

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL BADAN PELAYANAN TERPADU  
PENANAMAN MODAL DALAM PELAYANAN PENGURUSAN  
SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN  
DI KOTA PEKANBARU**



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
pada Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Riau

**M. IDHAM KHALID LBS**

NPM : 159110234  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Media Masa

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2021**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : M. Idham Khalid LBS  
NPM : 159110234  
Bidang Konsentrasi : Media Massa  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)  
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Badan Pelayanan Terpadu  
Penanaman Modal dalam Pelayanan Pengurusan Surat Izin  
Usaha Perdagangan di Kota Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan materi masing - masing bab dan sub-bab dalam Skripsi ini, telah dipelajari dan nilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk di sidangkan dalam ujian Komprehensif.

Pekanbaru, 9 Maret 2022

Turut Menyetujui :

Pembimbing

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Fatmawati, S.IP, M.M)

(Cutra Aslinda, M. I. Kom)

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : M. Idham Khalid LBS  
NPM : 159110234  
Bidang Konsentrasi : Media Massa  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S 1)  
Hari/Tanggal Skripsi : Rabu / 29 Desember 2021  
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Badan Pelayanan Terpadu  
Penanaman Modal dalam Pelayanan Pengurusan Surat  
Izin Usaha Perdagangan di Kota Pekanbaru

Naskah ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian komprehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi saiah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 9 Maret 2022

Tim Penguji

Ketua,

Penguji,

(Cutra Aslinda, M. I. Kom)

(Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom)

Mengetahui,

Wakil Dekan I

Penguji,

(Cutra Aslinda, M. I. Kom)

(Eko-Hero, M. Soc, Sc)





**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Berdasarkan Surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau, Nomor : 2344/A-UIR/3-Fikom/2021 Tanggal, 23 Desember 2021 maka di hadapan penguji pada hari ini, **Rabu tanggal 29 Desember 2021 Jam : 11.00 – 12.00 WIB** bertempat di ruang **Konferensi Per** Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau telah dilaksanakan ujian skripsi atas mahasiswa/i:

Nama : **M. Idham Khalid LBS**  
NPM : 159110234  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Media Massa  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-I)  
Judul Penelitian : “Komunikasi Interpersonal Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal dalam Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Pekanbaru”  
Nilai Ujian : Angka : **”70”** ; Huruf : **”B”**  
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus**  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Cutra Aslinda, M. I. Kom	Ketua	1.
2	Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom	Penguji	2.
3	Eko Hero, M. Soc, Sc	Penguji	3.

Pekanbaru, 29 Desember 2021

Dekan,



**Dr. Mulha. AR. Iman Riauan, M. I. Kom**  
NPK : 150802514

HALAMAN PENGESAHAN

KOMUNIKASI INTERPERSONAL BADAN PELAYANAN TERPADU  
PENANAMAN MODAL DALAM PELAYANAN PENGURUSAN  
SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN  
DI KOTA PEKANBARU

Yang diajukan oleh:

M. Idham Khalid LBS  
NPM : 159110234

Pada tanggal :

29 Desember 2022

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Mhd. Al-Imam Riau, M. I. Kom)

Dewan Penguji

Tanda Tangan,

Cutra Aslinda, M. I. Kom

Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom

Eko Hero, M. Soc, Sc



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Idham Khalid LBS  
Tempat / Tanggal Lahir : Pekanbaru / 24 Desember 1997  
NPM : 159110234  
Bidang Konsentrasi : Media Masa  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Alamat / No. Telp : Jalan Melati Perum Villa Melati Permai II  
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal dalam Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Pekanbaru

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya Skripsi adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali pengarahan Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dicantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis saya Skripsi di jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan di atas (poin 1-3), maka saya bersedia menerima sanksi pembabatan nilai Skripsi dan atau pencabutan gelar akademik kesarjanaannya saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 22 Februari 2022

Yang menandatangani,



M. Idham Khalid LBS

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'alamin*

Sujud syukurku ku sembahkan kepada Mu Tuhan yang Maha Agung, takdir-Mu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagi ku untuk meraih cita-cita besarku. Lantunan Al-Fatihah beriring Shalawat dalam silahku merintih, menadahkan doa dalam syukur yang tiada terkira, terima kasihku untuk Mu. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini teruntuk dan terkhusus Ayahanda Razali Lubis dan Ibundaku Maskina serta abangku Rizky Fadly Lubis, Fahmi Kurniawan dan adekku Septia Orinesia Lubis, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku. Ayah, ibu, terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu. Dalam silah di lima waktu mulai fajar terbit hingga terbenam seraya tanganku menadah "Yaa Allah Yaa Rahman Yaa Rahim, terima kasih telah kau tempatkan aku diantara kedua malaikat Mu yang setiap waktu ikhlas menjaga, mendidik, membimbingku dengan baik. Yaa Allah berikanlah balasan setimpal syurga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panasnya sengat hawa api nerakaMu.

## MOTTO

*“Pekerjaan hebat tidak dilakukan dengan kekuatan, tapi dengan ketekunan dan kegigihan”  
(Samuel Jhonson)*

*“Apapun yang tengah kamu hadapi, percaya bahwa Tuhan akan memberi jalan keluarnya, bahkan dengan cara yang tak pernah kamu bayangkan”*





## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai prasyarat untuk menyelesaikan Studi Strata-1 atau S1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi Universitas Islam Riau (UIR). Shalawat beriring salam penuh kerinduan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, manusia mulia sepanjang zaman, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan dan peradaban.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, teknik penulisan, segi bentuk ilmiahnya, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran perbaikan demi kesempurnaannya.

Dalam penyusunan skripsi yang berjudul **Komunikasi Interpersonal Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Dalam Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Pekanbaru**, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Cutra Aslinda, M.Ikom, selaku Pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan serta mengorbankan waktu dalam penyelesaian Proposal ini.
2. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
3. Bapak-bapak dan Ibu-Ibu Karyawan-Karyawati Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
4. Kepala Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru beserta pegawai yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan data-data dan solusi yang penulis butuhkan.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 28 Oktober 2021  
Penulis

**M. Idham Khalid Lbs**  
**159110234**

## DAFTAR ISI

Cover	
Persetujuan Tim Pembimbing	
Lembar Pernyataan	
Halaman Persembahan .....	i
Halaman Motto.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi .....	v
Daftar Tabel.....	vii
Abstrak .....	viii
<i>Abstract</i> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang Masalah penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian .....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Literatur.....	9
1. Komunikasi .....	9
2. Komunikasi Interpersonal .....	14
3. Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	18
4. Klasifikasi Komunikasi Interpersonal .....	20
5. Kebutuhan Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi .....	22
6. Efektivitas Komunikasi Interpersonal .....	24
7. Hambatan-hambatan dalam komunikasi Interpersonal.....	28
8. Konsep Pelayanan.....	31
B. Defenisi Operasional .....	35
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	38
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	38
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
D. Sumber Data .....	40
E. Teknik pengumpulan data .....	41
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	42
G. Teknik Analisis Data .....	42



<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN HASIL PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A.	Gambaran Umum Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru.....	44
B.	Hasil Penelitian.....	57
C.	Pembahasan .....	81
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
A.	Kesimpulan .....	98
B.	Saran .....	98

Daftar Pustaka  
Lampiran



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah SIUP yang Diterbitkan BPT-PM Kota Pekanbaru Tahun 2015-2019 .....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 3.1.	Jadwal Kegiatan Penelitian .....	40



## Abstrak

### Komunikasi Interpersonal Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Dalam Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Pekanbaru

**M. Idham Khalid Lbs NPM. 159110234**

Dalam melaksanakan program-program interpersonal untuk meningkatkan kesadaran masyarakat yang mengurus perizinan, pihak instansi sebagai komunikator harus memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik sehingga pendekatan yang dilakukan serta pesan-pesan yang disampaikan dapat tersusun dengan baik, efektif dan mengena. Komunikasi interpersonal adalah suatu proses komunikasi yang bertujuan untuk mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku seseorang baik secara verbal maupun nonverbal. Proses itu sendiri adalah setiap gejala atau fenomena yang menunjukkan suatu perubahan yang terus menerus dalam konteks waktu, atau setiap pelaksanaan atau perlakuan secara terus menerus. 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, adalah kemudahan yang diberikan dalam hal pengurusan perizinan dan menyadarkan masyarakat yang belum mendaftarkan usahanya ke BPTPM agar segera melakukan pengurusan perizinan usaha. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Komunikasi Interpersonal Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Dalam Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Pekanbaru dan faktor penghambatnya. Metode penelitian yang di gunakan adalah metode kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal, Kabid Pelayanan dan Masyarakat yang mengurus surat izin usaha perdagangan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis maka diperoleh kesimpulan komunikasi organisasi Badan Perizinan dan Penanaman Modal di Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan pengurusan surat izin usaha perdagangan di Kota Pekanbaru disimpulkan bahwa belum berjalan secara optimal, hal ini ditandai dengan masih kurang efektifnya pelayanan yang dilakukan pihak terkait dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat mengenai layanan pengurusan surat izin usaha perdagangan.

**Kata Kunci:** Komunikasi, Interpersonal, Pelayanan, Perizinan



## *Abstract*

### *Interpersonal Communication Integrated Service Agency for Investment in the Management of Trading Business Licenses in Pekanbaru City*

**M. Idham Khalid Lbs**  
**NPM. 159110234**

*In implementing interpersonal programs to increase public awareness of licensing, the agency as a communicator must have good interpersonal communication skills so that the approach taken and the messages conveyed can be well structured, effective and catchy. Interpersonal communication is a communication process that aims to influence a person's attitudes, opinions and behavior both verbally and nonverbally. The process itself is any symptom or phenomenon that shows a continuous change in the context of time, or every implementation or treatment continuously. With an understanding of this communication strategy, it will make it easier for an institution, especially BPTPM to achieve its goal of informing the public about OSS system policies, is the convenience provided in terms of licensing and making people aware of those who have not registered their business with BPTPM to immediately take care of business licensing. The purpose of this study is to determine the Interpersonal Communication of the Investment Integrated Service Agency in the Management of Trading Business Permits in Pekanbaru City and the- inhibiting factors. The research method used is a qualitative method. The subjects in this study were the Head of the Investment Integrated Service Agency, the Head of the Service and Community Service who took care of the trading business license. Based on the results of research and discussion conducted by the author, it can be concluded that the organizational communication of the Licensing and Investment Board in Pekanbaru City in providing services for managing trading business licenses in Pekanbaru City concluded that it has not been running optimally, this is marked by the ineffectiveness of the services provided, related parties in disseminating information to the public regarding services for managing trading business licenses.*

**Keywords:** *Communication, Interpersonal, Service, Licensing*

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Komunikasi merupakan pembagian dan pertukaran ide, informasi, pengetahuan, sikap atau perasaan di antara dua orang atau lebih yang mempunyai dan menggunakan tanda atau simbol-simbol yang ada (Liliweri, 2011:37). Salah satu bagian dari komunikasi adalah komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi. Komunikasi ini merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih yang kemudian akan bertukar informasi dan bertukar peran dalam satu episode komunikasi.

Berkomunikasi tidak selamanya selalu berjalan dengan baik, tetapi biasanya terdapat pertentangan di dalamnya. Untuk menghindari pertentangan tersebut, dibutuhkan suatu tatanan masyarakat yang mengatur interaksi antar individu yang dinamakan norma sosial. Norma sosial lahir dari konvensi sosial yang menawarkan harapan kepada masyarakat mengenai perilaku yang dapat diterima serta memberikan ruang bagi adanya interaksi dan hubungan di antara manusia. Dengan kata lain, norma sosial membantu orang berperilaku baik bagi dirinya sendiri maupun orang lain.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan perbaikan iklim investasi di daerah khususnya di bidang administrasi pelayanan perizinan, pemerintah telah melakukan berbagai langkah kebijakan antara lain melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24

Tahun 2006 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Di Daerah, yang esensinya mewajibkan kepada pemerintah daerah propinsi, kabupaten dan kota untuk membentuk perangkat daerah berupa lembaga pelayanan perizinan sebagai penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di daerah.

Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal (BPT-PM) merupakan badan atau organisasi teknis untuk pelayanan perizinan dan non perizinan. Pembentukan BPT-PM ini dilakukan sebagai tindak lanjut untuk meningkatkan kelancaran tugas umum di bidang perizinan dan non perizinan, berawal dari Intruksi Presiden (Inpres) Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, dimana dari hasil studi yang dilakukan pihak luar negeri maupun Indonesia, menunjukkan bahwa dalam proses perizinan di Indonesia masih menghadapi permasalahan seperti; biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi, prosedur perizinan berbelit-belit, persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit, waktu penyelesaian izin cukup lama dan tidak pasti.

Dalam kegiatan penerbitan perizinan, Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru berusaha untuk mengutamakan pelayanan publik yang dilaksanakan dengan strategi mudah, cepat, transparan dan pasti, serta pengembangan kapabilitas organisasi untuk pelayanan perizinan. Strategi Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru tersebut tergambar dari uraian motto, visi, misi, tujuan dan sasaran yang hendak dicapai oleh Badan



Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru dalam pelayanan perizinan usaha.

Visi Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru Kota Pekanbaru; Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Prima.

Motto Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru yaitu, 'SIMPATIK' yaitu Sederhana, Integrasi, Mudah, Pantas, Akuntabel, Transparan, Inovasi, Kepastian. Dengan usaha pelayanan yang prima, diberikan Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru, pemerintah Kota Pekanbaru (BPT-PM Kota Pekanbaru) mendapat prestasi dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pusat. Hal tersebut tentu saja menjadi 'catatan' dan kebanggaan bagi Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru khususnya dan pemerintah kota Pekanbaru. Menurut Moenir (2008:27), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berkaitan dengan Kota Pekanbaru sebagai kota pusat perdagangan di Provinsi Riau, maka dengan inovasi yang terus dilakukan BPT-PM Kota Pekanbaru dalam pelayanan perizinan, diharapkan tidak ada lagi perizinan usaha yang belum mengurus izin di Kota Pekanbaru. Berdasarkan data/laporan BPT-PM Kota Pekanbaru bahwa semua jenis usaha perdagangan di Kota Pekanbaru diwajibkan untuk mengurus SIUP mulai dari usaha dengan nilai modal Rp 0-10

miliar keatas dengan masa berlaku SIUP selama 5 Tahun, dibagi atas tiga jenis SIUP. Berikut jumlah penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang di keluarkan BPT-PM Kota Pekanbaru selama 5 tahun terakhir berdasarkan jenis SIUP.

**Tabel 1.**  
**Jumlah SIUP yang Diterbitkan BPT-PM Kota Pekanbaru Tahun 2015-2019**

Tahun	Surat Izin Usaha Perdagangan			Jumlah
	SIUP Kecil (Rp. 0-500 Juta)	SIUP Menengah (Rp. 500 Juta-10 Miliar)	SIUP Besar (Rp. 10 Miliar Keatas)	
2015	2.145	897	87	3.129
2016	2.357	906	105	3.368
2017	2.888	959	52	4.225
2018	2.527	1.124	112	3.763
2019	2.297	951	140	3.388

*Sumber: Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru, 2020*

Melalui berbagai inovasi pelayanan perizinan yang dikembangkan oleh BPT-PM (seperti disebutkan di atas) untuk mewujudkan Visi Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru, yaitu untuk mewujudkan pelayanan perizinan secara prima. Dengan strategi inovasi tersebut, untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam dunia usaha, di harapkan tidak ditemukannya kondisi pelayanan publik yang selalu membuat masyarakat tidak puas karena birokrasinya yang berbelit-belit, lamban, melelahkan bahkan tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan.

