

Manajemen Komunikasi Dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan Berbasis Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pandeglang

Hanifah Fajriani¹ Rd. Nia Kania Kurniawati² Rahmi Winangsih³ Ail Muldi⁴

Program Pasca Sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Kota Serang, Provinsi Banten, Indonesia^{1,2,3,4}

Email: hanifahfajriani@gmail.com¹

Abstrak

Kehadiran Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang bertujuan untuk menciptakan kemudahan bagi para pelaku usaha, dan diharapkan juga dapat meningkatkan nilai *Ease of Doing Business* (EoDB) atau indeks kemudahan untuk berbisnis di wilayah Kabupaten Pandeglang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pandeglang diberikan delegasi wewenang oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) untuk menyelenggarakan perizinan di wilayah Pandeglang melalui Mal Pelayanan Publik. Dalam pelaksanaannya, pemerintah menggunakan sistem *online* yang terintegrasi, yaitu *Online Single Submission* (OSS) sejak disahkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Hal ini dilakukan oleh pemerintah untuk dapat mempercepat dan mempermudah pelaku usaha dalam memperoleh izin usaha. Kabupaten Pandeglang telah menerapkan sistem OSS sejak Juli 2018. Pada penelitian ini, penulis tertarik untuk membahas mengenai bagaimana Manajemen Komunikasi dan Proses Komunikasi terkait layanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pandeglang. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menurut teori POAC bahwa pelaksanaan sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pandeglang belum sepenuhnya berjalan efektif, masih banyak yang harus dibenahi mulai dari kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan yang optimal, serta strategi pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang dalam mensosialisasikan terkait sistem OSS agar diketahui masyarakat lebih luas. Sebagaimana menurut penjelasan G. R. Terry bahwa pengorganisasian ialah dasar kegiatan manajemen yang artinya pengorganisasian ialah kegiatan untuk mencapai tujuan yang dilaksanakan secara efektif dan efisien. Sehingga seharusnya tujuan dari sistem OSS itu benar-benar dirasakan oleh masyarakat, bukan menjadi penghambat dalam kegiatan berusaha.

Kata Kunci: Manajemen Komunikasi, Perizinan Berbasis Online, DPMPTSP



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Bank Dunia melaporkan bahwa Indonesia tidak di lirik investor karena proses perizinan yang panjang dan kompleks, hal ini membuat investor tidak memilih negara ini sebagai tujuan investasi langsung. Investor lebih memperhatikan Filipina karena memiliki proses perizinan yang lebih mudah dan efisien. Indonesia memiliki peringkat kemudahan berbisnis yang turun dari 72 menjadi 73 pada tahun 2019, dan diperkirakan akan mencapai peringkat 50 pada tahun 2021. Direktur Riset CORE Indonesia, Piter Abdullah, menyebutkan bahwa investasi asing di Indonesia dalam bentuk investasi langsung mengalami penurunan, dan prosedur pelayanan penerbitan izin usaha membuat investor malas berinvestasi di Indonesia. Pelayanan yang baik dianggap sebagai tanggung jawab pemerintah untuk memudahkan masyarakat mengakses struktur pemerintahan yang menopang kehidupan. Perkembangan dan penggunaan teknologi informasi serta penggunaan internet yang semakin meluas sebagai akses ke dunia maya telah membawa perubahan yang revolusioner. Perubahan penggunaan

teknologi informasi tidak hanya tentang komunikasi dan menikmati hiburan, tetapi juga tentang manajemen bisnis. Era keterbukaan informasi menurut UU diseminasi informasi dalam negara demokrasi, kebebasan akses informasi sangat penting bagi berjalannya prinsip-prinsip penyelenggaraan negara. Peningkatan transparansi diimplementasikan melalui Undang-Undang keterbukaan informasi dan produk hukum yang menjamin keterbukaan dan transparansi informasi.

Kesulitan pengurusan izin di tingkat kota disebut sebagai kendala terbesar, dan investor kerap mengeluhkan soal pengurusan izin di tingkat kota. Presiden Joko Widodo berulang kali menekankan percepatan penerbitan izin investasi, dan pemanfaatan teknologi informasi melalui perizinan online merupakan salah satu cara untuk mempercepat pengurusan izin. Sistem aplikasi satu kali (OSS) dan dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) diterapkan untuk memudahkan dalam pelaksanaan pembuatan perizinan dalam berbagai bidang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) membuat website dan aplikasi yang bisa membantu masyarakat dalam pembuatan perizinan secara online. Pemerintah juga terus berupaya dalam menyosialisasikan penggunaan website dan aplikasi kepada masyarakat.

