

STRATEGI KOMUNIKASI DPMPSTSP KABUPATEN SERANG DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI OSS

Nida Silvia Lestari^{1(a)}, Titi Stiawati^{2(b)}, Ipah Ema Jumiati^{3(c)}, Arenawati^{4(d)}

^{1,2,3,4}Pascasarjana Magister Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

^{a)}nidasilvialestari98@gmail.com, ^(b)titi.stiawati@untirta.com, ^(c)ipah.ema@untirta.com,

^(d)arenawati@untirta.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

24-01-2023

Diterbitkan Online:

01-03-2023

Kata Kunci:

Strategi Komunikas, Pelayanan Publik, OSS (Online Single Submission), SIMPONIE (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online)

Keywords:

Communication Strategy, Public Service, OSS (Online Single Submission), SIMPONIE (Online Licensing Management Information System)

Corresponding Author:

nidasilvialestari98@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari lebih lanjut tentang berbagai strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu | Satu Pintu (DPMPSTSP) Kabupaten Serang, melalui ini pemerintah meningkatkan izin bagi masyarakat untuk melakukan hal-hal tertentu, sehingga ini akan membuat hidup lebih mudah bagi banyak orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mengandalkan Teknik pengumpulan data deskriptif, seperti observasi dan wawancara. Penelitian ini memberikan hasil bahwa strategi yang digunakan yaitu dengan membangun komunikasi melalui pendekatan internal dan pendekatan eksternal. Komunikasi pendekatan internal dilakukan dengan membangun kedekatan secara emosional terhadap masing-masing individu yang bekerja di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang, sehingga dapat menghasilkan kerjasama dengan output yang baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Adapun strategi komunikasi pendekatan eksternal yaitu melakukan strategi komunikasi yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang prima melalui inovasi pelayanan perizinan non berusaha dan perizinan berusaha. Penerapan sistem perizinan non berusaha dilakukan melalui Website SIMPONIE (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online) sebagai sarana pelayanan perizinan non berusaha yang tidak diproses melalui sistem OSS (Online Single Submission), untuk mempermudah dan mempercepat perizinan berusaha bagi para pelaku usaha. Melalui layanan OSS yang bekerjasama dengan pemerintah daerah yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang untuk melakukan sosialisasi dan membantu persoalan-persoalan terhadap pelaku usaha di daerahnya.

ABSTRACT

The purpose of this study is to learn more about the various communication strategies used by the Serang Regency Investment and One-Stop Service Office (DPMPSTSP), through this the government increases permission for people to do certain things, so that this will make life easier. easy for many people. This study uses a qualitative approach that relies on descriptive data collection techniques, such as observation and interviews. This research gives the result that the strategy used is to build communication through internal and external approaches. Internal approach communication is carried out by building emotional closeness to each individual who works within the Investment and One-Stop Service Office of Serang Regency, so that it can produce cooperation with good output in providing services to the community. As for the external approach communication strategy, namely carrying out a communication strategy that aims to create excellent public services through innovation in non-business licensing services and business licensing. The implementation of the non-business licensing system is carried out through the SIMPONIE Website (Online Licensing Management

Information System) as a non-business licensing service facility that is not processed through the OSS (Online Single Submission) system, to simplify and speed up business licensing for business actors. Through the OSS (Online Single Submission) service in collaboration with the regional government, namely the Serang Regency One-Stop Investment and Integrated Services Service to socialize and assist with problems for business actors in their area.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i1.596>

PENDAHULUAN

Berbagai kehidupan, baik individu, organisasi, lembaga pemerintah, swasta, dan berbagai kehidupan lainnya memerlukan strategi komunikasi dalam menjalani setiap kegiatan yang akan dilakukan. Karena tanpa sebuah strategi komunikasi seringkali kegiatan yang dilakukan tidak berjalan dan tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Pentingnya sebuah taktik didalam interaksi menjadi indikator penentu didalam pencapaian apa yang menjadi tujuan serta apa yang ingin disampaikan. sebagaimana yang diungkapkan oleh Effendi bahwa sebuah strategi dari suatu komunikasi merupakan pedoman dari perencanaan serta manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan (Effendi, 2003).