Arti pentingnya surat izin usaha perdagangan (SIUP) berdasarkan Peraturan Daerah kota Pekanbaru No. 10 tahun 2002 tentang izin tempat usaha ini adalah agar usaha perdagangan yang dilakukan memiliki izin resmi dari instansi

terkait dalam hal ini pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru yang diberi wewenang. Hal ini dimaksudkan agar pelaku usaha tidak mendirikan usaha yang bersifat tidak resmi (terselubung) dan menjual produk yang tidak memperoleh izin.

Dari hasil observasi peneliti peroleh informasi yaitu pelayanan perizinan masih saja memunculkan pungutan liar (pungli), mempersulit/ diskriminasi pelayanan, serta lamanya jangka waktu pengurusan surat izin. Hal ini diperkuat dengan data yang diperoleh melalui data bahwa setiap tahunnya ada penurunan pengurusan surat izin usaha perdagangan Kota Pekanbaru. Semakin berkembang dan majunya Kota Pekanbaru semakin banyak usaha perdagangan yang berkembang namun hanya sedikit yang mengurus atau memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Pekanbaru.

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, adalah kemudahan yang diberikan dalam hal pengurusan perizinan dan menyadarkan masyarakat yang belum mendaftarkan usahanya ke BPTPM agar segera melakukan pengurusan perizinan usaha.

Dalam melaksanakan program-program interpersonal untuk meningkatkan kesadaran masyarakat yang mengurus perizinan, pihak instansi sebagai komunikator harus memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik sehingga pendekatan yang dilakukan serta pesan-pesan yang disampaikan dapat tersusun dengan baik, efektif dan mengena. Komunikasi interpersonal adalah



suatu proses komunikasi yang bertujuan untuk mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku seseorang baik secara verbal maupun nonverbal. Proses itu sendiri adalah setiap gejala atau fenomena yang menunjukkan suatu perubahan yang terus menerus dalam konteks waktu, atau setiap pelaksanaan atau perlakuan secara terus menerus (Soemirat, dkk, 2004:2.23).

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi maka peneliti melakukan penelitian dengan judul : **“Komunikasi Interpersonal Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Dalam Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Pekanbaru”**.

#### **B. Identifikasi Masalah Penelitian**

Identifikasi masalah yang ditemukan dari penelitian ini yaitu ;

1. Masih adanya pegawai yang kurang memberikan informasi yang jelas bagi masyarakat yang bertanya mengenai persyaratan terkait pengurusan izin usaha yang aman masyarakat tersebut baru sekali datang ke kantor untuk melakukan pengurusan surat izin usaha tersebut.
2. Masih ada penilaian masyarakat yang menilai bahwa dengan pegawai yang kurang bisa berkomunikasi dengan baik yang mana hal ini dibuktikan dengan sikap pegawai yang tidak memperlakukan masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan surat izin usaha.
3. Himbauan dari Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru tidak sampai kepada masyarakat dan kurang menyentuh pemahaman masyarakat tentang wajibnya mengurus izin usaha, sehingga masih banyak

ditemukan usaha-usaha yang tidak memiliki izin, hal ini juga disebabkan kurangnya komunikasi dalam sosialisasi yang dilakukan pihak instansi.

### **C. Fokus Penelitian**

Fokus dalam penelitian ini tertuju pada komunikasi interpersonal Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal dalam pelayanan pengurusan surat izin usaha perdagangan di Kota Pekanbaru.

### **D. Rumusan Masalah**

Berpangkal dari latar belakang diatas serta fenomena/gejala yang telah diuraikan, maka masalah pokok yang ingin penulis teliti adalah “Bagaimana Komunikasi Interpersonal Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Dalam Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Pekanbaru?”

### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Komunikasi Interpersonal Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Dalam Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Pekanbaru.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan sebagai;

- a. Manfaat akademis, hasil penelitian ini memiliki manfaat sebagai bahan masukan bagi para pengkaji bagi umum dan diharapkan berguna sebagai acuan bagi para peneliti sejenis. Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa maupun Universitas untuk penelitian lebih lanjut.

- b. Manfaat praktis, sebagai bahan masukan serta dapat bermanfaat bagi pihak organisasi terkait. Bagi peneliti agar dapat memberi pengalaman dalam menerapkan ilmu pengetahuan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Literatur

##### 1. Komunikasi

Manusia adalah makhluk sosial, dan tindakannya yang pertama dan yang paling penting adalah tindakan sosial. Suatu tindakan untuk saling mempertukarkan pengalaman, saling mengutarakan perasaan atau saling mengekspresikan serta menyetujui sesuatu pendirian atau keyakinan. Oleh karena itu, di dalam tindakan sosial haruslah terdapat elemen-elemen yang umum, yang sama-sama diBaiki dan dipahami oleh sejumlah orang yang merupakan kumpulan masyarakat. Untuk menghubungkan sesama anggota masyarakat maka diperlukan komunikasi (Tinambunan, 2010:21).

Komunikasi merupakan aktifitas manusia yang sangat penting, bukan hanya dalam kehidupan organisasi, namun dalam kehidupan manusia secara umum. Tiada hari tanpa komunikasi, sepanjang detak jantung masih ada. Bahkan orang yang melakukan meditasi pun pada hakekatnya sedang melakukan komunikasi. termasuk orang yang sedang bertapa di suatu tempat yang dianggap keramat.

Komunikasi menurut Harahap (2016:2) adalah suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain melalui proses tertentu sehingga tercapai apa yang dimaksudkan atau diinginkan oleh kedua belah pihak. Di dalam komunikasi terkandung maksud atau tujuan yang jelas antara si penyampai atau pengirim pesan (komunikator) dengan si penerima pesan (komunikan). Maksud

dan tujuan yang jelas antara kedua belah pihak akan mengurangi gangguan atau ketidakjelasan, sehingga komunikasi yang terjadi akan berjalan secara efektif.

Komunikasi dapat didefinisikan sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih. Komunikasi merupakan suatu proses yang vital dalam organisasi karena komunikasi diperlukan bagi efektifitas kepemimpinan, perencanaan, pengendalian, koordinasi, latihan, manajemen konflik, serta proses-proses organisasi lainnya. Komunikasi interpersonal biasanya didefinisikan sebagai komunikasi utama dan menggambarkan peserta yang saling bergantung satu sama lain dan memiliki sejarah bersama. Hal ini dapat melibatkan suatu percakapan atau individu berinteraksi dengan banyak orang dalam masyarakat. Ini membantu kita memahami bagaimana dan mengapa orang berperilaku dan berkomunikasi dengan cara yang berbeda untuk membangun dan menegosiasikan realitas sosial. Sementara komunikasi interpersonal dapat didefinisikan sebagai area studi sendiri, itu juga terjadi dalam konteks lain seperti kelompok dan organisasi (Sarwono, 2010:12).

Ilmu komunikasi menurut kamus komunikasi adalah proses penyampaian pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai paduan pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, imbauan dan sebagainya, yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap pandangan atau perilaku. (Berasal dari bahasa Latin "*communication*" yang berarti pergaulan, persatuan, peran serta kerjasama bersumber dari istilah "*communis*" yang berarti sama makna. (Effendy, 2011:9)

Komunikasi itu sendiri merupakan pembagian dan pertukaran ide, informasi, pengetahuan, sikap atau perasaan di antara dua orang atau lebih yang mempunyai dan menggunakan tanda atau simbol-simbol yang ada (Liliweri, 2011:37).

Jadi antara orang-orang yang terlibat dalam komunikasi harus terdapat kesamaan pengertian, jika tidak terjadi kesamaan makna, maka komunikasi tidak berlangsung dengan baik.

Secara umum istilah teori dalam ilmu sosial mengandung beberapa pengertian, yaitu (Effendy, 2011:9):

1. Teori adalah abstraksi dan realitas
2. Teori terdiri dari sekumpulan prinsip - prinsip dan definisi - definisi yang secara konseptual mengorganisasikan aspek - aspek dunia empiris secara sistematis
3. Teori terdiri dari asumsi - asumsi, proposisi - proposisi, dan aksioma - aksioma dasar yang saling berkaitan
4. Teori terdiri dari teorema - teorema, yakni generalisasi - generalisasi yang diterima / terbukti secara empiris

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa teori pada dasarnya merupakan "konseptualisasi atau penjelasan logis dan empiris tentang suatu fenomena". Teori memiliki 2 ciri umum, yaitu:

1. Semua teori adalah "abstraksi" mengenai suatu hal. Dengan demikian teori sifatnya terbatas.



2. Semua teori adalah konstruksi ciptaan individual manusia. Oleh sebab itu sifatnya relatif tergantung pada cara pandang si pencipta teori.

Proses pengembangan atau pembentukan teori umumnya mengikuti model pendekatan eksperimental yang lazim dipergunakan dalam ilmu pengetahuan alam.

Komunikasi dapat ditinjau dari beberapa karakteristik baik dengan bidang dan permasalahannya. Menurut Effendy (2010:6) komunikasi dapat ditinjau dari komponen, bentuk, sifat, tehnik, tujuan, fungsi dan modelnya :

1. Komponen Komunikasi

- a) Komunikator (*Communicator*)
- b) Pesan (*Message*)
- c) Media
- d) Komunikan (*Communican*)
- e) Efek (*Effect*)

2. Bentuk Komunikasi

- a) Komunikasi Personal (*Interpersonal Communication*)
- b) Komunikasi Kelompok (*Group Communication*)
- c) Komunikasi Massa (*Mass Communication*)
- d) Komunikasi Media (*Medio Communication*)

3. Sifat Komunikasi

- a) Tatap muka (*face to face*)
- b) Bermedia (*mediated*)
- c) Verbal

d) Nonverbal

4. Teknik Komunikasi

- a) Komunikasi Informatif (*Informative Communication*)
- b) Komunikasi Persuasif (*Persuasive Communication*)
- c) Komunikasi Instruktif/Koersif (*Instructive/coershe Communication*)
- d) Hubungan Manusiawi (*Human Relations*)

5. Tujuan Komunikasi

- a) Perubahan sikap (*Attitude Change*)
- b) Pembahan pendapat (*Opinion Change*)
- c) Perubahan prilaku (*Behavior Change*)
- d) Perubahan sosial (*Social Change*)

6. Fungsi komunikasi

- a) Menyampaikan informasi (*to inform*)
- b) Mendidik (*to educate*)
- c) Menghibur (*to entertain*)
- d) Mempengaruhi (*to influence*)

7. Model Komunikasi

- a) Komunikasi satu tahap (*One step flow communication*)
- b) Komunikasi dua tahap (*Two step flow communication*)
- c) Komunikasi multi tahap (*Multi step flow communication*)

Berdasarkan karakteristik komunikasi tersebut diatas maka komunikasi dapat dikelompokkan atas beberapa bagian baik dengan permasalahannya.

## 2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal merupakan bagian dari ilmu komunikasi adalah hal yang sangat penting dalam suatu organisasi untuk kelancaran kegiatan yang menjadi tujuan suatu organisasi. Ada beberapa pengertian tentang komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya:

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Dengan bertambahnya orang yang terlibat dalam komunikasi, menjadi bertambahlah persepsi orang dalam kejadian komunikasi sehingga bertambah komplekslah komunikasi tersebut. Komunikasi interpersonal adalah membentuk hubungan dengan orang lain (Muhammad, 2010:159).

Menurut Dean Barnlund (1975) dalam Harahap (2016:3) menjabarkan komunikasi antarpribadi sebagai perilaku orang-orang pada pertemuan tatap niuka dalam situasi sosial informal dan melakukan interaksi berfokus lewat pertukaran isyarat verbal dan nonverbal yang saling berbalasan. Jadi bila ada proses komunikasi yang tidak menimbulkan pertukaran isyarat verbal maupun nonverbal, maka kegiatan tersebut tidak bisa disebut proses komunikasi. Misalnya ada seseorang bermain mata dengan patung yang ada di hadapannya. Oleh karena patung tersebut tidak bisa memberikan reaksi, maka kegiatan tersebut tidak dapat disebut adanya komunikasi antarpribadi, tetapi mungkin saja di dalam proses tersebut ada komunikasi intrapribadi. Komunikasi intrapribadi adalah komunikasi



dalam diri seorang tanpa melibatkan orang lain, atau dapat disebut proses komunikasi dalam diri sendiri.

Komunikasi antarpribadi merupakan pertemuan dari paling sedikit dua orang yang bertujuan untuk memberikan pesan dan informasi secara langsung. Joseph DeVito (1989) mengartikan komunikasi antarpribadi ini sebagai "proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di sekelompok kecil orang, dengan beberapa effect atau umpan balik seketika. Selanjutnya Muhammad (2010) mengartikan komunikasi antarpribadi sebagai proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Barnlund (Johanessen, 1986) menjabarkan komunikasi antarpribadi merupakan orang-orang yang bertemu secara bertatap muka dalam situasi sosial informal yang melakukan interaksi terfokus melalui pertukaran isyarat verbal dan nonverbal yang saling berbalasan (Harahap, 2016:4).

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka (Cangara, 2012:31).

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar-perorangan yang bersifat pribadi baik yang terjadi secara langsung (tanpa medium) maupun tidak langsung (melalui medium). Contohnya kegiatan percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, surat menyurat pribadi. Fokus pengamatannya adalah bentuk-bentuk dan sifat hubungan (*relationship*), percakapan (*discourse*), interaksi dan karakteristik komunikator (Bungin, 2010:32).

Umpan balik dalam komunikasi interpersonal dapat langsung diketahui karena komunikasi dilakukan dengan tatap muka (*face to face communication*) dan tanggapan komunikan dapat segera diketahui (Effendy, 2011:15).

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi tatap muka (*face to face*) ini merupakan hal yang penting bagi seorang manager atau pemimpin. Keberhasilan dalam komunikasi ini merupakan faktor penentu bagi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan (Mulyono, 2010:196).

Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula (Hardjana, 2011:85).

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal. Komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya (Mulyana, 2010:73).

Richard L. Weaver (dalam Budyatna, 2011:15-18), menyebutkan ada delapan karakteristik komunikasi interpersonal:

1. Melibatkan paling sedikitnya dua orang
2. Adanya umpan balik
3. Tidak harus tatap muka
4. Tidak harus bertujuan
5. Menghasilkan beberapa pengaruh/efek

6. Tidak harus menggunakan kata-kata
7. Dipengaruhi oleh konteks
8. Dipengaruhi oleh kegaduhan/ kebisingan

Selain kedelapan karakteristik di atas, ada hal penting lainnya yang melekat dalam sebuah komunikasi interpersonal, yaitu tingkat analisis psikologis, bukan kultural maupun sosiologis (Budyatna, 2011: 6). Inilah yang membedakan komunikasi interpersonal dengan konteks komunikasi yang lain.