Tinjauan Pustaka

Manajemen Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang verbal dan nonverbal. Elemen-elemen dalam komunikasi termasuk sumber, pesan, saluran/channel, penerima, umpan balik (feedback), dan konteks atau situasi. Manajemen komunikasi pemerintah terdiri dari tiga aspek: identifikasi isu, menyusun perencanaan komunikasi, dan mengeksekusi perencanaan komunikasi. Strategi komunikasi terdiri dari dua aspek: strategi makro (Planned multi-media strategy) dan strategi mikro (single communication medium strategy). Proses manajemen tidak terlepas dari strategi komunikasi. Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan, dan strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. Manajemen komunikasi merupakan seni dalam mempermudah dan membuat nilai efektivitas dalam proses komunikasi dalam penyampaian pesan. G.R. Terry mengatakan bahwa manajemen memerlukan empat komponen POAC, yang mana mampu dalam membuat dalam proses komunikasi mudah. Manajemen sebagai suatu proses tertentu terdiri dari POAC (Planning, organizing, actuating, dan controlling).

Tabel 1. Teori POAC

Fungsi	Definisi	Tujuan
Planning (Perencanaan)	Proses menetapkan tujuan dan menentukan cara untuk mencapainya	Mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien
Organizing (Pengorganisasian)	Proses mengkoordinasikan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan	Memastikan bahwa semua sumber daya organisasi digunakan secara efektif dan efisien
Actuating (Penggerakan/Pengarahan)	Proses memotivasi dan mengarahkan karyawan untuk bekerja sesuai dengan rencana	Meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan
Controlling (Pengendalian)	Proses mengukur dan mengevaluasi kinerja organisasi	Menjaga agar organisasi tetap berada di jalur yang benar dan memastikan bahwa tujuannya tercapai

Komunikasi dan Pemerintahan Daerah

Komunikasi pemerintahan itu terdiri dari dua kata yaitu komunikasi dan pemerintahan. Objek materil ilmu komunikasi ialah perilaku manusia, yang dapat merangkul perilaku individu, kelompok dan masyarakat. Sedangkan objek formalnya ialah situasi komunikasi yang mengarah pada perubahan sosial termasuk pikiran, perasaan, sikap dan perilaku individu, masyarakat, dan pengaturan kelembagaan.

Perizinan Online

Online Single Submission (OSS)

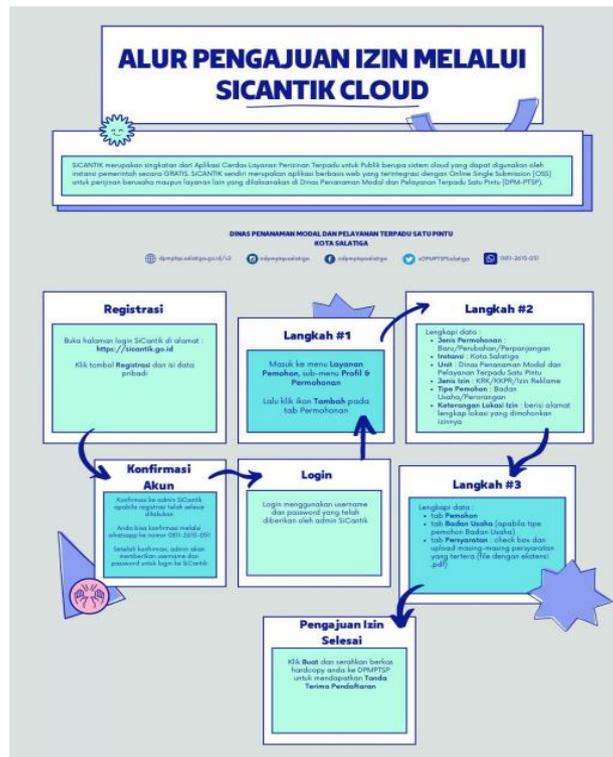
Aplikasi OSS yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah sebuah platform digital yang memudahkan proses perizinan dan pelayanan terpadu bagi para investor yang ingin melakukan investasi di suatu daerah. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses perizinan, sehingga dapat mendorong pertumbuhan investasi dan mempercepat pembangunan ekonomi. (<https://oss.go.id/>)



Gambar 1. Alur perizinan OSS

Sistem SiCantik Cloud

Aplikasi SiCantik Cloud merupakan sistem cloud yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Aplikasi ini berbasis web dan terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS) untuk perizinan berusaha dan layanan lainnya yang dilaksanakan oleh DPMPTSP. Tujuan dari penggunaan aplikasi SiCantik Cloud adalah untuk meningkatkan layanan perizinan dan mempermudah pengajuan izin bagi masyarakat. Aplikasi ini memberikan akses yang mudah dan terintegrasi dengan sistem OSS, sehingga memudahkan proses perizinan dan pelayanan di DPMPTSP.