Thomson mengatakan dalam bukunya (Oliver, 2007) mengemukakan terkait dengan strategi yaitu sebagai metode untuk mencapai suatu hasil akhir. Didalam hal ini, yaitu hasil akhir yang mempengaruhi tujuan dari organisasi. Adapun strategi umum bagi seluruh organisasi maupun strategi kompetitif untuk setiap aktivitas. Sedangkan strategi menurut yatmiko (2003:4) adalah suatu cara dari organisasi dalam mencapai tujuannya berdasarkan dengan ancaman maupun peluang yang dihadapi oleh sumber daya internal organisasi maupun lingkungan eksternalnya. Selain itu, Coulter dalam kuncoro (2005:12) juga menekankan terkait dengan strategi yaitu sebuah Tindakan dan seperangkat keputusan yang dituju untuk mencapai suatu tujuan serta menyesuaikan sumber daya dari suatu organisasi serta peluang dan tantangan suatu industri.

Selain beberapa definisi dari para ahli di atas, ada juga definisi lain dari Quinn (Santoso, 2008 : 12) memberikan definisi terkait dengan strategi sebagai bentuk atau perencanaan yang menyatukan tujuan utama, alur kerja organisasi, dan juga kebijakan menjadi satu kesatuan. Strategi yang terencana dengan baik dapat membantu untuk mengatur dan

mempergunakan sumber daya perusahaan dengan cara yang unik serta berkelanjutan. Baiknya sebuah strategi disusun atas dasar kelemahan perusahaan serta kemampuan antisipasi dari adanya perubahan dalam lingkungan dan juga kesatuan gerak dari mata-mata musuh. Berdasarkan kedua pandangan yang telah di paparkan diatas, sebuah strategi dapat juga didefinisikan sebagai rencana pengelolaan utama dalam menggapai tujuan yang diharapkan. Rencana tersebut mencakup: tujuan, Tindakan dan juga kebijakan yang harus diambil oleh sebuah organisasi didalam mempertahankan serta menekan persaingan terutama didalam bisnis atau organisasi yang sangat diharuskan untuk memiliki keunggulan yang dapat bersaing.

Tiap organisasi diperlukan untuk memiliki sebuah strategi guna mencapai tujuan dari organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Penggunaan strategi dalam organisasi tidak sama. Setiap organisasi menggunakan bermacam strategi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Kooten (Salusu, 2008:104-105) jenis dari strategi yaitu:

- a) Strategi Organisasi, strategi ini mengacu kepada tujuan, nilai, perumusan strategi baru, serta inisiatif Kita membutuhkan batasan tentang apa yang mesti di lakukan dan bagi siapa;
- b) Strategi Program, strategi ini lebih banyak memberikan perhatian pada efek strategis dari suatu program tertentu. Dampak apa yang terjadi jika adanya program tertentu yang di luncurkan ataupun diterapkan (apa yang menjadikan dampak bagi sasaran organisasi);
- c) Strategi Dalam Mendukung Sumber Daya, yang menjadi fokus dari strategi sumber daya yaitu bagaimana memaksimalkan sumber daya kritis yang telah tersedia, guna meningkatkan kualitas kinerja dari organisasi sumber daya yang dimaksud di sini, dapat berupa manusia, keuangan, teknis dan lain-lain;

d) Taktik kelembagaan berfokus pada pengembangan keterampilan organisasi untuk implementasi inisiatif strategis.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang menjadi hak warga negara Indonesia yang harus diberikan oleh pemerintah sesuai dengan amanat Undang-Undang pelayanan publik yakni memberikan pelayanan di bidang perizinan. pelayanan perizinan merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai bentuk memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat dalam urusan administratif perizinan yang mencakup berbagai kebutuhan masyarakat. Akan tetapi kondisi pelayanan publik saat ini belum sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu pelayanan publik yang menjadi perhatian utama dari pemerintah yaitu berkaitan dengan pelayanan perizinan berusaha. Sebagaimana yang disampaikan Bapak Presiden Joko Widodo dalam beberapa kesempatan selalu menghimbau agar pemerintah pusat dan pemerintah daerah dapat menjalankan reformasi birokrasi di sektor pelayanan publik dengan diperlukannya penyederhanaan perizinan. Salah satu pidato Bapak Presiden Joko Widodo pada acara pembukaan Musrenbangnas tahun 2019 lalu yang mengatakan :

“...saya menyadari dari lima tahun lalu investasi berbondong-bondong datang tapi yang berhasil berinvestasi hanya sedikit, karena kita tidak bisa eksekusi dan merealisasikan. Perizinan masih bertele-tele baik pusat maupun daerah, sehingga membuat investor balik badan.” (www.menpan.go.id).

