

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu**

Tinjauan mengenai beberapa penelitian terdahulu serta perbedaannya dengan penelitian yang akan dilakukan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1  
Matriks Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Tessa Julien Mahesa (2021) Program Studi Ilmu komunikasi, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau	Strategi Komunikasi badan pelayanan terpadu dan penanaman modal dalam menerapkan kebijakan sistem one service pada masyarakat kota pekanbaru	Pendekatan Kualitatif dengan metode deskriptif	Komunikasi yang diterapkan pada DPMPSTSP Provinsi Riau sudah terjalin dengan baik dan secara keseluruhan digunakan oleh pegawai meliputi: Bentuk umum komunikasi di DPMPSTSP Provinsi Riau menerapkan komunikasi verbal secara lisan (Rapat, Wawancara dan Pidato) dan tertulis (Surat Edaran, Surat Perintah Tugas, Surat Perjalanan Dinas, dan Nota Dinas) maupun nonverbal (bahasa/gerakan tubuh).	Penelitian ini tidak memperhatikan proses manajemen humas, sehingga tidak ada proses perencanaan. Dan penelitian ini mencari peran komunikasi dalam meningkatkan aktivitas berbeda dengan saying strategi komunikasi pelayanan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
2.	Irma Tesya Purba 2018 (Ilmu Pemerintahan Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia)	Strategi Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pembuatan Surat Izin Surat Perdagangan Di Kota Bandung	Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible dilihat dari fasilitas fisik dan peralatan sudah berjalan dengan baik, Kemudian dimensi reliability berupa keakuratan belum berjalan dengan baik, untuk dimensi responsiveness berupa ketanggapan aparatur belum berjalan dengan baik, assurance berupa jaminan ketepatan waktu belum berjalan dengan baik dan empathy sudah berjalan dengan baik dalam pembuatan SIUP secara online di Kota Bandung.	Penelitian ini tidak men Menggunakan metode survey untuk agar mengetahui proses terjadi Feedback antara Humas Dpmptsp Dengan Masyarakat
3.	Tine Agustin Wulandari Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia	Tanggapan Lulusan Tentang Komunikasi Strategi Pusat Karir Universitas Swasta	Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif	Job fair, tracer study dan website merupakan strategi yang dijalankan dan dikelola secara rutin oleh CDC UNIKOM dan diselenggarakan dalam rangka mendapatkan lapangan pekerjaan bagi para lulusannya. Ketiga bagian strategi tersebut secara keseluruhan mendapat respon dan apresiasi yang cukup positif dari para lulusan. Walaupun masih terdapat kekurangan. Namun peneliti berkesimpulan bahwa tanggapan negatif mengenai kekurangan dari lulusan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan agar CDC UNIKOM lebih baik lagi dalam mendapatkan pekerjaan bagi para lulusannya.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus pada Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) sebagai perguruan tinggi swasta yang memiliki career center. Berbeda dengan peneliti yang meneliti tentang strategi komunikasi perkantoran

Sumber: Penelitian, 2021

## 2.2 Tinjauan Pustaka

### 2.2.1 Strategi Komunikasi Pelayanan

Definisi Strategi Komunikasi adalah bagian dari suatu rencana, sedangkan rencana merupakan produk dari perencanaan, yang pada akhirnya perencanaan adalah

suatu fungsi dasar dari fungsi manajemen . Maka strategi itu pada hakikatnya adalah suatu perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan tertentu dalam praktik operasionalnya. Sedangkan menurut David Hunger dan Thomas L. Wheelen strategi merupakan serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. (David Hunger & Thomas L Whelen, 2010)

Sejalan dengan pendapat tersebut Hasron Usman dan Moh. Misdar menyatakan bahwa strategi adalah upaya mencari cara atau langkah yang pas dalam melakukan sesuatu. Sedangkan menurut Brown, strategi merupakan keseluruhan tindakan yang ditetapkan sebagai aturan dan direncanakan oleh suatu organisasi. Menurut Onong Uchjana Effendy yang dikutip Jalaluddin strategi merupakan suatu perencanaan (planning), dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan strategi yang tidak hanya berfungsi sebagai petunjuk satu arah saja melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. (Effendy Onong Uchjana, 2014)

