

SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI DPMPTSP DALAM PENINGKATAN
LAYANAN IZIN USAHA DI KABUPATEN SIDRAP**

**ANDI AKSHA WAQIANDANA
E021201090**



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**



SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI DPMPTSP DALAM PENINGKATAN
LAYANAN IZIN USAHA DI KABUPATEN SIDRAP**

**ANDI AKSHA WAQIANDANA
E021201090**

Skripsi Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Departemen Ilmu Komunikasi



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **Strategi Komunikasi DPMPSTP dalam Peningkatan
Layanan Izin Usaha di Kabupaten Sidrap**

Nama Mahasiswa : **Andi Aksha Waqiandana**

Nomor Pokok : **E021201090**

Makassar, 13 Mei 2024

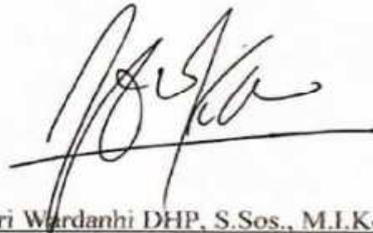
Menyetujui,

Pembimbing I



Prof. Dr. Muhammad Akbar, M.Si.
NIP. 196506271991031004

Pembimbing II



Sartika Sari Wardanhi DHP, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 198711232019032010

Mengetahui,
Ketua Departemen Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin



Dr. Sudirman Karnay M.Si.
NIP. 196410021990021001



HALAMAN PENERIMAAN TIM EVALUASI

Telah diterima oleh Tim Evaluasi Skripsi Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan dalam Departemen Ilmu Komunikasi konsentrasi *Public Relations*

Makassar, 20 Juni 2024

TIM EVALUASI

Ketua : Prof. Dr. H. Muh Akbar, M. Si.

Sekretaris : Sartika Sari Wardanhi DH Pasha, S.Sos., M.I.Kom

Anggota : 1. Dr. H. M. Iqbal Sultan, M.Si.

2. Dr. Arianto, S.Sos., M.Si.



(.....)
(.....)
(.....)
(.....)



PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andi Aksha Waqiandana

NIM : E021201090

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Jenjang : S1

Saya menyatakan bahwa skripsi Komunikasi yang berjudul "Strategi Komunikasi DPMPSTP Dalam Peningkatan Layanan Izin Usaha Di Kabupaten Sidrap" ini sepenuhnya adalah karya sendiri. Tidak ada bagian didalamnya merupakan duplikasi dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudia hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Makassar, 24 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Andi Aksha Waqiandana



ABSTRAK

ANDI AKSHA WAQIANDANA. E021201090. Strategi Komunikasi Dalam Peningkatan Layanan Izin Usaha Di Kabupaten Sidrap. (Dibimbing oleh Prof. Dr. H. Muh Akbar, M. Si. dan Sartika Sari Wardanhi DH Pasha, S.Sos., M.I.Kom.).

Skripsi ini bertujuan : (1) untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi DPMPTSP dalam peningkatan layanan izin usaha melalui aplikasi di Kabupaten Sidrap. (2) untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat DPMPTSP dalam peningkatan layanan izin usaha melalui aplikasi di Kabupaten Sidrap.

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih satu bulan yaitu pada 29 Januari sampai 30 Februari yang dilaksanakan di Kabupaten Sidenreng Rappang. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, data-data penelitian diperoleh dengan dua cara yaitu : (1) Data primer yaitu data yang diperoleh melalui penelitian langsung di lapangan melalui tiga tahap yakni : observasi, wawancara oleh beberapa informan yang berkompeten sebagai sumber informasi, data yang diperoleh serta dianalisa secara deskriptif kualitatif sesuai dengan tujuan penelitian yang akan penulis capai. (2) Data sekunder. Diperoleh dari buku-buku penunjang penelitian serta bahan-bahan lain yang sesuai dengan kajian penelitian.

Hasil penelitian yang diperoleh: (1) Strategi yang dilakukan DPMPTSP di Kabupaten Sidenreng Rappang dinilai berhasil setelah melakukan tahapan strategi komunikasi pada saat mengalami masalah. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang mengetahui dan memahami penggunaan aplikasi melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan pegawai dinas dan meningkatnya pendaftar pelaku usaha yang mendaftarkan izin usahanya di aplikasi *Online Single Submission* yang dikeluarkan tahun 2018 dan dijalankan tahun 2020 di DPMPTSP Kabupaten Sidenreng Rappang. (2) Dalam melaksanakan kegiatan strategi komunikasi memiliki faktor pendukung seperti sumber daya manusia yang ditingkatkan, serta peningkatan pada sektor sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelaksanaan perizinan berusaha. Dan faktor penghambatnya kesulitan yang dialami pelaku usaha untuk beradaptasi ke sistem digital serta kurangnya kesadaran pelaku usaha dalam mendaftarkan izin usaha.

Kata Kunci : *Online Single Submission*, Strategi Komunikasi, DPMPTSP



ABSTRACT

ANDI AKSHA WAQIANDANA. E021201090. Communication Strategy of DPMPTSP In Improvement of Business License Services in Sidrap Regency. (Supervised by Prof. Dr. H. Muh Akbar, M. Si. and Sartika Sari Wardanhi DH Pasha, S.Sos., M.I.Kom.).

This thesis aims to: (1) to find out how DPMPTSP's communication strategy in improving the quality of business license services through applications in Sidrap Regency. (2) to determine the supporting and inhibiting factors of DPMPTSP in improving the quality of business license services through applications in Sidrap Regency.

This research was carried out for approximately one month, from January 29 to February 30, which was carried out in Sidenreng Rappang Regency. The type of research used is qualitative descriptive, research data is obtained in two ways, namely: (1) Primary data, namely data obtained through direct research in the field through three stages, namely: (1) Primary data are data obtained through direct research in the field through three stages, namely: observation, interviews by several competent informants as sources of information, data obtained and analyzed descriptively qualitatively in accordance with the research objectives that the author will achieve. (2) Secondary data. Obtained from research support books and other materials in accordance with research studies.

The results of the research obtained: (1) The strategy carried out by DPMPTSP in Sidenreng Rappang district was considered successful after carrying out the stages of crisis management strategy when experiencing a crisis. This is evidenced by the large number of people who know and understand the use of the application through socialization activities carried out by official employees and the increase in business actor registrants who register their business licenses in the *Online Single Submission* application issued in 2018 and carried out in 2020 at DPMPTSP Sidenreng Rappang district. (2) In carrying out crisis management activities, supporting factors such as improved human resources, as well as improvements in the facilities and infrastructure sector that can support the implementation of business licensing. And the inhibiting factors are the difficulties experienced by business actors to adapt to the digital system and the lack of *awareness* of business actors in registering business licenses

Keywords: *Online Single Submission*, Communication Strategy, DPMPTSP



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Strategi Komunikasi DPMPTSP Dalam Peningkatan Layanan Izin Usaha Di Kabupaten Sidrap”**, skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S1) pada Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Dengan berbagai dinamika yang dihadapi, penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tak dapat dipungkiri, tantangan serta hambatan juga menjadi kawan dalam proses selama penyusunan skripsi ini. Akan tetapi hal tersebut tidak menyurutkan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini namun menjadi lebih usaha, niat serta tekad yang kuat dalam waktu penyelesaiannya. Dukungan serta doa dari berbagai pihak menjadi penyemangat bagi penulis selama menjalani masa perkuliahan hingga pada masa penyelesaian studi di Universitas Hasanuddin.

Pada kesempatan ini izinkan juga penulis memberikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Bapak H. Andi Ampulang dan Hj. Andi Suaeba yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendidik penulis sehingga dapat tumbuh dan berkembang seperti saat ini. Terima kasih banyak atas segala cinta dan kasih sayang, dukungan moril dan materil kepada penulis sehingga ni dapat terselesaikan. Terimakasih atas nilai-nilai kehidupan yang a diberikan untuk menjadi pribadi yang lebih baik, pribadi yang terus melayakkan diri sebagai manusia yang dapat bermanfaat bagi masyarakat.



Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan, memberikan kesehatan, dan melindungi setiap langkah kehidupan kepada kedua orang tua penulis.

Begitupun ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Dr. Sudirman Karnay, M.Si. selaku Kepala Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Muh Akbar, M. Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberi kritik dan saran, serta arahan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
3. Ibu Sartika Sari Wardanhi DH Pasha, S.Sos., M.I.Kom., pembimbing 2 sekaligus Pembimbing Akademik (PA) penulis selama menjadi mahasiswa yang tak pernah lelah membantu mengarahkan, membimbing, dan memberikan nasehat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
4. Bapak Dr. H. M. Iqbal Sultan, M,Si. dan, Bapak Dr. Arianto, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini serta untuk menguji skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan Staf Officer Departemen Ilmu Komunikasi atas dedikasi yang telah diberikan.
6. Terima kasih banyak penulis sampaikan kepada para pihak yang telah terlibat dalam membantu memberikan informasi dan data yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu bapak Drs.



Labengnga, M.Si. selaku Kepala Dinas DPMPTSP, Bapak Saharuddin, SH., M.Ap selaku Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan, Bapak Andi Darul Ikhwan, S.Sos. selaku Kabid Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan Layanan, Ibu Ir.Hj Nur Asia selaku Kabid Pengendalian Penanaman Modal Dan Sistem Informasi, Bapak Ahmad Bihar pemilik Faaz Prfume, Bapak Fatih pemilik Al Fath, Bapak Sulaeman Pemilik R Beauty, Bapak H. Arsyad Pemilik Usaha Baru, Bapak Agus Pemilik Magic Phone, Bapak Andi Fadel Pemilik Optik Samudra, Bapak Janwar Pemilik Bengkel 27, Bapak Fadhil Muzhaffar Pemilk Toko Bangunan, Bapak Ahmad Zulfikar pemilik AZ Kitchen, Bapak Firman Pemilik Dudu'Digital Printing.

7. Terima kasih untuk saudara kandung penulis kakak Andi Nisa Alifia dan kakak Andi Fadel Fatiha serta adik Andi Ikhlas Mallomo yang selalu menjadi penyemangat dan motivasi penulis dalam meraih segala mimpi dan cita cita. Semoga kita semua dapat menjadi saudara yang selalu membahagiakan kedua orang tua.
8. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan penulis Ilmu Komunikasi "ASKRINDO" : Dany, Arya Attar, Dilla, Dillo, Astri dan Gisca atas kebersamaan dari Mahasiswa baru hingga akhir perkuliahan telah memberikan pengalaman baru, pembelajaran hidup.
9. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan penulis "Sixbie": Alip Sappol, Lakori, Larido, Anggae, Sarrul dan Osama yang telah membantu penulis pada saat melakukan wawancara penelitian yang berlangsung kurang lebih satu bulan.



