

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Komunikasi menjadi suatu kebutuhan yang sudah ada sejak dulu dalam membantu melakukan kegiatan-kegiatan, terutama dalam berhubungan dan berinteraksi. Perkembangan zaman yang semakin maju atau yang lebih dikenal dengan era globalisasi seperti sekarang, mampu mengubah pola kehidupan masyarakat. Berkembangnya teknologi komunikasi yang semakin pesat, membuat masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat tanpa membutuhkan waktu yang lama, juga untuk melakukan komunikasi dengan mudahnya mereka lakukan walaupun berada dalam tempat yang jauh. Kecanggihan alat informasi dan komunikasi setidaknya dapat mempermudah pekerjaan masyarakat.

Strategi Komunikasi bertujuan untuk menciptakan saling memahami baik itu antara pengirim informasi atau komunikator dan penerima informasi atau komunikan, maka untuk menyampaikan suatu berita atau informasi sebaiknya dengan jelas, singkat tetapi padat, tepat, sopan serta mengandung kebenaran. Menurut Laswell (2014) Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa? Dengan akibat apa atau hasil apa? (Who? Says what? In which channel? To whom? With what effect?).

Komunikasi merupakan kegiatan yang penting di dalam suatu organisasi, untuk itu perlu mengetahui, memahami, dan menguasai teknik komunikasi karena pada dasarnya komunikasi menciptakan dan meningkatkan aktivitas hubungan antara manusia atau kelompok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Bengkulu merupakan Organisasi yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal, pelayanan perijinan. Untuk itu keterampilan komunikasi yang efektif merupakan salah satu faktor penting untuk mencapai target instansi yang telah ditetapkan.

Peran penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini dilakukan oleh institusi pemerintah yang bernama Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang berada dibawah naungan Pemerintahan Daerah Provinsi Bengkulu. Dinas Penanaman modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Bengkulu dibentuk tahun 2016. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan penggabungan dari dua institusi mandiri, yaitu Kantor Penanaman Modal (KPM) dan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP). Tujuan dibentuknya DPMPTSP adalah dalam rangka memberikan pelayanan terbaik bagi investor yang berminat berinvestasi di Provinsi Bengkulu serta masyarakat luas yang memerlukan berbagai pelayanan perizinan secara lebih mudah, cepat dan transparan. Adminitrasi Pelayanan perizinan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik menurut (sinambela, 2014: 5). Sedangkan menurut (Soeprapto, 2005) 124) mengatakan bahwa secara umum pelayanan perizinan dapat disebutkan sebagai upaya untuk memenuhi hak-hak warga masyarakat. Oleh karenanya secara ideal pelayanan perizinan harus diberikan dengan kualitas mutu yang baik agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan. hal tersebut diperkuat dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang tersebut digunakan sebagai landasan hukum pelaksanaan otonomi daerah dalam penyelenggaraan atau pelaksanaan pemerintahan daerah sehingga pemerintah daerah bisa mengembangkan, memperbaiki dan mengelola sumber daya yang dimilikinya termasuk dalam hal ini menyelenggarakan pelayanan perizinan publik dengan memperhatikan kebutuhan serta tuntutan masyarakat. Berdasarkan hasil data yang diperoleh melalui website resminya, DPMPTSP memberikan pelayanan yang bersifat perizinan ataupun non perizinan sebanyak 223 perizinan di Provinsi Bengkulu., Non perizinan merupakan pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnyanya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan perundang undangan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (disingkat PTSP) kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Definisi ini tercantum dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal. Berbagai upaya