Hal tersebut mengindikasikan bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan perizinan di Indonesia.

Pemerintah yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan keutamaan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Hal ini sangat penting mengingat kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur dari keberhasilan pelayanan masyarakat yang diberikan oleh pihak pemerintah. Dalam rangka Peningkatan kualitas pelayanan public serta perbaikan iklim dari sebuah investasi di daerah khususnya dalam bidang urusan layanan perizinan. Dalam hal ini pemerintah telah mengupayakan berbagai macam kebijakan, diantaranya yaitu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun

2006 yaitu petunjuk mengenai Pembangunan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 20 Tahun 2008 terkait dengan bagaimana petunjuk organisasi serta tata kerja satuan layanan komprehensif wilayah yang pada dasarnya mengharuskan Provinsi, Kabupaten serta Kota untuk menjalankan Pelayanan Terpadu dari Satu Pintu (PTSP) di daerah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan organisasi yang membidangi dalam layanan teknis. Pelayanan yang di maksud di sini yaitu untuk penyelenggaraan kegiatan pelayanan perizinan maupun non perizinan yang proses administrasinya di mulai dari tahapan permohonan sampai dengan diterbitkannya dokumen. Prosesnya dilakukan secara terpadu dari satu tempat dan mengikuti prinsip kemudahan, keterbukaan, tanggung jawab, kepastian biaya dan juga waktu serta kejelasan prosedur. Sebagai penyelenggara pelayanan pemerintah, kualitas pelayanan harus di tingkatkan, dengan mengedepankan kebutuhan serta keinginan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini menjadi keharusan karena mengingat hasil dari kepuasan masyarakat diukur melalui tingkat keberhasilan dalam pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Selain itu, upaya pemerintah dalam meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan berusaha yang disusun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi oleh pusat melalui satu sistem perizinan berusaha secara elektronik *Online Single Submission* (OSS). OSS adalah suatu kegiatan penyelenggaraan dalam bidang perizinan maupun nonperizinan berdasarkan penyerahan atau pelimpahan wewenang dari Lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan maupun nonperizinan, dan proses pengurusannya dimulai dari tahapan permohonan sampai dengan tahapan penerbitan dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. OSS merupakan bagian dari program pemerintah yang memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan public, mengurangi birokrasi pada pelayanan yang bersifat perizinan ataupun nonperizinan, serta mengupayakan *good governance*. Melalui sistem pelayanan berusaha terintegrasi secara elektronik, semua pengurusan izin usaha bisa

dilakukan dengan cara yang lebih mudah, cepat, tepat dan efisien.

Pemerintah sangatlah memahami bahwa sekarang ini masyarakat mengharapkan dapat pelayanan yang baik dalam mencukupi kebutuhan mereka yang selalu meningkat. Dalam meningkatkan pelayanan tersebut diperlukan strategi komunikasi yang kemudian akan memudahkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Serang untuk mencapai tujuannya yaitu menginformasikan kebijakan sistem OSS (*Online Single Submission*) kepada masyarakat, OSS yaitu sistem yang mengintegrasikan seluruh layanan perizinan berusaha yang dilakukan secara online untuk mempermudah para pelaku usaha dalam melakukan aktivitas usahanya dengan birokrasi yang transparansi, singkat dan cepat. Dalam organisasi, pola dari komunikasi yang sesuai menjadi suatu hal yang sangat penting dan harus menjadi perhatian pemerintah, khususnya didalam tercapainya tujuan. Semakin bagus strategi yang disusun dan disiapkan, maka semakin mudah pula bagi pemerintah dalam menggapai harapan yang diinginkan. Agar strategi komunikasi berjalan efektif, oleh karena itu haruslah segala sesuatunya dihubungkan dengan indikator yang dapat mendukung tercapainya pelayanan publik yang memuaskan.