10. Terimakasih kepada sahabat penulis : Gretap, Alipuk, Gupron, Ayu dan Widia Nurul yang telah memotivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir.
11. Terima Kasih kepada sahabat sekaligus teman seperjuangan Ilmu Komunikasi sekaligus Teman Magang UPTD PPA Kota Makassar : Nupik, Yamel, Mikael dan Dulls. Semoga kami dapat bertemu kembali di waktu terbaik kami.
12. Terima kasih kepada teman teman Kuliah Kerja Nyta (KKN) Tematik BPJS Ketenagakerjaan Gel.110, Nopal, Razi, Fadlan, Naura, Salwa, Fadya, Nopik dan Masita. Semoga selalu diberikan kesehatan dan waktu tetap sudi untuk dipertemukan.
13. Terima kasih serta apresiasi yang setinggi tingginya untuk diri sendiri yang telah mampu bertahan melewati berbagai rintangan dan tantangan selama ini. Kedepannya masih panjang dan kesuksesan menanti disana.

Semoga segala kebaikan dan bantuan dari setiap orang yang telah membantu penulis hingga pada pencapaiannya hari ini dapat bernilai ibadah dan berkah untuk kita semua, semoga Allah SWT membalasnya dengan pahala yang setimpal. Dengan harapan besar melalui skripsi ini kiranya dapat membantu dan memberi manfaat bagi seluruh pihak terkhusus bagi penulis dan pembaca.

Makassar, Mei 2024

Penulis,



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN	ii
.....	v
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	11
1. Kegunaan Teoritis	11
2. Kegunaan Praktis	12
E. Kerangka Konseptual	12
1. Strategi Komunikasi.....	12
2. <i>Electronic Government</i>	16
3. <i>Online Single Submission (OSS)</i>	20
F. Definisi Konseptual	23
G. Metode Penelitian	24
1. Waktu dan Objek Penelitian	24
2. Tipe Penelitian	24
3. Teknik Penentuan Informan	24
4. Karakteristik Informan	25
5. Teknik Pengumpulan Data	27
6. Teknik Analisis Data	28
BAB II	29
TINJAUAN PUSTAKA	29
A. Strategi	29
omunikasi.....	29
strategi Komunikasi.....	30
Manajemen Pelayanan.....	33
Pelayanan Berbasis <i>Online (e-Government)</i>	37



F. <i>Online Single Submission</i>	40
BAB III	45
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	45
A. Sejarah DPMPTSP Kabupaten Sidrap.....	45
B. Visi Misi DPMPTSP Kab. Sidrap	46
1. Visi.....	46
2. Misi.....	47
C. Logo Lembaga	48
D. Struktur Organisasi	48
E. Tata Cara Pendaftaran Hak Akses Usaha Mikro dan Kecil (UMK).....	49
8.c. Lengkapi Profil Badan Usaha - PT Perseorangan, CV, Perum, Perumda, PersekutuanPerdata, FA, dan Badan Hukum Lainnya	54
8.e. Lengkapi Profil Badan Usaha - Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) dan Badan Usaha Milik Desa Bersama (BUMDESMA).....	57
8.f. Lengkapi Profil Badan Usaha - Yayasan, Persyarikatan/ Perkumpulan, dan Badan Layanan Umum.....	58
BAB IV	60
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Hasil Penelitian	60
1. Efektifitas.....	65
2. Efisiensi	72
B. Faktor Pendukung.....	77
1. Sumber Daya Manusia.....	77
2. Sarana & Prasarana.....	78
C. Faktor Penghambat.....	79
1. Perizinan Berbasis Digital	79
2. Masyarakat Pelaku Usaha	79
D. Pembahasan	80
1. Strategi Komunikasi DPMPTSP Kabupaten Sidrap.....	80
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Komunikasi DPMPTSP Kabupaten Sidrap	84
BAB V	86
PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
C. PUSTAKA.....	89
1. A. A., Sos, S., Si, M., Handoko, A., Letak, T., & Zulkhakim, : A Aziz. Judul: Mengenal E-Government (Pemahaman Konsep Aplikasi E- Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik).....	91





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi yang efektif merupakan proses pertukaran ide, pemikiran, pengetahuan dan informasi sedemikian rupa sehingga tujuan dapat terpenuhi dengan baik. Dengan kata lain bahwa komunikasi merupakan penyajian pandangan oleh pengirim yang diterima dan dipahami oleh penerima. Komunikasi didefinisikan sebagai usaha penyampaian pesan antar manusia, sehingga untuk terjadinya proses komunikasi minimal terdiri dari 3 unsur yaitu: 1. Pengirim pesan (komunikator). 2. Penerima pesan (komunikan). 3. Pesan itu sendiri.

Manusia merupakan makhluk sosial, yang berarti bahwa manusia itu selalu berhubungan atau melakukan interaksi dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal ini dikarenakan manusia tidak dapat hidup sendiri untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satu bentuk interaksi dalam bersosialisasi yaitu dengan berkomunikasi.

Perencanaan dan manajemen yang efektif untuk menyampaikan pesan agar mudah dipahami oleh komunikan dan dapat mengubah sikap atau perilaku seseorang dikenal sebagai strategi komunikasi. Salah satu masalah utama yang berkaitan dengan strategi komunikasi adalah mengelola bagaimana sumber daya komunikasi yang ada digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa komunikasi memiliki batasan yang harus dipenuhi

efektif, dan strategi komunikasi adalah cara untuk melakukannya.

Komunikasi sangat dibutuhkan ketika terjadi permasalahan dalam mengatasi

salah yang terjadi dalam keadaan apapun terkhusus pada internal maupun



eksternal perusahaan maupun lembaga pemerintahan. Sehingga strategi yang penting dilakukan lembaga pemerintahan ketika mengeluarkan sebuah program yang masih belum banyak dipahami masyarakat salah satunya pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang mengikuti perubahan pemerintah pusat untuk beralih ke sistem digital.

Salah satu unsur yang menjadi landasan terbentuknya pemerintahan yang berbasis digital ini karena perkembangan pembangunan ekonomi nasional jangka panjang dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pihak swasta dan masyarakat serta pemerintah. Pelayanan pemerintah sektor swasta tentunya tidak lepas dari permasalahan aturan yang ada di dalamnya, dalam hal ini menyangkut perizinan berusaha.

Penerbitan izin usaha untuk menjalankan usaha merupakan bentuk kepemilikan sah atas usaha yang ingin dijalankan. Mempercepat pelaksanaan kegiatan komersial sesuai ketentuan perpres no. 91 tahun 2017 terkait percepatan pelaksanaan berusaha yaitu pemerintah perlu untuk mereformasi peraturan untuk melaksanakan kegiatan usaha dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan izin usaha serta penting untuk menerapkan teknologi perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau biasa dikenal dengan sebutan OSS.

Perizinan *Online* Terpadu biasa disebut *Online Single Submission* (OSS) merupakan perizinan yang diterbitkan oleh lembaga pemerintah untuk atas nama Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Sistem pelaksanaan aplikasi perizinan usaha ini dibawah naungan



an Bidang Perekonomian yang kemudian diserahkan sepenuhnya kepada koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

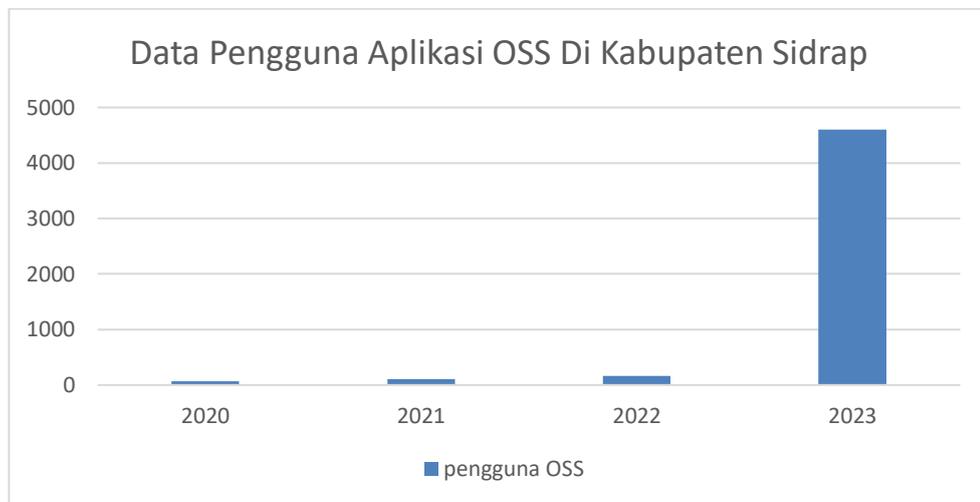
Sistem OSS memiliki beberapa manfaat dalam perizinan usaha, yaitu lebih memudahkan masyarakat melakukan izin usaha maupun izin operasional dalam metode pemenuhan komitmen persyaratan izin, pelaku usaha mendapatkan fasilitas lebih cepat, aman dan realtime dalam memperoleh izin usaha, para pelaku usaha mendapatkan fasilitas dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dan para pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas yaitu NIB. Nomor Induk Berusaha (NIB) merupakan identitas pelaku usaha dalam rangka pelaksanaan kegiatan berusaha sesuai bidang usahanya.

Adapun penggunaan OSS di Kabupaten Sidrap dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dinas yang bergerak di bidang pelayanan perizinan ini merupakan lembaga pemerintah yang berada dibawah naungan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sementara BKPM dinaungi oleh Kementrian Investasi, dibentuk dengan tujuan untuk membantu kepala daerah melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

DPMPTSP melakukan banyak hal, seperti menyusun dan merumuskan kebijakan di bidang pelayanan perizinan dan membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional dan transparan. Tujuan dinas juga melayani perizinan usaha untuk meningkatkan investasi dan aktivitas ekonomi masyarakat serta mewujudkan ekonomi yang mandiri, kokoh, dan berkeadilan.



Tabel 1.1



Sumber : <https://sidrapkab.go.id/site/index.php?/home/listberita/>

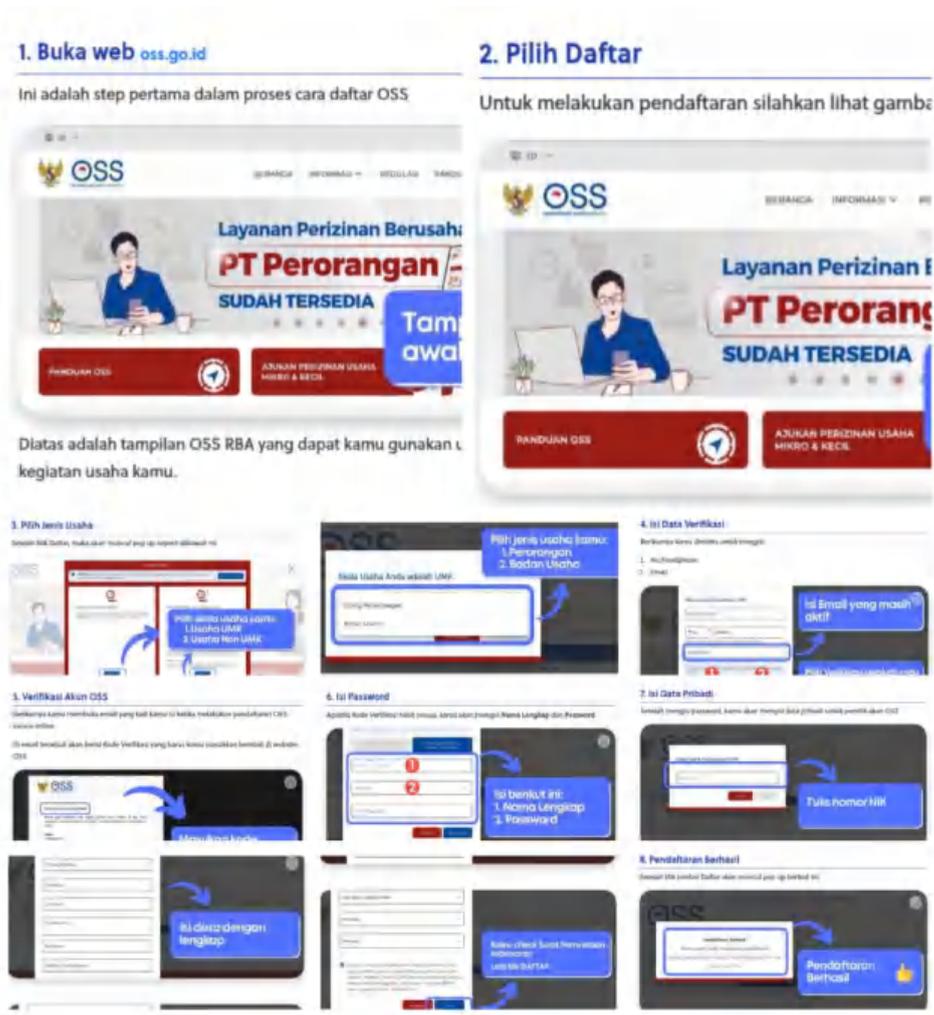
Berdasarkan data dari Hj. Nur Asia selaku kepala bidang pengendalian penanaman modal dan sistem informasi mengatakan bahwa pengguna aplikasi OSS di Kabupaten Sidrap per maret 2020 tidak memiliki hasil yang cukup baik untuk melihat keberhasilan implementasi dalam penggunaan aplikasi. Melihat dari diagram diatas data tahun 2020 sampai tahun 2022 tidak adanya peningkatan yang signifikan terjadi dalam rentang waktu 1 tahun 8 bulan. Hal ini menyebabkan terjadinya krisis yang dialami DPMPTSP terkait pelayanan perizinan usaha menggunakan sistem aplikasi yang ada di Kabupaten Sidrap

Dengan demikian kurangnya pengetahuan atau informasi yang didapatkan oleh para pemohon perizinan membuat tidak terjadinya perkembangan yang cukup drastis baik pada pengguna aplikasi maupun pendaftar perizinan usaha. Pada DPMPTSP di Kabupaten Sidrap tidak melakukan kegiatan turun langsung ke lapangan untuk memberikan informasi mengenai pendaftaran perizinan. Adapun

untuk melakukan pendaftaran akun pada aplikasi berbasis *website* ini erikut:



Gambar 1.1 Proses Pembuatan Akun Melalui OSS



Sumber : <https://oss.go.id/panduan>

Sistem aplikasi berbasis *website* ini dapat diakses pada laman *oss.go.id* oleh semua pelaku usaha baik di dalam maupun di luar negeri. OSS berada dibawah nomenklatur Kementerian Perekonomian dan di supervisi oleh BKPM, adapun tujuan diluncurkannya OSS untuk memperbaiki carut-marut sistem perizinan yang berada di daerah. Dengan sistem OSS maka sistem perizinan dibuat terpadu berbasis elektronik. Salah satu tujuannya untuk mempercepat para pelaku usaha untuk usaha mikro dan kecil agar lebih mudah dan cepat dalam melakukan usaha



Transformasi layanan perizinan usaha di Kabupaten Sidrap membuat masalah dihadapi hampir setiap tahun, pengurusan izin operasional mulai menemukan solusinya terkait langkah khusus yang diambil pemerintah dengan hadirnya OSS. Hal ini sudah diterapkan di sebagian besar wilayah Indonesia, termasuk Kabupaten Sidrap. Hadirnya solusi terbaru dari pemerintah tentunya tidak menjadi jaminan permasalahan terkait izin usaha dapat teratasi.

Masyarakat dan pemerintah harus beradaptasi dengan sistem baru ini khususnya di wilayah Kabupaten Sidrap. Tentu saja sistem perizinan yang terintegrasi multipihak tetap memerlukan dukungan pengolahan, sebagian besar pemilik usaha berhati-hati dalam mengunggah dokumen secara *online* bagi yang belum terbiasa dengan penerapan perizinan *online* ini karena aturan ini juga baru dapat dilaksanakan pada tahun 2020 akhir sementara penetapan aturannya di tahun 2018, dan juga pengisian bidang usaha yang keliru berisiko bagi pelaku usaha tidak mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB), hal ini akan menyebabkan pelaku usaha kesulitan dalam menentukan bidang usaha saat mengajukan via OSS.

Berdasarkan observasi awal peneliti yang telah dilakukan di Kabupaten Sidrap menemukan berbagai masalah yang sering dikeluhkan oleh pelaku usaha dalam melakukan registrasi perizinan usaha antara lain, tidak adanya edukasi secara tatap muka ke pelaku usaha lama maupun baru mengenai pengoperasian aplikasi OSS, kemudian kurang aktifnya pegawai dalam melakukan interaksi dengan pemohon perizinan usaha yang datang langsung ke lokasi, banyaknya kesulitan dialami oleh para pelaku usaha yang tidak mengikuti perkembangan teknologi, serta

va fitur dan prosedur yang diminta di dalam aplikasi perizinan usaha membuat pemohon bingung dan tidak melanjutkan registrasi perizinan



Pelaksanaan aplikasi berbasis *website* didalamnya banyak terdapat permasalahan sering terjadi, Masyarakat merasa sulit menggunakan aplikasi berbasis *website*. Masalah yang terjadi ada pada pihak pemerintah dan pihak pemohon yang ingin melakukan administrasi untuk perizinan usaha. Adapun jenis masalah yang sering terjadi pada saat penggunaan aplikasi OSS seperti kurangnya pelayanan edukasi kepada para pelaku usaha ataupun pengguna aplikasi OSS dalam melakukan registrasi *online* untuk perizinan usaha. Kemudian juga permasalahan pemohon izin usaha ini banyaknya prosedur yang dilalui sehingga masyarakat kurang mengerti dalam melakukan perizinan usaha, belum lagi pada beberapa pegawai yang kurang aktif dalam memberikan informasi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Sidrap mengalami krisis manajemen pada kualitas pelayanan izin usaha melalui aplikasi berbasis *website* OSS. Strategi komunikasi merupakan suatu bidang keahlian yang wajib dimiliki oleh setiap praktisi *Public Relations*, yang berorientasi kepada masa depan dan mencoba mengantisipasi kejadian yang dapat mengganggu hubungan-hubungan penting. *Public relations* memiliki peran dan fungsi penting dalam merencanakan program persiapan, manajemen pada waktu terjadi dan strategi setelah masalah selesai ditanggulangi.

Public Relations atau humas sangat diperlukan baik pada tingkat pemerintahan maupun perusahaan. *Public relations* diharapkan dapat bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam berbagai aktivitas bisa sama-sama memberikan informasi dengan tujuan bersama. Masalah dalam *public relations*

tan peristiwa, rumor, atau informasi yang berdampak negatif terhadap , citra, kredibilitas pada organisasi maupun lembaga pemerintahan.



Banyak perusahaan percaya bahwa masalah yang terjadi pada perusahaan hanya akan menimpa perusahaan-perusahaan besar, padahal masalah bisa menimpa siapa saja, baik individu, organisasi atau bisnis, kapan pun dan di mana pun.

Praktisi *public relations* memiliki tugas besar untuk mengelola strategi komunikasi di sebuah lembaga pemerintahan termasuk melakukan penanganan dengan menggunakan strategi komunikasi agar dapat keluar dari masalah yang terjadi. Tindakan yang dilakukan oleh seorang praktisi memfokuskan pada persiapan menghadapi gelombang besar sebagai strategi untuk meminimalkan kerusakan pada reputasi lembaga. Kegiatan yang dianggap penting saat melakukan strategi komunikasi yaitu persiapan menangani masalah.

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Kabupaten Sidrap seharusnya memiliki strategi khusus dalam menanggulangi masalah yang sering dikeluhkan oleh pemohon yang ingin menggunakan aplikasi perizinan usaha, karena kurangnya edukasi dan keaktifan dari pegawai DPMPTSP sehingga membuat masyarakat tidak peduli dalam melakukan kegiatan pendaftaran perizinan usaha.

Kebanyakan masyarakat pelaku usaha yang ada di Kabupaten Sidenreng Rappang hanya mempermasalahkan masalah yang berulang. Tentunya ini membuat reputasi DPMPTSP di Kabupaten Sidrap menjadi buruk dan dianggap kurang memperhatikan aspek pelayanan publik, juga kurangnya kegiatan turun langsung ke lapangan, melibatkan para pelaku usaha dalam sosialisasi atau edukasi mengenai tata cara registrasi perizinan usaha ada di aplikasi OSS.



permasalahan yang dihadapi belakangan ini tentunya membuat DPMPTSP solusi terbaik, salah satunya pegawai membuka layanan bantuan kepada

masyarakat yang kesulitan dalam melakukan registrasi perizinan usaha di aplikasi, dengan cara pemohon langsung datang ke kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap untuk dilakukan registrasi secara langsung mengenai perizinan usaha oleh pegawai DPMPTSP sendiri.

Banyak pelaku usaha yang ada di Kabupaten Sidrap tidak dapat datang langsung ke lokasi permohonan perizinan usaha dikarenakan berbagai alasan, salah satunya para pelaku usaha ini memiliki jam kerja yang sangat padat dan juga luasnya cakupan daerah yang dimiliki Kabupaten Sidrap sehingga pelaku usaha yang berlokasi jauh dengan kantor pelayanan itu membutuhkan waktu yang sangat luang untuk pergi melakukan perizinan langsung di kantor terkait, sehingga hal tersebut membuat mereka sulit untuk langsung menuju ke lokasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Kabupaten Sidrap.

Pada penelitian ini saya mengambil referensi dari berbagai penelitian sebelumnya diantaranya, pertama yaitu penelitian skripsi “Inovasi SIAP BOSS (Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Submission* di Kabupaten Pinrang” oleh Firman dari Universitas Hasanuddin. Penelitian tersebut membahas tentang implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS di DPMPTSP Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menemukan bahwa inovasi penerapan sistem *e-government* di Kabupaten Pinrang membuat masyarakat lebih mudah dalam melakukan izin usaha.

Kemudian pada penelitian kedua yaitu skripsi “Kualitas Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu

u (DPMPTSP) Kota Pekanbaru” Oleh Chandra Wijaya dari Universitas penelitian tersebut membahas tentang kualitas pelayanan OSS pada Dinas



Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Pekanbaru. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sudah terlaksana.

Pada penelitian yang ketiga yaitu skripsi “Pelaksanaan Pelayanan Publik Terkait Perizinan Usaha Di Kabupaten Sidrap” oleh Andi Fadel Fatiha dari Universitas Hasanuddin. Penelitian tersebut membahas tentang proses pelayanan public dalam pelaksanaan perizinan usaha berbasis OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pinti (DPMPTSP) di Kabupaten Sidrap. Peneliti menemukan bahwa pelayanan pada perizinan usaha di Kabupaten Sidrap belum maksimal dengan diberlakukannya sistem *e-government*.

Berdasarkan pada pemaparan dan penelitian terdahulu sehingga peneliti tertarik untuk melihat strategi yang dilakukan dinas terkait dalam keluar dari masalah yang terjadi, juga karena kurangnya yang melakukan penelitian mengenai strategi komunikasi untuk keluar dari permasalahan yang terjadi pada DPMPTSP. Banyaknya keluhan dari masyarakat di Kabupaten Sidrap terkait pelayanan yang diberikan oleh dinas dan juga adanya transformasi pelayanan pada pemerintahan juga membuat para pelaku usaha yang kurang mengerti teknologi membuat mereka malas untuk menggunakan aplikasi. Sistem OSS yang digunakan juga terbilang baru dalam pelaksanaannya sehingga membuat para pemohon perizinan usaha kesulitan dalam mengoperasikan sistem *online*. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk mengangkat judul “**Strategi Komunikasi DPMPTSP Dalam Peingkatkan Layanan Izin Usaha Di Kabupaten Sidrap**”.



B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas, maka rumusan masalah yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah :

1. Bagaimana strategi Komunikasi DPMPTSP dalam peningkatan layanan izin usaha di Kabupaten Sidrap?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat DPMPTSP dalam peningkatan layanan izin usaha di Kabupaten Sidrap?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian tulisan ini bertujuan untuk melihat bagaimana implementasi bentuk manajemen krisis dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi DPMPTSP dalam peningkatan layanan izin usaha di Kabupaten Sidrap?
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat DPMPTSP dalam peningkatan layanan izin usaha di Kabupaten Sidrap?

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian keilmuan pada bidang ilmu komunikasi yaitu manajemen krisis. Dan diharapkan akan bermanfaat untuk penelitian lanjutan bagi peneliti atau pihak lain, serta sebagai bahan



rgan antara teori dari mata kuliah yang didapat saat menempuh Pendidikan
 ukta yang didapat di lapangan.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, penelitian yang diperoleh nantinya dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan Masyarakat melalui percepatan perizinan usaha dan dapat memberikan kontribusi yang nyata kepada pemerintah dalam meningkatkan pelayanan public.

E. Kerangka Konseptual

1. Strategi Komunikasi

Setiap perusahaan memiliki cara unik untuk memajukan bisnisnya, mulai dari yang sederhana hingga yang cerdas. Strategi adalah aktivitas yang dilakukan oleh setiap organisasi atau lembaga, yang biasanya berkaitan dengan membangun tim kerjasama atau kelompok orang dengan menggunakan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan tertentu dalam organisasi John (2006).

Strategi komunikasi adalah cara merencanakan dan mengelola pesan agar mudah dipahami oleh komunikan dan dapat mengubah sikap atau perilaku seseorang. Pada dasarnya, strategi komunikasi terdiri dari perencanaan (planning) dan manajemen untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk mencapai tujuan ini, strategi harus menunjukkan taktik operasional, bukan hanya jalan pintas. Strategi komunikasi adalah rencana dan prosedur untuk mengelola komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. (Effendy 2017). Karena komunikasi memiliki batasan tertentu, salah satu masalah utama dengan strategi komunikasi adalah



bagaimana sumber daya komunikasi yang ada digunakan untuk mencapai tujuan.

Sedangkan menurut Middleton (Cangara 2017) Strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi, mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima, dan pengaruh (akibat), yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi. Ini karena komunikasi adalah suatu proses yang berlangsung yang dipengaruhi oleh setiap komponennya.

Para ahli berbeda pendapat dalam mendefinisikan strategi komunikasi. Namun pada umumnya pengertian yang mereka sampaikan memiliki inti yang sama. Beberapa pengertian strategi komunikasi organisasi menurut pakar ahli antara lain:

- a. Richard Dimbebley dan Graeme Burton berpendapat bahwa Strategi komunikasi adalah bagian kecil dari perilaku atau interaksi komunikasi, yang mencakup penggunaan tanda-tanda verbal dan non-verbal yang disengaja untuk mencapai tujuan komunikasi.
- b. Joseph Devito mendefinisikan Strategi komunikasi adalah lawan dari spontanitas yang serba mendadak; itu adalah penerapan rencana untuk mengontrol orang lain melalui interaksi komunikasi, biasanya dengan memanipulasi dan mendorong sikap defensif.
- c. Fzrch dan Kasper mendefinisikan strategi komunikasi dari sudut pandang "psikolinguistik". Menurutnya, strategi komunikasi merupakan salah satu wacana yang menggunakan konsep "relevance kondisional". Strategi komunikasi adalah rencana yang dibuat secara sadar untuk menyelesaikan masalah yang dianggap sebagai kendala oleh individu dalam mencapai tujuan komunikasi tertentu. Faech (2015)



- d. Middleton mengatakan Strategi komunikasi adalah gabungan terbaik dari semua elemen komunikasi, mulai dari komunikator, pesan, saluran atau media, penerima, dan komunikan, serta efek atau pengaruh yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi.
- e. Menurut Stephen Robbins Strategi komunikasi menentukan tujuan, sikap, dan cara mendapatkan apa yang diperlukan dalam jangka panjang. (onong, 1981).

McDonald dan Lawton dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005 : 174) mengemukakan indikator kinerja dalam manajemen pelayanan : yang berorientasi pada proses antara lain, efficiency, effectiveness. Selanjutnya indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut.

Efisiensi adalah indikator yang menggambarkan seberapa efektif sumber daya suatu organisasi digunakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Irwandy, 2019). Teori ini mengemukakan bahwa suatu organisasi dianggap efisien jika output yang dicapai sebenarnya sebanding dengan output yang diharapkan. Fokus dari teori ini adalah meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan administrasi dalam sebuah lembaga pemerintahan. Konsep-konsep seperti penggunaan sumber daya yang optimal, pengelolaan birokrasi yang efektif, dan peningkatan produktivitas menjadi bagian dari teori ini (Barker et al., 2020).

Efektivitas didefinisikan sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya (Purwanti, 2022). Seperti yang dipaparkan oleh Argris dalam (Purwanti,



ektivitas organisasi juga dapat diartikan sebagai keseimbangan atau tan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan dan pemanfaatan

tenaga manusia. Teori ini menyoroti efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini melibatkan analisis tentang sejauh mana pelayanan yang disediakan oleh e-Government dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, seberapa cepat, responsif, dan mudah diaksesnya (Habibullah, 2020).

Ilmu, teknologi dan informasi berkembang dengan sangat cepat seiring berjalannya waktu. Era revolusi 4.0 dan fenomena-fenomena yang terjadi di era ini sudah biasa. Pada saat ini, banyak lembaga pemerintahan maupun perusahaan di Indonesia yang menerapkan sistem digital untuk mempermudah pekerjaan karyawan baik di dalam maupun di luar perusahaan. Interaksi antar manusia jelas berubah menjadi interaksi antara manusia dan teknologi karena semua kegiatan secara bertahap menjadi digital.

Beberapa kasus yang terjadi di Indonesia khususnya pada lembaga pemerintahan terkait permasalahan dalam mengatur sebuah kebijakan. Seperti yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Sidrap yang menerapkan sistem *e-government* pada pelayanannya. Karena saat ini semua sistem yang ada di pemerintahan sudah beralih dari sistem konvensional ke sistem yang lebih modern untuk mempermudah berbagai pelayanan yang disediakan oleh dinas terkait. Namun dengan diterapkannya *e-government* pada DPMPTSP Kabupaten Sidrap membuat dinas terkait mengalami krisis pada pelayanan yang diberikan.

Sebagian besar masyarakat atau pelaku usaha yang ada di Kabupaten Sidrap rentang usia mereka di 30 tahunan ke atas sehingga membuat masyarakat yang ingin



in kegiatan pada sistem *online* yang disediakan dinas terkait merasa dalam pengoperasiannya. Masyarakat generasi X sulit dalam menggunakan

teknologi dikarenakan zaman mereka teknologi belum secanggih yang ada saat ini. Hal ini membuat masalah terjadi pada dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu yang mengakibatkan pelaku usaha malas dalam melakukan registrasi izin usaha pada aplikasi berbasis *website Online Single Submission* (OSS).

2. *Electronic Government*

E-government merupakan penggunaan teknologi informasi yang memungkinkan pemerintah untuk mengubah hubungannya dengan masyarakat, dunia bisnis, dan pihak yang berkepentingan lainnya. Dalam praktik digital pemerintahan merupakan layanan berbasis penggunaan internet untuk menjalankan urusan pemerintah dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan berfokus pada pelayanan masyarakat.

Pada akhir tahun 2000-an, terutama di berbagai negara industri maju, *e-government* mulai digunakan dalam institusi publik. Untuk memproses pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi publik dalam pengelolaan kebijakan dan pemberian pelayanan, *e-government*, atau teknologi informasi, digunakan pada lembaga pemerintahan. Ini adalah upaya untuk menanggapi perubahan lingkungan strategis yang menuntut administrasi publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel.

E-government merupakan sebuah sistem untuk mengelola informasi dan layanan masyarakat yang berbasis internet. Ini memungkinkan lembaga pemerintah untuk mengakses layanan publik dan merekam dan melacak informasi publik.