meningkatkan kualitas pelayanan publiknya terus dilakukan, berbagai permasalahan banyak terjadi dilapangan yang menunjukkan bahwa pelayanan diberikan oleh birokrat indonesia sangat rumit, prosdural, berbelit-belit, lama, boros, atau tidak efisien serta tanggung jawab yang tidak jelas. Dengan adanya berbagai permasalahan yang terjadi di masyarakat terkait pelayanan yang berbelit-belit maka dari itu pemerintah mengeluarkan kebijakan Pelayanan satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dimana masyarakat dapat mendaftarkan setiap izin usaha yang akan di daftarkan secara online.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Administrasi Pelayanan Perizinan satu juga tidak mau ketinggalan untuk melakukan pembenahan pada lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publiknya, Dengan menggunakan teknologi digenggaman tangan seseorang bisa melakukan banyak hal seperti mendapatkan berbagai macam informasi, Sistem perizinan berbasis online Di website resmi <https://dpmptsp.bengkuluprov.go.id/> Dinas DPMPTSP (Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) untuk memangkas birokrasi yang anti pungli, Inpres No.3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-Government serta UU No.25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik digunakan sebagai acuan dalam penerapan pelayanan perizinan berbasis online di wilayah Provinsi Bengkulu. Sistem online dianggap sebagai salah satu bentuk perwujudan dan komitmen pemerintah Provinsi Bengkulu dalam mewujudkan birokrasi atau aparatur negara yang bersih dan melayani.

Gambar 1.1  
Fitur Online DPMPTSP Pelayanan dan Perizinan Publik



Sumber: <https://dpmptsp.bengkuluprov.go.id/> 2021

Bedasarkan uraian di atas tersebut, bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu menarik untuk diteliti perihal tentang Strategi Komunikasi Pelayanan Bidang Adminitrasi Perizinan 1 Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu dengan judul penelitian: **Strategi Komunikasi Pelayanan Bidang Adminitrasi Perizinan 1 Pelayanan Perizinan.**

## 1.2 Rumusan Masalah

### 1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang telah diungkapkan sebelumnya, maka peneliti menetapkan rumusan masalah makro dalam penelitian ini adalah **“Strategi Komunikasi Pelayanan pada Bidang Administrasi Perizinan I Pelayanan Perizinan”.**

### 1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditetapkan, peneliti menerapkan rumusan masalah mikro dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana Wujud Pelayanan pada Bidang Administrasi Perizinan I Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu?
2. Bagaimana Reliabilitas Pelayanan pada Bidang Administrasi Perizinan I Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu?
3. Bagaimana Respon Pelayan pada Bidang Administrasi Perizinan I Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu?
4. Bagaimana Kepastian Pelayanan pada Bidang Administrasi Perizinan I Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu?
5. Bagaimana Empati Bidang Administrasi Perizinan I Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu?

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk menjelaskan secara mendalam mengenai permasalahan yang diteliti yaitu “Strategi Komunikasi Pelayanan Bidang

Administrasi Perizinan I Pelayanan Perizinan”

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berikut adalah beberapa tujuan penelitian, yang sesuai dengan Rumusan masalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Wujud Pelayanan pada Bidang Administrasi Perizinan I Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.
2. Untuk mengetahui Reliabilitas Pelayanan pada Bidang Administrasi Perizinan I Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.
3. Untuk mengetahui Pelayanan pada Bidang Administrasi Perizinan I Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.
4. Untuk mengetahui Kepastian Pelayanan pada Bidang Administrasi Perizinan I Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.
5. Untuk mengetahui Empati Bidang Administrasi Perizinan I Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan Dapat memberikan informasi yang berguna bagi perkembangan studi ilmu komunikasi dan secara khusus dapat memberikan referensi mengenai Strategi Komunikasi Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu perihal Administrasi Pelayanan Perizinan.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

#### **1. Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengalaman dalam menerapkan ilmu yang selama ini di peroleh dan gambaran bagi peneliti terkait. Strategi Komunikasi dan hubungan masyarakat (Public Relation), Terutama saat peneliti sudah lulus dan berkerja sebagai Humas suatu Pemerintahan.

#### **2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

##### **Provinsi Bengkulu**

Penelitian ini berguna bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu sebagai masukan dan evaluasi di Bidang Administrasi Pelayanan Perizinan satu agar terciptanya perizinan yang dapat memberikan kontribusi untuk provinsi Bengkulu.