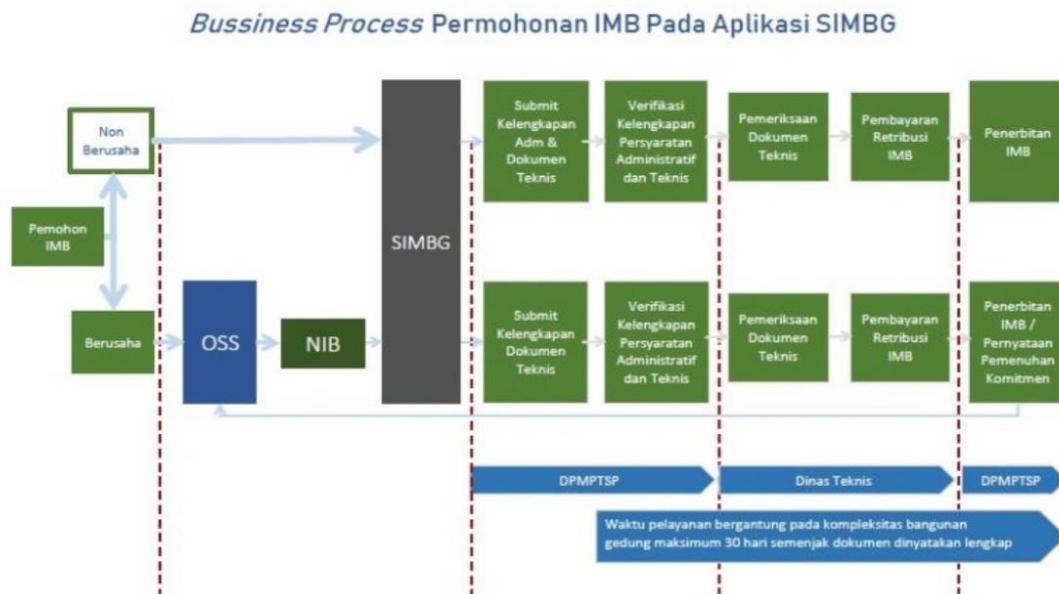


Gambar 2.

Sumber: <https://dpmpptsp.salatiga.go.id/>

Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG)

SIMBG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung) adalah aplikasi yang disediakan oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Aplikasi ini digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan terkait bangunan gedung. SIMBG merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS) untuk perizinan khusus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF). Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan secara online kapan saja dan di mana saja selama terhubung dengan internet. Melalui SIMBG, masyarakat dapat mengajukan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang merupakan pengganti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2021. SIMBG juga menyediakan layanan informasi, pendaftaran bangunan gedung untuk diterbitkan PBG, SLF, Surat Bukti Kepemilikan Bangunan Gedung (SBKBG), dan Database Tempat Pengolahan Akhir (TPA). Aplikasi ini telah terintegrasi dengan OSS RBA (Online Single Submission - Rencana Bisnis dan Anggaran) sebagai salah satu upaya untuk memudahkan berusaha.



Gambar 3.

Sumber: Website Kementerian Komunikasi dan Informatika

Pelayanan Publik

Publik secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus `apa-apa yang diperlukan seseorang, pelayanan dapat diartikan sebagai cara melayani; servis atau jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa menurut Poerwadarminta dalam (Hardiansyah 2011:11). Dari penjelasan diatas, maka dapat diartikan pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk membantu menyiapkan dan memenuhi kebutuhan yang diperlukan baik barang atau jasa dari pihak satu ke pihak lainnya. Menurut Inu Kencana dalam (Husni, 2013:28), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap 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.

Penyelenggara Pelayanan

Publik Penyelenggara pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara negara/pemerintah, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Menurut UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 4 menjelaskan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada ayat 5 disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Pandeglang merupakan instansi pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang yang menyelenggarakan pelayanan publik dibidang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Fungsi Pelayanan Publik

Secara teoritis, birokrasi pemerintah memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum.

1. Fungsi pelayanan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.
2. Fungsi pembangunan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan.
3. Fungsi pemerintahan umum berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintah dalam menjalankan tugas pemerintahan umum (regulasi). Fungsinya lebih dekat dengan fungsi pengaturan (DepdagriLAN, 2007).