Dengan menggunakan sistem informasi manajemen yang terbuka, mudah, dan



masyarakat dapat membayar rekening listrik atau mengelola perizinan usaha mandiri.

- a. Pengolahan data, manajemen informasi, sistem manajemen, dan prosedur elektronik
- b. Menggunakan kemajuan teknologi informasi untuk membuat pelayanan publik murah serta mudah diakses oleh masyarakat di berbagai negara.

Dengan adanya pengembangan yang dilakukan oleh pemerintah yang beralih dari sistem konvensional ke sistem modern yaitu *e-government* maka ditujukan untuk menjalankan.

- a. Jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik dapat diakses kapan saja dan di mana saja di Indonesia dengan
- b. kualitas dan lingkup yang memuaskan masyarakat luas.
- c. Untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan meningkatkan kemampuan untuk menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan bebas, berkolaborasi dengan dunia usaha.
- d. Memberi masyarakat kesempatan untuk berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan negara dengan menyediakan sarana untuk diskusi publik dan membangun mekanisme dan jalur komunikasi dengan lembaga negara lainnya.
- e. Membuat sistem dan prosedur kerja yang jelas dan efektif yang memudahkan transaksi dan layanan antara lembaga pemerintah dan pemerintah daerah.

Tujuan utama penggunaan teknologi informasi pada sektor pemerintahan adalah munculnya berbagai inisiatif yang jelas untuk meningkatkan kesejahteraan

- f. akses ke kompetisi global dengan cara yang lebih cepat, efektif, dan dapat
- g. Adanya arahan pemimpin dan strategi pemilihan teknologi yang tepat



sangat penting untuk pemenuhan tujuan tersebut. Selain itu, beberapa persyaratan berikut harus dipenuhi. Diantaranya

- a. Proses bisnis didasarkan pada hukum, aturan main, dan prosedur yang berlaku untuk perusahaan atau organisasi.
- b. Sumber daya manusia terdiri dari budaya kerja pengguna, pengembang, operator, administrator, dan manajer atau pimpinan organisasi.
- c. Investasi dalam bidang teknologi informasi, yang mencakup sistem jaringan, software aplikasi, dan infrastruktur jaringan.
- d. Pengawasan masyarakat dan publik yang berfungsi sebagai sistem kontrol yang paling efektif.

Sehingga dapat dimungkinkan bahwa pengembangan *e-government* akan bermanfaat, di antaranya sebagai berikut,

- a. Pelayanan masyarakat yang lebih baik Selama jaringan internet tersedia, informasi dapat diakses setiap saat, tanpa harus menunggu jam buka kantor.
- b. Peningkatan hubungan yang ada antara pemerintah, perusahaan, dan masyarakat sipil. Keterbukaan diharapkan dapat meningkatkan hubungan antara berbagai pihak karena dapat menghilangkan curiga dan kekesalan terhadap pemerintah.
- c. Informasi mudah diperoleh untuk mendorong masyarakat. Salah satu contohnya ialah profil daerah yang ditampilkan secara *online* dengan berbagai kebutuhannya dan keunggulannya dapat digunakan oleh orang tua sebagai referensi untuk memilih sekolah anak mereka. Contoh lain adalah data tentang sekolah yang dapat ditampilkan secara *online* dan



digunakan oleh orang tua sebagai referensi untuk memilih sekolah anak mereka.

- d. Pemerintahan dijalankan dengan lebih efisien. Misalnya, menyebarkan berbagai produk pemerintah kabupaten kepada seluruh aparatur secara *online* akan lebih murah. Instruksi bupati dapat dikirim lebih cepat dan lebih murah jika dikirim ke seluruh aparat pemerintah kabupaten (terutama camat dan kepala desa).
- e. Untuk pemerintah, membuat dokumen dan surat-surat penting akan lebih mudah dan cepat. Pelaksanaan pemerintahan akan menjadi lebih efisien, dan pelacakan data dan informasi individu akan menjadi lebih mudah.

Jika negara ingin membangun pemerintahan yang lebih efisien dan efektif maka sistem digital harus ada. Dalam institusi pemerintahan, penerapan sistem elektronik sangat penting karena dapat mempermudah hubungan antara pemerintah pusat dan daerah serta meningkatkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat yang dilayaninya. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, penerapan sistem berbasis digital sudah menjadi keharusan untuk meningkatkan pelayanan publik.

Pemerintah seharusnya berfungsi sebagai pelayan masyarakat. Ketidakpercayaan publik terhadap pemerintah akan meningkat karena manajemen pelayanan publik yang buruk. Karena pemerintah tidak memiliki integrasi atau pembauran yang kuat dengan masyarakat, hal ini pasti akan menjauhkan negara dari

good governance. Makalah ini menunjukkan betapa pentingnya reformasi pelayanan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas.



Jika negara ingin membangun pemerintahan yang lebih efisien dan efektif, maka *e-government* harus ada. Pendayagunaan sistem elektronik terbaru dalam institusi pemerintahan sangat penting karena dapat mempermudah hubungan antar pemerintah baik pemerintah pusat dengan daerah maupun antar pemerintah daerah serta meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat yang dilayaninya. Pendayagunaan sistem *online* ini sudah menjadi suatu keharusan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik *good governance*.

Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik *good governance* diperlukan kualitas pelayanan publik yang baik juga. Seperti yang dilakukan oleh DPMPPTSP Kabupaten Sidrap yang menggunakan sistem aplikasi berbasis OSS pada pelayanan perizinan usaha. Dengan menggunakan sistem *online* dapat mempermudah segala urusan perizinan yang lebih efisien. Akan tetapi dengan menggunakan sistem *online* juga memiliki banyak masalah dikarenakan perlunya penyesuaian terhadap Masyarakat yang kurang menguasai teknologi dan juga beberapa pegawai dinas yang belum mahir dalam melakukan pengoprasian computer. Sehingga hal ini dapat menghambat proses pelayanan izin usaha yang ada di Kabupaten Sidenreng Rappang.

3. *Online Single Submission (OSS)*

Komunikasi dalam pemerintah memiliki peran penting dalam menjalankan berbagai kegiatan pemerintahan. Salah satu upaya pemerintah untuk mencapai kesuksesan dengan memberikan layanan publik yang baik dan prima. Oleh karena pemerintah berusaha untuk mempercepat dan meningkatkan kinerja proses usaha yang terintegrasi secara elektronik khususnya di DPMPPTSP Kabupaten Sidrap yang dikenal sebagai OSS.



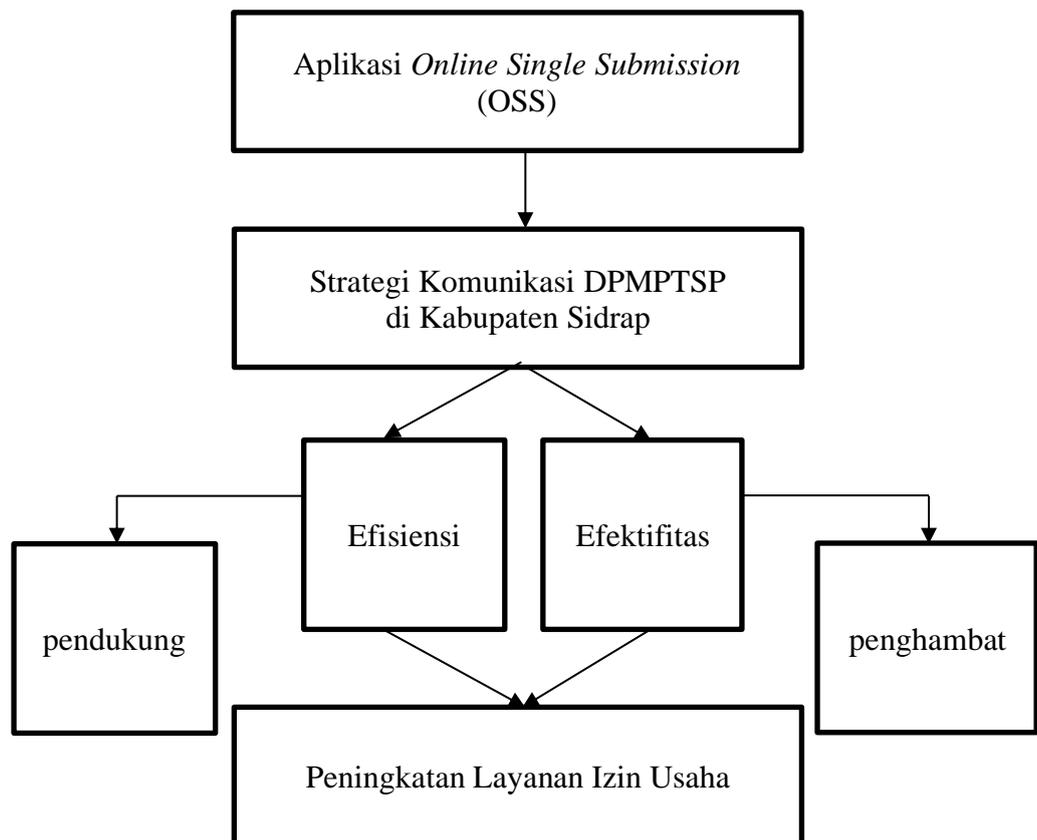
Birokrasi yang rumit serta banyaknya pintu yang harus dilalui untuk memulai suatu usaha terkadang membuat para pelaku usaha merasa malas untuk melakukan pendaftaran usaha yang dimilikinya, hal tersebut membuat pemerintah melakukan perubahan pada struktural, termasuk dengan reformasi sistem perizinan dengan Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan OSS. Pemerintah sudah menjalankan sistem pemerintah berbasis digital sebagai sesuatu yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik. Untuk itu dengan adanya OSS harapannya dapat memudahkan masyarakat atau investor dalam membuat perizinan berusaha dengan lebih mudah dan tentunya efektif dan efisien.

Sistem aplikasi berbasis *website* ini mengurus izin usaha untuk bisnis dengan jenis berikut seperti Badan usaha atau individu, Bisnis mikro, kecil, menengah dan besar, Bisnis baru maupun lama serta Bisnis dengan modal sebagian atau sepenuhnya dari dalam negeri atau asing. Tetapi pada kenyataannya banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai pelaksanaan sistem digital dalam hal perizinan usaha yang ada di Kabupaten Sidrap. Beberapa pemohon perizinan yang tidak dapat menggunakan aplikasi OSS dengan baik sehingga mengakibatkan kurang efisiennya aplikasi ini di Masyarakat.