Ketika Budyatna menyoroti sisi psikologis dalam sebuah hubungan interpersonal, De Vito (2011:4), lebih menyoroti karakteristik komunikasi interpersonal berdasarkan sisi keintiman. Ia menyebutnya dengan istilah *established relationship*, *dyadic primacy*, dan *dyadic coalition*. Sebuah komunikasi interpersonal adalah sebuah bentuk komunikasi yang terdiri dari dua orang dengan hubungan yang mantap, hubungan personal yang saling menguntungkan, serta adanya kesadaran dari masing-masing partisipan untuk berpikir positif tentang hubungan mereka. Hubungan ini terwujud antara anak dengan orang tuanya, dua saudara, murid dan guru, sepasang kekasih, dua sahabat, dan sebagainya. Berdasarkan ciri yang diungkapkan oleh De Vito, menunjukkan bahwa keintiman adalah syarat mutlak bagi terwujudnya komunikasi interpersonal. Sebelum berbicara lebih lanjut tentang konteks-konteks hubungan interpersonal ini, maka akan kita bahas terlebih dahulu makna sebuah keintiman.

Dari berbagai definisi di atas dapat dinyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi secara langsung atau tatap muka



baik antara seseorang dengan seseorang maupun dengan kelompok, komunikasi ini sangat efektif karena dapat langsung diketahui respon dari komunikan.

### 3. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Terdapat berbagai tujuan dalam komunikasi interpersonal. Menurut Muhammad (2010:165-168), tujuan komunikasi tidak perlu disadari pada saat terjadinya pertemuan dan juga tidak perlu ditanyakan, tujuan ini boleh disadari atau tidak disadari dan boleh disengaja atau tidak disengaja. Diantara tujuan-tujuan itu adalah sebagai berikut:

#### 1. Menemukan diri sendiri

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Kenyataannya sebagian besar dari persepsi kita adalah hasil dari apa yang telah kita pelajari dalam pertemuan interpersonal. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai atau mengenai diri kita.

#### 2. Menemukan Dunia Luar

Hanya komunikasi interpersonal menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Hal ini menjadikan kita memahami lebih baik dunia luar, dunia objek, kejadian-kejadian dan orang lain.

### 3. Membentuk dan Menjaga Hubungan yang Penuh Arti

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita pergunakan dalam komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan dengan orang lain.

### 4. Berubah Sikap dan Tingkah Laku

Banyak waktu kita gunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu. Kita lebih sering membujuk melalui komunikasi interpersonal dari pada komunikasi media massa.

### 5. Untuk Bermain dan Kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan dilingkungan kita.

### 6. Untuk Membantu

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka mengarahkan kliennya. Kita semua juga berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari. Apakah profesional atau tidak profesional, keberhasilan memberikan bantuan tergantung kepada pengetahuan dan keterampilan komunikasi interpersonal.

Bagi organisasi keberhasilan di dalam berkomunikasi ini merupakan faktor penentu bagi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Dengan komunikasi yang baik maka bawahan akan dapat menangkap dengan baik pula apa yang ditugaskan kepadanya, sehingga hal ini merupakan titik pangkal dari keberhasilan untuk menyelesaikan tugas-tugasnya, sebaliknya ketidakberhasilan dalam mengkomunikasikan suatu hal kepada bawahan (anggota kelompok) maka akan merupakan awal kegagalan dari penyelesaian tugas-tugas bawahan tersebut (Mulyono, 2010:196).

Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk mencapai kedekatan dan kenyamanan dalam bersosialisasi sehingga dapat diterima oleh orang-orang lingkungan kita sehari-hari dan untuk keberhasilan pencapaian tujuan yang sudah ditargetkan.

#### **4. Klasifikasi Komunikasi Interpersonal**

Ada bermacam-macam nama dalam komunikasi interpersonal antaranya komunikasi diadik, dialog, wawancara, percakapan, dan komunikasi tatap muka. Redding mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi interaksi intim, percakapan sosial, interogasi atau pemeriksaan dan wawancara (Muhammad, 2010:159-160)

##### **1. Interaksi Intim**

Interaksi intim termasuk komunikasi diantara teman baik, pasangan yang sudah menikah, anggota famili, dan orang yang mempunyai ikatan emosional yang kuat. Kekuatan dari hubungan menentukan iklim interaksi yang terjadi. Didalam organisasi, hubungan ini dikembangkan dalam sistem komunikasi



informal. Misalnya, hubungan yang terlibat diantara kedua orang teman baik dalam organisasi, yang mempunyai interaksi personal mungkin diluar peranan dan fungsinya dalam organisasi.

## 2. Percakapan Sosial

Percakapan sosial adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana dengan sedikit berbicara. Percakapan biasanya tidak begitu terlibat secara mendalam. Tipe komunikasi tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi.

## 3. Interogasi atau Pemeriksaan

Interogasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menuntut informasi daripada yang lain. Meskipun bentuk komunikasi ini tidaklah selalu diingini tetapi ada dalam organisasi. Misalnya bila seorang karyawan dituduh mengambil barang-barang organisasi untuk kepentingan pribadinya biasanya karyawan tersebut diinterogasi oleh atasannya untuk mengetahui benar atau tidaknya tujuan tersebut.

## 4. Wawancara

Wawancara adalah satu bentuk komunikasi interpersonal dimana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Salah seorang mengajukan pertanyaan untuk mendapatkan informasi dan yang lainnya mendengarkan dengan baik kemudian memberikan jawaban yang dikehendaki sampai tujuan wawancara tercapai.

Pace yang dikutip oleh Cangara (2011:32) mengemukakan bahwa menurut sifatnya, komunikasi antarpribadi dapat dibedakan atas dua macam, yakni Komunikasi Diadik (*Dyadic Communication*) dan Komunikasi Kelompok Kecil (*Small Group Communication*)

#### 1. Komunikasi Diadik

Komunikasi diadik ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi diadik dapat dilakukan dalam tiga bentuk, yaitu percakapan, dialog dan wawancara.

#### 2. Komunikasi Kelompok Kecil

Komunikasi kelompok kecil ialah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, dimana anggota-anggotanya saling berinteraksi satu sama lain.

Situasi yang sama dengan komunikasi interpersonal ialah komunikasi kelompok (*group communication*), baik komunikasi kelompok kecil (*small group communication*) maupun komunikasi kelompok besar (*large group communication*) karena kedua jenis komunikasi itu sifatnya tatap muka maka umpan balik berlangsung seketika (Effendy, 2011:15).

Dengan demikian dapat dipahami bahwa komunikasi interpersonal dapat dibedakan menjadi komunikasi antara dua orang dalam pertemuan langsung dan komunikasi antara kelompok orang dalam pertemuan langsung.

### 5. Kebutuhan Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi

Schutz yang dikutip oleh Muhammad (2010:161-165) mengidentifikasi 3 macam kebutuhan ini, yaitu kebutuhan akan kasih sayang, kebutuhan

diikutsertakan dan kebutuhan akan kekuasaan atau kontrol. Karena kebanyakan komunikasi dalam organisasi terjadi dalam tingkatan interpersonal, adalah penting untuk mengenal kebutuhan interpersonal yang kita punyai semua. Meskipun tiap-tiap kebutuhan itu berbeda-beda pada tiap orang atau dari satu situasi kepada situasi lain, pemahaman tentang komunikasi itu akan dapat membantu dalam berkomunikasi dengan orang lain.

#### 1. Kasih Sayang

Kebutuhan akan kasih sayang adalah kebutuhan untuk mempertimbangkan apakah diri kita disukai atau disayangi oleh orang lain. Dalam pengalaman hidup sehari-hari kita semua mempunyai teman atau telah melihat orang berusaha memenuhi kebutuhan ini. Misalnya disukai oleh tiap orang. Orang yang telah memenuhi kriteria ini dinamai personal. Di samping itu juga kelihatan biasa saja jika seseorang tidak sanggup memenuhi kebutuhan ini, dan orang demikian dinamakan *Schutz* kurang personal atau terlalu personal.

#### 2. Diikutsertakan

Kebutuhan merasa berarti dan diperhitungkan adalah merupakan kebutuhan interpersonal diikutsertakan. Orang-orang yang tidak berhasil memenuhi kebutuhan ini dinamakan kurang sosial atau terlalu sosial. Orang-orang yang kurang sosial tidak suka orang disekelilingnya mereka menganggap komunikasi sebagai ancaman dari orang lain. orang-orang ini sering merasa amat malu dan sangat sulit untuk menciptakan percakapan dengan orang lain dalam organisasi.



### 3. Kontrol

Kebutuhan yang ketiga menurut Schutz adalah kontrol yaitu kebutuhan yang timbul karena rasa tanggungjawab dan kepemimpinan. Ada tiga tipe dari kontrol yang berbeda yaitu abdikrat yaitu orang yang karena kepribadiannya yang sangat patuh pada orang lain mereka ini tidak percaya atau sedikit percaya pada diri mereka dan sering menganggap diri mereka tidak sanggup mengerjakan sesuatu. Autokrat ialah orang yang tidak pernah cukup mengontrol, individu-individu ini selalu mencoba mendominasi orang lain. Dan demokrat ialah orang yang merasa senang apakah mereka memiliki posisi kepemimpinan atau kurang dari itu.

Dengan demikian, komunikasi interpersonal sangat dibutuhkan oleh setiap orang karna setiap orang memiliki kebutuhan komunikasi interpersonal yang berbeda kita harus mengetahui kebutuhan interpersonal kita sendiri agar dapat mengubah prilaku kita yang tidak sesuai dengan lingkungan kita agar tidak merugikan orang lain.

## 6. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito (2010:70-75) Efektivitas Komunikasi Interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

### 1. Keterbukaan (*Openness*).

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenaan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Kualitas

keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal yaitu:

- 1) Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang-orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut.
- 2) Kedua, mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin agar orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan, dan kita berhak mengharapkan hal ini. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.
- 3) Ketiga, menyangkut “kepemilikan perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang kita lontarkan adalah memang milik kita dan kita bertanggungjawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata Saya (kata ganti orang pertama tunggal)

## 2. Empati (*empathy*)

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami sesuatu

persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kaca mata orang lain. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepiantasnya.

### 3. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.

### 4. Sikap positif (*positiveness*)

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Sikap positif dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap, antara lain:

- 1) Menghargai orang lain
- 2) Berfikiran positif terhadap orang lain
- 3) Tidak menaruh curiga secara berlebihan
- 4) Meyakini pentingnya orang lain
- 5) Memberikan pujian dan penghargaan
- 6) Komitmen menjalin kerjasama



### 5. Kesetaraan (*equality*)

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih cantik atau lebih tampan daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain.

Menurut Mulyono (2011:214) ada beberapa teknik guna mengurangi hambatan agar tercipta hubungan yang efektif yaitu:

- 1) Pesan/ informasi dibuat sejelas mungkin sehingga dapat dimengerti oleh penerima yang mempunyai pandangan dan pengalaman yang berbeda.
- 2) Penggunaan bahasa yang biasa dipakai, sederhana sehingga mudah diterima dimengerti oleh penerima pesan/ penerima informasi.
- 3) Hilangkan kegaduhan atau kebisingan yang ada. Hal ini untuk mengantisipasi kegaduhan komunikasi.
- 4) Buat suasana akrab dan bersahabat, hal ini untuk bisa mengendalikan reaksi emosional seseorang.
- 5) Menggunakan kode-kode atau simbol yang sederhana dengan komunikasi verbal yang cocok. Hal ini untuk mengatasi komunikasi verbal yang tidak konsisten.

- 6) Haruslah peka terhadap dunia dan pengetahuan dari penerima pesan menggunakan tatap muka/ sambung rasa yang mengasyikkan sehingga ketidakpercayaan terhadap pemberi pesan dapat dihilangkan.
- 7) Untuk hal-hal/ bagian-bagian yang penting harus dijelaskan beberapa kali atau berulang kali dengan bentuk yang lain. Hal ini untuk mengatasi ketidakjelasan dari penerima informasi yang tersembunyi.

Menurut Roger yang dikutip oleh Muhammad (2010:176) hubungan interpersonal akan terjadi secara efektif apabila kedua pihak memenuhi kondisi berikut:

1. Bertemu satu sama lain secara efektif
2. Empati secara tepat terhadap pribadi yang lain dan berkomunikasi yang dapat dipahami satu sama lain secara berarti.
3. Menghargai satu sama lain, bersifat positif dan wajar tanpa menilai atau keberatan.
4. Menghayati pengalaman satu sama lain dengan sungguh-sungguh, bersikap menerima atau empati satu sama lain.
5. Merasa bahwa saling menjaga keterbukaan dan iklim yang mendukung dan mengurangi kecendrungan gangguan arti.
6. Memerlihatkan tingkah laku yang percaya penuh dan memperkuat perasaan aman terhadap yang lain.

### **7. Hambatan-hambatan dalam komunikasi Interpersonal**

Komunikasi antar personal adalah komunikasi yang dilakukan antara 2 orang atau lebih, di dalam komunikasi selalu ada hambatan yang dapat

mengganggu kelancaran jalannya proses komunikasi. Sehingga informasi dan gagasan yang disampaikan tidak dapat diterima dan dimengerti dengan jelas oleh penerima pesan atau receiver. Menurut Cangara (2011:145-149) hambatan atau gangguan komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan atas tujuh macam, yaitu:

#### 1. Hambatan Teknis

Hambatan teknis terjadi jika salah satu alat yang digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang ditransmisi melalui saluran mengalami kerusakan.

#### 2. Hambatan Sematik

Hambatan sematik ialah hambatan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan.

#### 3. Hambatan Psikologis

Hambatan psikologis terjadi karena adanya gangguan yang disebabkan oleh adanya persoalan-persoalan yang terjadi dalam diri individu. Misalnya rasa curiga penerima kepada sumber, situasi berduka atau karena kondisi kejiwaan sehingga dalam penerimaan dan pemberian informasi tidak sempurna.

#### 4. Hambatan Fisik

Hambatan fisik ialah hambatan yang disebabkan karena kondisi geografis. Dalam komunikasi interpersonal, hambatan fisik bisa juga diartikan karena adanya gangguan organik, yakni tidak berfungsinya salah satu panca indera pada penerima.



#### 5. Hambatan Status

Hambatan status ialah hambatan yang disebabkan karena jarak sosial diantara peserta komunikasi, misalnya perbedaan status antara senior dan junior atau atasan dan bawahan. Perbedaan ini biasanya menuntut perilaku komunikasi yang selalu memperhitungkan kondisi dan etika yang sudah membudaya dalam masyarakat, yakni bawahan cenderung hormat kepada atasan, atau rakyat pada raja yang memimpinnya.

#### 6. Hambatan kerangka berpikir

Hambatan kerangka berpikir ialah hambatan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang digunakan dalam komunikasi, ini disebabkan karena latar belakang pengalaman dan pendidikan yang berbeda.

#### 7. Hambatan Budaya

Hambatan budaya ialah hambatan yang terjadi disebabkan karena adanya perbedaan norma, kebiasaan dan nilai-nilai yang dianut oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi.

Dari teori diatas dapat diketahui bahwa ada berbagai macam hambatan dalam komunikasi interpersonal. Hambatan tersebut akan berpengaruh dalam penerimaan pesan dan dapat mengakibatkan komunikasi interpersonal tidak berjalan dengan lancar, oleh karena itu dalam melakukan komunikasi interpersonal harus menghindari atau mengantisipasi hambatan- hambatan tersebut agar komunikasi interpersonal dapat berjalan lancar dan tujuan yang ingin dicapai dapat terwujud.

## 8. Konsep Pelayanan

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi.

Moenir (2002:12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Sedangkan menurut Purwodarminto (1996:31) pelayanan adalah perbuatan atau cara seseorang secara tepat dan memuaskan. Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab

melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum (Moenir,2002:12).

Kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dikantor-kantor pemerintah kita akan melihat banyak pegawai yang datang kekantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi, apel siang, sementara pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu.

Kecendrungan lain yang melekat didalam birokrasi adalah kurang diperhatikannya asas keterjangkauan dan pemerataan dalam pelayanan. Secara normatif birokrasi seharusnya memihak kepada golongan miskin atau kelompok-kelompok pinggiran karena merekalah yang perlu dibantu untuk ikut menikmati hasil-hasil pembangunan. Pelayanan yang mudah dan murah merupakan hal yang esensial bagi mereka karena dilihat dari kondisi ekonomis mereka tidak mungkin mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial yang mahal. Sangat disayangkan bahwa dalam kenyataan kita justru melihat bahwa aparatur-aparatur birokrasi cenderung menghindari kelompok miskin karena mereka tidak ingin kehilangan klien-klien yang telah mengutungkan posisi mereka.

Bentuk organisasi Birokrasi yang diharapkan memiliki daya tangkap yang baik terhadap kepentingan-kepentingan umum dalam bentuk-bentuk organisasi-adaptif. Menurut Hidayat dan Suherliy (dalam Kumorotomo,2001:49), ciri-ciri yang terdapat dalam struktur yang organisasi-adaptif antara lain :



1. Berorientasi kepada kebutuhan para pemakai jasa
2. Bersifat kreatif
3. Menganggap sumber daya manusia sebagai modal tetap jangka panjang  
(*Long tern fixed assets*)
4. Kepemimpinan yang memiliki kemampuan mempersatukan berbagai kepentingan dalam organisasi, sehingga dapat menumbuhkan sinergisme.

Untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari para aparatur pemerintahan khususnya pelayanan berupa pengurusan perizinan dan non perizinan merupakan suatu hak masyarakat. Oleh karena kegiatan pelayanan itu menyangkut pemenuhan suatu hak dan kewajiban maka hak itu melekat pada setiap orang. Jadi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya tanpa pandang bulu. Karena setiap orang mendapat pelayanan yang baik dari pada aparatur pemerintahan yang ada disetiap instansi-instansi birokrasi.

Menurut Moenir (2002:40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai khususnya dalam pengurusan perizinan dan non perizinan yang didapat oleh masyarakat antara lain dikarenakan tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/keajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (*santai*), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sedang gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja. Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas dan dampak kepuasan masyarakat terlihat apabila :

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang ‘remeh’ dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.

Selain itu menurut Moenir (2002:41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat ada rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah salah satu tujuan dari public service. Kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan pemerintah terhadap masyarakat menurut Ateng Syafruddin (1999:43) terpenuhi apabila yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama masyarakat menghendaki pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan surat lainnya dikerjakan dalam waktu yang singkat dan biaya yang relatif murah serta mutu yang lebih baik, maka masyarakat akan puas. Tetapi apabila pembuatannya dikerjakan berlarut-larut dan biaya yang dikeluarkan cukup tinggi atau tidak transparan, kemudian mutu surat izin tersebut buruk dan tidak bias dibaca, maka masyarakat tidak akan puas.

#### **B. Definisi Operasional**

1. Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain melalui proses tertentu sehingga tercapai apa yang dimaksudkan atau diinginkan oleh kedua belah pihak.
2. Komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman pesan antara dua orang atau lebih, dengan efek dan *feedback* langsung. Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini adalah komunikasi yang terbentuk antara pihak instansi kepada masyarakat secara langsung sehingga timbul suatu pernyataan yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan pada pelayanan pengurusan surat perizinan.



3. Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

### C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

No	Nama penelitian/ tahun	Judul	Hasil penelitian
1.	Resti Wahidah (2018)	Strategi Komunikasi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Ukm Dalam Melakukan Pembinaan Usaha Mikro Kecil Menengah (Ukm) Di Kabupaten Kepulauan Meranti	Strategi komunikasi Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM menetapkan khalayak dalam melakukan pembinaan UMKM di Kabupaten Kepulauan Meranti adalah dengan melakukan pendataan atau peninjauan ke tempat-tempat pelaku usaha dan menyeleksi usaha-usaha yang layak untuk ikut dalam program pembinaan. Usaha tersebut merupakan usaha yang sudah berkembang, kelancaran dalam memproduksi barang, pelaku usaha yang tidak terlambat dalam pengembalian angsuran pinjaman untuk tambahan modal ke bank, koperasi, atau LKM.
2.	Ade Ayu Nurlaeli (2017)	Komunikasi Interpersonal Pada Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP)	Hasil analisis data menunjukkan bahwa cara komunikasi yang dilakukan antara pimpinan dengan anggota Satpol PP menggunakan koordinasi, mencakup target operasi dan tindakan operasi. Kemudian komunikasi yang dilakukan oleh Satpol PP dengan Pedagang Kaki Lima (PKL) menggunakan pendekatan secara kekeluargaan. Faktor pendukung komunikasi interpersonal Satpol PP yaitu sikap, <i>skill</i> , usia, dan <i>gender</i> . Faktor penghambat komunikasi interpersonal Satpol PP biasanya muncul dari para pelanggar yang keras kepala dan tidak mau mengikuti prosedur yang telah diberikan oleh pemerintah daerah.
4.	Tessa Julien Mahesa (2016)	Strategi komunikasi badan pelayanan terpadu dan penanaman	Perencanaan komunikator dan sasaran komunikasi BPTPM Kota Pekanbaru dalam menerapkan

		Modal dalam menerapkan kebijakan sistem <i>one stop service</i> pada Masyarakat kota pekanbaru	pelayanan dengan sistem OSS adalah melakukan identifikasi khlayak menentukan kredibilitas komunikator agar pesan yang disampaikan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.
--	--	--	--

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu :

1. Penelitian Resti Wahidah (2018), persamaan penelitian ini yaitu sama subyek penelitiannya yang sama-sama mengambil tentang Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Ukm dan pedagang sedangkan perbedaannya dapat dilihat dari objek yaitu menggunakan objek peran komunikasi dan pembinaan.
2. Penelitian Ade Ayu Nurlaeli (2017), persamaan penelitian ini yaitu sama subyek penelitiannya yang sama-sama mengambil tentang Satpol PP dan pedagang serta objek penelitiannya yaitu komunikasi interpersonal sedangkan perbedaannya dapat dilihat dari objek dan subjek penelitiannya.
3. Penelitian Tessa Julien Mahesa (2016), persamaan penelitian ini yaitu sama subyek penelitiannya yang sama-sama mengambil tentang badan pelayanan terpadu dan penanaman Modal sedangkan perbedaannya dapat dilihat dari objek yaitu menggunakan variabel pola komunikasi serta ketentraman dan ketertiban.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang di gunakan penulis kepada penelitian ini adalah metode kualitatif. pertimbangan penulisan memilih pendekatan kualitatif karena pendekatan kualitatif membahas secara mendalam untuk lebih mengetahui fenomena-fenomena tentang aspek kewajiban, perilaku, opini, sikap tanggapan, keinginan dan kemauan seseorang atau kelompok. penulis berusaha mengganti informasi dari lapangan tanpa berusaha mempengaruhi informan. Metode ini juga bersifat subjektif dan tidak memenuhi perhitungan statistik.

Moleong (2010:58) mendefinisikan penelitian sebagai penelitian yang bermaksud untuk fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya motivasi, presepsi, perilaku, tindakan, dan lain-lain, secara holistic dan dengan cara daskripsi dengan kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus dan alamiah dengan memanfaatkan metode yang alamiah.

#### B. Subjek dan Objek penelitian

##### 1. Subjek Penelitian

Moleong (2010: 132) mendeskripsikan subjek penelitian sebagai informan, yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut peneliti mendeskripsikan subjek penelitian bahasa sebagai pelaku bahasa yang merupakan sasaran pengamatan atau informan pada suatu



penelitian yang diadakan oleh peneliti. Subjek yang menjadi penelitian saya adalah :

1. Kepala Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal
2. Kabid Pelayanan
3. Masyarakat yang mengurus surat izin usaha perdagangan

Adapun alasan saya memilih informan tersebut diatas karena sebagai sumber untuk mencari informasi terkait dengan penelitian yang dilakukan dan terkait langsung dalam program pelayanan pedagang sehingga dapat memperoleh informasi yang akurat.

## **2. Objek Penelitian**

Menurut Chaer (2007: 17) Objek penelitian merupakan hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Titik perhatian tersebut berupa substansi atau materi yang diteliti atau di pecahkan permasalahannya menggunakan teori-teori yang bersangkutan. Objek penelitian ini yaitu Komunikasi Interpersonal Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Dalam Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Pekanbaru.

## **C. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal di Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jend. Sudirman No 21 Pekanbaru Riau.

Waktu penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.2. Jadwal Kegiatan Penelitian

NO	JENIS KEGIATAN	Bulan Dan Minggu Ke																KET
		Desember				Januari				Februari				Maret				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan dan Penyusunan UP	X	X	X	X													
2	Seminar UP					X	X											
3	Revisi UP							X	X									
4	Peneliti Lapangan									X	X							
5	Pengolahan Dan Analisis Data											X						
6	Konsultasi Bimbingan												X					
7	Ujian Skripsi													X				
8	Revisi Dan Pengesahan Skripsi														X	X		
9	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi																X	

#### D. Jenis Data

Adapun beberapa sumber data dalam penelitian terbagi menjadi :

##### 1. Data Primer

Yaitu data dan informasi yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh penulis yang bersumber dari subjek penelitian yaitu para karyawan yang di teliti berkaitan dengan yang diteliti, berupa kegiatan mengenai komunikasi interpersonal Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Dalam Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Pekanbaru.

##### 2. Data Sekunder

Yaitu data yang digunakan untuk membantu menjelaskan data primer berupa arsip dan dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan

penelitian, data yang diberikan pihak instansi berupa dokumen.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain :

#### 1. Observasi

Observasi yang digunakan yaitu observasi terus terang atau bersama dalam hal ini, penelitian melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas penelitian. tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak harus terang atau bersama dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang di cari merupakan data yang masih di rasahasiakan. kemungkinan kalau terus terang, maka penelitian tidak akan di ijinan untuk melakukan observasi (Sugiyono, 2012:228)

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden dan jawaban jawaban responden dicatat dan direkam. Dalam penelitian ini penelitian melakukan wawancara terbuka, maka para subjek atau diwawancarai tahu bahwa mereka sedang di wawancarai dan mengetahui pula pada maksud dan tujuan wawancara itu (Meleong, 2010:189)

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Dokumentasi bisa



berbentuk dokumen *public* atau dokumen privat (Kriyantono, 2012:11)

#### **F. Teknik Pengujian Keabsahan Data**

Peneliti menggunakan *triangulation analysis* (analisis triangulasi) yaitu menganalisis jawaban subyek penelitian dengan meneliti autentisitasnya berdasarkan data empiris yang ada. Peneliti menjadi fasilitator untuk menguji keabsahan setiap jawaban berdasarkan dokumen atau data lain, serta alasan yang logis. (Kriyantono, 2012:38). Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2012: 330) triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

Dan pada penelitian ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan informan sesuai dengan kondisi lapangan yang menjadi objek penelitian. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2010:3) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Dalam proses analisis data yang akan dilakukan yaitu menggunakan model interaktif. Inti yang dapat diambil dari analisis interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Bungin, 2012 : 69)

##### 1. Reduksi Data

Diartikan sebagai proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transportasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama

penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data

## 2. Penyajian Data

Adalah sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman tentang penyajian data

## 3. Menarik Kesimpulan/*verifikasi*

Kesimpulan yang diambil akan ditangani secara longgar dan tetap terbuka sebagai kesimpulan yang semula belum jelas kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci, mengakar dan kokoh. Kesimpulan ini juga diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan maksud untuk menguji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokkannya yang merupakan validitasnya.

Model analisis *interaktif* ini sengaja dipilih dan bukannya model analisa *linier* yang dipilih disebabkan oleh sifat dari model analisis interaktif ini yang memungkinkan pengulangan dalam menggali data di lapangan apabila terjadi kekurangan dalam reduksi dan penyajian data. Adapun tujuannya adalah untuk lebih memperdalam proses analisis suatu data. Hal ini berbeda dengan model linier yang menggali datanya hanya bersifat sekali dan tidak bersifat siklus seperti halnya model analisis interaktif.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM - PTSP) Kota Pekanbaru

Dasar Hukum Kelembagaan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru, Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 157 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Bidang Penanaman Modal, Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 40 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal.

Fungsi dari DPM - PTSP adalah Perencanaan dan perumusan kebijakan pelayanan perizinan dan non perizinan serta penanaman modal, Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan serta penanaman modal, Pengkoordinasian, fasilitasi, kerjasama dan promosi penanaman modal.

##### 2. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Pekanbaru

Visi : Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Prima.



Misi :

1. Menciptakan iklim investasi yang kondusif
2. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan
3. Meningkatkan sarana, prasarana dan kualitas SDM aparatur pelayanan
4. Meningkatkan intensitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal
5. Mewujudkan prinsip Good Governance dalam pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

### **3. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru**

#### **a. Kedudukan**

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
3. Kepala Dinas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat dan diberhentikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
4. Sekretariat Dinas dipimpin oleh Sekretaris yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.



5. Bidang dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.
6. Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang bertanggungjawab kepada Sekretaris Dinas.
7. Seksi dipimpin oleh Kepala Seksi yang bertanggungjawab kepada Kepala Bidang.
8. Jumlah dan jenis jabatan fungsional akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

#### **b. Susunan Organisasi**

Susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri dari :

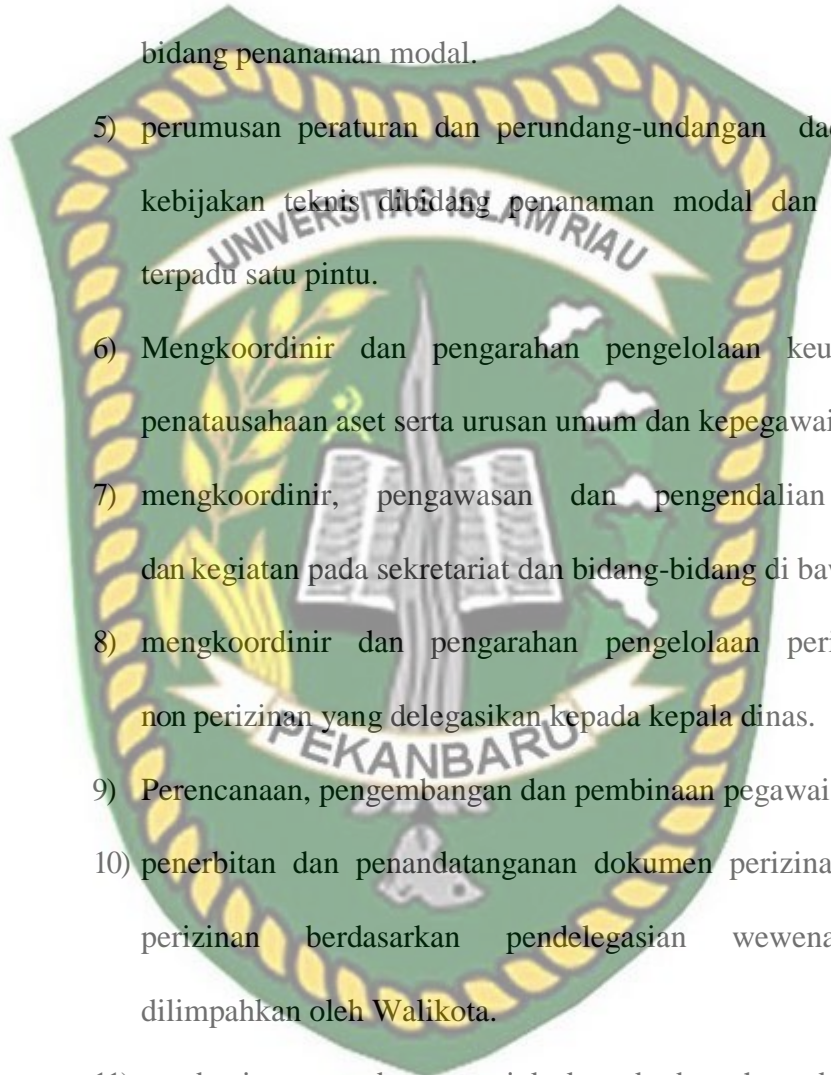
##### **1. Kepala Dinas**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan tugas pembantuan lainnya.

