes kami bu.
5. Bagaimana menurut pendapat ibu tentang pelayanan yang diberikan PTSP?	Menurut saya sudah baik, karena juga mereka memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan tidak cuek ya sikapnya.
6. Apakah komunikasi yang mereka lakukan mudah ibu pahami?	Iya, karena dari bahasa penyampaian mereka juga mudah saya pahami, dan penyampaiannya juga tidak berbelit-belit.
7. Apakah ibu sudah merasa puas dengan pelayanan yang PTSP lakukan pada saat ibu mengurus izin?	Iya bu. Karena memang mudah dan tidak ada yang di persulit selama ini.

Lampiran 7

Informan : 6 (Masyarakat)

Nama : Ziah Pulungan

Umur : 31

Hasil Wawancara dengan Masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Informasi seperti apa yang biasa ibu dapatkan dari media sosial yang di terapkan PTSP?	Informasi yang saya dapat dari media sosial instagram itu tentang perizinan, persyaratannya, peraturan-peraturan, kegiatan mereka dan informasi kalau ada gangguan jaringan di kantor perizinan bu. Begitu juga dengan facebook ya bu informasinya. Tapi kalau dari WhatsApp biasanya info penyelesaian izin bu. Memberitahukan izin kami sudah siap dan bisa diambil ke kantor perizinan bu
2.	Bagaimana menurut pendapat ibu tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang diberikan di Dinas PMPTSP ?	waktu pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan standar yang di tetapkan di kantor, kecuali jika ada gangguan jaringan internet, maupun gangguan Aplikasi yang biasanya waktu pelayanan juga lambat.
3.	Bagaimana menurut pendapat ibu proses komunikasi yang diterapkan PTSP, apakah komunikasi yang berikan mudah dipahami ?	Dilakukan dengan baik dan cara penyampaian juga sopan, dan mudah dipahami, dan mereka juga berusaha untuk memberikan informasi mengenai persyaratan-persyaratan untuk melengkapi proses pengurusan izin kerja saya.
4.	Bagaimana menurut pendapat ibu, terhadap komunikasi yang di berikan PTSP, apakah ada efek yang ibu dapatkan dalam	Efek dari penyampaian yang mereka lakukan di kantor ini ada. Karena sebelumnya saya merasa canggung juga awalnya ke kantor perizinan.

<p>mereka menyampaikan informasi mengenai perizinan bu?</p>	<p>Cuma ya karna saya ketemu dengan petugas pelayanan nya dengan ibu Reza, apalagi sesama perempuan juga ya, jadi saya merasa tidak canggung, dan untuk bertanya pun saya tidak segan karena ibu reza juga berbicaranya ramah dan menyesuaikan juga dengan saya inginkan dan tidak terlalu monoton juga gaya berbicaranya, jadi saya menjadi rileks.</p>
<p>5. Apakah ibu pernah di persulit urusannya selama proses pengurusan izin dengan petugas layanan lainnya ?</p>	<p>Tidak bu, alhamdulillah semua petugas layananan mempermudah juga bu.</p>
<p>6. Bagaimana menurut pendapat ibu tentang pelayanan yang di berikan PTSP, apakah sudah berkualitas ?</p>	<p>Sudah berkualitas bu, selama saya kesini mengurus izin.</p>
<p>7. Apakah ibu pernah mendengar masyarakat mengeluhkan pelayanan yang di berikan ?</p>	<p>Pernah ada bu. Saya dengar paling karna keterlambatan petugas pemberi izin bu, yang tidak di tempat.</p>
<p>8. Apakah ibu pernah mengalami hal tersebut?</p>	<p>Tidak bu, kalau saya sebelumnya mengambil izin, petugasnya ada bu.</p>
<p>9. Apakah soal estimasi penyelesaian izin sudah sesuai SOP yang diterapkan PTSP Bu?</p>	<p>Sudah bu, Karena izin kerja saya juga di berikan sesuai SOP mereka bu.</p>
<p>10. Apa saran ibu terhadap PTSP bu?</p>	<p>Saran saya, agar semua bapak/ibu di perizinan ini selalu memberikan yang terbaik dalam melayani masyarakat.</p>

Lampiran 8

Informan : 7 (Masyarakat)

Nama : Firman

Umur : 40

Hasil Wawancara dengan Masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana bentuk komunikasi Secara langsung bu, datang ke yang sering bapak lakukan di kantor perizinan. PTSP ?	
2.	Selain secara langsung ke kantor, apakah bapak juga mengikuti bu, kalau melalui media jarang-terhadap media sosial yang di terapkan PTSP dalam menyampaikan informasi perizinan?	Saya lebih sering secara langsung bu, jarang bu.
3.	Menurut bapak apakah proses pelayanan perizinan sudah maksimal dalam memberikan pelayanan ?	Sudah maksimal bu.
4.	Menurut Bapak apakah proses komunikasi publik yang dilakukan PTSP dalam menyampaikan informasi sudah jelas dan mudah di pahami ?	Informasi yang disampaikan mengenai perizinan sudah jelas, dan saya juga paham terhadap apa yang disampaikan mereka di kantor Perizinan ini. ini juga saya mau mengurus perpanjangan izin praktik saya lagi karena sudah habis masa berlakunya selama 5 (lima) tahun.

Kepengurusannya masih sama seperti sebelumnya yang di sampaikan di kantor ini, cuma ya ada sedikit tambahan juga bu mem PDF kan berkas-berkas persyaratan yang kami bawa ke kantor ini untuk di upload mereka katanya di aplikasi.

-
5. Apakah proses komunikasi PTSP sudah efektif ?
- Sudah bu, karena memang mereka menyampaikannya juga mudah di pahami dan cara penyampaian juga pas sesuai yang di inginkan.

Lampiran 9
Dokumentasi



Foto bersama dengan Ibu Plt. Kepala Dinas PMPTSP Kab. Labuhanbatu Selatan



Foto bersama dengan Bapak Sekretaris Dinas PMPTSP Kab. Labuhanbatu Selatan



Foto bersama dengan Petugas Layanan Dinas PMPTSP Kab. Labuhanbatu Selatan



Foto bersama dengan masyarakat kab. Labuhanbatu Selatan