Online Single Submission merupakan program rekonstruksi sistem pelayanan perizinan yang pernah dilaksanakan oleh DPMPTSP. Nomor Induk Berusaha (NIB) bertindak sebagai Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan menggantikan izin an modal dalam perizinan. Pengintegrasian elektronik dikoordinasikan nenterian Koordinator Bidang Perekonomian, karena baik kementerian pemerintah daerah tidak memiliki otoritas untuk mengeluarkan izin.



Selain itu, sistem aplikasi ini memenuhi azas kemudahan, efisiensi dan murah karena pemohon dapat mengakses sistem kapan saja tanpa batasan waktu. Selain itu, pemohon memiliki kemampuan untuk mencetak Nomor Induk Berusaha secara mandiri tanpa harus mengunjungi kantor pemberi layanan perizinan. DPMPTSP akan membantu masyarakat jika mereka menghadapi masalah saat menginput data. Prinsip pelayanan yang diharapkan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat dan akselerasi pelayanan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi. Adapun kerangka konseptual yang digunakan sebagai berikut :



F. Definisi Konseptual

Dengan adanya kerangka konseptual yang telah dirincikan maka memberikan Batasan- batasan pada penelitian yang akan dilakukan :

1. Peningkatan layanan Izin Usaha merupakan pelayanan yang diberikan oleh lembaga *Online Single Submission* (OSS) untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran untuk memulai usaha atau kegiatan sampai sebelum pelaksanaan komersial.
2. Strategi Komunikasi DPMPTSP merupakan suatu bentuk respon dan upaya dalam menyikapi serta memecahkan masalah yang terjadi pada pelayanan perizinan usaha yang mungkin untuk dilakukan. Adapun penggunaan strategi komunikasi ialah menggunakan manajemen pelayanan oleh McDonald dan Lawton dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih yang berorientasi pada proses, antara lain :
 - Efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik
 - Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
3. *Online Single Submission* merupakan kegiatan mengurus izin usaha untuk bisnis dengan jenis berikut seperti badan usaha atau individu, bisnis mikro, kecil, menengah dan besar, bisnis baru maupun lama serta bisnis dengan nodal sebagian atau sepenuhnya dari dalam negeri atau asing.



G. Metode Penelitian

1. Waktu dan Objek Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan 30 januari hingga 29 februari 2024 yang akan dilakukan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan.

2. Tipe Penelitian

Berangkat dari rumusan masalah dan tujuan penelitian, penulis berusaha memberikan gambaran dan pemahaman tentang topik penelitian. Oleh karena itu, jenis penelitian yang akan dipilih adalah deskriptif kualitatif. Metode ini juga digunakan untuk menjelaskan bagaimana manajemen krisis yang diterapkan untuk keluar dari krisis diterapkan pada sistem perizinan usaha yang ada di Kabupaten Sidrap. Tujuan dari pendekatan deskriptif kualitatif ini untuk mengungkap dan memahami peran dari setiap orang yang bertanggung jawab atas pelayanan perizinan usaha untuk mencapai tujuan dari bentuk pelayanan prima.

3. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan merupakan orang orang yang betul memahami dan juga terlibat langsung dalam proses penelitian ini yang berperan sebagai pengarah dan juga penerjemah. Dianggap bahwa informan yang dipilih tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang selanjutnya dilakukan. Adapun informan yang dipilih oleh penulis pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Sidrap (Drs. La Bengnga, M.Si)

Kepala Bidang Penyelenggara Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap

(Saharuddin, SH.M.Ap.)



- c. Kabid Pengendalian Penanaman Modal Dan Sistem Informasi (Ir. Hj. Nur Asia)
- d. Kabid Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan Layanan (Andi Darul Ihwan, S.Sos)
- e. Pelaku usaha perdagangan perseorangan (10 Orang)

4. Karakteristik Informan

Dalam Melakukan kegiatan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif, penulis menemukan data yang berasal dari Kepala Dinas, 3 Kepala Bidang DPMPTSP, serta 10 pelaku usaha yang ada di Kabupaten Sidenreng Rappang. Informan yang telah dipilih sebelumnya telah dianalisis menggunakan teknik purposive sampling, dan berikut adalah identitas informan yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Kepala Dinas Dpmpmsp Sidenreng Rappang

Informan pertama dalam penelitian ini ialah bapak Drs. LA BENGNGA, M.Si , beliau memiliki tugas melaksanakan serta membantu Bupati dalam menjalankan Urusan Pemerintah khususnya pada bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu serta tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah Daerah.

b. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan

Informan kedua yaitu bapak Saharuddin, Sh.M.Ap., memiliki tugas melaksanakan perumusan kebijakan operasional dibidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Beliau yang membantu pendaftaran perizinan melalui aplikasi OSS untuk para pelaku usaha yang datang langsung ke kantor dinas.



c. Kabid Pengendalian Penanaman Modal Dan Sistem Informasi

Informan selanjutnya ibu Ir. Hj. Nur Asia, memiliki tugas melaksanakan perumusan kebijakan operasional di bidang pembinaan pengendalian penanaman modal dan sistem informasi penanaman modal. Beliau turun langsung ke lapangan untuk melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha terkait penggunaan aplikasi OSS.

d. Kabid Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan Layanan

Informan selanjutnya yaitu bapak Andi Darul Ihwan, S.Sos, memiliki tugas melaksanakan perumusan kebijakan operasional di bidang pengaduan, kebijakan, dan pelaporan layanan. Beliau membantu tugas kepala dinas dalam hal memberikan keresahan Masyarakat serta melakukan perbaikan Ketika terjadi laporan kepada Masyarakat.

e. Pelaku usaha

Kemudian informan selanjutnya 10 pelaku usaha diantaranya 5 orang telah mendaftarkan izin usahanya dan 5 pelaku usaha yang belum mendaftarkan izin usahanya melalui aplikasi OSS.

Adapun kami telah melakukan wawancara mendalam kepada pelaku usaha yang ada di Kabupaten Sidrap khususnya ke pelaku usaha yang telah mendaftarkan izin usahanya melalui aplikasi oss. Data pada table merupakan data yang didapatkan langsung dari dpmpstsp Kabupaten Sidrap di bagian pelayanan dan perizinan.

No.	Id Proyek	Uraian_Jenis	Nib	Nama Perusa	Tanggal Terbi	Uraian Status	Uraian Jenis	Uraian Risiko	nama_projek
202301231	Utama	21122100104	OPTIK SAMU	21/12/2021	PMDN	Perorangan	Menengah	OPTIK SAMU	
202301212	Utama	21012300287	FADHIL MUZ	21/01/2023	PMDN	Perorangan	Rendah	TOKO BANG	
202301281	Pendukung	14112100061	AHMAD ZULF	14/11/2022	PMDN	perorangan	Rendah	az kitchen	
202301180	Pendukung	01122200304	FIRMAN	01/12/2022	PMDN	Perorangan	Rendah	Didu' Printing	
202104082	Utama	12250014107	Janwar	08/04/2021	PMDN	Perorangan	Tinggi	Bengkel 27	



Uraian Skala	Alamat Usaha	Kab Kota Usa	kecamatan_us	kelurahan_us	Kbli	Judul Kbli	KL/Sektor Pembina
Usaha Mikro	JL. Jend. Sud	Kab. Sidenren	Maritengngae	LAKESSI	86901	Aktivitas pelay	Kementerian Perdagangan
Usaha Mikro	JL. PARE-SID	Kab. Sidenren	Watang Pulu	Ulualae	47528	Perdagangan	Kementerian Perdagangan
Usaha Mikro	Jalan Andi Uj	Kab. Sidenren	Maritengngae	Pangkajene	56102	Rumah/Warung	Kementerian Perdagangan
Usaha Mikro	Jalan Poros s	Kab. Sidenren	Maritengngae	Rijang Pittu	82190	Aktivitas Foto	Kementerian Perdagangan
Usaha Kecil	Jalan Andi M	Kab. Sidenren	Maritengngae	Pangkajene	45201	Reparasi Mob	Kementerian Perdagangan

Penulis mengambil 5 pelaku usaha yang mendaftarkan langsung izin usahanya melalui aplikasi OSS. Penulis ingin melihat seberapa jauh mereka memahami penggunaan aplikasi berbasis *website* yang ada di Kabupaten Sidrap. Penulis juga melakukan wawancara mendalam kepada pelaku usaha yang belum melakukan pendaftaran izin usaha, dengan tujuan ingin mengetahui alasan pelaku usaha belum mendaftarkan izin usahanya pada sistem terpadu *online* ini. Berikut data pelaku usaha yang belum melakukan pendaftaran

No.	Nama Pelaku Usaha	Nama Usaha	Jenis Usaha	Tahun Berdiri
1.	Ahmad Bihar	FAAZ PARFUME	Produk Parfum	4 Tahun
2.	Fatih	Al-Fath	Buah Buahan	8 Tahun
3.	Sulaeman	R Beauty	Produk Kosmetik	3 Tahun
4.	H. Arsyad	Usaha Baru	Produk Cat	10 Tahun
5.	Agus	Magic Phone	Penjualan & Service Handphone	7 Tahun

5. Teknik Pengumpulan Data

Penulis akan menggunakan beberapa teknik untuk memperoleh data yang akurat, relevan, dan dapat di pertanggungjawabkan karena masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini, yaitu :



- a. Observasi, merupakan kegiatan pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap pelaksanaan pelayanan publik mengenai perizinan usaha di Kabupaten Sidrap
- b. Wawancara (interview), yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti secara langsung mengadakan tanya jawab dengan informan yang telah ditentukan.
- c. Studi kepustakaan (library research) yaitu, dengan penelusuran literatur yang berupa buku, majalah, surat kabar, dokumen dokumen, undang-undang dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah yang ingin diteliti
- d. Studi Dokumentasi data *online*, data yang dikumpulkan menggunakan teknik ini seperti teknik kepustakaan di atas. Namun yang akan membedakan hanya media tempat pengambilan data atau informasi. Teknik ini memanfaatkan data *online*, yakni menggunakan *website online*.

6. Teknik Analisis Data

Berangkat dari hasil penelitian yang akan dilakukan oleh penulis maka data yang didapatkan dilapangan akan dianalisa secara deskriptif kualitatif, yaitu data-data yang telah dikumpulkan baik secara primer maupun sekunder, kemudian disusun, dianalisis dan diinterpretasikan untuk kemudian dapat diambil kesimpulan sebagai jawaban atas masalah yang diteliti. Analisis data digunakan untuk mendapatkan penjelasan mengenai bagaimana pelaksanaan perizinan usaha dalam kaitannya dengan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Sidrap.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Strategi

Konsep strategi dapat diartikan berdasarkan dua prespektif yang berbeda, yaitu (1) dari pandangan dimana suatu organisasi ingin lakukan (intends to do), dan (2) dari pandangan apa yang organisasi akhirnya lakukan (eventually does). Berdasarkan prespektif pertama, strategi diartikan sebagai program untuk merencanakan dan mencapai tujuan organisasi dan mengimplementasikan misinya. Maksudnya bahwa para pimpinan menjalankan peran yang aktif, sadar dan rasional dalam merumuskan strategi organisasi. Dalam lingkungan yang mengalami gangguan dan selalu mengalami perubahan, perspektif ini lebih banyak diterapkan.

Berdasarkan perspektif kedua, strategi diartikan sebagai tanggapan atau respon organisasi atau lembaga terhadap lingkungannya sepanjang waktu. Setiap organisasi pasti memiliki strategi, meskipun strategi tersebut tidak pernah dirumuskan secara jelas (Mulitawati & Retnasary, 2020).

B. Komunikasi

Menurut (Effendy. 2003) istilah komunikasi (communication) berasal dari kata latin communication, dan bersumber dari kata communis yang berarti sama. Sama memiliki arti persamaan dari segi makna. Secara umum komunikasi mengandung pengertian “memberikan informasi, pesan, atau gagasan pada orang lain dengan maksud agar orang lain tersebut memiliki kesamaan informasi, pesan dan dengan pengirim pesan.



Pentingnya komunikasi bagi kehidupan sosial, budaya, pendidikan dan politik sudah disadari oleh para cendekiawan sejak Aristoteles hanya sekedar berkisar pada retorika dalam lingkungan kecil. Baru pada pertengahan abad ke-20 ketika dunia dirasakan semakin kecil akibat revolusi industri dan revolusi teknologi elektronik, maka para cendekiawan pada abad sekarang menyadari pentingnya komunikasi ditingkatkan dari pengetahuan (knowledge) menjadi ilmu (science). Menurut Carl I. Hovland, 1953 ilmu komunikasi merupakan cara yang tersusun untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap. Menurut definisi ini, subjek studi ilmu komunikasi bukan hanya penyebaran informasi, tetapi juga pembentukan pendapat umum dan sikap publik, yang sangat penting dalam kehidupan sosial dan politik. Bahkan Hovland mendefinisikan komunikasi sebagai proses mengubah perilaku orang lain. Menurutnya, jika komunikasi itu komunikatif, seseorang dapat mengubah sikap atau perilaku orang lain seperti yang disebutkan di atas.

Adapun pengertian komunikasi yang paling banyak diketahui ialah pengertian bapak komunikasi Harold Lasswell, yang menyatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi adalah *“Who?, Says What?, In Which Channel?, To Whom?, With What Effect?”* komunikasi merupakan proses yang melibatkan pesan atau informasi yang dikirim oleh seorang pengirim kepada penerima. Proses komunikasi ini mempengaruhi sikap, pendapat, dan tindakan penerima.

C. Strategi Komunikasi



Langkuti (2006) mengatakan “Strategi adalah alat untuk mencapai suatu perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindakan, dan prioritas sumber daya”. Sedangkan menurut Onong Uchjana strategi

merupakan perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Konsep strategi menurut Tjiptono dapat didefinisikan berdasarkan dua perspektif yang berbeda yaitu perspektif pertama, strategi dapat didefinisikan sebagai program untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi dan mengimplementasikan misinya. Maka yang terkandung dari strategi ini adalah bahwa para manajer memainkan peranan yang aktif, sadar dan rasional dalam merumuskan strategi organisasi. Dalam lingkungan yang selalu mengalami perubahan, strategi ini lebih banyak diterapkan (Mardiyanto, 2019).

Setiap perusahaan memiliki cara unik untuk memajukan bisnisnya, mulai dari yang sederhana hingga yang cerdas. Strategi adalah aktivitas yang dilakukan oleh setiap organisasi atau lembaga, yang biasanya berkaitan dengan membangun tim kerjasama atau kelompok orang dengan menggunakan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan tertentu dalam organisasi John (2006).

Strategi komunikasi adalah cara merencanakan dan mengelola pesan agar mudah dipahami oleh komunikan dan dapat mengubah sikap atau perilaku seseorang. Pada dasarnya, strategi komunikasi terdiri dari perencanaan (planning) dan manajemen untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk mencapai tujuan ini, strategi harus menunjukkan taktik operasional, bukan hanya jalan pintas. Strategi komunikasi adalah rencana dan prosedur untuk mengelola komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. (Effendy 2017). Karena komunikasi memiliki batasan tertentu, salah satu masalah utama dengan strategi komunikasi adalah mengelola bagaimana sumber daya komunikasi yang ada digunakan untuk



tujuan.

Sedangkan menurut Middleton (Cangara 2017) Strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi, mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima, dan pengaruh (akibat), yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi. Ini karena komunikasi adalah suatu proses yang berlangsung yang dipengaruhi oleh setiap komponennya.

Para ahli berbeda pendapat dalam mendefinisikan strategi komunikasi. Namun pada umumnya pengertian yang mereka sampaikan memiliki inti yang sama. Beberapa pengertian strategi komunikasi organisasi menurut pakar ahli antara lain:

- a. Richard Dimbebley dan Graeme Burton berpendapat bahwa Strategi komunikasi adalah bagian kecil dari perilaku atau interaksi komunikasi, yang mencakup penggunaan tanda-tanda verbal dan non-verbal yang disengaja untuk mencapai tujuan komunikasi.
- b. Joseph Devito mendefinisikan Strategi komunikasi adalah lawan dari spontanitas yang serba mendadak; itu adalah penerapan rencana untuk mengontrol orang lain melalui interaksi komunikasi, biasanya dengan memanipulasi dan mendorong sikap defensif.
- c. Fzrch dan Kasper mendefinisikan strategi komunikasi dari sudut pandang "psikolinguistik". Menurutnya, strategi komunikasi merupakan salah satu wacana yang menggunakan konsep "relevance kondisional". Strategi komunikasi adalah rencana yang dibuat secara sadar untuk menyelesaikan masalah yang dianggap sebagai kendala oleh individu dalam mencapai tujuan komunikasi tertentu. Faech (2015)



- d. Middleton mengatakan Strategi komunikasi adalah gabungan terbaik dari semua elemen komunikasi, mulai dari komunikator, pesan, saluran atau media, penerima, dan komunikan, serta efek atau pengaruh yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi.
- e. Menurut Stephen Robbins Strategi komunikasi menentukan tujuan, sikap, dan cara mendapatkan apa yang diperlukan dalam jangka panjang. (onong, 1981).

D. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan merupakan suatu pendekatan yang sistematis dalam merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, mengkoordinasikan, dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan oleh lembaga-lembaga pemerintah. Tujuan dari manajemen pelayanan ialah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Dengan menerapkan teori-teori manajemen pelayanan publik, diharapkan mampu mengurangi birokrasi yang berlebihan, meminimalisir korupsi, serta memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas kepada masyarakat.

Pelayanan publik sangat diharapkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang cepat, disisi lain Sumber Daya Aparatur bekerja diatur standarisasi aturan sehingga dibutuhkan kesepahaman tiga komponen dalam membentuk system pelayanan yang berorientasi pada nilai kemanusiaan. Maka ciri-ciri yang ikut menentukan kualitas pelayanan public yakni;



- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses,
- 2) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang

melayani dan banyaknya fasilitas pendukung,

- 3) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi.
- 4) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan

Ciri -ciri tersebut merujuk pada pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
 2. Kejelasan dan Kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam meberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
 3. Keamanan dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- Keterbukaan dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan,



persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan
6. Ekonomis dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan dan Pemerataan yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan Waktu pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Sehingga McDonald dan Lawton (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2005).

Mengemukakan bahwa manajemen pelayanan yang berorientasi pada proses ada dua, antara lain Efficiency atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Effectiveness atau efektivitas adalah

ya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka naupun misi organisasi.



Efektifitas pelayanan dalam konteks lembaga pemerintahan mengacu pada kemampuan pemerintah untuk menyediakan layanan publik kepada warga negara dengan cara yang memenuhi kebutuhan mereka dan mencapai hasil yang diinginkan. Ini melibatkan penggunaan sumber daya yang efisien, penyediaan layanan yang berkualitas, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Beberapa faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan dalam lembaga pemerintahan meliputi:

1. **Ketersediaan dan Aksesibilitas:** Penting bagi lembaga pemerintahan untuk menyediakan layanan yang mudah diakses oleh semua warga negara tanpa membedakan kelas sosial, ekonomi, atau geografis. Ini melibatkan penempatan kantor layanan publik yang strategis, pemanfaatan teknologi informasi untuk akses jarak jauh, dan penyediaan layanan dalam berbagai bahasa jika diperlukan.
2. **Kualitas Layanan:** Layanan yang disediakan oleh lembaga pemerintahan harus berkualitas tinggi dan memenuhi standar yang ditetapkan. Ini mencakup responsif terhadap kebutuhan individu, proses yang efisien, dan penanganan yang adil terhadap keluhan atau masalah yang mungkin timbul.
3. **Partisipasi Masyarakat:** Efektivitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembuatan keputusan dan implementasi kebijakan. Ini memungkinkan lembaga pemerintahan untuk memahami kebutuhan dan harapan warga negara dengan lebih baik dan menyesuaikan layanan mereka sesuai dengan itu.



4. Evaluasi dan Pemantauan: Penting untuk terus-menerus mengevaluasi kinerja lembaga pemerintahan dalam menyediakan layanan publik dan melakukan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas. Ini melibatkan pengukuran kinerja, pelaporan transparan kepada publik, dan pengambilan tindakan perbaikan berdasarkan temuan evaluasi.

Efisiensi dalam Lembaga pemerintahan merujuk pada kemampuan untuk menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal untuk mencapai tujuan. Ini mencakup penggunaan efisien dari waktu, uang, tenaga kerja, bahan baku, dan teknologi. Efisiensi juga melibatkan pengurangan pemborosan, peningkatan produktivitas, dan pengurangan biaya. Efisiensi pelayanan dalam pemerintahan mencakup kemampuan suatu badan pemerintah untuk menyediakan layanan publik kepada masyarakat dengan cara yang efisien, efektif, dan responsif. Ini berarti bahwa pemerintah harus menggunakan sumber daya yang tersedia dengan baik untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada warga negara.

McDonald dan Lawton mengungkapkan efisiensi sebagai faktor kunci dalam kesuksesan lembaga. Kemampuan untuk menjadi lebih efisien dapat meningkatkan profitabilitas, daya saing, dan keberlanjutan jangka panjang suatu perusahaan. Ini dapat dicapai melalui peningkatan proses operasional, investasi dalam teknologi yang tepat, manajemen yang efektif dari sumber daya manusia, dan strategi keuangan yang bijaksana.