Strategi Pelayanan memiliki pengertian bermacam-macam, menurut Hamel dan Prahalad strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan di masa depan. Dengan demikian strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Strategi lahir karena beberapa hal :

1. Kondisi terjepit dalam mengambil keputusan.

2. Tuntutan yang harus dijawab secepat mungkin.

3. Jalan/cara yang memang harus ditempuh guna mempertahankan suatu kondisi minimal stabil terhadap guncangan. Sedangkan pengertian Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat

Sedangkan, menurut Hamel dan Prahalad strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa depan.

Strategi, metode, atau rencana yang dipilih untuk membawa masa depan yang diinginkan, seperti pencapaian tujuan atau solusi untuk masalah. Sejalan dengan itu Siagian juga menyatakan Strategi merupakan serangkaian tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut. Dari beberapa pendapat di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa strategi merupakan sebuah cara yang telah direncanakan dengan baik oleh individu atau kelompok guna mencapai tujuan dari apa yang telah ditentukan. Dengan adanya strategi, rencana akan berjalan dengan tersistem dan tersusun dengan baik. Selain itu, dengan mempunyai strategi maka baik kemungkinan-kemungkinan lain dapat dideteksi lebih awal. Pada dasarnya definisi pendapat-pendapat di atas mempunyai inti yang sama yakni strategi merupakan penentuan tujuan sasaran tujuan jangka panjang dari suatu

instansi atau organisasi. Karena strategi adalah suatu alat yang digunakan untuk mencapai tujuan, maka strategi memiliki beberapa sifat. Menurut Jauch dan Glueck sebagai berikut:

1. Unified, Menyatukan seluruh bagian-bagian dalam organisasi atau perusahaan.
2. Complex, bersifat menyeluruh mencakup seluruh aspek dalam organisasi atau perusahaan.

Apabila strategi pada suatu organisasi telah memiliki beberapa sifat di atas, maka dapat dipastikan dalam pengaplikasian kegiatan akan berjalan efektif dan efisien. Strategi digambarkan sebagai salah satu unsur yang mempengaruhi organisasi, strategi juga merupakan suatu rencana jangka panjang. Strategi mendukung terbentuknya manajemen.

Dalam menetapkan strategi diperlukan yang namanya Komunikasi. Colin Chery mendefinisikan Komunikasi merupakan pembentukan satuan sosial yang terdiri dari individu-individu melalui penggunaan bahasa dan tanda.

Sejalan dengan pendapat tersebut menurut Effendy, Komunikasi adalah peristiwa penyampaian ide manusia. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan yang dapat berupa pesan informasi, ide, emosi, keterampilan dan sebagainya melalui simbol atau lambang yang dapat menimbulkan efek berupa tingkah laku yang dilakukan dengan media-media tertentu.

dikutip Hafied Cengara menyebutkan, Komunikasi sudah merupakan bagian kekal dari kehidupan manusia seperti halnya bernapas, karena sepanjang manusia

hidup manusia perlu berkomunikasi. (Cangara Hafied, 2009)

Dari pengertian komunikasi sebagaimana diutarakan di atas, Onong Uchjana Effendy mendefinisikan beberapa komponen komunikasi yang mencakup secara keseluruhan, yaitu:

1. Komunikator (sender) atau sumber (resource) adalah individu, kelompok, atau organisasi yang berperan untuk menyampaikan pesan.
2. Pesan (message) adalah gagasan yang dinyatakan oleh pengirim kepada orang lain.
3. Komunikan (receiver) merupakan individu atau kelompok yang menerima pesan.
4. Saluran (media) merupakan tempat sumber menyalurkan pesan kepada penerima.
5. Umpan balik (feed back) reaksi terhadap pesan.