Kabupaten Serang mulai menerapkan sistem OSS pada tahun 2018, dengan adanya strategi yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Serang ditemukan permasalahan yakni masih banyak masyarakat yang belum faham terkait regulasi OSS, Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), serta pengoperasian OSS. Hal ini menyebabkan masyarakat atau pengguna layanan mengalami kesulitan dan memilih mengurus perizinan secara offline. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah pemohon yang meminta pendampingan OSS sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Pendampingan OSS per Januari-Agustus 2022

| Bulan | Pemohon Pendampingan |
|----------|----------------------|
| Januari | 40 |
| Februari | 36 |
| Maret | 37 |
| April | 30 |
| Mei | 10 |
| Juni | 21 |
| Juli | 16 |
| Agustus | 24 |

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Serang

Berdasarkan tabel diatas, jumlah pemohon yang meminta pendampingan OSS setiap bulannya mengalami peningkatan yang fluktuatif. Hal tersebut menunjukkan bahwa strategi komunikasi melalui pendekatan eksternal yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Serang kurang optimal, komunikasi eksternal dalam hal ini adalah sosialisasi terhadap pelaku usaha terkait penerapan sistem perizinan berusaha *Online Single Submission* (OSS).

Untuk mendukung penelitian ini maka penulis menyajikan beberapa hasil penelitian terdahulu sebagai rujukan penelitian yang berkaitan dengan strategi komunikasi DPMPTSP dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan melalui OSS. Adapun penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang berkaitan dengan penelitian tersebut yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Ayu (2019) dengan judul strategi komunikasi pelayanan publik terpadu satu pintu kota Bengkulu. Menggunakan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara secara semi terstruktur, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian strategi yang digunakan adalah komunikasi efektif dalam pelayanan publik, karena point terpenting dalam sebuah organisasi adalah komunikasi. Setelah komunikasi antar anggota organisasi berjalan efektif maka hal tersebut akan mempengaruhi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga target akan tercapai. Tentunya jika komunikasi antar organisasi efektif semua sistem akan berjalan dengan lancar termasuk dalam hal pelayanan publik.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Robby dan Wiwin (2019) yang berjudul inovasi pelayanan perizinan melalui *Online Single Submission* (OSS) : studi pada izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik melalui *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi telah berjalan dengan semestinya. Hal ini dapat dilihat dari analisa penelitian menggunakan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

Komunikasi yang bagus antar struktur dan juga struktur dengan pihak yang dituju.

Sejalan dengan hal ini, maka peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimana strategi komunikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui *Online Single Submission* (OSS). Dengan adanya pemahaman tentang strategi komunikasi ini nantinya akan mempermudah sebuah lembaga terutama BPTPM dalam mencapai tujuannya yaitu menginformasikan kepada masyarakat mengenai kebijakan sistem OSS.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif. Menurut (Maleong, 2010) informasi dibuat dengan menggunakan metode penelitian kualitatif berupa data deskriptif. Data deskriptif adalah data yang berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Jenis data yang diperoleh penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh melalui observasi dan dokumentasi. penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang.

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik wawancara dengan teknik analisis data mengacu pada model interaktif yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman. Miles dan Huberman yang dikutip dan diterjemahkan oleh Sugiyono (2010 : 426) menjelaskan bahwa dalam teknik analisis data memiliki empat langkah, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Amanah dan Farmayanti (2014 : 40) mengemukakan bahwa pelayanan publik yang dapat dilakukan adalah memberikan kepercayaan kepada masyarakat dengan pendekatan komunitas antara lain : (1) pemberian perhatian yang lebih kepada aspek permasalahan yang terjadi di masyarakat. (2) perlunya aktor pendamping atau fasilitator maupun penyuluh yang dapat membangun kreatifitas komunikasi di masyarakat, sehingga komunikasi yang terjadi menjadi dinamis dan demokratis. (3) perlunya dibangun media interpersonal yang bersifat persuasive dan

informative dalam menjalankan kegiatan pemberdayaan yang berbasis pelayanan publik. (4) perlunya memperhatikan aspek Bahasa lokal dimana.

Dalam menganalisis hasil dari pengamatan di lapangan, peneliti mendapatkan bahwa. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Serang dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan menerapkan beberapa strategi komunikasi dengan melihat aspek pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat sebagaimana yang dikemukakan oleh Amanah dan Farmayanti (2014 : 40) dengan membangun pendekatan internal dan pendekatan eksternal.