E. Layanan Berbasis *Online* (e-Government)



arena saat ini pelayanan publik cenderung kurang, masyarakat Indonesia ak memberi kepercayaan terhadap pemerintah sebagai birokrasi publik. besar masyarakat mengalami kekurangan informasi, kesulitan

menemukan prosedur pelayanan, dan kekurangan sarana dan prasarana pelayanan publik. Selain itu, martabat warga negara masyarakat sering direndahkan oleh cara mereka dilayani. Pelayanan publik didefinisikan sebagian besar orang sebagai memberikan pelayanan yang bermutu tinggi berdasarkan prinsip dan tujuan pelayanan, dan fungsi utama pemerintahan, yaitu mampu menyediakan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk. Dalam situasi ini, masyarakat adalah klien yang membutuhkan bantuan birokrasi pemerintah, sehingga masyarakat harus mematuhi peraturan dan keinginan birokrasi.

Dalam mencari informasi maupun menerimanya, serta dalam meneliti dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan kapan pun dan di mana pun, teknologi informasi dan komunikasi berkembang dengan sangat cepat. Adanya internet yang memungkinkan akses ke teknologi informasi dan komunikasi, memudahkan semua aktivitas yang berkaitan dengan perolehan dan komunikasi informasi yang tepat. Teknologi informasi dan komunikasi juga terkait dengan pemerintah dan seluruh masyarakat. Pembangunan kota pintar menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu contohnya adalah aplikasi yang meningkatkan efisiensi, layanan publik yang lebih baik, dan kesejahteraan warga negara.

Salah satu teknologi informasi yang sangat memengaruhi kehidupan manusia, khususnya di Indonesia, adalah penerapan elektronik pemerintahan (e-government). Dalam konteks ini, e-government mengacu pada pendistribusian informasi dan layanan kepada individu, perusahaan, atau departemen pemerintah lainnya melalui Internet atau sarana digital lainnya. Istilah "e-government" juga

pada layanan berbasis web yang diberikan oleh pemerintah nasional atau



Peraturan Presiden Nomor 6 Tahun 2001 telah memperkenalkan e-government di Indonesia yang berfokus pada pengembangan telekomunikasi, media, dan informatika. Menurut perjanjian ini, lembaga pemerintah diwajibkan untuk menerapkan pemerintahan yang baik dengan menggunakan teknologi telekomunikasi, media, dan informatika. Tujuannya adalah untuk meningkatkan hubungan kerja antar instansi pemerintah sehingga pelayanan publik dapat ditingkatkan dan lebih efisien dan efektif, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas sosial.

Di tengah fenomena e-government yang terus-menerus dituntut untuk mengubah sistem pelayanan, lembaga pemerintah harus melakukan perubahan operasional dalam bidang pelayanan publik. Transformasi ini tidak mudah. Perencanaan yang cermat, konsultasi menyeluruh dengan konsultan IT, penyuluhan publik, dan pengawasan pelaksanaan diperlukan. Meskipun prosesnya rumit, masih ada urusan birokrasi yang berbelitbelit hingga saat ini. Namun, kita juga harus mengakui bahwa penerapan e-Government telah memungkinkan banyak pemerintahan untuk melakukan reformasi birokrasi.

Dalam pengembangan implementasi E-Government di Indonesia, ada empat tahapan yang berbeda, yang pertama web presence, yaitu memunculkan *website* daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam *website* pemerintah. Kedua Interaction, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti download dan komunikasi E-mail dalam *website* pemerintah. Ketiga on, yaitu web daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga



dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah. Dan keempat Transformation, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi.

F. *Online Single Submission*

Keterlibatan antara masyarakat dan pemerintah diperlukan untuk menerapkan sistem pemerintahan yang baik. Selain itu, untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan ideologi dan landasan konstitusi negara, semua komponen negara harus terlibat. Pemerintahan yang baik mencakup prinsip-prinsip berikut: transparansi, kepedulian terhadap pemangku kepentingan, berorientasi pada kesepakatan, kesetaraan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis, partisipasi masyarakat, dan tegaknya supremasi hukum. Tujuan dari penerapan pemerintahan yang baik ini adalah untuk mencegah penyelewengan tugas dan wewenang pemerintah Indonesia, serta untuk mengawasi pelaksanaan pemerintahan dan memberikan perlindungan kepada masyarakat.

Di tengah perkembangan pelayanan publik di Indonesia, Inpres No. 3 Tahun 2003 menetapkan kebijakan dan strategi pengembangan elektronik pemerintah yang menyatakan bahwa "Pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk menciptakan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, mendistribusikan informasi dan pelayanan publik." Aturan ini menunjukkan bahwa perkembangan lembaga pemerintah adalah proses transformasi Pemerintah beralih ke sistem digital dengan fokus pada tiga hal:



g-undangan di bidang teknologi informasi dan komunikasi, kondisi terkini
garuh lingkungan yang bersumber pada tuntutan layanan publik serta
teknologi informasi dan komunikasi.

Upaya pemerintah dalam menggunakan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Inovasi e government sudah diinisiasi beberapa tahun belakangan di Indonesia. Adapun produk e government yang diciptakan untuk mempercepat proses perizinan ialah *Online Single Submission*. Sebagai bentuk kebijakan baru untuk mendukung kebijakan industri nasional agar tumbuh secara tepat ke arah yang jelas sesuai dengan apa yang diharapkan. OSS dibangun untuk meningkatkan penanaman modal dan usaha melalui penerapan perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik, seperti yang diatur dalam Peraturan Pemerintah nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha.

Peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik memberikan wewenang kepada ptsp pemerintah provinsi, kabupaten, dan kota untuk melaksanakan sistem aplikasi OSS. OSS adalah aplikasi berbasis web yang memungkinkan pengajuan pengaduan dan perizinan serta membutuhkan proses penindakan. Menurut peraturan pemerintah no 24 tahun 2018 pasal 1 ayat (5), OSS merupakan perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, bupati, gubernur kepada peaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi (Magdalena, 2020), web ini menyediakan informasi seperti data perizinan, data instansi daerah, data permohonan usaha dan lain sebagainya.

Selama era revolusi industri 4.0, semua aspek kehidupan telah didigitalisasi.



Perusahaan di Indonesia menggunakan sistem internalisasi, dan dalam tahun terakhir, semakin banyak perusahaan yang memulai bisnis mereka

melalui sistem *online* dan mengurus proses perizinan mereka. Sistem *Online Single Submission* (OSS) telah diizinkan oleh pemerintah Indonesia untuk membuat proses perizinan bisnis lebih mudah. Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 91 tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Pelaku Usaha mengatur OSS.

Dalam Revolusi Industri 4.0, penerapan pemerintahan yang baik dapat memanfaatkan ilmu, teknologi, dan informasi untuk memberikan fasilitas dan layanan yang baik kepada masyarakat Indonesia serta memudahkan akses informasi pemerintahan. Diharapkan bahwa pembentukan OSS ini akan membantu bisnis memperoleh izin usaha dan mengurangi pungutan liar atau korupsi.

Dalam dua tahun terakhir, terjadi banyak perubahan administrasi. Misalnya, prosedur dan persyaratan untuk mendirikan PT (Perseroan Terbatas) telah berubah, terutama dalam hal manajemen usaha. Berlakunya sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagai prosedur dan persyaratan pendirian PT pada tahun 2018 menunjukkan perubahan tersebut. *Online Single Submission* (OSS) adalah singkatan dari "*Online Single Submission*" (Assegaf, Juliani & Sa'adah, 2019).

OSS merupakan izin untuk melakukan usaha yang diterbitkan oleh lembaga *Online Single Submission* yang berwenang. Izin ini disetujui oleh menteri, gubernur, walikota, bupati, atau peminan lembaga. Setiap pelaku bisnis menerima bentuk izin ini melalui sistem integrasi elektronik. Di mana bisnis diharuskan memiliki NIB dengan mendaftar melalui *Online Single Submission* (OSS) Republik Indonesia, dan pengelolaan NIB gratis (Atmanto, 2020).

Dalam diberlakukannya sistem *online* ini diharapkan juga memberikan manfaat bagi para pelaku usaha dalam menerbitkan usahanya berikut merupakan yang ditimbulkan dalam pembentukan *Online Single Submission*(OSS)



1. Memfasilitasi berbagai perizinan. Manfaat pertama dari sistem ini ialah kemudahan perizinan. Ini termasuk izin lokasi, lingkungan, dan bangunan. Selain itu, oss membantu mendapatkan izin yang diperlukan di tingkat regional dan pusat (Assegaf, Juliani & Sa'adah, 2019).
2. Memberikan fasilitas kepada para pelaku bisnis. Semua pemangku kepentingan atau stakeholder biasanya mendapatkan kemudahan untuk usaha mereka dengan adanya *Online Single Submission (OSS)*. *Online Single Submission (OSS)* dimaksudkan untuk membantu bisnis mendapatkan izin secara cepat, aman, dan secara real time. OSS juga dapat diandalkan karena memfasilitasi bisnis untuk memecahkan berbagai masalah perizinan dan melaporkannya. Pemilik usaha juga diberi kebebasan untuk menyimpan data perizinan mereka sendiri (Inggarwati, Celia & Arthanti (2020)).

Dengan diberlakukannya aplikasi OSS ini maka kepercayaan publik sangat penting untuk mempertahankan stabilitas dan membuat sistem berjalan dengan baik. Organisasi dan lembaga akan kesulitan mendapatkan dukungan dan kerja sama dari masyarakat jika mereka tidak memiliki kepercayaan publik. Kurangnya kepercayaan ini dapat menghambat pengambilan keputusan, menghambat transparansi, dan meningkatkan skeptisisme dan sinisme di masyarakat. Salah satu cara untuk membangun, mempertahankan, dan memulihkan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah dan pegawai mereka adalah melalui



Lembaga pemerintah dapat menumbuhkan kepercayaan di mana orang yakin dengan tindakan dan keputusan mereka jika mereka teruskan transparansi dan akuntabilitas. Instansi pemerintah harus

memprioritaskan pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat dan memastikan bahwa mereka menindaklanjuti komitmen mereka. Hal ini dapat dicapai dengan memberikan layanan berkualitas tinggi, menangani masalah publik, dan terlibat secara aktif dengan masyarakat. Selain itu, keterlibatan yang efektif dengan masyarakat membangun kepercayaan publik. Ini berarti secara aktif melibatkan warga negara dalam proses pengambilan keputusan, meminta umpan balik dan pendapat mereka, dan memastikan bahwa suara mereka didengar dan dipertimbangkan. Pejabat publik dapat menunjukkan kepercayaan mereka kepada publik dengan menghargai dan melibatkan warga secara langsung. Dengan demikian, kepercayaan akan meningkat sebagai imbalannya. Maryam, Akbar, dan Sultan, (2024)

