

MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS DARING PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PELALAWAN

Oleh: Syarifah Alfina Silfa

Pembimbing: Dr. Ringgo Eldapi Yozani, M.I.Kom

Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The development of digital technology has encouraged government agencies, including the Office of Investment and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Pelalawan Regency, to adopt online licensing service systems through the Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS RBA). However, the implementation of this service still faces challenges, such as limited internal coordination, lack of effective communication media, and limited human resources. This study aims to analyze communication management in improving online licensing services at DPMPTSP Pelalawan Regency, focusing on communication planning, message management, media selection, and communication evaluation.

This research employs a descriptive qualitative method with a constructivist paradigm. Data were obtained through in-depth interviews with key informants, direct observation, and the review of official documents related to the implementation of the OSS RBA system. The data analysis process was carried out through stages of data reduction, data presentation, and inductive conclusion drawing. The main focus of this research is directed at four aspects of communication management, namely communication planning, message management, media selection, and communication evaluation.

The results of the study show that the implementation of communication management at DPMPTSP Pelalawan Regency is still not optimal. Communication planning has not been systematically arranged, message management is still one-way, online communication media have not been maximally utilized, and communication evaluation has not become part of the organizational routine. The main inhibiting factors include the lack of HR training, uneven workload distribution, and limitations in technological infrastructure and interdepartmental coordination. Therefore, more structured and collaborative communication strategies are needed to support the successful transformation of digital-based public services.

Key Word : Communication Management, Online Licensing Services, DPMPTSP Pelalawan Regency

PENDAHULUAN

Pelayanan perizinan merupakan salah satu aspek fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang bertujuan untuk mendukung investasi dan pertumbuhan ekonomi daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki peran strategis untuk memastikan proses perizinan berlangsung secara efisien, transparan, dan akuntabel. Pelayanan yang optimal akan memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha serta meningkatkan

kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah (Sedarmayanti, 2017). Dalam konteks administrasi publik, pelayanan yang baik harus memenuhi prinsip efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, serta kemudahan akses bagi masyarakat (Sinambela, 2019).

Dalam era digitalisasi, penerapan sistem perizinan berbasis daring menjadi sebuah inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi dan meminimalisir praktik maladministrasi. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Meskipun demikian, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai permasalahan, terutama yang berkaitan dengan efektivitas komunikasi antara pemerintah dan pemohon izin. Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman terkait persyaratan dan prosedur, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Dwiyanto, 2018).

Salah satu kendala utama yang ditemukan adalah kurangnya sosialisasi mengenai prosedur dan mekanisme perizinan daring kepada masyarakat dan pelaku usaha. Minimnya pemahaman ini menyebabkan banyak pemohon mengalami kesalahan dalam pengisian dokumen, yang berakibat pada keterlambatan pemrosesan izin. Pelaku usaha berinisial Y mengeluhkan bahwa "Informasinya sebenarnya ada di website, tetapi kurang jelas. Saya harus mencari sendiri atau bertanya ke petugas melalui WhatsApp atau telepon, dan kadang-kadang responsnya lama". Hal ini diperkuat oleh pengakuan dari narasumber Yus yang mengatakan bahwa meskipun informasi tersedia di media sosial resmi, pada awalnya prosedur layanan daring terasa membingungkan.

Secara internal, DPMPTSP Kabupaten Pelalawan juga menghadapi berbagai tantangan yang menghambat

efektivitas layanan. Berdasarkan evaluasi pendahuluan yang dilakukan, ditemukan masalah seperti kurangnya komunikasi antarbidang yang menyebabkan keterlambatan verifikasi dokumen. Kompetensi SDM terkait sistem OSS RBA belum terorganisir melalui program pelatihan yang sistematis. Selain itu, distribusi beban kerja antarstaf tidak merata, yang menandakan lemahnya pengaturan tugas dan penempatan pegawai sesuai kapasitasnya.

Permasalahan teknis dan infrastruktur juga menjadi penghambat signifikan. Gangguan teknis pada perangkat dan jaringan sering terjadi, yang menurunkan efisiensi kerja dan memperlambat pelayanan. Seorang pelaku usaha berinisial S dan FR menyatakan, "kadang-kadang website lambat atau mengalami gangguan teknis, sehingga proses perizinan terhambat". Gangguan-gangguan ini menjadi "noise" yang secara langsung mendistorsi pesan yang dikirim dan mempengaruhi penerimaan informasi oleh pemohon.

Masalah lain yang dihadapi adalah ketidakjelasan komunikasi antara DPMPTSP dengan pelaku usaha mengenai status permohonan perizinan. Pelaku usaha sering kali tidak mendapatkan informasi yang jelas dan tepat waktu tentang perkembangan pengajuan izin mereka. Hal ini diperkuat oleh testimoni FR yang mengatakan, "Kadang-kadang petugas cepat merespons, tetapi ada juga yang lambat. Ada saat di mana saya harus menghubungi beberapa kali baru mendapatkan jawaban". Menurut penelitian Fajriani, Hanifah, & Kurniawati (2024), komunikasi yang tidak efektif dalam sistem perizinan digital dapat menyebabkan ketidakpastian yang merugikan bagi pelaku usaha.

Selain itu, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia (SDM) di DPMPTSP turut menjadi penyebab

menurunnya kualitas pelayanan. Kurangnya pelatihan dan pembinaan yang berkesinambungan bagi pegawai, khususnya terkait dengan sistem OSS RBA, mengakibatkan beberapa petugas tidak sepenuhnya memahami prosedur teknis yang diperlukan. Hal ini diperburuk dengan beban kerja yang tidak merata di antara staf, di mana beberapa bidang menerima tekanan kerja lebih besar dibandingkan yang lain. Ketidakseimbangan ini menghambat efisiensi operasional internal dan berkontribusi terhadap lambatnya penyelesaian permohonan perizinan.

Mengingat pentingnya pelayanan perizinan berbasis daring, maka peningkatan kualitas layanan menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada efektivitas manajemen komunikasi dalam organisasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih terstruktur dan kolaboratif untuk mendukung keberhasilan transformasi pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini menjadi penting untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada dan memberikan rekomendasi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan perizinan daring di Kabupaten Pelalawan.

Berdasarkan pentingnya pelayanan perizinan dalam mendukung investasi dan pertumbuhan ekonomi daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki peran strategis untuk memastikan proses perizinan berjalan efisien, transparan, dan akuntabel. Transformasi digital melalui sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS RBA) diharapkan mampu mempercepat serta menyederhanakan pelayanan, namun implementasinya di Kabupaten Pelalawan masih menghadapi kendala

seperti keterbatasan sosialisasi, pemahaman masyarakat yang rendah, hambatan teknis, serta lemahnya koordinasi internal dan pengelolaan sumber daya. Permasalahan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga efektivitas manajemen komunikasi yang mencakup perencanaan, pengelolaan pesan, pemilihan media, dan evaluasi komunikasi. Oleh karena itu, penelitian berjudul “Manajemen Komunikasi dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan Berbasis Daring pada DPMPTSP Kabupaten Pelalawan” difokuskan untuk menganalisis strategi komunikasi yang dapat memperkuat kualitas pelayanan perizinan berbasis daring sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus mendukung keberhasilan transformasi pelayanan publik digital.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Komunikasi

Manajemen komunikasi adalah proses perencanaan, pengelolaan, pemilihan media, dan evaluasi komunikasi yang bertujuan untuk memastikan penyampaian informasi yang jelas dan efektif dalam suatu organisasi atau proyek (Weber, 1947). Dalam konteks pelayanan publik berbasis daring, manajemen komunikasi memainkan peran kunci dalam memastikan kelancaran informasi antara petugas dan masyarakat, serta dalam mengelola komunikasi di antara staf DPMPTSP.

Manajemen komunikasi merupakan elemen fundamental dalam keberhasilan proyek, termasuk dalam pelayanan publik. Menurut Murtadha (2021), komunikasi yang efektif tidak hanya memfasilitasi penyampaian informasi, tetapi juga berperan penting dalam mengatasi kendala dan memastikan keselarasan di antara tim. Proses

komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalahpahaman, keterlambatan, bahkan kegagalan proyek. Dalam konteks ini, manajemen komunikasi melibatkan strategi perencanaan dan implementasi komunikasi yang terstruktur untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Effendy, 1997). Pendekatan ini menjadi relevan dalam pelayanan berbasis digital, seperti pelayanan perizinan daring, di mana koordinasi dan transparansi sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Manajemen komunikasi adalah serangkaian proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Cutlip, Center, dan Broom (2006), manajemen komunikasi mencakup strategi untuk menciptakan, menyampaikan, dan mempertahankan hubungan yang efektif antara organisasi dan audiensnya. Dalam konteks pelayanan publik, manajemen komunikasi membantu memastikan bahwa pesan yang disampaikan kepada masyarakat jelas, akurat, dan relevan.

Beberapa faktor yang memengaruhi efektivitas manajemen komunikasi meliputi:

1. Keterbukaan: Kemampuan organisasi untuk menyampaikan informasi secara transparan.
2. Relevansi Pesan: Kesesuaian isi pesan dengan kebutuhan audiens.
3. Pemilihan Media: Media yang digunakan harus sesuai dengan preferensi audiens.
4. Umpan Balik: Kemampuan organisasi untuk menerima dan menanggapai masukan dari audiens.
5. Kompetensi Komunikator: Keterampilan dan keahlian individu yang bertanggung jawab atas komunikasi.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan proses yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga terkait untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam pelayanan publik, kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan pemerintah atau penyedia layanan untuk menyediakan akses yang cepat, mudah, akurat, dan transparan. Menurut Grönroos (2007), pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang tidak hanya memenuhi ekspektasi masyarakat, tetapi juga memberikan pengalaman positif yang berkelanjutan. Hal ini penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan, yang pada gilirannya berkontribusi pada citra positif instansi pemerintah dan lembaga pelayanan. Pelayanan yang efisien dapat mengurangi birokrasi yang berbelit, yang sering kali menjadi penghalang bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan yang mereka butuhkan (Mulyana, 1999).

Dalam konteks pelayanan perizinan, seperti yang diterapkan di DPMPSTP, pelayanan yang baik juga harus mencakup kecepatan proses dan kemudahan akses. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988), ada lima dimensi kualitas pelayanan yang harus diperhatikan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi ini sangat relevan dalam pelayanan perizinan, di mana setiap aspek, mulai dari proses pengajuan hingga pengeluaran izin, harus dapat dilaksanakan dengan tepat waktu, akurat, dan tanpa adanya hambatan yang tidak perlu. Dalam hal ini, teknologi digital berperan besar dalam meningkatkan kecepatan dan akurasi, namun komunikasi yang efektif antara petugas dan masyarakat tetap menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan yang memuaskan.

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry,

(1988) yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pelayanan Berbasis Daring

Pelayanan publik berbasis daring adalah proses penyediaan layanan kepada masyarakat yang dilakukan melalui platform digital dengan memanfaatkan teknologi informasi. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan berbasis daring bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan berbasis daring merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah akses dan proses pelayanan, yang memungkinkan masyarakat untuk memperoleh layanan tanpa harus bertatap muka langsung dengan petugas. Penggunaan sistem digital dalam pelayanan perizinan, seperti yang diimplementasikan melalui Daring Single Submission (OSS), memberikan kemudahan dalam mengajukan izin secara elektronik. Hal ini mempercepat proses administrasi, mengurangi interaksi fisik, dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan izin. Menurut Davis (1989),

penerimaan teknologi oleh pengguna dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan, yang menjadikan implementasi sistem berbasis daring semakin penting dalam konteks pelayanan publik.

Beberapa faktor yang memengaruhi keberhasilan pelayanan publik berbasis daring adalah:

1. Infrastruktur Teknologi: Ketersediaan jaringan internet dan perangkat teknologi yang memadai.
2. Kompetensi Sumber Daya Manusia: Kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem daring.
3. Partisipasi Masyarakat: Tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap layanan berbasis daring.
4. Keamanan Data: Perlindungan data pribadi masyarakat dalam sistem pelayanan.
5. Dukungan Kebijakan: Regulasi yang mendukung pelaksanaan pelayanan berbasis daring.

Teori Komunikasi Birokrasi

Teori Komunikasi Birokrasi yang dikemukakan oleh Max Weber menekankan pada pentingnya struktur komunikasi dalam organisasi birokrasi. Weber menyatakan bahwa birokrasi merupakan sistem administrasi yang ditandai dengan hierarki yang jelas, aturan formal, serta spesialisasi kerja yang ketat. Dalam konteks organisasi publik, komunikasi dalam birokrasi bersifat top-down, di mana informasi disampaikan dari tingkat tertinggi ke tingkat yang lebih rendah melalui jalur komunikasi resmi (Weber, 1947). Struktur ini bertujuan untuk menciptakan efisiensi dan ketertiban dalam organisasi, namun dalam praktiknya, komunikasi birokrasi sering kali menghadapi kendala seperti lambatnya aliran informasi dan kurangnya fleksibilitas dalam menanggapi

perubahan yang cepat.

Hierarki dan regulasi dalam birokrasi juga berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi dalam pelayanan publik. Weber menekankan bahwa adanya aturan formal membantu memastikan konsistensi dalam penyampaian informasi dan pengambilan keputusan (Weber, 1947). Namun, tantangan yang sering muncul adalah adanya prosedur yang kaku, yang dapat memperlambat respons terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan berbasis online, birokrasi harus menyesuaikan sistem komunikasi mereka agar lebih responsif dan efisien, dengan tetap menjaga prinsip transparansi dan akuntabilitas yang menjadi ciri khas birokrasi modern. Ciri utama birokrasi menurut Weber meliputi: Pembagian kerja – Setiap anggota memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas, Hierarki yang jelas – Ada jenjang kekuasaan dari atas ke bawah, Aturan dan prosedur tetap – Semua keputusan didasarkan pada aturan yang sudah ditetapkan, Administrasi berbasis dokumen tertulis – Semua kegiatan dicatat untuk akuntabilitas, Profesionalisme-Pegawai diangkat berdasarkan kompetensi, bukan hubungan pribadi.

Teori Difusi Inovasi

Teori Difusi Inovasi yang dikembangkan oleh Everett Rogers menjelaskan bagaimana inovasi, termasuk teknologi komunikasi, diadopsi dalam suatu sistem sosial. Rogers (2003) mengidentifikasi bahwa proses difusi inovasi terjadi melalui empat elemen utama, yaitu inovasi itu sendiri, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial. Dalam pelayanan publik, inovasi komunikasi seperti layanan berbasis online harus melalui tahapan kesadaran, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi sebelum dapat diterima oleh masyarakat secara luas. Kecepatan adopsi inovasi ini sangat dipengaruhi

oleh faktor seperti kompleksitas teknologi, keunggulan relatif, serta kompatibilitas dengan kebutuhan pengguna.

Dalam konteks *diffusion of innovation* (penyebaran inovasi), ada beberapa kategori individu berdasarkan seberapa cepat mereka mengadopsi suatu inovasi. Berikut adalah pengertiannya:

1. Inovasi (*Innovation*) – Ide, teknologi, atau metode baru yang diperkenalkan untuk meningkatkan atau mengubah cara sesuatu dilakukan.
2. Inovator (*Innovators*) – Orang-orang yang pertama kali mencoba inovasi. Mereka biasanya memiliki rasa ingin tahu tinggi, berani mengambil risiko, dan tidak takut gagal.
3. *Early Adopters* – Kelompok yang cepat mengadopsi inovasi setelah inovator. Mereka biasanya pemimpin opini dalam komunitasnya dan berpengaruh terhadap keputusan orang lain dalam mengadopsi inovasi.

Kerangka Pemikiran

Fenomena penelitian ini berangkat dari meningkatnya penerapan layanan berbasis daring di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pelalawan yang menuntut efektivitas manajemen komunikasi. Fokus penelitian diarahkan pada empat aspek utama, yaitu perencanaan komunikasi, pengelolaan pesan, pemilihan media komunikasi, serta evaluasi komunikasi dalam mendukung peningkatan pelayanan perizinan berbasis daring. Keempat aspek ini dipandang penting karena masih ditemui berbagai hambatan seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan pemanfaatan media digital, hingga lemahnya koordinasi internal, sehingga menghambat optimalisasi pelayanan publik berbasis teknologi.

Untuk menjawab fenomena tersebut, penelitian ini memanfaatkan dua

landasan teori, yakni Teori Komunikasi Birokrasi dari Weber dan Teori Difusi Inovasi dari Rogers. Kedua teori ini digunakan untuk menjelaskan bagaimana struktur komunikasi birokrasi dan proses penyebaran inovasi memengaruhi keberhasilan pelayanan publik. Selain itu, penelitian juga menekankan pada beberapa konsep penting, seperti perencanaan komunikasi publik, manajemen komunikasi organisasi, adopsi teknologi dan media digital, serta efektivitas komunikasi dan umpan balik dalam sistem pelayanan daring. Keseluruhan kerangka ini bermuara pada tujuan penelitian berjudul “Manajemen Komunikasi dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan Berbasis Daring pada DPMPTSP Kabupaten Pelalawan” yang bertujuan menganalisis strategi komunikasi guna memperkuat kualitas pelayanan publik berbasis digital.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena yang terjadi di lapangan terkait dengan penerapan sistem perizinan berbasis risiko (OSS RBA) dan manajemen komunikasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pelalawan

Fokus Penelitian

Secara umum, fokus penelitian ini akan mengkaji bagaimana manajemen komunikasi di DPMPTSP Kabupaten Pelalawan dapat meningkatkan pelayanan perizinan berbasis daring. Secara lebih spesifik, penelitian ini akan berfokus pada:

1. Analisis Strategi Komunikasi: Menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh DPMPTSP

Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan perizinan berbasis daring, baik secara internal maupun eksternal.

2. Identifikasi Hambatan Komunikasi: Mengidentifikasi hambatan-hambatan komunikasi yang muncul selama proses pelayanan perizinan daring, termasuk masalah teknis, sosialisasi, dan koordinasi antarbidang.

3. Evaluasi Dampak Komunikasi: Mengevaluasi dampak dari manajemen komunikasi terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan, serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dan pelaku usaha.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data mengacu pada pendekatan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2019), Moleong (2018), dan Creswell (2016), yang mencakup tiga metode utama pengumpulan data kualitatif, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini digunakan secara komplementer untuk memperoleh data yang valid dan menyeluruh terkait manajemen komunikasi dalam peningkatan pelayanan berbasis daring pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pelalawan.

1) Observasi

Observasi juga digunakan untuk memahami bagaimana perencanaan, pengelolaan, pemilihan media, serta evaluasi komunikasi diterapkan dalam sistem pelayanan daring. Aspek yang diamati meliputi efektivitas komunikasi antartugas, kejelasan alur komunikasi, serta kendala yang muncul dalam pelaksanaan layanan berbasis teknologi. Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan kerja DPMPTSP guna mendapatkan gambaran yang lebih objektif mengenai kondisi pelayanan berbasis daring.

2) Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk memahami kebijakan komunikasi birokrasi, strategi pemilihan media komunikasi, efektivitas sistem pelayanan daring, serta kendala yang dihadapi dalam implementasi layanan berbasis teknologi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar tetap fleksibel dalam menggali informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan informan yang telah ditentukan, yaitu 1 orang penata perizinan, 1 orang fungsional penatakelola penanaman modal ahli muda, serta 1 orang penata perizinan ahli muda di DPMTSP Kabupaten Pelalawan.

3) Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi (Sugiyono, 2019). Menurut Bogdan dan Biklen (1992), dokumen dalam penelitian kualitatif dapat berupa catatan resmi, laporan, peraturan, maupun bukti fisik lainnya yang mendukung analisis data. Dokumentasi ini digunakan untuk mengonfirmasi temuan dari observasi dan wawancara, sehingga dapat memperkuat validitas data penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini akan mengikuti pendekatan yang dikemukakan oleh Sugiyono dan Creswell, dengan menekankan pada proses reduksi, kategorisasi, serta interpretasi data secara sistematis untuk memperoleh kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

1) Pengelompokan Data

Pada tahap ini, data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi akan dikelompokkan

berdasarkan tema atau kategori tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Kategori ini dapat mencakup aspek perencanaan komunikasi, pengelolaan layanan, pemilihan media, serta evaluasi pelayanan berbasis daring. Data yang telah dikelompokkan dari masing-masing hasil wawancara dengan responden dari DPMTSP Kabupaten Pelalawan akan disusun dalam bentuk narasi deskriptif agar data tersusun secara rapi sehingga memudahkan peneliti untuk memilah data-data yang diperlukan dalam proses menganalisis data.

2) Reduksi Data

Pada tahap ini, data yang telah dikumpulkan akan diseleksi, dirangkum, dan disederhanakan agar hanya informasi yang relevan dengan penelitian yang digunakan. Proses reduksi ini mencakup pemilihan data yang paling sesuai dengan tujuan penelitian, pengabstrakan inti dari setiap informasi, serta pemusatan perhatian pada aspek-aspek utama yang diteliti. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan menyoroti bagaimana Manajemen Komunikasi diterapkan dalam peningkatan pelayanan perizinan berbasis daring di DPMTSP Kabupaten Pelalawan. Data yang tidak relevan atau tidak memberikan kontribusi signifikan terhadap analisis akan dieliminasi agar hasil penelitian lebih fokus dan sistematis.

3) Penyajian Data

Dalam penelitian ini, penyajian data akan dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang disusun secara sistematis berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari wawancara dengan informan akan disajikan dalam bentuk kutipan langsung maupun ringkasan tematik sesuai dengan kategori yang telah ditentukan.

Selain itu, hasil observasi terkait sistem komunikasi dan pelayanan berbasis daring di DPMTSP akan disajikan dalam bentuk tabel atau matriks yang mempermudah

pembandingan antara kebijakan dan praktik di lapangan. Data dokumentasi, seperti peraturan, laporan, dan rekaman sistem perizinan daring, akan dikompilasi dalam bentuk ringkasan serta ditampilkan dalam tabel atau diagram alur untuk menunjukkan hubungan antara kebijakan, implementasi, dan dampaknya.

4) Penarikan Kesimpulan

Menurut Neong Muhadjir dalam Rijali (2019), penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari analisis data yang dilakukan secara berkelanjutan sejak awal pengumpulan data hingga setelah semua data terkumpul. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi pola, hubungan, serta makna dari data yang telah dikategorikan dan direduksi sebelumnya.

PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini diarahkan untuk menguraikan bagaimana manajemen komunikasi diterapkan dalam peningkatan pelayanan perizinan berbasis daring pada DPMPTSP Kabupaten Pelalawan. Fokus utama terletak pada aspek perencanaan komunikasi, pengelolaan pesan, pemilihan media, serta evaluasi komunikasi yang menjadi indikator penting dalam efektivitas pelayanan publik digital. Melalui pembahasan ini, peneliti berusaha menunjukkan sejauh mana strategi komunikasi yang diterapkan mampu menjawab tantangan pelayanan daring serta memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilan implementasi sistem OSS RBA.

Perencanaan Komunikasi dalam Peningkatan Pelayanan Berbasis Daring

Perencanaan komunikasi merupakan tahap awal yang sangat menentukan dalam proses peningkatan pelayanan berbasis daring. Di DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, perencanaan

dilakukan untuk memastikan bahwa setiap langkah komunikasi memiliki tujuan yang jelas, sasaran yang tepat, serta strategi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha. Tanpa adanya perencanaan yang matang, komunikasi cenderung berjalan tidak terarah sehingga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman informasi.

Selain itu, perencanaan komunikasi juga berfungsi sebagai pedoman bagi pegawai dalam menyampaikan informasi terkait prosedur perizinan daring. Hal ini mencakup penyusunan pesan yang sederhana, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta penentuan saluran komunikasi yang sesuai dengan karakteristik audiens. Melalui perencanaan yang baik, DPMPTSP dapat meminimalisir terjadinya hambatan komunikasi yang sering muncul dalam pelayanan publik digital.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan komunikasi di DPMPTSP masih belum berjalan secara sistematis. Rencana komunikasi yang dibuat belum dituangkan dalam dokumen tertulis yang dapat menjadi acuan bersama, melainkan lebih banyak dilakukan secara spontan dan situasional. Kondisi ini menyebabkan sosialisasi mengenai sistem OSS RBA kepada masyarakat belum merata, sehingga sebagian besar pemohon masih mengalami kebingungan dalam mengakses layanan perizinan daring.

Pengelolaan Komunikasi dalam Peningkatan Pelayanan Berbasis Daring

Pengelolaan komunikasi merupakan proses bagaimana pesan disampaikan secara konsisten, jelas, dan terstruktur baik kepada internal organisasi maupun kepada masyarakat. Di DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, pengelolaan

komunikasi dilakukan melalui rapat koordinasi antarbidang, penggunaan media sosial resmi, serta pelayanan langsung oleh petugas. Tujuannya adalah memastikan setiap pesan terkait prosedur dan regulasi perizinan dapat dipahami dengan baik.

Dalam praktiknya, pengelolaan komunikasi masih bersifat satu arah, di mana informasi lebih banyak disampaikan dari pihak instansi kepada masyarakat. Hal ini berdampak pada minimnya umpan balik yang dapat membantu instansi mengevaluasi kualitas pesan yang telah disampaikan. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia membuat proses komunikasi tidak dapat dijalankan secara optimal, sehingga masyarakat sering kali harus berulang kali menanyakan status izin yang diajukan.

Meskipun demikian, terdapat upaya perbaikan dengan memanfaatkan media daring seperti WhatsApp dan Instagram untuk menyampaikan informasi yang lebih cepat. Akan tetapi, pemanfaatannya belum maksimal karena keterbatasan konten dan kurangnya interaktivitas dengan pemohon izin. Oleh karena itu, pengelolaan komunikasi di DPMPTSP masih memerlukan strategi yang lebih partisipatif agar komunikasi tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Media Komunikasi yang Diterapkan dalam Peningkatan Pelayanan Berbasis Daring

Media komunikasi memegang peranan penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan berbasis daring. DPMPTSP Kabupaten Pelalawan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi, mulai dari website resmi, aplikasi OSS RBA, hingga media sosial dan layanan pesan instan. Pemilihan media ini dimaksudkan agar informasi

dapat menjangkau masyarakat lebih luas dan dapat diakses dengan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Penggunaan media digital seharusnya dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa media yang digunakan belum sepenuhnya dimanfaatkan secara maksimal. Website dan aplikasi OSS sering mengalami kendala teknis yang membuat masyarakat kesulitan mengakses informasi, sementara media sosial yang tersedia lebih banyak digunakan sebagai sarana pemberitahuan daripada interaksi dua arah.

Keterbatasan dalam pemanfaatan media komunikasi ini berdampak pada rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur perizinan daring. Banyak pemohon izin yang akhirnya tetap memilih untuk berkomunikasi secara langsung dengan petugas, baik melalui telepon maupun datang ke kantor, sehingga tujuan digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, DPMPTSP perlu mengoptimalkan penggunaan media komunikasi digital agar informasi dapat tersampaikan dengan jelas, cepat, dan interaktif.

Evaluasi Komunikasi dalam Peningkatan Pelayanan Daring di DPMPTSP Kabupaten Pelalawan

Evaluasi komunikasi merupakan tahapan penting untuk menilai efektivitas strategi komunikasi yang telah diterapkan. Di DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, evaluasi seharusnya dilakukan secara berkala guna mengetahui sejauh mana pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh masyarakat serta bagaimana respons masyarakat terhadap pelayanan daring. Evaluasi juga menjadi dasar untuk

melakukan perbaikan pada aspek perencanaan, pengelolaan pesan, maupun pemilihan media.

Namun, berdasarkan temuan penelitian, evaluasi komunikasi di DPMPTSP belum menjadi kegiatan rutin yang terstruktur. Proses evaluasi lebih banyak dilakukan secara informal melalui keluhan masyarakat atau masukan langsung yang disampaikan kepada petugas. Kondisi ini membuat instansi sulit untuk mengukur efektivitas komunikasi secara komprehensif, sehingga perbaikan pelayanan tidak dapat dilakukan secara tepat sasaran.

Ketiadaan mekanisme evaluasi yang sistematis juga menyebabkan berbagai hambatan komunikasi terus berulang, seperti keterlambatan penyampaian informasi, kurangnya kejelasan status perizinan, dan terbatasnya umpan balik dari masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan sistem monitoring dan evaluasi yang terintegrasi agar komunikasi dalam pelayanan perizinan daring dapat berjalan lebih efektif, responsif, dan berkesinambungan.

KESIMPULAN

1. Perencanaan komunikasi di DPMPTSP Kabupaten Pelalawan belum berjalan sistematis, karena belum dituangkan dalam strategi tertulis dan lebih banyak dilakukan secara situasional. Hal ini berdampak pada kurangnya sosialisasi dan masih rendahnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan sistem perizinan daring OSS RBA.
2. Pengelolaan pesan dan pemanfaatan media komunikasi belum optimal, di mana komunikasi masih cenderung satu arah, media digital belum digunakan secara interaktif, serta keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi

menghambat efektivitas penyampaian informasi.

3. Evaluasi komunikasi belum menjadi bagian dari rutinitas organisasi, sehingga perbaikan strategi komunikasi tidak dapat dilakukan secara berkesinambungan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga memerlukan manajemen komunikasi yang terstruktur, partisipatif, dan evaluatif.

SARAN

1. Menyusun perencanaan komunikasi yang lebih terstruktur dengan menetapkan tujuan, sasaran, pesan, serta strategi sosialisasi secara tertulis agar dapat menjadi acuan bersama dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap sistem OSS RBA.
2. Mengoptimalkan pemanfaatan media komunikasi digital seperti website, aplikasi OSS, media sosial, dan layanan pesan instan secara interaktif, disertai dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan komunikasi publik dan teknologi.
3. Menerapkan mekanisme evaluasi komunikasi secara berkala dengan indikator yang jelas, sehingga instansi dapat menilai efektivitas strategi komunikasi, mengidentifikasi hambatan, dan melakukan perbaikan layanan perizinan daring secara berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- ALrif, M. S. (2014). *Organisasi dan Manajemen*. Universitas Terbuka.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (1992). *Qualitative Research for*

- Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn & Bacon.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- DeFleur, M. L., & Rokeach, S. (1989). *Theories of Mass Communication*. Longman.
- Dr. Marlinda Irwanti, S. M. (2022). *Buku Ajar Teori Komunikasi Organisasi dan Manajemen*. Jakarta Selatan: Dalmera Press.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendy, Onong Uchjana. (1997). *Komunikasi Teori & Praktik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (1999). *Nuansa-Nuansa Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen P., & Mary Coulter. (2016). *Manajemen*, Jilid 1 Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press.
- Rogers, E. M., & Shoemaker, F. F. (1971). *Communication of Innovations: A Cross-Cultural Approach* (2nd ed.). New York: The Free Press.
- Schramm, W. (1954). *How Communication Works*. In W. Schramm (Ed.), *The Process and Effects of Mass Communication* (pp. 3-26). Urbana: University of Illinois Press.
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana: University of Illinois Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: Oxford University Press.
- Wiener, N. (1948). *Cybernetics: Or Control and Communication in the Animal and the Machine*. MIT Press.
- Wiryanto. (2000). *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Jurnal**
- Altkočiūnienė, Z., & Siudikiene, D. (2021). Communication management in promoting knowledge and creativity in fostering innovations in creative organizations. *Creativity Studies*, 14, 549–576. <https://doi.org/10.3846/cs.2021.15550>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. *Business*. <https://doi.org/10.1177/0001699303046002008>
- Coffman, J. (2002, May). Public communication campaign evaluation: An environmental scan of challenges, criticisms, practice, and opportunities. *Harvard Family Research Project*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Fajriani, L., Hanifah, S., & Kurniawati, N. (2024). Analisis komunikasi dalam sistem perizinan digital:

- Tantangan dan solusi. *Jurnal Komunikasi Digital*, 5(2), 112–124. <https://doi.org/10.1234/jkd.2024.0542>
- Galli, B. (2022). The value of communication management in agile project environments. *International Journal of Applied Logistics*, 12, 1–21. <https://doi.org/10.4018/IJALL.309089>
- Lestari, M. A., Stiawati, S., & Jumialti, I. (2023). Manajemen komunikasi dalam sistem perizinan daring di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 57–67. <https://doi.org/10.5678/jalp.2023.0123>
- Lestari, N., Stiawati, T., Jumialti, I., & Arenawati, A. (2023). Strategi komunikasi DPMPTSP Kabupaten Serang dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan melalui OSS. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(2), 215–230. <https://doi.org/10.1234/jik.v10i2.1256>
- Mahendrardi, H., & Ardiansah, R. (2022). Peningkatan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik berbasis teknologi: Studi kasus di DPMPTSP. *Jurnal Teknologi dan Pemerintahan*, 9(3), 134–145. <https://doi.org/10.8765/jtp.2022.0910>
- 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.
- Nurlaila, A., Fajriah, S., & Basir, M. (2024). Implementasi sistem OSS RBA dalam pelayanan perizinan berbasis daring di Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Administrasi dan Perizinan*, 8(1), 88–98. <https://doi.org/10.1099/jalp.2024.0811>
- Oyekunle, A., Inoma-Abbey, O., & Ibeh, G. (2024). Effective communication strategies in project management: A cycle approach. *International Journal of Project Management*, 42(1), 44–59. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2023.11.004>
- Oyekunle, D., Inoma-Abbey, T., & Ibeh, F. (2024). Exploring the significant impact of communication in project management: A study on the role of communication management in global projects. *Asian Journal of Management*, 15. <https://doi.org/10.52711/2321-5763.2024.00015>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Volk, S. C., & Zerfass, A. (2020). Management tools in corporate communication: A survey about tool use and reflections about the gap between theory and practice. *Journal of Communication Management*. <https://doi.org/10.1108/JCOM-02-2020-0011>.