Pendekatan Internal

Suatu organisasi/lembaga harus terdiri dari banyaknya orang, tidak hanya satu orang, tetapi banyak orang yang saling terkait serta sulit untuk di lepaskan. Tentunya ketika terdapat sekumpulan orang dalam suatu organisasi, maka kepribadian dan pendapat masing-masing individu dalam organisasi tersebut juga berbeda-beda. Serupa juga dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Serang. Tiap individu yang melakukan pekerjaan dalam suatu pelayanan memiliki karakter dan cara berpikir yang berbeda. Pada saat yang sama, para pegawai atau penyelenggara pelayanan public wajib memiliki visi serta tujuan yang sama guna untuk mencapai tujuan kerja mereka. Memiliki pemahaman yang serupa mengenai pencapaian yang ingin dicapai membutuhkan pendekatan dan komunikasi yang baik antar anggota organisasi. Hal seperti ini dapat diwujudkan melalui pendekatan individu dari pegawai yang terlibat. Pendekatan individual ini diterapkan dalam beberapa cara, antara lain membangun keintiman emosional serta meningkatkan kepedulian terhadap anggota organisasi.

Untuk menjalin hubungan sosial yang baik antar pegawai, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang menggunakan pendekatan secara personal, seperti kunjungan pegawai yang terkena musibah, pelatihan dan olahraga bersama, perjalanan dinas dan lain-lain. Dengan langkah-langkah tersebut, intensitas komunikasi antar karyawan meningkat dalam pribahasa komunikasi tidak selalu dilakukan dalam lingkungan kantor namun dilakukan juga diluar kantor. Hal seperti inilah dapat membuat

keakraban pribadi antar karyawan dan memudahkan mereka mengenal karakter masing-masing rekan kerja dalam organisasi. Kedekatan di antara mereka juga meningkatkan komunikasi yang dihasilkan, sehingga lebih mudah menyelaraskan pandangan orang tentang apa yang dicapai organisasi. Karena pada dasarnya ada satu pihak dan pihak-pihak lain yang terhubung dalam suatu organisasi, maka diperlukan kerjasama tim untuk mendapatkan output yang baik dari pekerjaan tersebut, komunikasi menjadi hal yang penting serta berlangsung sepanjang waktu. Tentunya ketika komunikasi antar pegawai berjalan dengan baik, maka berdampak pada pelayanan yang diberikan dengan baik bagi masyarakat.

Pendekatan Eksternal

Munculnya pelayanan publik karena adanya kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan proses dan pencapaian dari suatu tujuan kegiatan yang sebagai mana mestinya, pelayanan public bukanlah hanya suatu objek kegiatan semata. (A.S Moenir, 2002) pelayanan public juga dapat di artikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sekumpulan orang berdasarkan faktor material melalui sistem, prosedur, dan cara tertentu untuk mewujudkan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Upaya pemerintah dalam mengambil perhatian masyarakat didalam hal perizinan maupun non perizinan di lingkungan Kabupaten Serang, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Serang membuat strategi komunikasi serta memiliki tujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang prima melalui inovasi pelayanan perizinan berusaha dan perizinan non berusaha. Yang kemudian dikembangkan dengan cara menerapkan sistem perizinan non berusaha melalui Website SIMPONIE (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online) dan perizinan berusaha dengan cara melakukan sosialisasi penerapan pola OSS (*Online Single Submission*) ini dikembangkan oleh Badan Kordinasi Penanaman Modal (BKPM) guna mempercepat perizinan berusaha bagi para pelaku usaha.

SIMPONIE (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online) mulai digunakan sebagai sarana pelayanan perizinan non-berusaha sejak bulan Maret 2019 yang diadopsi dari Kota Tangerang Selatan untuk diimplementasikan di pelayanan perizinan di Kabupaten Serang.

Payung hukum pelaksanaan SIMPONIE (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online) berada di keputusan kepala Dinas, berdasarkan pasal 9 ayat (1) Peraturan Bupati No. 09 Tahun 2022 Pelimpahan Kuasa Perizinan Berusaha serta pelaksanaan non perizinan pada direktur badan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. SIMPONIE (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online) digunakan sebagai sarana pelayanan perizinan non berusaha yang tidak diproses melalui sistem OSS, seperti perizinan untuk tenaga kesehatan diantaranya: Izin Dokter, Izin Dokter spesialis, Izin Dokter gigi, Izin terapis gigi dan mulut, Izin Fisioterapi, Izin Tenaga Gizi, Izin Perawat, Izin Bidan, Izin Bidan mandiri, Izin Refraksionis optiesionis, Izin tenaga kefarmasian, Izin perekam medis dan infomasi kesehatan, Izin sanitarian, Izin Apoteker, dan lain-lain.