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsi daan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Oleh karena itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan jensi, sifat dan karakteristik layanan yang dilaksanakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Efisiensi Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2008:76) Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Akses publik terhadap pelayan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh publik merupakan indikator penting untuk melihat intensitas korupsi dalam sistem layanan publik. Birokrasi pelayanan publik yang korup akan ditandai oleh besarnya biaya ekstra yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa dalam mengakses layanan publik, dengan demikian harus mengeluarkan biaya ekstra untuk dapat memperoleh pelayanan yang terbaik dari birokrasi, padahal secara prinsip seharusnya pelayanan terbaik harus dapat dinikmati oleh publik secara keseluruhan. Demikian pula efisiensi pelayanan dari sisi output, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada pihak publik untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan. Seperti suap, sumbangan sukarela dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan yang sedang berlangsung.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pengertian pelayanan terpadu satu pintu (one stop service) sudah dijelaskan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Pelayanan satu pintu (One Stop Service) adalah: Kegiatan

penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mudah dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara selaku penyelenggara layanan publik agar lebih cepat dan mudah dalam melayani pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat selaku penerima layanan publik secara terpadu dalam satu tempat saja.

METODE PENELITIAN

Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma *Postpositivisme*, paradigma postpositivisme adalah aliran pemikiran yang berusaha memperbaiki kelemahan positivisme. Secara umum, paradigma postpositivisme dapat memberikan landasan filosofis yang kuat bagi pendekatan kualitatif. Paradigma postpositivisme adalah filsafat ilmu yang mengakui bahwa realitas sosial bersifat kompleks dan dinamis, serta dipengaruhi oleh berbagai faktor. Hal ini sejalan dengan pendekatan kualitatif yang berfokus pada pemahaman fenomena sosial secara mendalam dan holistik, serta menekankan pada hubungan dekat antara peneliti dengan subjek penelitian. Paradigma ini bertolak belakang dengan paradigma positivisme yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang objektif dan dapat diukur secara kuantitatif. Paradigma postpositivisme menekankan pentingnya peran peneliti dalam penelitian. Peneliti tidak hanya berperan sebagai pengamat, tetapi juga sebagai partisipan aktif dalam penelitian. Peneliti harus terlibat secara mendalam dalam proses penelitian untuk memahami realitas sosial dari perspektif subjek penelitian.

Pendekatan Penelitian

Pendekatan merupakan cara dalam membedah suatu masalah untuk menentukan hasil dari sebuah penelitian, pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang mendasarkan diri pada paradigma postpositivisme dalam mengembangkan ilmu pengetahuan. Beberapa ciri khas pendekatan kualitatif adalah:

1. Sumber data dari lingkungan alamiah: Penelitian kualitatif tidak menggunakan data terstruktur seperti angka atau statistik, melainkan data yang dikumpulkan langsung dari situasi dan kondisi natural tempat subjek penelitian berada. Ini bisa berupa wawancara mendalam, observasi partisipatif, analisis dokumen, dan lain-lain.
2. Deskriptif analitik: Hasil penelitian kualitatif tidak hanya berupa paparan data numerik, melainkan deskripsi mendalam dan analisis interpretatif terhadap fenomena yang diteliti. Peneliti berusaha memahami makna dan pengalaman subjek penelitian dalam konteks tertentu.
3. Fokus pada proses: Pendekatan kualitatif lebih tertarik pada bagaimana sesuatu terjadi dan mengapa terjadi, daripada sekadar mengukur variabel dan mencari hubungan sebab akibat kuantitatif. Penelitian ini menggali dinamika dan perkembangan fenomena yang diteliti.
4. Sifatnya induktif: Analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif, artinya pemahaman dan teori tentang fenomena yang diteliti dibangun secara bertahap dari data yang dikumpulkan, bukan diawali dengan hipotesis yang akan dibuktikan.
5. Mengutamakan makna: Penelitian kualitatif tidak hanya sekadar mengumpulkan data, melainkan berusaha memahami makna dan perspektif subjek penelitian terhadap fenomena yang mereka alami. Peneliti mencoba menginterpretasikan pengalaman dan pemaknaan subjek untuk menghasilkan temuan yang kaya dan mendalam.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dikatakan penelitian deskriptif karena menurut Sugiyono (2005:11), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain. Mengacu pada pendapat Sugiyono tersebut, penelitian ini berusaha mengetahui bagaimana mengevaluasi manajemen komunikasi pemerintah yang telah dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang dalam mengkomunikasikan kebijakan transparansi informasi terkait pelayanan perizinan online di Kabupaten Pandeglang. Pendekatan kualitatif maksudnya adalah penelitian yang dilakukan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalkan perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2007).

Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Untuk memperoleh data yang relevan dengan masalah ini, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti akan cenderung menggunakan teknik wawancara berpanduan *guided interview* informan yaitu wawancara terarah. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dikarenakan peneliti merasa sampel yang diambil paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Adapun informan yang sudah ditentukan sebagai berikut:

Tabel 2. Informan Penelitian

Keterangan	Informan			
	1	2	3	4
Nama	Gumilar Abdul Rozaq, S.Ip	Kharudin ST., M.Si	Wida Ruwida	Rukmini
Jenis Kelamin	Laki-laki	Laki-laki	Perempuan	Perempuan
Pendidikan Terakhir	S1	S2	-	-
Jabatan	Pelaksana IT dan Humas PTSP	Kepala Irban 3 Inspektorat	Pelaksana Bidang PTSP	Pengguna
Masa Kerja	15 Tahun	22 Tahun		

2. Observasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipan dengan cara peneliti mengikuti kegiatan manajemen dan proses komunikasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh DPMPTSP. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi terhadap dokumen-dokumen yang berkaitan dengan DPMPTSP, seperti: Peraturan perundang-undangan, Rencana strategis dan Laporan kinerja. Observasi partisipan dapat memberikan informasi yang mendalam dan komprehensif tentang DPMPTSP. Peneliti dapat memahami bagaimana DPMPTSP bekerja, apa saja tantangan yang dihadapi, dan bagaimana DPMPTSP berusaha untuk mengatasi tantangan tersebut.
3. Dokumentasi. Pengumpulan data melalui dokumen dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut: Rencana Strategi Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Profil Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP dan Kerangka Acuan Kegiatan/Dokumen Pelaksanaan Anggaran.

Teknik Sampling

Burhan Bungin (2012:53), dalam prosedur sampling yang paling penting adalah bagaimana menentukan informan kunci (*key informan*) atau situasi sosial tertentu yang sarat

informasi. Memilih sampel, dalam hal ini informan kunci atau situasi sosial lebih tepat dilakukan dengan sengaja atau bertujuan, yakni dengan purposive sampling. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Karena peneliti merasa sampel yang diambil paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Penggunaan purposive sampling dalam penelitian ini yaitu bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana Manajemen Komunikasi Pemerintah dalam Kebijakan Peningkatan Pelayanan Perizinan Berbasis Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang.

Kredibilitas Penelitian

Eisner (Cresswell, 2007:204) tidak menggunakan istilah "validitas" penelitian, tetapi menggunakan istilah kredibilitas penelitian kualitatif. Eisner mengkonstruksi tiga standar kredibilitas penelitian kualitatif sebagai berikut: bukti-bukti kuat struktural, validasi konsensual dan terakhir kecukupan petunjuk. Pertama, dalam bukti-bukti kuat struktural, peneliti menghubungkan berbagai jenis tipe data untuk mendukung atau mengkontradiksi interpretasi. Eisner menggambarkan proses kerja peneliti seperti proses kerja detektif, peneliti mengkompilasi satu demi satu bukti dan kemudian memformulasi menjadi satu kesatuan yang utuh. Kedua dalam validasi konsensual, peneliti mencari pendapat-pendapat dari pihak lain. Terakhir, kecukupan petunjuk, menyarankan pentingnya kritisme, dan Eisner menggambarkan tujuan kritisisme adalah memperjelas masalah dan membawa kepada tataran pemahaman dan persepsi manusia kepada taraf yang lebih kompleks dan peka.

Data dan Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang tidak berupa angka-angka, melainkan diuraikan dalam bentuk kalimat (Burhan, 2007:124). Adapun data kualitatif meliputi: Data tentang gambaran mengenai objek penelitian, Data lain yang tidak berupa angka.

Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian

Uji keabsahan data dapat dilaksanakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu dengan uji kredibilitas triangulasi. Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan. Pengecekan keabsahan data yang dilakukan adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi dengan menggunakan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif, hal tersebut dapat dicapai dengan jalan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan (Moleong, 2002:108). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi data dari berbagai sumber data seperti dokumen, hasil wawancara, hasil observasi atau dengan wawancara beberapa subjek. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian wawancara, observasi, dokumentasi, dan dokumen. Triangulasi ini juga didukung dengan sumber pembanding yang didapatkan dari inspektorat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pandeglang Banten, yang berlokasi di Jl. Ahmad Satriawijaya No.1, Pandeglang, Kec. Pandeglang, Kabupaten Pandeglang, Banten 42211. MPP merupakan tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan

Badan Usaha Milik Negara/Badan usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Alasan peneliti memilih DPMPTSP sebagai objek penelitian dapat memiliki beberapa alasan, seperti relevansi, ketersediaan data, dan kontribusi yang dapat diberikan oleh objek tersebut terhadap pemahaman dan perbaikan dalam bidang yang diteliti. DPMPTSP dapat menjadi objek penelitian yang menarik karena perannya yang penting dalam penanaman modal dan pelayanan terpadu.

Manajemen Komunikasi DPMPTSP Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Masyarakat

Manajemen komunikasi DPMPTSP Kabupaten Pandeglang berusaha mengoptimalkan pelayanan publik semaksimal mungkin dengan cara terus memberikan pelayanan terbaik, tujuannya agar memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan menciptakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Ada beberapa cara yang dilakukan oleh DPMPTSP pemohon dapat lebih mudah melakukan layanan yaitu dengan cara melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan, menerapkan sistem elektronik, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, dan melakukan sosialisasi dan promosi pelayanan publik secara menyeluruh. Penyederhanaan prosedur pelayanan dilakukan dengan cara mengurangi persyaratan, mempersingkat waktu pelayanan, dan meningkatkan keterjangkauan biaya. Penerapan sistem elektronik dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan. Sosialisasi dan promosi pelayanan publik dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pelayanan publik.

DPMPTSP Kabupaten Pandeglang tentunya terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar masyarakat puas dengan layanan yang diberikan. Upaya tersebut dilakukan melalui berbagai cara, seperti melakukan evaluasi secara berkala, melakukan inovasi pelayanan publik, dan membangun kerja sama dengan berbagai pihak. Evaluasi secara berkala dilakukan untuk mengetahui kinerja DPMPTSP dalam memberikan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan. Kerja sama dengan berbagai pihak dilakukan untuk meningkatkan dukungan dalam memberikan pelayanan publik. DPMPTSP memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan memberikan pelayanan publik yang berkualitas, DPMPTSP dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan daya saing bangsa.

DPMPTSP termasuk ke dalam konsep Komunikasi Pembangunan. Karena memprioritaskan komunikasi pembangunan adalah kegiatan yang mendidik dan memotivasi masyarakat. Maksud komunikasi ini hendak menegakkan ide dan perilaku moral untuk mengarahkan kapasitas yang membutuhkan negara maju. Bahkan, komunikasi pembangunan bisa diibaratkan sebagai komunikasi dilaksanakan demi mengimplementasikan konsep pembentukan nasional (Harun dan Ardianto, 2011: 161). Karena dalam prosesnya komunikasi pelayanan publik merupakan proses mendidik masyarakat agar dengan senang dan nyaman mengurus perizinan dan sebagainya sendiri tidak harus melalui orang lain. Dalam proses bekerja, manajemen dan proses eksekusi dalam berkomunikasi dengan konsumen sangat di persiapkan dan di atur sedemikianrupa untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. DPMPTSP menerapkan POAC dalam proses manajemen komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan. SOP menjadi salah satu prosedur yang di terapkan untuk menjadi poros dalam proses pelayanan.

Peraturan atau hirarki yang ada dalam perusahaan ada dalam struktur organigram, yang mana memiliki tupoksi dan jalur komunikasi yang jelas, sehingga dalam proses manajemen dan komunikasi berjalan dengan lancar. Salah satu bentuk manajemen dalam pelayanan masyarakat yaitu adanya aturan-aturan dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pegawai dan konsumen. Bagi pegawai adanya pelatihan dan penguasaan tupoksi masing-masing merupakan persyaratan yang wajib di penuhi, begitu pula dengan konsumen yang harus memenuhi persyaratan dalam membuat perizinan. Biasanya aturan itu menjadi SOP dari proses penerimaan konsumen, tetapi kadang kala terjadi hal diluar kendali seperti system error atau human error. Hal itu juga sudah di terapkan prosedurnya sehingga bisa di tangani dengan lancar dan benar.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Sebaliknya, ketidakmampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk. Memang selama ini image pelayanan publik yang buruk masih melekat pada sistem pelayanan publik yang ada, dan image buruk tersebut yang paling mudah dirasakan adalah ketidakmampuan atau ketidakmauan aparatur dalam membangun komunikasi yang baik kepada masyarakat/publik yang harus dilayani. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang sebagai sarana pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh komunikasi. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik ditentukan oleh beberapa komponen seperti komunikator, pesan, media, komunikan dan efek. Komunikator merupakan seseorang atau sekelompok orang yang berperan dalam proses komunikasi, baik dalam menyampaikan pesan, memberikan respon terhadap pesan, dan menjawab pertanyaan serta masukan yang disampaikan oleh penerima dengan secara langsung ataupun tidak langsung (Wiryanto, 2000).

Komunikator pelayanan publik dalam Mal Pelayanan Publik dalam hal ini adalah petugas pelayanan publik yang terdiri dari petugas layanan, customer service dan security. Hal ini tertuang dalam Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 3 Tahun 2021. Sistem pelayanan publik di Mal pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang saat ini sudah sangat bagus tidak kalah dengan sistem pelayanan di swasta. Hal ini terlihat dari beberapa aspek, yaitu:

1. Lokasi yang strategis, MPP Kabupaten pandeglang terletak di tengah kota dan mudah dijangkau oleh masyarakat.
2. Fasilitas yang memadai, MPP memiliki fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih, dan tempat parkir yang luas.
3. Petugas yang kompeten dan ramah, petugas MPP telah dilatih secara profesional dan memiliki kompetensi di bidangnya.
4. Prosedur pelayanan yang sederhana, prosedur pelayanan di MPP telah disederhanakan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat.
5. Waktu pelayanan yang tepat, MPP sudah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.
6. Tidak dipungut biaya.

Manajemen Komunikasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pandeglang Hubungannya dengan PAOC

Manajemen komunikasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten pandeglang dalam hal ini melibatkan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi proses komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen komunikasi pada DPMPTSP melibatkan perencanaan pesan yang akan disampaikan kepada pemohon, penentuan prosedur komunikasi internal antar petugas, serta

pengelolaan komunikasi eksternal dengan instansi terkait. Selanjutnya Pengendalian proses komunikasi dilakukan untuk memastikan pesan yang disampaikan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku, sehingga tercapai konsistensi dan akurasi dalam komunikasi. Manajemen komunikasi DPMPTSP Kabupaten Pandeglang juga memperhatikan kebutuhan audiensnya yakni pemohon, masyarakat, instansi terkait dalam menyusun pesan dan strategi komunikasi yang efektif. Manajemen komunikasi pada DPMPTSP Kabupaten Pandeglang memilih saluran komunikasi yang efektif untuk menyampaikan pesan kepada pemohon dan masyarakat secara umum. Hal ini meliputi penggunaan situs web resmi, media sosial, brosur, dan publikasi lainnya. Selalu ada evaluasi terhadap saluran komunikasi yang digunakan dilakukan untuk memastikan efektivitasnya dalam menyampaikan pesan dan mencapai audiens yang dituju. Hubungan antara manajemen komunikasi pada DPMPTSP dengan teori POAC terletak pada pemahaman dan penerapan konsep-konsep dasar dalam teori POAC dalam setiap tahap manajemen komunikasi. Dengan memanfaatkan teori POAC, DPMPTSP dapat merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi proses komunikasi mereka secara lebih terarah dan efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis atau pembahasan yang peneliti temukan di lapangan mengenai Manajemen Komunikasi DPMPTSP Kabupaten Pandeglang dapat disimpulkan sebagai berikut: Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilaksanakan oleh para pegawai diterapkan sebaik mungkin, ini merupakan manajemen dalam pelaksanaan pelayanan publik, sehingga mampu memberikan pelayanan yang sangat baik terhadap masyarakat, baik dalam etika dalam melayani masyarakat sehingga memberikan rasa nyaman, selain itu ada juga manajemen problem yang bagus dalam menyelesaikan keluhan masyarakat atau pengguna. Sehingga SOP ini merupakan salah satu implementasi dari POAC yang diterapkan yang membuat manajemen dan proses komunikasi berjalan dengan lancar sampai menemukan solusi dan pelayanan terbaik terbaik. Pemberian sosialisasi terhadap pegawai dan pengguna, hal ini memberikan dampak positif dalam manajemen komunikasi yang dilakukan pegawai dikarenakan pegawai cakap dalam memahami tupoksi yang dijalannya dan membuat masyarakat mudah diarahkan. Penggunaan media online seperti website dan aplikasi memberikan kemudahan dalam proses pembuatan perizinan, penerapan SOP dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat dalam bentuk online juga mampu memudahkan dalam manajemen komunikasi. Sehingga mampu memberikan pemahaman masyarakat untuk melek teknologi.

Saran: Dalam penelitian diatas dapat ditarik simpulan yang bisa dijadikan saran dalam evaluasi untuk membentuk pelayanan yang lebih baik. Salah satunya yaitu adanya sosialisasi dalam memperkenalkan pentingnya melek teknologi, selain itu edukasi tentang SOP yang harus dipenuhi pegawai dan konsumen, untuk memudahkan dan memberikan efektifitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Saran yang bisa diberikan oleh peneliti untuk penelitian selanjutnya adalah: Mahasiswa Untirta diharapkan dapat melakukan analisis yang lebih mendalam terhadap pemanfaatan serta kepentingan media sosial dan teknologi dalam pelayanan publik terhadap masyarakat. Sehingga mampu mendorong dalam peningkatan kualitas bagi instansi pelayanan yang diselenggarakan pemerintah terhadap masyarakat, juga mendorong kualitas pemahaman masyarakat dalam teknologi digital. Mahasiswa Untirta diharapkan mampu menjadi promotor dalam membangun manajemen komunikasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan kualitas pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Avery, G.D., Bedrosian, J.M., Brucci, S.J., Dennis, L.B., Keane, J.F., & Koch, G. 1995. *Public affairs in the public sector*. In L.B. Dennis (Ed.), *Practical public affairs in an era of change: A communications guide for business, government, and college* (157-177). New York: Public Relations Society of America and University Press of America, Inc.
- Baker, C. G. J. 1997. *Industrial Drying of Foods*. Blackie Academic & Professional. London.
- Broom, G.M., & Dozer, D.M. 1990. *Using Research in Public Relations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Burhan Bungin. 2012. *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Chintya, I. 2015. *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah di Kota Solok (Studi pada SKPD Kota Solok)*. Jurnal Akuntansi, 1-14.
- Creswell, John W. (2007) *Qualitative Inquiry & Research Design Choosing Among Five Approaches*. California: Sage Publication Inc.
- Cutlip, Scott. M., Center Allen H. & Broom.Glen. M. 2009, *Effective Public Relations, Ed. 9*. Jakarta: Kencana.
- Dahlan, M. S. 1999. *Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Dewi Widowati. 2016. *Dialektika Manajemen Komunikasi Dalam Perusahaan*. Studylibid.com.
- Dwiyanto A. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- E. Sumaryono. 1995. *Etika Profesi Hukum: Norma-Norma Bagi Penegak Hukum*. Kanisius. Yogyakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 1997. *Komunikasi Teori & Praktik*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Effendy, Onong Uchjana. 2000. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Freeman, R.E. 1984. *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Pitman, Boston.
- George R. Terry. 1972. *Principles of Management, Edition 6*. Illinois: Richard D. Irwin Homewood.
- Gruning, J.E. & Hunt, T. 1984. *Managing public relations*. Holt, Rinehart and Winston. New York.
- Harun, H. Rochajat, Ardianto, Elvinaro. (2011). *Komunikasi Pembangunan dan Perubahan Sosial: Perspektif Dominan, Kaji Ulang, dan Teori Kritis*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 81 Tahun. 1993 tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.
- Keputusan Presiden (KEPPRES) Nomor 29 Tahun 2004 Tentang *Penyelenggaraan Penanaman Modal Dalam Rangka Penanaman Modal Asing Dan Penanaman Modal Dalam Negeri Melalui Sistem Pelayanan Satu Atap*.

- Lubis, H., Nirmala, I. D., & Nugroho, S. E. (2020). *Perancangan Sistem Informasi Antrian Online Pasien RS. Seto Hasbadi menggunakan SMS Gateway Berbasis Android*. Jurnal Algoritma, 16 (2), 79–91. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.16-2.79>
- Mazmanian, Daniel A and Paul A. Sabatier. (1983). *Implementation and Public Policy*. Scott Foresman and Company, USA.
- Moleong. (1999). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya. Bandung.
- Moleong. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Remaja.
- Mulyana, Dedy. (1999). *Nuansa-Nuansa Komunikasi (Meneropong Politik dan Budaya Komunikasi Masyarakat Kontemporer)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugraha, J. T. (2018). *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media, 2 (1), 32–42. <http://dx.doi.org/10.31002/jkkm.v2i1.758>.
- Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 3 Tahun 2021. *Penata Kelola Informatika Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*
- Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 pasal 1 angka 11 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 Pasal 1 Angka 6 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang *Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang *Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik*.
- Peraturan Pemerintah Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik* Pasal 1 Ayat 4.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2009 Pasal 2 tentang *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal*.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2009 Pasal 3 tentang *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal*.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
- Perbup Pandeglang Nomor 45 Tahun 2008 tentang *Pendelegasian Kewenangan Bupati di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang*.
- Perda Kabupaten Pandeglang Nomor 7 Tahun 2015 Tentang *Penanaman Modal*.
- Perpres No. 27 Tahun 2009 tentang *PTSP di Bidang Penanaman Modal* Pasal 1 angka 4.
- Perpres. Keppres No. 29 Tahun 2004 tentang *Penyelenggaraan Penanaman Modal Dalam Rangka PMA dan PMDN melalui Sistem Pelayanan Satu Atap*.
- Sugiyono. 2003. *Metode penelitian administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukarna. 2011. *Dasar – dasar Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Supriyanto, E. E. (2016). *Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah, 1(1), 141-161. <https://doi.org/10.24905/jip.1.1.2016.141-161>.

Terry George R., dan Leslie W. Rue. 1982. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi. Aksara.
Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 tentang *Penanaman Modal* Pasal 26 ayat (2) dan (3) UU
No. 25 Tahun 2007 tentang *Penanaman Modal*.
Wiryanto. 2000. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.