Begitupun secara umum ada lima kategori fungsi komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy, yaitu:

1. Fungsi informasi, yaitu sumber atau pengirim menyebarluaskan informasi dalam rangka agar dapat diketahui penerima.
2. Fungsi mendidik, yaitu untuk mendidik atau mengubah struktur pengetahuan penerima.
3. Fungsi mempengaruhi, yaitu sumber mempengaruhi penerima dengan informasi yang persuasif untuk mengubah persepsi, sikap, dan perilaku.
4. Fungsi menghibur, yaitu sumber menyebarluaskan informasi untuk menghibur

sambil mempengaruhi penerima. (Effendy Onong Uchjana, 2015)

Dari uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa komunikasi merupakan sebuah proses bertukar pendapat dari manusia satu ke manusia lainnya, baik secara individu maupun kelompok. Manusia adalah makhluk sosial yang selalu berhubungan dan saling membutuhkan satu sama lainnya, dengan komunikasi yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan. Selanjutnya komunikasi merupakan proses timbal balik dan saling mempengaruhi lewat pesan yang disampaikan dan memerlukan media sebagai alat komunikasinya.

Dari uraian di atas mengenai definisi Strategi dan Komunikasi didapatkan definisi Strategi Komunikasi yang Menurut Chris Fill strategi komunikasi terbagi menjadi tiga teori utama, Pertama, Put strategy, dimana strategi komunikasi pada bagian ini difokuskan untuk meraih khalayak masyarakat, yang bertujuan untuk mengarahkan khalayak untuk dapat melihat produk, mempertimbangkan, kemudian masuk kedalam jaringan perusahaan. Kedua, Push strategy, strategi komunikasi ini memfokuskan pada kemampuan kinerja karyawannya, strategi ini mengarahkan pada terwujudnya kekuatan untuk mendorong kesetiaan dan komitmen kerjanya. Dan Ketiga, Pull Strategy, strategi komunikasi untuk mempertahankan image perusahaan dan prosesnya mengarahkan pada tujuan untuk menjaga hubungan dengan relasi dan pelanggan perusahaan.

### **2.2.2 Komunikasi Organisasi**

Komunikasi sangat berperan dalam menumbuhkan kesejahteraan manusia baik dalam bidang kehidupan sehari-hari atau dalam sebuah organisasi. Organisasi adalah sebuah kelompok individu yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dalam suatu organisasi. Bila dalam organisasi semakin besar dan kompleks maka akan mengakibatkan semakin kompleks pula proses komunikasinya. Komunikasi organisasi dapat bersifat formal dan informal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Sedangkan komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

Komunikasi Organisasi Mengisyaratkan bahwa sesuatu yang nyata merangkum orang-orang, hubungan, dan tujuan-tujuan. Jika dilihat “dari pendekatan subjektif, organisasi berarti proses, sedangkan pandangan objektif mengenai organisasi, organisasi berarti struktur”  
(Rismawaty & Desayu Eka, 2014: 201)

Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi dan adakalanya juga komunikasi publik. Komunikasi Formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal, sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antarsejawat, juga termasuk gosip (Deddy Mulyana & Solatun, 2007: 75).



Organisasi Secara khas dianggap sebagai kata benda, sementara pengorganisasian dianggap sebagai kata kerja, Tinjauan Tentang Pola Komunikasi dalam Organisasi adalah komposisi sejumlah orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Diantara orang-orang ini saling terjadi pertukaran pesan. Pertukaran pesan itu melalui jalan tertentu yang membentuk jaringan dinamakan pola komunikasi. Suatu pola komunikasi berbeda dalam besar dan strukturnya misalnya mungkin hanya diantara dua orang, tiga atau lebih dan mungkin juga diantara keseluruhan orang dalam organisasi. Bentuk struktur dan pola itu pun juga akan berbeda-beda. Peranan individu dalam sistem komunikasi ditentukan oleh hubungan struktur antara satu individu dengan individu lainnya dalam organisasi. Hubungan ini ditentukan oleh pola hubungan interaksi individu dengan aliran informasi dalam pola komunikasi (Arni Muhamad, 2001), 2001:57).

Pengertian pola disini adalah saluran yang digunakan untuk meneruskan pesan dari satu orang ke orang lain. Pola komunikasi menurut Syaiful Bahri Djamarah mengatakan bahwa pola komunikasi dapat dipahami sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. (Syaiful Bahri Djamarah, 2004): 1)

### **2.2.3 Pelayanan**

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah service dalam bahasa Inggris yang menurut Lovelock berpendapat “Service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami” (Lovelock & Jhon Wortz, 2011).

Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Pelayanan merupakan produk yang tidak kasat mata dengan arti lain tidak dapat diraba namun dapat dirasakan, hal yang melibatkan usaha-usaha manusia dengan menggunakan peralatan. Pelayanan adalah kegiatan yang tidak dapat diartikan secara tersendiri yang artinya bersifat intangible (tidak dapat dirasa) yang merupakan pemenuhan atas kebutuhan dan tidak harus terikat kepada penjualan produk atau pelayanan lainnya. Pada umumnya, Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi Negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Sehingga tujuan dari administrasi publik yaitu untuk memenuhi kepentingan publik.

Menurut Kurniawan (dalam (Sinambela, 2006), 5)

“Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan”

Berdasarkan pendapat di atas, pelayanan menurut Sinambela merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh sebuah organisasi untuk kepentingan bersama baik dalam hal pelayanan materi maupun fisik. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang

ditetapkan. Pelayanan dalam hal ini salah satunya merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh DPMPTSP dimana memberikan pelayanan dalam hal perizinan.

Pendapat lain Pelayanan menurut Boediono (2003: 12) menyatakan bahwa:

“Pelayanan pelanggan adalah upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan hukum agar produk/jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/penyajian pelayanan kepada pelanggan sehingga tercapai kepuasan optimal bagi pelanggan” (B Boediono, 2003)

Penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu proses yang dilakukan secara sadar oleh pemerintah atau perseorangan dan dilakukan dengan perencanaan terlebih dahulu pemerintah atau perseorangan agar suatu produk layanan yang diberikan atau jasanya mencapai tingkat kepuasan yang optimal bagi para pengguna layanan barang dan jasa. Kegiatan yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Bengkulu yang mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan baik kebutuhan barang maupun kebutuhan jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat itu salahsatunya dalam hal Administrasi Perizinan.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Atik & Ratminto, 2005): 27)

Dari defenisi di atas dapatlah dipahami bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terlihat yang terjadi antara penerima dan pemberi layanan dan layanan

ini ada untuk memecahkan setiap permasalahan yang dihadapi masyarakat atau konsumen tujuan diadakannya pelayanan adalah untuk membantu masyarakat dalam memecahkan masalah yang terjadi ditengah-tengah masyarakat.

Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP sebagai aparatur dinas dan masyarakat sebagai konsumen dalam pembuatan perihal Perizinan ataupun non perizinan di Provinsi Bengkulu. Adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan Uraiannya sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Yang dimaksud dengan kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit– belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, Arti adanya kejelasan dan kepastian di sini adalah hal-hal yang berkaitan dengan Prosedur atau tata cara pelayanan umum
3. Keamanan, Artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum
4. Keterbukaan, Hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
5. Efisiensi, Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.

6. Ekonomis, Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan, Dimaksud dengan sendi keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketetapan Waktu, Yang dimaksud dengan ketetapan waktu di sini adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (B Boediono, 2003): 68-70)

Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan menurut boediono yaitu DPMPTSP sebagai pemberi pelayanan harus secara sederhana, kejelasan, keamanan, keterbukaan, efesiensi, ekonomis, keadilan, ketepatan waktu.

Berdasarkan pendapat di atas pelayanan pemerintahan dalam hal ini DPMPTSP merukan suatu keterkaitan dengan hak yang dimiliki oleh masyarakat yaitu hak untuk dilayani dalam soal administrasi pelayanan perizinan baik itu hak bawaan atau hak yang permanen setiap individu, pelayanan ini diberikan oleh

pemerintah sebagai pelayan pemerintahan, pelayanan dalam hal kepentingan masyarakat dalam bernegara dalam pelaksanaan pelayanan pemerintah harus memberikan pelayanan secara optimal. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan meliputi:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik: Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan,

keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003)

Berdasarkan pendapat di atas pelayanan pemerintahan dalam hal ini DPMPTSP diharapkan dapat memberikan standar pelayanan yaitu: prosedur pelayanan, waktu, biaya, produk, sarana dan prasarana, kompetensi aparatur hal ini hal yang harus dimiliki dalam melaksanakan pelayanan di DPMPTSP. Menurut (H.A.S Moenir, 2010): 88-127 ada beberapa masalah pokok yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat, dimana faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut antara lain:

- a) Tingkah laku yang sopan
- b) Cara penyampaian
- c) Waktu penyampaian yang cepat
- d) Keramahan ((H.A.S Moenir, 2010): 88-127)

Dari pendapat di atas dapat dipahami beberapa masalah yang sering dihadapi dalam melakukan pelayanan di tengah-tengah masyarakat antara lain tingkah laku aparatur DPMPTSP dalam melakukan pelayanan perizinan, waktu penyampaian kepada masyarakat, kesopanan aparatur dalam melakukan pelayanan Pelayanan publik berkaitan dengan segala kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal dan berkualitas berdasarkan hak yang dimiliki oleh masyarakat untuk mencapai tujuan pemerintahan. Dengan terlaksananya faktor-faktor di atas maka pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP akan berjalan dengan efektif dan akan memberikan nilai plus ditengah-tengah masyarakat dalam pengurusan

perihal pelayanan perizinan.

#### **2.2.4 Publik**

Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama. Sekelompok orang tersebut memiliki tingkat solidaritas yang tinggi. Publik adalah sekelompok orang (atau satu orang) yang jelas, yang menjalin atau harus menjalin hubungan istimewa dengan perusahaan. Dalam definisi sederhana, publik juga bisa diartikan sebagai banyak orang atau juga umum. Seperti makna dari ruang publik, konsumsi publik, dan lain sebagainya.

Menurut Gruth & Marsh dalam Estawara (2012) mendefinisikan public sebagai:

*“Any group of people who share common interests or values in a particular situations especially interests or values they might be willing act upon”*

(Estaswara, 2012)

Dapat diartikan bahwa yang dimaksud dengan public adalah setiap kelompok orang memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak atas kesediaan. Publik pada dasarnya adalah sekumpulan orang yang memiliki kepentingan yang sama untuk tertarik dalam aktivitas dan perilaku organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, publik dalam hal ini adalah DPMPTSP yaitu sejumlah orang yang berminat dan merasa tertarik terhadap suatu masalah dan berhasrat mencari suatu jalan keluar



dengan mewujudkan tindakan yang konkret dalam hal ini pelayanan secara online.

Dalam hal ini yang dimaksud dengan tujuan yang sama yaitu melayani masyarakat dan pelayanan sefektif oleh DPMPTSP Provinsi Bengkulu.

Pendapat lain mengenai publik dinyatakan oleh Kriyanto tahun 2012 pada bukunya hal 3, yang mengatakan publik adalah:

“Publik adalah sekelompok orang dalam masyarakat yang tidak harus dalam suatu wilayah geografis yang sama namun memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal” (Kriyantono, 2012: 3).

Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama. Sekelompok orang tersebut memiliki tingkat solidaritas yang tinggi. Unsur-unsur Publik adalah:

- 1) Adanya sejumlah manusia.
- 2) Adanya kepentingan bersama yang mengikat mereka
- 3) Adanya perasaan bersatu karena ikatan kepentingan tersebut.

### **2.2.5 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

- 1) Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh

penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2) Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3) Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu:

a) Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

b) Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu (Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003: 5)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dilihat dalam penyelenggaraan pelayanan publik memilih 4 pola yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang akan menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan dan

terciptanya kepuasan masyarakat.

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun tidak terlepas dari tiga macam bentuk pelayanan, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (Humas), bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar pelayanan dapat berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi, antara lain:

- a) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c) Bertingkah laku sopan dan ramah.

2. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi perannya. Apalagi kalau dilihat bahwa sistem layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang

dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

### 3. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya pelayanan berbentuk perbuatan 70% sampai dengan 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena hal ini adalah faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut yang sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan yang dilakukannya” (Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003)

Jenis layanan ini dalam kenyataan sehari-hari memang tidak terhindar dari layanan lisan. Hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulisan, karena faktor jarak). Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Manusia sebagai makhluk sosial yang tidak terlepas dari hasil hubungan ketergantungan pendapat tentang pengertian pelayanan itu sendiri.

Menurut (H.A.S Moenir, 2010): 190-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.
2. Pelayanan melalui tulisan Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat

berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi.

3. Pelayanan berbentuk perbuatan Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan”

(H.A.S Moenir, 2010): 190-196)

Berbicara tentang pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pemerintah pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah itu dalam bidang/sektor yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, Surat Izin Usaha, penyalurankredit dan lain-lain yang kesemuanya itu dilakukan demi kesejahteraan.

#### **2.2.6 Konsep Pelayanan Perizinan**

Terpadu Satu Pintu Izin adalah keputusan administrasi Negara berupa peraturan tidak umumnya melarang suatu perbuatan tapi masih juga memperkenankan asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal yang konkrit menurut Bagir Manan(Bagir Manan, 2004) yaitu merupakan persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperurahkan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang.

Izin khusus yaitu persetujuan dimana disini terlihat adanya kombinasi antara hukum publik dengan hukum privat, dengan kata lain izin khusus adalah penyimpangan dari sesuatu yang dilarang. Izin yang dimaksud yaitu:

1. Dispensi adalah merupakan penetapan yang bersifat deklaratif, menyatakan bahwa suatu perundang-undangan tidak berlaku bagi kasus sebagaimana diajukan oleh seorang pemohon.
2. Lizensi adalah izin untuk melakukan suatu yang bersifat komersial serta mendatangkan laba dan keuntungan.
3. Konsesi adalah suatu penetapan administrasi negara yang secara yuridis dan kompleks, oleh karena merupakan seperangkat dispensasi-dispensasi, izin izin, serta lisensi-lisensi disertai dengan pemberian semacam wewenang pemerintah terbatas pada konsensionaris.

Dalam rangka meningkat kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan di Provinsi Bengkulu, maka dibentuk kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Bengkulu berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 48 Tahun 2016 kemudian untuk menjalankan pelayanan perizinan dan non perizinan Dengan dibentuknya DPMPTSP Provinsi Bengkulu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan yang baik sehingga terwujud pelayanan public yang cepat, murah, transparan, pasti, dan terjangkau. Bidang penyelenggaraan bidang perizinan dan non perizinan di pimpin oleh seorang Kepala Bidang Administrasi Pelayanan perizinan 1 yang mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam pelaksanaan tugas-tugas teknis operasional dalam pelayanan perizinan dan non perizinan, menyelenggarakan koordinasi dan pelayanan administrasi pada bidang perizinan dan perizinan berdasarkan pada pedoman yang ada untuk kelancaran tugas. Dalam Bidang administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan I

mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan urusan kehutanan, dukcapil, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, ketenagakerjaan, lingkungan hidup, kearsipan, pemberdayaan masyarakat dan desa Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bidang administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan I menyelenggarakan fungsi:

1. Merumuskan dan melaksanakan administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan urusan kehutanan, dukcapil, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, ketenagakerjaan, lingkungan hidup, kearsipan, pemberdayaan masyarakat dan desa.
2. Mengkaji dan mengusulkan administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan urusan kehutanan, dukcapil, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, ketenagakerjaan, lingkungan hidup, kearsipan, pemberdayaan masyarakat dan desa
3. Menetapkan norma, standar, dan prosedur pelaksanaan kegiatan di bidang administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan urusan kehutanan, dukcapil, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, ketenagakerjaan, lingkungan hidup, kearsipan, pemberdayaan masyarakat dan desa
4. Merencanakan administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan urusan kehutanan, dukcapil, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, ketenagakerjaan, lingkungan hidup, kearsipan,

pemberdayaan masyarakat dan desa

5. Memberikan pelayanan perizinan non perizinan dan fasilitas penanaman modal sesuai dengan urusan kehutanan, dukcapil, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, ketenagakerjaan, lingkungan hidup, kearsipan, pemberdayaan masyarakat dan desa
6. Melaksanakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan urusan kehutanan, dukcapil, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, ketenagakerjaan, lingkungan hidup, kearsipan, pemberdayaan masyarakat dan desa
7. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan atasan

### **2.2.7 Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui strategi komunikasi Pelayanan Bidang Administrasi Perizinan 1 Pelayanan Perizinan dalam meningkatkan Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu pada Bidang Administrasi pelayanan perizinan 1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu. Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, Mengenai kualitas administrasi pelayanan perizinan 1 yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Bengkulu harus dilihat dari beberapa ukuran kualitas. Ukuran dalam penilaian tersebut menunjukkan apakah administrasi pelayanan perizinan 1 sudah berkualitas atau belum dalam pelayanan secara online ataupun offline dibidang yang diberikan kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak terkendala seperti masih



banyaknya masyarakat menggunakan jasa calo, serta keterlambatan waktu yang tidak sesuai dari proses pembuatan izin sampai hasil dalam pelayanan perizinan di Provinsi Bengkulu. Berdasarkan pemaparan di atas untuk mengkaji dan menganalisis pelayanan Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tentang Administrasi Pelayanan 1 Pelayanan Perizinan secara online ataupun offline. Peneliti menggunakan Teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang di dalamnya terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan guna untuk menjadikan strategi komunikasi pelayanan yang diberikan Bidang administrasi perizinan 1 pelayanan perizinan yaitu:

Pertama **Tangibles**, meliputi fasilitas fisik diataranya yaitu sejauhmana Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Penyelenggaran Administrasi pelayanan 1 pelayanan perizinan Kemudian sejauhmana penyampaian informasi dan pelayanan melalui website yang dikelola oleh Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) guna untuk media informasi pelayanan. Peneliti akan mengkaji sejauh mana pelayanan dan pemberian informasi tentang perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Bengkulu. Fasilitas fisik merupakan sarana dan prasarana nyata yang menunjang proses pelayanan yang diberikan aparatur Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

### **1. Fasilitas fisik**

Fasilitas fisik dalam penelitian ini yaitu ruang pelayanan, ruang tunggu,

website, layanan interaktif, sebagai fasilitas pelayanan yang berdampak pada kenyamanan masyarakat. fasilitas fisik menjadi penunjang keberhasilan perizinan di Provinsi Bengkulu.

## **2. Peralatan**

Peralatan merupakan peralatan yang digunakan aparatur dalam melakukan tugas operasionalnya dalam proses pelayanan pembuatan administrasi perizinan dan non perizinan, baik itu berupa Komputer.

## **3. Sarana Komunikasi**

Sarana komunikasi merupakan alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi diantara para aparatur Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dengan masyarakat sebagai penunjang pencapaian pelayanan yang baik khususnya mengenai Administrasi Pelayanan 1 Pelayanan Perizinan.