Adapun prosedur yang dilakukan yaitu pertama, membuka alamat website SIMPONIE Kabupaten Serang pada <http://103.219.73.135/panel/login>. Kemudian membuat akun dan akun tersebut akan dikirimkan ke alamat email. Selanjutnya akun dapat diakses dengan cara login. Setelah itu cari izin yang akan dibuat (izin tersebut baru atau perpanjangan), setelah itu melengkapi berkas yang ada di website tersebut, setelah lengkap kemudia klik finish. Setelah itu berkas akan diperiksa oleh kasi pelayanan. Setelah beres akan diberikan ke kasi penerbitan dengan sepengetahuan Kabid dan Kadis. Biasanya proses dilakukan paling lambat 7 hari kerja.

OSS (*Online Single Submission*) merupakan website yang dikembangkan oleh Badan Kordinasi Penanaman Modal (BKPM) dalam upaya mempermudah dan mempercepat proses perizinan berusaha yang dilakukan oleh para pelaku usaha. Dengan melalui layanan OSS (*Online Single Submission*) ini, masyarakat diharapkan dapat membuat perizinan melalui online dan dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke Dinas terkait yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayana Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Serang. Akan tetapi, masih banyak para pelaku usaha yang kebingungan dengan penerapan sistem OSS (*Online Single Submission*), sehingga kemudian Badan Kordinasi Penanaman Modal (BKPM) menjalin kerjasama bersama pemerintah daerah yakni Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Serang untuk melakukan sosialisasi dan

membantu persoalan-persoalan terhadap pelaku usaha yang berada di daerahnya apabila ada hal-hal yang belum dipahami.

PENUTUP

Hasil dari penelitian yang telah diuraikan didalam pembahasan, maka penulis memberikan kesimpulan bahwa terkait dengan strategi dari komunikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Serang dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, dinas tersebut menerapkan beberapa strategi komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Adapun Strategi atau metode yang digunakan dalam komunikasi ini diantaranya ialah melalui pendekatan internal dan pendekatan eksternal. Komunikasi pendekatan internal yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Serang yakni dengan membangun kedekatan secara emosional terhadap masing-masing individu yang bekerja dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Serang, sehingga menghasilkan kerjasama yang baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Adapun strategi komunikasi melalui pendekatan eksternal yaitu melakukan sosialisasi terhadap pelaku usaha terkait penerapan sistem perizinan non berusaha yang dilakukan melalui Website SIMPONIE (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online) sebagai sarana pelayanan perizinan non berusaha yang tidak diproses lewat pola OSS (*Online Single Submission*). Sedangkan penerapan perizinan berusaha dilakukan lewat pola OSS (*Online Single Submission*) yang dikembangkan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) untuk mempermudah dan mempercepat perizinan berusaha bagi para pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara.
- Effendi, O. (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Citra Aditya Bakti.
- Maleong, L. J. (2010). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.

- Oliver, S. (2007). *Strategi Publik Relation*. Erlangga.
- Junarto, P., Mantiri, M., & Kimbal, alfon. (2018). Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sangihe. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, 1*, 1–11.
- Mahesa, J. T. (2016). Strategi Komunikasi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal dalam Menerapkan Kebijakan Sistem One Stop Service Pada Masyarakat Kota Pekanbaru. *JOM FISIP, 3*(2).
- Yulia, S., & Irma, A. B. S. M. (2019). Strategi Komunikasi Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Pemerintah(E-Government). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah, 4*(September), 1–10.
- Subarling, S., Pananrangi, A. R., & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 9*(2), 89. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.2.89-101.2020>
- Suhaeman, I., Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Inovasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik, 13*(1), 92–102. <https://doi.org/10.31506/jap.v13i1.15395>
- Bilyastuti, M. P. (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). *Reformasi, 9*(1), 82. <https://doi.org/10.33366/rfr.v9i1.1346>
- Syarif, I. (2020). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda. *Ilmu Pemerintahan, 08*(03),

911–924.

<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/27533>

Kussanti, D. P., & Leliana, I. (2017). Dampak Program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Walikota Depok Bagi Masyarakat. *Komunikasi, VIII*(September), 121–125.

Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu