

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Strategi komunikasi sangat penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi komunikasi yang diambil oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat Provinsi Jawa Barat ini dalam pelayanan perizinan *online* adalah strategi dengan memanfaatkan media *online* seperti *website* DPMPTSP yaitu JELITA (*Jabar Electronic Information Assistance*), *whatsapp chat box*. Dimana *whatsapp chat box* berperan secara langsung untuk membalas masyarakat agar tidak menunggu lama dalam proses perizinan. Dalam mendukung suatu program yang akan berjalan, maka tentunya sebuah perusahaan akan menetapkan strategi komunikasi guna menunjang keberlangsungan program tersebut.

Sebagai lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung memiliki kewajiban untuk dapat memberikan pelayanan perizinan yang cepat, akurat, dengan biaya sesuai ketentuan, secara transparan kepada masyarakat Kota Bandung. Bidang data dan informasi bertugas sebagai pengembangan sistem informasi, pengelola data dan evaluasi pelaporan. Peraturan daerah Kota Bandung nomor 08 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Bandung. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dituntut untuk dapat memberikan pelayanan perizinan.

Strategi Komunikasi terdiri dari beberapa aspek diantaranya adalah tujuan, perencanaan, pesan dan media. Strategi komunikasi sangat menunjang dalam suatu program yang dijalankan Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan atau menyelenggarakan pelayanan publik dan kesejahteraan bagi rakyatnya berdasarkan peraturan yang ada pada perundang-undangan.

Munculnya wabah pandemi COVID-19 berdampak pula terhadap kebiasaan kehidupan sehari-hari khususnya dalam kehidupan bersosialisasi. Dibatasinya kontak antar manusia menyulitkan kita dalam melaksanakan beberapa tugas maupun pekerjaan. Dengan demikian COVID-19 Menurut Kemenkes RI (2020) Coronavirus (CoV) adalah keluarga besar virus yang dapat menyebabkan penyakit mulai dari gejala ringan, sedang sampai berat.

Pandemi Covid-19 memaksa semua orang untuk beradaptasi dengan keadaan yang ada. Berbagai pihak, baik pemerintah, swasta maupun masyarakat berupaya untuk dapat tetap menjalankan fungsinya pada masa pandemi tersebut, utamanya untuk sektor kesehatan dan ekonomi. Sehubungan hal tersebut, diperlukan suatu inovasi yang memudahkan dalam menjalankan pekerjaan di berbagai *sector*, khususnya untuk pekerjaan yang terhambat oleh Covid-19 karena beberapa pekerjaan yang sifatnya diperlukan kontak antara orang-perorangan.

Salah satu strategi komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah provinsi Jawa Barat yakni layanan perizinan *online* yang dijalankan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. DPMPTSP merupakan lembaga penyelenggara pelayanan perizinan di pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat.

DPMPTSP mempunyai tugas membantu gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Hal ini tentunya menjadi tantangan bagi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), sehingga diperlukan strategi komunikasi yang baik agar masyarakat mengerti dan memahami serta dapat meningkatkan kemudahan permohonan perizinan. Penggunaan Strategi Komunikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dinilai cukup baik terbukti dengan antusiasme dan banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan perizinan *online*.

Hal tersebutlah yang membuat peneliti tertarik untuk mengangkat topik Strategi Komunikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat (Studi Deskriptif mengenai Strategi Komunikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat Melalui Layanan Perizinan *Online* Dalam Meningkatkan Kemudahan Permohonan Perizinan Pada Masa Pandemi Covid-19).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini peneliti mengajukan rumusan masalah sebagaimana berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah kedalam bentuk pertanyaan, guna untuk membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dikaji.

### 1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah makro sebagai berikut “**Bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat melalui layanan perizinan *online* dalam meningkatkan kemudahan permohonan perizinan pada masa Pandemi Covid-19?**”.

### 1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Pada penelitian ini, peneliti merinci secara jelas dan tegas dari rumusan masalah dengan yang masih bersifat umum dengan subfokus-subfokus terpilih, rumusan masalah mikronya adalah:

1. Bagaimana **Tujuan** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat melalui layanan perizinan *online* dalam meningkatkan kemudahan permohonan perizinan pada masa Pandemi Covid-19?
2. Bagaimana **Perencanaan** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat melalui layanan perizinan *online* dalam meningkatkan kemudahan permohonan perizinan pada masa Pandemi Covid-19?
3. Bagaimana **Pesan** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat melalui layanan perizinan *online* dalam meningkatkan kemudahan permohonan perizinan pada masa Pandemi Covid-19?

4. Bagaimana **Media** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat melalui layanan perizinan *online* dalam meningkatkan kemudahan permohonan perizinan pada masa Pandemi Covid-19?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki maksud dan tujuan yang menjadi bagian dari peneliti sebagai ranah yang perlu diketahui.

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian dimaksudkan untuk menjelaskan secara mendalam tentang strategi komunikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat melalui layanan perizinan *online* dalam meningkatkan kemudahan permohonan perizinan pada masa Pandemi Covid-19”

#### **1.3.2 Tujuan penelitian**

Sesuai dengan Rumusan masalah yang telah peneliti kemukakan, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat melalui layanan perizinan *online* dalam meningkatkan kemudahan permohonan perizinan pada masa Pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui perencanaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat melalui layanan

perizinan *online* dalam meningkatkan kemudahan permohonan perizinan pada masa Pandemi Covid-19.

3. Untuk mengetahui pesan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat melalui layanan perizinan *online* dalam meningkatkan kemudahan permohonan perizinan pada masa Pandemi Covid-19.
4. Untuk mengetahui media Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat melalui layanan perizinan *online* dalam meningkatkan kemudahan permohonan perizinan pada masa Pandemi Covid-19.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian, baik secara teoritis maupun praktis.

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta manfaat dalam pengembangan ilmu komunikasi pada konteks komunikasi organisasi dan media baru.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Selain kegunaan teoritis di atas, dapat dikemukakan kegunaan praktisnya:

###### **a. Untuk Peneliti**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan yang baru untuk menambah wawasan terkait strategi komunikasi Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat melalui layanan perizinan *online* dalam meningkatkan kemudahan permohonan perizinan pada masa Pandemi Covid-19.

**b. Untuk Akademik**

Penelitian ini berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum dari segala fakultas maupun jurusan.

**c. Untuk Masyarakat**

Mempermudah masyarakat dalam melakukan perizinan *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

**d. Untuk Instansi/Perusahaan**

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kinerja pegawai sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat optimal dan tidak menyulitkan.