Kedua **Reliability**, yakni kemampuan memberikan pelayanan setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut. Apalagi dengan terjadi dampak virus Covid-19 Pada dasarnya kemampuan aparatur yang memberikan pelayanan pada masyarakat lebih memberikan arahan atau memberi informasi dari yang sesuai dengan protokol kesehatan dan dapat dipertanggung

jawabkan oleh pihak aparaturnya Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), kemudian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seharusnya bilamana ada kesalahan apapun itu pihak aparaturnya lebih sigap dan tepat memperbaikinya. Reliability meliputi:

1. Kesigapan aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat di DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Dituntut kesigapan DPMPTSP dalam memberikan pelayanan Perihal Administrasi Perizinan 1 Pelayanan Perizinan kepada masyarakat agar tidak timbul ketidakpercayaan dari masyarakat.
2. Pelayanan yang akurat adalah suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan dalam segala hal pelayanan oleh aparaturnya Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pada perihal administrasi perizinan 1 pelayanan perizinan sesuai aturan.

Ketiga **Responsiveness**, yaitu keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap cepat dan tepat keinginan aparaturnya untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon aparaturnya terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kemudian sejauhmana respon pihak aparaturnya dalam memberikan penjelasan terkait masyarakat yang merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan, dan bilamana ada hal seperti itu apakah pihak aparaturnya segera memberikan penyelesaian yang tepat dan cepat mengambil tindakan. Responsiveness meliputi:

1. Kesiediaan membantu masyarakat merupakan rasa tanggap aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat apalagi sedang terjadi penyebaran virus covid-19 yang dirasa sangat sulit maka dari itu membutuhkan bantuan mengenai administrasi Pelayanan 1 pelayanan yang Perizinan dapat memudahkan masyarakat
2. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat merupakan kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan perizinan. Administrasi perizinan yang terbit cepat dan tepat yang dapat menumbuhkan persepsi yang positif dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Keempat **Assurance**, meliputi kemampuan aparatur atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian, dan kesopanan memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap aparatur Bidang Administrasi Perizinan 1 Pelayanan Perizinan DPMPTSP. Memberikan pelayanan ketepatan waktu harus dilakukan oleh DPMPTSP dengan azas tugas dan fungsi yang dimilikinya dalam melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik dalam pelayanan Administrasi perizinan 1 pelayanan perizinan, pihak aparatur harus cepat dan tanggap dalam melayani dalam memberikan informasi dan harus mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat pihak yang ingin dilayani akan tetapi hendaklah memberi pelatihan kepada pihak aparatur dalam meningkatkan

kemampuan dan tugasnya. Assurance meliputi:

1. Pengetahuan Aparatur adalah keterampilan yang diperoleh atau yang dimiliki oleh aparatur Bidang Administrasi Perizinan 1 Pelayanan perizinan (DPMPTSP) melalui pengalaman atau pendidikan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan.
2. Kemampuan yang dimiliki DPMPTSP dalam memberikan pelayanan perizinan secara online ataupun offline kepada masyarakat. Dalam hal ini dituntut aparatur DPMPTSP memiliki kemampuan khusus dalam melaksanakan pelayanan perizinan.

Kelima **Empathy**, meliputi kemudahan dalam hubungan yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Kemudian dalam memberikan pelayanan yang baik pihak aparatur harus adil serta tidak menimbulkan deskriminatif layanan, harus menonjolkan sikap rendah hati sopan santun dan ramah tamah karena bilamana itu dilakukan akan terciptanya hubungan yang baik serta persepsi yang baik pula.

Empathy meliputi:

1. Keramahan aparatur bidang administrasi perizinan 1 pelayanan perizinan (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan mengetahui benar yang dibutuhkan masyarakat dalam perihal administrasi pelayanan perizinan 1.
2. Kesamaan hak merupakan tindakan aparatur dalam memberikan pelayanan

tidak membedakan status sosial sehingga terwujudnya keadilan dalam pelayanan dalam pelayanan Administrasi Pelayanan 1 pelayanan perizinan.

Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan di atas yang telah dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry diharapkan dapat mencapai tujuan dalam Strategi Komunikasi Bidang Administrasi Perizinan 1 Pelayanan Perizinan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Bidang Administrasi Pelayanan 1 Perizinan Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut;

**Gambar 2.1**  
**Model Kerangka Pemikiran**