- a. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
  - 1) perumusan dan penetapan visi dan misi serta Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
  - 2) perumusan dan menetapkan kebijakan teknis di bidang

penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

- 3) perumusan dan penetapan Rencana Umum Penanaman Modal.
- 4) pengoordinasian perencanaan promosi daerah dan pelaksanaan bidang penanaman modal.
- 5) perumusan peraturan dan perundang-undangan daerah serta kebijakan teknis dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- 6) Mengkoordinir dan pengarahan pengelolaan keuangan dan penatausahaan aset serta urusan umum dan kepegawaian dinas.
- 7) mengkoordinir, pengawasan dan pengendalian program dan kegiatan pada sekretariat dan bidang-bidang di bawahnya.
- 8) mengkoordinir dan pengarahan pengelolaan perizinan dan non perizinan yang delegasikan kepada kepala dinas.
- 9) Perencanaan, pengembangan dan pembinaan pegawai.
- 10) penerbitan dan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan berdasarkan pendelegasian wewenang yang dilimpahkan oleh Walikota.
- 11) pembagian tugas dan petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
- 12) Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



13) pengevaluasian tugas berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.

14) pelaporan pelaksanaan tugas, saran dan pertimbangan kepada Walikota sebagai bahan evaluasi.

15) pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## 2. Sekretariat

a. Sekretaris mempunyai tugas merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja kesekretariatan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Sekretaris dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :

1) pengoordinasian penyusunan rencana kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2) perencanaan, penyusunan, perumusan dan pelaksanaan serta mengkoordinir pelaksanaan program reformasi birokrasi.

3) penyelenggaraan kegiatan administrasi umum dan kepegawaian, keuangan, penatausahaan aset dan perlengkapan serta penyusunan program.

4) pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan dan pengaturan rapat dinas, upacara serta keprotokolan. pengoordinasian, pembinaan, perumusan laporan tahunan dan evaluasi setiap bidang sebagai pertanggungjawaban.

- 5) pengoordinasian, pembinaan pemeliharaan kebersihan, ketertiban dan keamanan kantor dan lingkungannya, kendaraan dinas serta perlengkapan gedung kantor.
- 6) pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat terdiri dari :

- a. Sub Bagian Umum.
- b. Sub Bagian Keuangan.
- c. Sub Bagian Program.

### 3. Bidang Penanaman Modal

Bidang Penanaman Modal mempunyai tugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan sub urusan penanaman modal. Bidang Penanaman Modal dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :

- a. perumusan dan pelaksanaan program kerja Bidang Penanaman Modal berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- b. perumusan dan pelaksanaan kegiatan Bidang Penanaman Modal sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal.
- c. perumusan Rencana Umum Penanaman Modal Daerah.
- d. perumusan dan pelaksanaan pengkajian potensi dan iklim investasi daerah.
- e. pelaksanaan fasilitasi, kerjasama penanaman modal antara dunia

usaha

- f. fasilitasi dan koordinasi bahan promosi untuk peluang investasi dengan dunia usaha lain.
- g. pelaksanaan dan produk unggulan daerah.
- h. Perumusan dan pengoordinasian bahan kerjasama untuk menciptakan peluang investasi dan penanaman modal.
- i. pelaksanaan sosialisasi peraturan perundangan dan bahan bimbingan teknis penanaman modal.
- j. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Penanaman Modal terdiri dari :

- a. Seksi Pengkajian Potensi dan Iklim Investasi.
- b. Seksi Promosi Penanaman Modal.
- c. Seksi Fasilitasi dan Kerjasama Penanaman Modal.

Setiap Seksi sebagaimana dimaksud, masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Penanaman Modal.

#### **4. Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan**

- a. Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mempunyai tugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan sub urusan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- b. Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :



- 1) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- 2) perumusan dan pelaksanaan rencana dan program Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
- 3) pelaksanaan peraturan, pedoman/petunjuk teknis dan kebijakan terkait pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah didelegasikan.
- 4) Pelaksanaan koordinasi atas penyusunan standar pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah didelegasikan.
- 5) Pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan terkait perizinan dan non perizinan
- 6) pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 7) Pengoordinasian pelayanan front office perizinan dan non perizinan.
- 8) pelaksanaan pengelolaan data dan informasi perizinan dan non perizinan.
- 9) pelaksanaan sosialisasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 10) Pelaksanaan koordinasi terhadap penanganan pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 11) pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan terdiri dari :

- a. Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan.
- b. Seksi Pelayanan Perizinan.
- c. Seksi Pelayanan Non Perizinan.

Setiap Seksi sebagaimana dimaksud, masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

a. Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan

1. Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan mempunyai tugas membantu kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam melaksanakan sub urusan pelayanan informasi dan pengaduan.
2. Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi:
  - a. penyusunan dan pelaksanaan program kerja Seksi Informasi dan Pengaduan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
  - b. pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyelenggaraan informasi pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.
  - c. penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dengan prinsip koordinasi.
  - d. pelaksanaan survey kepuasan masyarakat atas pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan.
  - e. penyusunan pedoman pelaksanaan tugas kegiatan informasi dan

pengaduan.

- f. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Seksi Pelayanan Perizinan

1. Seksi Pelayanan Perizinan mempunyai tugas membantu kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam melaksanakan sub urusan pelayanan perizinan.
2. Pelayanan Perizinan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
  - a. penyusunan dan pelaksanaan program kerja Seksi Pelayanan Perizinan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
  - b. pelaksanaan koordinasi dalam rangka pelayanan perizinan yang telah didelegasikan.
  - c. penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu terhadap perizinan yang telah didelegasikan.
  - d. penyusunan pedoman pelaksanaan tugas kegiatan pelayanan perizinan.
  - e. pelaksanaan pengolahan administrasi pelayanan perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan keamanan berkas.
  - f. pelaksanaan penyederhanaan berkas persyaratan, jumlah dan jenis perizinan bersama-sama dengan unsur terkait lainnya sesuai



ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- g. pelaksanaan pengelolaan data perizinan sesuai jenis layanan.
- h. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Seksi Pelayanan Non Perizinan

1. Seksi Pelayanan Non Perizinan mempunyai tugas membantu kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam melaksanakan sub urusan pelayanan non perizinan.
2. Seksi Pelayanan Non Perizinan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
  - a. penyusunan dan pelaksanaan program kerja Seksi Pelayanan Non Perizinan berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
  - b. pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan non perizinan secara terpadu.
  - c. pelaksanaan penyusunan kebijakan teknis pelayanan non perizinan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
  - d. pelaksanaan pengelolaan data pelayanan non perizinan sesuai jenis layanan.
  - e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## 5. Bidang Pengendalian

Bidang Pengendalian mempunyai tugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan sub pengendalian. Bidang Pengendalian dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :

- a. perumusan dan pelaksanaan program kerja Bidang Pengendalian berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- b. perumusan konsep kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis mengenai pengendalian.
- c. pelaksanaan pembinaan, pengawasan, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- d. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pengendalian terdiri dari :

- a. Seksi Pembinaan.
- b. Seksi Pengawasan
- c. Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan.

Setiap Seksi sebagaimana dimaksud, masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pengendalian.

a. Seksi Pembinaan

1. Seksi Pembinaan mempunyai tugas membantu kepala Bidang Pengendalian dalam melaksanakan sub urusan pengendalian.
2. Seksi Pembinaan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
  - a. penyusunan dan pelaksanaan program kerja Seksi Pembinaan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
  - b. pelaksanaan koordinasi dalam rangka pembinaan penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
  - c. pelaksanaan pembinaan terhadap kegiatan investasi di daerah serta perizinan dan non perizinan sesuai ketentuan yang berlaku.
  - d. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Seksi Pengawasan

1. Seksi Pengawasan mempunyai tugas membantu kepala Bidang Pengendalian dalam melaksanakan sub urusan pengawasan.
2. Seksi Pengawasan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
  - a. penyusunan dan pelaksanaan program kerja Seksi Pengawasan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
  - b. pelaksanaan koordinasi dalam rangka pengawasan penanaman



modal serta penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.

- c. pelaksanaan pengawasan terhadap kegiatan investasi di daerah serta perizinan dan non perizinan sesuai ketentuan yang berlaku.
- d. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan

1. Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas membantu kepala Bidang Pengendalian dalam melaksanakan sub urusan monitoring, evaluasi dan pelaporan.
2. Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi:
  - a. perencanaan dan pelaksanaan program kerja Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
  - b. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan penanaman modal serta penyelenggaraan perizinan dan non perizinan.
  - c. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## B. Hasil Penelitian

Dalam berkomunikasi, tentunya harus ada ilmu atau keahlian didalamnya, supaya pesan yang hendak disampaikan dapat tersampaikan dengan baik. Ilmu

komunikasi adalah upaya atau suatu usaha yang sistematis untuk pembentukan asas-asas penyampaian informasi dan untuk membentuk pendapat dan juga sikap. Sehingga komunikasi dapat dikatakan sebagai upaya yang teratur untuk merumuskan sebuah pesan yang akan disampaikan dan diharapkan timbulnya *feedback* (Effendy, 2008).

Memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha terpadu merupakan suatu memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha yang sangat kompleks, perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha publik.

Kualitas pelayanan publik di bidang perizinan usaha memainkan peranan penting dalam menarik investor untuk menanamkan modalnya di suatu daerah. Kualitas memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha sendiri juga dapat diidentifikasi dari peraturan pemerintah daerah dalam mendukung sekaligus memberikan legitimasi lembaga perizinan di daerah untuk memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha secara lebih efisien dan efektif.

Dalam hal penyediaan memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha, petugas birokrasi seringkali memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Jika mekanisme yang rumit terus tetap berjalan, otomatis membuat masyarakat menjadi malas dan enggan dalam mengurus perizinan.

Keberadaan Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat umum, dunia

usaha dan juga pemerintah itu sendiri. Bagi masyarakat, dengan adanya Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru masyarakat dapat memperoleh memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha publik yang lebih baik serta mendapatkan kepastian dan jaminan hukum serta kemudahan dalam perizinan usaha. Sementara itu keberadaan Kantor Dinas Perizinan Kota Pekanbaru mampu mengurangi beban administratif, karena memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha yang lebih efisien dan efektif sehingga mengurangi beban satuan kerja perangkat daerah (SKPD) lain serta menghindari adanya duplikasi memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha perizinan dan non perizinan, selain itu juga berdampak positif terhadap peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) karena masyarakat akan semakin percaya dengan pelayanan publik pemerintah khususnya Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru. Metode Pelayanan Perizinan dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha Satu Atap (PTSA).

Upaya dalam memberikan memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha publik yang berkualitas yang merupakan harapan masyarakat dan sekaligus tujuan dari Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal. Maka dari itu, diperlukan Strategi Komunikasi pelayanan publik mengenai prosedur, kepastian waktu dan biaya pelayanan agar pelayanan dapat berjalan optimal.

Strategi Komunikasi dalam Memberikan pelayanan Tata Cara Perizinan Usaha di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru yang dianalisis meliputi prosedur pelayanan tata cara perizinan usaha, prasyarat



memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha, perincian biaya memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha, waktu penyelesaian pelayanankan tata cara perizinan usaha, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, janji memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha, standar memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha dan lokasi memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha sebagai indikator pengukur yang dideskripsikan sesuai dengan pernyataan/persepsi dai beberapa informan tentang strategi komunikasi dinas perizinan kota Pekanbaru.

Strategi komunikasi dan penyelenggaraan pelayanankan tata cara perizinan usaha publik adalah pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan Komunikasi. Pemberi layanan harus dapat memberikan Komunikasi secara jelas kepada masyarakat agar masyarakat dapat turut andil dalam rangka pengawasan akan kebijakan -kebijakan yang dibuat oleh instansi terkait. Hal ini dapat berimplikasi terhadap rasa nyaman yang didapat oleh masyarakat selaku pengguna pelayanankan tata cara perizinan usaha.

Menurut Devito (2010:70-75) Efektivitas Komunikasi Interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

### 1. Keterbukaan (*Openness*).

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenaan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal yaitu:

Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang-orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Taufik Rahmat, SE., MSi Kepala Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal, menyatakan bahwa:

*“Pemberian komunikasi tentang kebijakan dan perencanaan memang kami belum sebarakan kepada masyarakat. Hal ini karena kantor ini yang masih baru dan pegawai-pegawai yang masih baru jadi masih sementara dalam proses pengerjaan pemberian informasinya”*

Hal senada juga dilontarkan oleh pengguna layanan Bapak Ruslan R, menyatakan bahwa:

*“Mengenai proses perencanaan dan kebijakan - kebijakan yang ada di kantor ini belum diketahui masyarakat, belum pernah kami melihat yang seperti itu. Proses perencanaan dan pembuatan kebijakan kami belum*

*pernah menemukannya di kantor ini, pemberian Komunikasi di web kantor ini pun cuma persyaratan administrasi dan prosedurnya.”*

Kedua, mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin agar orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan, dan kita berhak mengharapkan hal ini. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab di Badan Perizinan terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru bahwa kinerja pejabat yang ada sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian menunjukkan bahwa para pejabat/pegawai sudah bertugas sesuai bidang kerjanya masing-masing dalam melayani masyarakat. Berkaitan dengan hal ini, berikut penuturan A. Muh.Gari Baldi Aziz, SE menyatakan bahwa :

*“Lingkungan instansi tempat saya bekerja sudah baik dalam memberikan pelayanan dengan adanya pembagian wilayah kerja atau tupoksi pada setiap pegawai yang ada, baik itu staff, pegawai tetap maupun pegawai kontrak”.*

Adapun pendapat dari Bapak Abdul Halim selaku staff pelayanan, menyatakan bahwa :

*“Pegawainya sudah bagus dalam melayani, mereka juga tanggap dan tepat waktu dalam melayani masyarakat”.*



Hal senada juga diutarakan oleh Bapak Budianto dan Bapak Arsyad selaku pengguna layanan, menyatakan bahwa :

*“Sudah bagus pelayanannya, pegawai-pegawai yang di loket pelayanan juga tanggap dan dapat memberikan Komunikasi yang akurat jika ada keluhan, petugas -petugas di loket juga sudah ada jika sudah masuk jam kerjanya”*

Berdasarkan petikan wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pejabat kantor atau pegawai di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru sudah melakukan tanggung jawabnya dengan baik. Pegawai yang ada di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru sudah dapat memberikan kenyamanan dalam memberikan komunikasi ketika melayani masyarakat serta tepat waktu dalam memberikan pelayanankan tata cara perizinan usaha jika sudah masuk jam kerjanya. Janji memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha adalah kepastian jadwal memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha setiap hari kerja yang dimulai pada saat awal memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha sampai berakhirnya pelayanankan tata cara perizinan usaha.

Ketiga, menyangkut “kepemilikan perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang kita lontarkan adalah memang milik kita dan kita bertanggungjawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata Saya (kata ganti orang pertama tunggal)

Strategi penyelenggaraan memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha juga mensyaratkan bahwa pelaksana Memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha publik memiliki pengetahuan tentang permasalahan dan komunikasi yang relevan dengan kegiatan memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha. Pemberi pelayanankan tata cara perizinan usaha harus siap menerima saran dan kritikan, terutama dari masyarakat yang merupakan kebutuhan utama agar aparaturnya memahami aspirasi riil masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Kantor Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dapat dikatakan bahwa keterbukaan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru belum sepenuhnya transparan dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dilihat dari ketidaktahuan masyarakat akan proses perencanaan, kebijakan-kebijakan yang ada di Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru.

Strategi dalam konteks penyelenggaraan memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha publik adalah terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Jadi secara konseptual, strategi dalam penyelenggaraan memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha publik adalah segala kegiatan pelayanankan tata cara perizinan usaha yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanankan tata cara perizinan usaha publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanankan tata cara perizinan usaha maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua

pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dipahami oleh penerima kebutuhan memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha.

## 2. Empati (*empathy*)

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kaca mata orang lain. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepiantasnya.

Prosedur memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pengguna layanan untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki untuk mengurus surat izin. Setiap pengguna pelayanan tata cara perizinan usaha mengharapkan bisa melewati prosedur yang mudah dan sederhana dalam menerima memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha.

Prosedur memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha dalam hal ini, merujuk kepada suatu keadaan dimana berbagai prosedur untuk mendapatkan memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha menjadi jelas kepada pengguna



memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha sehingga pengguna memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha dengan mudah memahami berbagai prosedur yang harus dilalui dalam pemberian pelayanan tata cara perizinan usaha. Keadaan seperti ini akan membuat para pengguna pelayanan tata cara perizinan usaha mematuhi berbagai prosedur memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha yang ditentukan. Prosedur memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha yang lengkap dan terperinci serta dipahami dan diaplikasikan dengan baik akan mempermudah proses memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha yang dilaksanakan. Tata Cara Perizinan :

Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru menetapkan standar untuk mekanisme penyelenggaraan perizinan. Untuk prosedur penyelenggaraan perizinan Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal telah menentukan standar sebagai berikut:

- a. Pemohon mendatangi bagian Komunikasi untuk memperoleh informasi seputar izin yang akan di butuhkan beserta syarat-syaratnya;
- b. Bagian Komunikasi memberikan formulir pendaftaran untuk diisi oleh pemohon;
- c. Pemohon mengajukan formulir pendaftaran dan berkas permohonan di loket pendaftaran;
- d. Pegawai di loket pendaftaran menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan, berkas yang lengkap akan diregistrasi dan selanjutnya pemberian nomor register dan tanda terima sedangkan berkas yang tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.

- e. Loker Pelayanan (Badan Perizinan ) akan mengadakan validasi dokumen berkas, jika dinyatakan valid maka dijadwalkan untuk mengadakan rapat dan peninjauan lapangan Tim Teknis.
- f. Tim Teknis mengadakan peninjauan lokasi dengan membuat Berita Acara Pemeriksaan Lapangan (BAPL) dan mengadakan Rapat Tim Teknis, apabila :
  - 1) Dinyatakan layak, maka diproses lebih lanjut yang dituangkan dalam rekomendasi Tim Teknis.
  - 2) Dinyatakan tidak layak, maka berkas permohonan dikembalikan disertai surat alasan yang diketahui oleh Tim Teknis.
- g. Tim teknis menyerahkan Rekomendasi beserta lampirannya berupa BAPL SKRD dan SSRD di Loker Pelayanan untuk diproses lebih lanjut serta menghubungi pemohon untuk melakukan pembayaran Retribusi di Loker Bank Sulsel berdasarkan surat ketetapan retribusi daerah dari tim teknis.
- h. Selanjutnya Loker Pelayanan melakukan input data dan pencetakan naskah surat izin.
- i. Bidang Pelayanan Perizinan melakukan koreksi dan paraf Surat Izin
- j. Kepala Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal melakukan penandatanganan surat izin.
- k. Pemohon menerima Surat Izin di Loker Penyerahan Izin.

Mekanisme memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha perizinan dianggap telah lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya yang mengharuskan masyarakat untuk mendatangi banyak kantor yang bisa memiliki prosedur berbeda

di setiap instansi. Sudah menjadi kewajiban bagi pegawai yang bertugas di bagian front office untuk bukan hanya melayani tetapi juga membantu masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan.

Menurut hasil wawancara dengan A. Muh. Gari Baldi, SE selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan bahwa :

*“Segala hal mengenai prosedur sudah kami berikan kepada masyarakat. Kami juga telah memasang alur-alur pengurusan surat izin di berbagai tempat di kantor ini. Masyarakat datang untuk mendaftar dan melengkapi berkas setelah turun rekomendasi dari tim teknis langsung kami hubungi untuk membayar di bank , kantor yang didatangi Cuma kantor ini jadi sudah tidak ribet”.*

Hal ini diperkuat dengan wawancara dengan Ibu Ir. Hj. Dahlia Kantoro, MSi selaku Sekertaris, bahwa

*“Pada dasarnya semua prosedur di kantor ini sama, semua pelanggan yang datang memohon untuk membuat surat izin usaha hampir prosedurnya sama cuma persyaratannya berbeda. Mereka isi formulir lalu lengkapi berkas yang ada di persyaratan lalu kalau adami turun rekomendasinya tinggal bayar di bank. Alur-alur pembuatan suratnya juga sudah kami tempel di ruang tunggu”.*

Hal yang serupa juga dikemukakan oleh Bapak Ibrahim narasumber dari masyarakat, menyatakan bahwa:

*“Alur prosedurnya sudah ada di terpajang di kantor dan sekarang sudah lumayan lancar,tidak perlu banyak kantor yang didatangi”.*



Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Kantor Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru sudah dipublikasikan dengan baik dan dapat dipahami oleh pengguna pelayanan. Tata cara perizinan usaha dalam membuat surat izin dan juga dari hasil observasi langsung yang dilakukan, menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan oleh Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru pada masyarakat dianggap telah lebih baik dan cukup jelas. Karena masyarakat di arahkan oleh petugas pemberi pelayanan tata cara perizinan usaha untuk mengurus dan menjalankan prosedur yang diberikan. Berkat memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha satu pintu pula jadi birokrasi yang dilalui hanya Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal itu sendiri. Jadi masyarakat tidak perlu ke kantor dinas yang berkaitan dengan surat izin usahanya.

### 3. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.

Persyaratan Teknis dan Tata Cara Perizinan Usaha merupakan prasyarat pelayanan yang harus dipenuhi terlebih dahulu untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan. Agar persyaratan teknis dan Tata Cara Perizinan Usaha dapat dipenuhi dengan baik oleh pengguna layanan maka kejelasan tentang persyaratan-persyaratan tersebut sangat diperlukan. Melalui

persyaratan teknis dan Tata Caranya yang diterapkan akan memperlancar proses pelayanan sesuai dengan tatalaksana pelayanan yang ditetapkan dan akan berdampak pada hasil pelayanan yang prima.

Persyaratan Teknis dan Taca Cara Perizinan Usaha yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat dan akan mempermudah pelanggan atau pengguna layanan dalam memahami dan memenuhinya sebagai konsekuensi dari kebutuhan akan pelayanan yang harus dipatuhi.

Menurut hasil wawancara dengan Bapak A. Muh. Gari Baedi Azis, SE. Selaku Subbidang Pelayanan Perizinan, menyatakan bahwa:

*“Segala bentuk Tata Cara Perizinan Usaha sudah dipublikasikan pada masyarakat. Sudah dibuatkan brosur-brosur yang disiapkan di bagian depan kantor tentang perihal apa saja yang harus disiapkan untuk mengurus surat izin. Jadi tinggal masyarakat siapkan persyaratannya”.*

Hal ini diperkuat dengan wawancara dengan Bapak Drs. Andi Momang Tisi. selaku sub bidang Penanaman Modal :

*“Masalah persyaratan sudah disiapkan beberapa papan informasi di bagian depan kantor, jadi kalau masyarakat mau urus surat izinnya langsung dapat melihat persyaratannya. Kami juga sudah berikan dalam bentuk website, jadi masyarakat tanpa harus ke kantor sudah dapat mengetahui apa mengenai kantor ini”.*

Hal senada juga dilontarkan oleh Bapak Ruslan selaku pengguna layanan, menyatakan bahwa:

*“Bentuk keterbukaan persyaratannya sudah bagus, sudah ada pemberitahuan di kantornya, persyaratannya juga tidak dipersulit”*

Kemudian pernyataan Bapak Imran dan Ibu Syamsiah selaku pengguna layanan, bahwa:

*“Persyaratannya administrasinya mudah dibaca, sudah terpajang di kantor ini. Jadi tinggal dilengkapi persyaratannya.persyaratan urus surat izin usahanya tidak terlalu banyak, hanya perlurekomendasi dari lurah dan persyaratan teknis lainnya”.*

Berdasarkan petikan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari proses pemberian Komunikasi mengenai persyaratan teknis dan tata cara perizinan usaha mengenai pelayanan surat izin usaha di Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik, berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian menunjukkan keseriusan pegawai dalam melayani masyarakat dengan pemberian komunikasi mengenai persyaratan teknis dan tata caranya sudah berjalan sebagaimana mestinya dengan banyaknya banner yang dipajang di ruangan kantor Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru.

#### **4. Sikap positif (*positiveness*)**

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Sikap positif dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap, antara lain: Menghargai orang lain, Berfikiran positif terhadap orang lain, Tidak menaruh curiga secara berlebihan, Meyakini pentingnya orang lain, Memberikan pujian dan penghargaan dan Komitmen menjalin kerjasama



Keseluruhan biaya yang harus dibayar untuk mendapatkan suatu bentuk perizinan usaha harus dirinci dengan jelas sehingga, pengguna Tata Cara Perizinan Usaha tidak bertanya-tanya tentang keseluruhan biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan suatu bentuk tata cara perizinan usaha. Kejelasan ini akan memudahkan pengguna izin memahami dengan jelas keseluruhan biaya perizinan usaha yang dibutuhkan sehingga tidak menimbulkan kecurigaan terhadap biaya tata cara perizinan usaha yang ditetapkan. Perincian biaya tata cara perizinan usaha yang jelas dan tepat sangat membangun kepercayaan pengguna perizinan usaha dalam memenuhi biaya yang dikenakan dalam izin usaha.

Para pemberi tata cara perizinan usaha yang mampu memberikan perincian biaya tata cara perizinan usaha yang ditujukan untuk melayani setiap pengguna perizinan yang selalu berkepentingan dalam hal perizinan usaha, jelas akan mencerminkan mekanisme yang teratur dalam ketetapan biaya operasional perizinan usaha yang mudah dipahami dan dapat dipenuhi oleh pengguna izin usaha yang dikenakan biaya tata cara perizinan usaha secara pelayanan atas jasa tata cara perizinan usaha yang diberikan. Dari kejelasan dan ketepatan biaya yang diwujudkan dalam hal perizinan usaha akan memberikan nilai yang positif dari suatu jasa tata cara perizinan usaha yang diberikan dan dirakan pula oleh kedua belah pihak baik yang memberikan tata cara perizinan usaha maupun pengguna layanan sebagai suatu penghargaan.

Menurut hasil wawancara dengan Bapak H. Taufik Rahman, SE., MSi selaku Kepala Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal, menyatakan bahwa:

*“Persoalan biaya tidak semuanya sama karena lokasi dan luas tanah lokasi usaha berbeda, tiap surat izin dilihat dari lokasinya dan itupun biayanya ditentukan oleh tim teknis dari SKPD yang bersangkutan, mereka yang melihat tempatnya, mengukur berapa luas tanahnya, apakah layak atau tidak diberikan izin, jadi bukan dari kantor ini yang tentukan nominalnya, karena kantor ini mengurus masalah administrasinya”.*

Menurut hasil wawancara dengan Bapak A. M. Gari Baldi Azis, SE selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, menyatakan bahwa:

*“Persoalan biaya tidak semuanya sama karena lokasi dan luas tanah lokasi usaha berbeda, tiap surat izin dilihat dari lokasinya dan itupun biayanya ditentukan oleh tim teknis dari SKPD yang bersangkutan, mereka yang melihat tempatnya, mengukur berapa luas tanahnya, apakah layak atau tidak diberikan izin, jadi bukan dari kantor ini yang tentukan nominalnya, karena kantor ini mengurus masalah administrasinya”.*

Kemudian pernyataan dari Bapak Andi. Ilham, SE, selaku Bidang Data dan Pengendalian, menyatakan bahwa :

*”Biaya yang diperlukan untuk surat izin ditentukan sama dinas yang terkait dan untuk perincian biayanya dihitung oleh dinasnya sendiri. Ada rumus tersendiri dari perwali yang diturunkan sama dinasnya itu jadi mereka langsung memberikan berapa banyak biaya yang harus dibayar oleh pemohon izin”*

Kemudian pernyataan dari bapak Ruslan selaku pengguna layanan, menyatakan bahwa :

*“Pembayarannya kami langsung diberitahu sama pegawainya, jadi kita patuhi saja dan alur pembayarannya kami tidak tahu, karena kami langsung terima saja dari loket berapa nilanya lalu membayar”.*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa mengenai pemberian informasi perician biaya pelayanan di Bada Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru belum bisa dikatakan baik dikarenakan ketidaktahuan masyarakat pengguna layanan dalam merincikan biaya yang mereka keluarkan untuk surat izin usaha.

#### **5. Kesetaraan (*equality*)**

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih cantik atau lebih tampan daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara Artinya, pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain.

Jangka waktu penyelesaian layanan adalah rentan waktu yang diberikan kepada pengguna layanan dalam menyelesaikan suatu jenis pelayanan yang diberikan. Kejelasan akan waktu pelayanan merupakan salah satu wujud pelayanan yang prima. Adanya kejelasan tentang berapa lama waktu proses pelayanan akan memberikan kepastian kepada pengguna layanan kapan suatu jenis pelayanan dapat terselesaikan. Hal ini dapat berdampak pada kepercayaan



yang ada di masyarakat pada sebuah pelayanan publik tersebut. berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. A. Pangerang P., menyatakan bahwa :

*“Semenjak berdirinya kantor, proses penyelesaian layanan sudah sesuai standar yaitu 6 hari kerja. Meskipun ter kadang lebih lama dikarenakan banyaknya permohonan surat izin usaha perdagangan yang masuk di kantor”.*

Kemudian pernyataan dari Bapak Rahman selaku pengguna layanan, menyatakan bahwa :

*“Saya sudah memohon sejak 2 minggu yang lalu namun belum keluar surat izinya, kepastian penyelesaian surat izin kami tidak diberitahukan”.*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa bada Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru belum bisa dikatakan baik dalam hal pemberian kepastian penyelesaian perizinan kepada pelanggan, masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat merupakan akan keterlambatan penyelesaian surat izin menjadi indikatornya.

Proses penyelenggaraan tata cara perizinan usaha publik diselenggarakan oleh berbagai pejabat dalam suatu organisasi publik. Setiap pejabat memiliki kewenangan serta tanggung jawab tertentu untuk memberikan tata cara perizinan usaha dalam jenis perizinan usaha tertentu. Kejelasan tentang pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab untuk bidang pengelola perizinan dan untuk memberi kepastian penggunaan perizinan usaha kepada siapa dia mendapat perizinan.

Melalui tanggung jawab yang ditampilkan atau ditunjukkan oleh pejabat atau pegawai yang bertugas dalam memberikan pelayanan akan memberikan kepastian dan kejelasan bagi pengguna perizinan usaha mengenai tata cara perizinan usaha yang diberikan dan menimbulkan kepercayaan bagi masyarakat dalam setiap pengurusan. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam tata cara perizinan usaha akan sangat memegang peranan penting dalam membangun kepercayaan pengguna perizinan usaha, maka dari itu setiap kebutuhan dan tanggapan dari masyarakat akan jasa tata cara perizinan usaha yang diberikan menjadi tanggung jawab pejabat yang berwenang untuk memenuhi dan melakukan perubahan sesuai dengan tuntutan akan tata cara perizinan usaha yang terbaik sebagai prioritas yang harus diwujudkan.

Pengguna pelayanan tata cara perizinan usaha harus mengetahui kejelasan tentang hal tersebut sehingga tidak mengganggu proses tata cara dalam memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha. Janji memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha merupakan suatu komitmen antara pemberi pelayanan tata cara perizinan usaha dalam membangun kepastian dan kepercayaan atas jasa memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha yang diberikan, yang diwujudkan secara tertulis dan dikomunikasikan kepada pelanggan atau pengguna pelayanan tata cara perizinan usaha.

Kepercayaan pelanggan atau masyarakat akan semakin tinggi terhadap organisasi dalam memberikan tata cara perizinan Usaha jelas sangat ditentukan oleh janji pelayanan yang dibangun secara tepat dan dilaksanakan pula secara tepat. Dalam artian memberikan tata caranya itu harus dilaksanakan secara efektif

dan memberikan manfaat dan kepuasan bagi pelanggan dan masyarakat dalam menerima tata cara perizinan usaha dalam berbagai bentuk memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha sesuai dengan tugas yang dijalankan. Adapun pernyataan dari Bapak Harly, menyatakan bahwa:

*“Saya ini dijanji terbit izin usahanya enam hari kerja tapi sudah lewat enam hari masih belum terbit, belum selesai sesuai petunjuknya”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ir. Abu Sofian, MSP. Selaku Sub bidang pengelola Perizinan mengatakan bahwa:

*“Dalam mensosialikan yang diberikan kepada masyarakat, kami selalu mengutamakan kepuasan masyarakat. Mulai dari ketepatan jam kerja pegawai dalam melayani masyarakat hingga janji penyelesaian waktu pengurusan surat izin usaha.”*

Berdasarkan petikan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha yang diberikan oleh Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru belum terlaksana dengan baik, masyarakat masih banyak memiliki keluhan akan ketidak tepatan memberikan pelayanan tata cara yang diberikan Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru.

Standar tata cara perizinan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai acuan penilaian kualitas tata cara perizinan sebagai komitmen dari pihak penyedia pelayanankan tata cara perizinan usaha kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Standar tata cara perizinan usaha ini harus dipublikasikan kepada pengguna pelayanankan tata cara perizinan usaha



sehingga pengguna pelayanan tata cara perizinan usaha memahami dengan jelas standar tata cara perizinan usaha yang digunakan.

Standar tata cara perizinan usaha juga tidak terlepas dari penetapan target waktu tata cara perizinan usaha dapat terselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara tata cara perizinan. Hal ini berimplikasi pula terhadap persepsi pengguna pelayanan tata cara perizinan usaha tentang baik buruknya kualitas memberikan tata caranya yang diinginkan. Standar tata cara perizinan usaha yang ditetapkan menentukan dan memberikan pedoman bagi pencapaian target yang telah ditetapkan dan merupakan ukuran juga bagi kinerja perizinan. Pernyataan dari Bapak A.Muh. Gari Baldi Azis, SE selaku Kepala Bidang pelayanan Perizinan, bahwa:

*“Kantor ini dengan direvisi standar operasional prosedurnya, jadi masih menggunakan standar operasional yang lama. Jadi standar yang kami pasang di depan kantor standar prosedurr yang lama”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yadi selaku pengguna tata cara izin usaha yang mengatakan bahwa :

*“Standar prosedur tata caranya sudah ada tapi tentang standar biaya dan waktunya dan yang lainnya masih belum dipajang di kantor ini. Saya belum tahu bagaimana standar operasional prosedurnya ini kantor yang ada hanya persyaratan dan alur prosedurnya sementara biaya dan waktunya belum jelas”*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis dapat dikatakan keterbukaan standar Tata Cara Prizinan Usaha yang dilakukan oleh

Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru belum bisa dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari belum terpublikasikannya semua standar tata cara perizinan usaha yang ada di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru yang seharusnya menjadi tolak ukur dari penilaian pengguna tata cara perizinan usaha terhadap instansi terkait.

Lokasi tata cara perizina usaha adalah suatu tempat yang digunakan oleh suatu badan pelayanan publik dalam memberikan tata cara perizinan usaha. Bagi pengguna pelayanan, lokasi tata cara perizinan usaha harus jelas dan mudah dijangkau sehingga tidak perlu repot untuk mencari guna mendapatkan pelayanan. Adapun lokasi pelayanan tata cara perizinan usaha harus memenuhi standar pelayanan yang mudah dijangkau dan memberikan kenyamanan kepada para pengguna tata cara perizinan ketika melakukan pengurusan. Disamping itu, lokasi tata acara perizinan harus dilengkapi fasilitas yang dapat menunjang proses bagi pelanggan.

Lokasi tata cara perizinan usaha yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai akan memberikan kemudahan bagi pengguna usaha yang memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha secara cepat dan tepat. Lokasi tata cara perizinan usaha juga akan sangat menentukan kualitas pemberian tata cara itu kepada pelanggan atau pengguna tata cara perizinan, oleh karena itu pada umumnya setiap organisasi terus berupaya untuk memberikan sosialisas tata cara perizinan usaha terbaik melalui penataan lokasi tata cara perizinan usaha agar sesuai dengan harapan pengguna perizinan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai lokasi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru bahwa kondisi di kantor tempat melakukan pelayanan tata cara izin belum bisa dikatakan baik, berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian bahwa kantor Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru masih mempunyai banyak kendala, luas kantor yang kecil serta seringnya listrik padam di kantor ini menghambat segala jenis urusan penyelesaian surat izin. Berkaitan dengan hal ini, berikut penuturan Bapak Ir. Abu Sofian, MSP. Selaku Sub bidang pengelola Perizinan menyatakan bahwa:

*“Letak kantor ini cukup susah dijangkau karena ada di bagian paling belakang kantor gabungan dinas, kantor perizinan terpadu semacam ini yang mengurus berbagai macam perizinan harusnya disediakan tempat tersendiri oleh pemerintah kota. Ada ratusan permohonan surat izin masuk setiap hari menjadi kendala tersendiri bagi kantor dengan kantor berukuran kecil seperti ini”.*

Pernyataan yang hampir sama dilontarkan Bapak Abdul Halim selaku staff pelayanan, menyatakan bahwa :

*“Kantor ini memang sedikit sulit dalam memberikan pelayanan yang maksimal, seringnya listrik padam di kantor ini merupakan kendala yang menghambat proses pengurusan. Lahan yang disediakan oleh pemerintah kota terbilang kecil untuk sebuah kantor perizinan terpadu”.*

Adapun pendapat dari bapak Arsyad selaku pengguna layanan, menyatakan bahwa:



*“Kantor ini cukup terkendala dengan waktu penyelesaian surat izin usahanya, saya saja sudah 2 kali ke kantor ini menanyakan surat saya yang diurus tapi belum selesai juga katanya”.*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Lokasi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru belum bisa dikatakan baik hal ini dikarenakan kantor Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru letaknya yang kurang strategis serta banyaknya keluhan yang ada di masyarakat tentang seringnya pengurusan surat izin tertunda akibat listrik yang sering padam di kantor ini

#### **B. Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terdapat strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha dapat terukur bagi instansi pemberi Tata Cara Perizinan Usaha adalah dengan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan. Strategi apa yang apa saja digunakan (BPTDPM) Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dalam menyosialisasikan tata cara perizinan usaha di kota Pekanbaru :

*“Strategi yang digunakan oleh BPTDPM dalam menyosialisasikan tata cara perizinan usaha di kota Pekanbaru adalah menggunakan strategi melalui media dan mengadakan pelayanan di beberapa tempat di kota Pekanbaru yang dimana melalui media kita menggunakan media seperti Tv, Radio, Surat kabar, dan brosur, Yang kita gunakan.”*

Apakah keberadaan (BPTDPM) Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru sudah bermanfaat bagi masyarakat umum. Hal ini dilontarkn oleh Bapak Nurdin selaku pengguna layanan :

*“Iya mengapa karena,Bentuk keterbukaan persyaratan sudah bagus, sudah ada pemberitahuan di kantornya, persyaratannya juga tidak di persulit, alur pelayanannya juga sudah terpublikasikan di kantor ini jika sebgai masyarakat juga harus mengetahui kemana saja alur-alur penalayanannya.”*

Berapa besar biaya yang harus di bayar oleh pengguna layanan atau masyarakat untuk mendapatkan izin usaha. Hal ini di lontarkan oleh Bapak A.Muh.Gari Baldi Azis,.SE Selaku Subbidang Pendaftaran dan penyerahan perizinan.

*“Persoalan biaya tidak semuanya sama karena lokasi dan luas tanah lokasi usaha berbeda tiap surat izin usaha diliat dari lokasinya dan itupun biayanya di tentukan oleh tim teknis dari SKPD yang bersangkutan, mereka meliat tempatnya , mengukur berapa luas tanahnya apakah layak untuk atau tidak di berikan izin usaha, jadi bukan dri kantor yang menentukan nominalnya, karena kantor ini tidak mengurus adminitrasinya”*

Hal senada di lontarkan oleh bapak .A.Ilham ,SE.selaku Bidang Data dan Pengendalian.

*“Biaya yang di perlukan untuk surat izin di tentukan oleh dinas yang terkait dan untuk perincian biayanya dihitung oleh dinasnya sendiri. Ada rumus*

*tersendirinya dari perwali yang diturunkan sama dinasnya itu jadi mereka langsung memberi beberapa banyak biaya yang harus di bayar oleh pemohon izin”*

Hal senada di lontarka oleh bapak Basri selaku pengguna layanan :

*“Alur pembayaran kami tidak tahu, karena kami langsung terima saja dari loket berapa nilainya lalu kami langsung membayar, atau pengawainya memberitahu nominalnya jika kita setuju dengan nominal terbut maka kita langsung membayarnya.”*

Berapa lama waktu yang diberikan kepada pengguna layanan atau masyarakat dalam menyelesaikan suatu jenis pelayanan yang di berikan. Hal ini di lontarkan oleh Bapak Drs.A.Pangerang.P., menyatakan bahwa :

*“Semenjak berdirinya kantor, proses penyelesaian layanan sudah sesuai standar yaitu 6 hari kerja.Meskipun terkadang lebih lama dikarenakan banyaknya permohonan surat izin usaha perdagangan yang masuk di kantor”*

Kemudian pernyataan ini di lontarkan dari Bapak Rahman selaku pengguna layanan, menyatakan bahwa :

*“sebelumnya saya di beritahu enam hari kerja tapi sekarang , sudah 2 minggu yang lalu saya memohon tetapi belum keluar surat izinnya,kepastian penyelesaian surat izin kami tidak dibertahukanoleh pihak bidang perizinan dan terpadu dan penanaman modal di kota Pekanbaru”*



Untuk mendapatkan perizinan usaha apa saja persyaratan teknis dan tata cara perizinan usaha yang harus di penuhi terdahulu oleh pengguna layanan atau masyarakat. Hal ini di lontarkan oleh Bapak Drs. A. Momang Tisi selaku sub bidang Penanaman Modal :

*“Masalah persayatan sudah disiapkan beberapa papan informasi di bagian depan kantor. Jadi kalau masyarakat mau mengurus surat izin usaha langsung dapat melihat persyaratannya, kami juga sudah memberikan dalam bentuk website, jadi kalau masyarakat tanpa harus ke kantor untuk sudah dapat mengetahui apa saja mengenai kantor (BPTDPM) Badan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru”*

Dalam hal penerbitan perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) memerlukan izinyang bersifat teknis dan tidak didelegasikan kepada Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal, Menteri Komunikasi dan Informatika menunjuk pejabat dengan status penugasan di Badan Koordinasi Penanaman Modal, yang diberi kewenangan untuk menerbitkan perizinan yang bersifat teknis. Penunjukan pejabat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika. Penugasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah bentuk penugasan pejabat yang secara administratif termasuk gaji, masih berada pada Kementerian/Lembaga yang menugaskan, sedangkan tunjangan kinerja dan kendali operasional mengikuti ketentuan di instansi penempatan.

Tentunya agar strategi dalam memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha dapat terukur bagi instansi pemberi Tata cara perizinan usaha adalah dengan

memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan. Tata cara perizinan usaha merupakan suatu proses dan proses tersebut menghasilkan produk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan memiliki standar sebagai ukuran. Dalam standar tata cara perizinan usaha untuk mengukur kualitas ini juga terdapat baku mutu tata cara perizinan usaha yang mana mutu merupakan kondisi dinamis pada bagian ini akan di bahas dan dianalisis mengenai hasil dari wawancara penelitian ke dalam kategori penarikan kesimpulan secara induktif.

Sesuai dengan apa yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya bahwa akuntabilitas tata cara perizinan usaha publik pembuatan Surat Izin Usaha akan dianalisis menggunakan Teori Strategi dari Ratminto dan Winarsih yaitu, prosedur tata cara perizinan usaha, prasyarat tata cara perizinan, perincian biaya tata cara perizinan usaha, waktu penyelesaian layanan, pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, janji pelayanan, standar tata cara perizinan usaha dan lokasi tata cara perizinan usaha.

Indikator tersebut mencerminkan prinsip strategi tata cara perizinan usaha yang harus dilakukan oleh birokrasi dalam memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha terhadap masyarakat pengguna jasa dan dalam menjalankan tugas perizinana usah serta seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Tata cara perizinan usaha publik akan mempunyai tingkat strategi yang tinggi apabila acuan utama penyelenggaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan tata cara perizinan usaha publik, karena merekalah

penguasa sesungguhnya yang membiayai birokrasi melalui pajaknya. Mereka berhak atas layanan perizinan usaha yang terbaik diberikan tata cara perizinan usaha yaitu birokrasi. Untuk itu acuan penyelenggaraan tata cara perizinan usaha publik harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Masyarakat juga harus bertanggung jawab untuk melakukan kontrol terhadap lembaga penyedia tata cara perizinan usaha publik yang merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini sangat penting untuk memperoleh perhatian kita bersama, karena strategi itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi lembaga penyedia tata cara perizinan usaha publik itu sendiri, tetapi juga bagi masyarakat. Strategi bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal terdapat beberapa fenomena-fenomena yang patut untuk dicermati yang berkaitan dengan Strategi Komunikasi Dalam memberikan pelayanan Tata Cara Perizinan Usaha publik.

Untuk lebih rincinya membahas hasil penelitian mengenai strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru (Studi Kasus : perizinan Usaha), dapat diuraikan sebagai berikut:

Strategi manajemen dan penyelenggaraan tata cara perizinan usaha publik adalah pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan komunikasi. Pemberi layanan tata cara



perizinan usaha harus dapat memberikan komunikasi secara jelas kepada masyarakat agar masyarakat dapat turut andil dalam rangka pengawasan akan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh instansi terkait.

Menurut Riswandha (2003) dalam Maatita, Bernadus (2011) strategi penyelenggaraan tata cara perizinan usaha adalah jika rakyat paham akan keseluruhan proses pengambilan keputusan yang dilakukan pemerintah. Hal demikian belum terealisasi dengan baik di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru. Dapat dikatakan bahwa keterbukaan manajemen dan penyelenggaraan tata cara perizinan usaha publik di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru belum sepenuhnya strategi dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dilihat dari ketidaktahuan masyarakat akan proses perencanaan, kebijakan-kebijakan yang ada di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru.

Prosedur tata cara perizinan usaha merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pelanggan untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki untuk mengurus di badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru untuk memperoleh surat izin usaha. Setiap pengguna tata cara perizinan usaha mengharapkan bisa melewati prosedur yang mudah dan sederhana dalam menerima tata caranya. Proses tata cara perizinan usaha merupakan bagian terpenting pada pemberian tata cara perizinan usaha dalam melayani pelanggan. Adanya prosedur tata cara perizina usaha yang sederhana dan mudah dipahami dianggap sebagai kunci keberhasilan pemberian tata cara perizinan usaha.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru bahwa keterbukaan prosedur tata cara perizinan usaha sudah berjalan dengan baik, kondisinya sudah sesuai standar operasional prosedur pengurusan tata cara perizinan usaha yang diinginkan oleh masyarakat. Prosedur tata cara perizinan usaha yang strategi sudah baik ditandai dengan banyaknya papan komunikasi tentang mekanisme atau prosedur pengurusan surat izin dan semakin minimnya kantor yang didatangi oleh masyarakat dalam mengurus surat izin usaha. Masyarakat hanya datang mendaftar di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru lalu menunggu tim teknis meninjau lokasi usaha kemudian melakukan pembayaran di Bank Sulsebar dan terakhir mengambil surat izin usaha di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru.

Persyaratan teknis dan administrasi tata cara perizinan usaha merupakan hal yang paling mutlak diketahui oleh pengguna tata cara perizinan usaha. Melalui persyaratan teknis dan administrasi yang diterapkan secara strategi akan memperlancar proses tata cara perizinan usaha sesuai dengan tatalaksana tata cara perizinan usaha yang ditetapkan dan akan berdampak pada hasil tata cara perizinan usaha yang prima. Persyaratan teknis dan administrasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat dan akan mempermudah pelanggan atau pengguna tata cara perizinan usaha dalam memahami dan memenuhinya sebagai konsekuensi dari kebutuhan akan tata cara perizinan usaha yang harus dipatuhi.

Di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru keterbukaan akan persyaratan teknis dan administrasi sudah berjalan dengan baik.

Ditandai dengan banyaknya papan komunikasi mengenai persyaratan teknis dan administrasi untuk mengurus surat izin usaha.

Dari observasi yang ada, pegawai yang ada di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru pun, masyarakat diberikan arahan oleh petugas dalam memberikan pemahaman tentang persyaratan yang ada untuk melakukan permohonan surat izin usaha. Hal tersebut memberi dampak yang signifikan terhadap tingginya tingkat strategi dari segi keterbukaan persyaratan teknis dan administrasi kepada masyarakat.

Keterbukaan biaya tata cara perizinan usaha merupakan salah satu unsur penting dalam mengukur strategi dari suatu organisasi. Dari kejelasan biaya yang diwujudkan dalam tata cara perizinan usaha akan memberikan manfaat yang tinggi dari suatu jasa tata cara perizinan usaha yang diberikan dan dirasakan oleh kedua belah pihak baik yang memberikan tata cara perizinan usaha maupun pengguna tata cara perizinan usaha. Suatu tata cara perizinan usaha yang rincian biaya tata cara perizinan usahanya diketahui oleh masyarakat dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat akan kualitas tata cara perizinan usaha yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru bahwa strategi akan perincian biaya tata cara perizinan usaha belum terlaksana dengan baik, tidak adanya standar atau patokan yang diberikan oleh Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru menjadi salah satu alasannya.



Masyarakat juga pada umumnya tidak mengetahui mengapa mereka membayar biaya pembuatan surat izin sebanyak yang tertera atau yang diberitahukan oleh pegawai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru sehingga kondisi seperti ini yang dapat menimbulkan kekhawatiran akan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Dalam tata cara perizinan usaha perlu diwujudkan pelaksanaan dan penyelesaian penanganan tata cara perizinan usaha yang sesuai standar operasional prosedur yang berlaku. Standar waktu tata cara perizinan usaha yang ditentukan oleh instansi harusnya dapat diketahui secara jelas oleh masyarakat sebab dengan sepengetahuan masyarakat akan standar waktu tata cara perizinan usaha yang telah ditentukan akan memberikan suatu janji tata cara perizinan usaha akan jangka waktu penyelesaian tata cara perizinan usaha oleh instansi terkait. Di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru strategi komunikasi akan jangka waktu penyelesaian tata cara perizinan usaha masih belum berjalan sebagaimana mestinya dimana masyarakat masih belum mengetahui jangka waktu penyelesaian izin usaha yaitu enam (6) hari kerja. Ketidaktahuan masyarakat akan standar waktu penyelesaian tata cara perizinan usaha yang ada pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru membuat masyarakat bingung kapan pengurusan surat izin usahanya akan selesai yang bahkan dari hasil wawancara dengan beberapa pengguna tata cara perizinan usaha banyak yang mengurus surat izin usahanya hingga dua minggu (melebihi standar waktu yang telah ditentukan).

Pejabat ataupun pegawai yang ada di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru, berdasarkan hasil wawancara ,dinilai secara keseluruhan pegawai sudah mengedepankan kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau pengguna tata cara perizinan usaha di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru. Sikap ramah, tanggap terhadap masyarakat serta selalu berada di Toket pelayanan pada saat jam kerja menjadi salah satu ciri pemberian tata cara perizinan usaha yang baik kepada masyarakat. Tata cara perizinan usaha prima yang dilakukan oleh pegawai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dapat memberikan rasa nyaman pengguna perizinan usaha yang ingin mengurus surat izin usaha.

Janji tata cara perizinan usaha yang diberikan Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis, Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru belum bisa menepati janji memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna perizinan usaha. Hal ini bisa dilihat dari seperti janji penyelesaian tata cara perizinan usaha yang belum bisa tepat waktu sesuai standar yang diberikan oleh Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru, seperti penyelesaian layanan yang kadang tidak sesuai dengan tanggal yang ditetapkan. Masyarakat selaku pengguna tata cara perizinan usaha tentunya menjadi orang yang dirugikan dari ini. Hal yang seharusnya menjadi hak dari masyarakat akan janji perizinan usaha yang diberikan Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru

kadang kala diabaikan oleh Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis dapat dikatakan keterbukaan standar tata cara perizinan usaha yang dilakukan oleh Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru belum bisa dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari belum terpublikasikannya semua standar tata cara perizinan usaha yang ada di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru yang menjadi tolak ukur dari penilaian pengguna perizinan usaha terhadap instansi terkait. Hanya ada mekanisme atau prosedur perizinan usaha dan persyaratan teknis yang dipublikasikan oleh Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru sehingga masyarakat selaku pengguna perizinan usaha tidak mengetahui kapan dan berapa rincian biaya yang mereka keluarkan untuk mengurus surat izin usaha.

Lokasi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru bisa dikatakan kondisinya belum baik, lokasi yang letaknya sulit dijangkau dan kondisi ruangan kantor yang kecil serta listrik di kantor Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru yang sering padam juga menjadi kendala berarti yang mengakibatkan seringkali pelayanan tertunda dalam beberapa jam. Hal ini banyak dikeluhkan oleh masyarakat yang harus menunggu berjam-jam sampai perangkat-perangkat yang ada di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sudah berfungsi kembali.



## a. Faktor Pendukung

### 1. Teknologi

Penggunaan teknologi untuk pelayanan publik sangat di perlukan dapat mempermudah dan mempercepat pekerjaan. Tuntuan pelayanan yang berkualitas dan berujung pada kepuasan pelanggan memerlukan penggunaan teknologi yang tepat. Dengan penggunaan teknologi dapat merubah input menjadi output yang diinginkan.

Hal itu dimanfaatkan Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dalam mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Upaya dalam memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha publik yang berkualitas yang merupakan harapan masyarakat dan sekaligus tujuan dari Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal. Maka dari itu, diperlukan pelayanan yang cepat dan efektif sehingga terhindar dari birokrasi yang berbelit dan prosedur, kepastian waktu dan biaya pelayanan agar pelayanan dapat berjalan optimal.

### 2. Pemilihan Strategi

Dalam mencapai eektivitas organisasi diperlukan strategi. Startegi merupakan sebuah rencana yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi manajemen dan penyelenggaraan pelayanankan tata cara perizinan usaha publik adalah pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan Komunikasi. Pemberi layanan harus dapat memberikan Komunikasi secara jelas kepada masyarakat agar

masyarakat dapat turut andil dalam rangka pengawasan akan kebijakan -kebijakan yang dibuat oleh instansi terkait. Hal ini dapat berimplikasi terhadap rasa nyaman yang didapat oleh masyarakat selaku pengguna pelayanan tata cara perizinan usaha.

Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru telah berusaha memberikan pelayanan prima sesuai dengan aspek diatas. Tapi keterbukaan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru belum sepenuhnya transparan dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dilihat dari ketidak tahuan masyarakat akan proses perencanaan, kebijakan-kebijakan yang ada.

### 3. Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik di bidang perizinan usaha memainkan peranan penting dalam menarik investor untuk menanamkan modalnya di suatu daerah. Kualitas memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha sendiri juga dapat diidentifikasi dari peraturan pemerintah daerah dalam mendukung sekaligus memberikan legitimasi lembaga perizinan di daerah untuk memberikan pelayanan tata cara perizinan usaha secara lebih efisien dan efektif.

Upaya dalam memberikan pelayanan tata cara publik yang berkualitas yang merupakan harapan masyarakat dan sekaligus tujuan dari Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal. Maka dari itu, diperlukan strategi pelayanan publik mengenai prosedur, kepastian waktu dan biaya pelayanan agar pelayanan dapat berjalan optimal.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru telah memberikan Komunikasi secara jelas kepada masyarakat agar masyarakat dapat turut andil dalam rangka pengawasan akan kebijakan -kebijakan yang dibuat oleh instansi terkait. Hal ini dapat berimplikasi terhadap rasa nyaman yang didapat oleh masyarakat selaku pengguna pelayanankan tata cara perizinan usaha.

a). Proses

Dalam melakukan proses perizinan, Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru persyaratan teknis dan tata cara perizinan usaha merupakan prasyarat pelayanan yang harus dipenuhi terlebih dahulu untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan. Melalui persyaratan teknis dan tata caranya yang diterapkan akan memperlancar proses pelayanan sesuai dengan tatalaksana pelayanan yang ditetapkan dan akan berdampak pada hasil pelayanan yang prima. Kejelasan akan waktu pelayanan merupakan salah satu wujud pelayanan yang prima. Selain itu adanya kejelasan tentang berapa lama waktu proses pelayanan akan memberikan kepastian kepada pengguna layanan kapan suatu jenis pelayanan dapat terselesaikan. Hal ini dapat berdampak pada kepercayaan yang ada di masyarakat pada sebuah pelayanan publik tersebut.

b). Bertanggung Jawab

Proses penyelenggaraan tata cara perizinan usaha publik diselenggarakan oleh berbagai pejabat dalam suatu organisasi publik. Setiap pejabat memiliki kewenangan serta tanggung jawab tertentu untuk memberikan tata cara perizinan



usaha dalam jenis perizinan usaha tertentu. Kejelasan tentang pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab untuk bidang pengelola perizinan dan untuk memberi kepastian penggunaan perizinan usaha kepada siapa dia mendapat perizinan. Melalui tanggung jawab yang ditampilkan atau ditujukan oleh pejabat atau pegawai yang bertugas dalam memberikan pelayanan akan memberikan kepastian dan kejelasan bagi pengguna perizinan usaha mengenai tata cara perizinan usaha yang diberikan dan menimbulkan kepercayaan bagi masyarakat dalam setiap pengurusan.

Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan garis koordinasi. Sehingga dalam pelaksanaannya, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam tata cara perizinan usaha akan sangat memegang peranan penting dalam membangun kepercayaan pengguna perizinan usaha, maka dari itu setiap kebutuhan dan tanggapan dari masyarakat akan jasa tata cara perizinan usaha yang diberikan menjadi tanggung jawab pejabat yang berwenang untuk memenuhi dan melakukan perubahan sesuai dengan tuntutan akan tata cara perizinan usaha yang terbaik sebagai prioritas yang harus diwujudkan.

- 1) Faktor-faktor Penghambat Tidak adanya transparansi dalam hal manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari ketidak tahuan masyarakat akan proses perencanaan, kebijakan-kebijakan yang ada di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru.
- 2) Tidak adanya perincian biaya yang jelas sehingga masyarakat pengguna

layanan dalam tidak dapat merincikan biaya yang mereka keluarkan untuk surat izin usaha.

- 3) Tidak ada kepastian penyelesaian perizinan kepada pelanggan, sehingga masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat merupakan akan keterlambatan penyelesaian surat izin menjadi indikatornya faktor pendukung dalam menyosialisasikan tata cara perizinan usaha di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kota Pekanbaru yang di mana menggunakan media karena melalui media masyarakat lebih dimudahkan untuk mengetahui tentang Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kota Pekanbaru. Media yang digunakan adalah Tv, Radio, Surat Kabar, Brosur, dan Website. Dan Badan Perizinan juga mengadakan pelayanan di berbagai tempat di kota Pekanbaru dalam pelayanan yang di adakan ia mengundang beberapa pengusaha-pengusaha yang yang sudah cukup lama menggunakan surat izin usaha di dalam pelayanannya ada beberapa share dari pengusaha-pengusaha yang sudah cukup lama menggunakan surat izin usaha kepada pengusaha yang masih kurang memahami tentang Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kota Pekanbaru dan masih banyak hal pemberitahuan tentang tata cara izin usaha di Badan Perizinan dan Penanaman Modal di Kota Pekanbaru.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian hasil penelitian yang dilakukan mengenai komunikasi organisasi Badan Perizinan dan Penanaman Modal di Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan pengurusan surat izin usaha perdagangan di Kota Pekanbaru disimpulkan bahwa belum berjalan secara optimal, hal ini ditandai dengan masih kurang efektifnya pelayanan yang dilakukan pihak terkait dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat mengenai layanan pengurusan surat izin usaha perdagangan.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Komunikasi merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan jalannya penyelenggaraan pelayanan publik. Begitu juga dengan penyelenggaraan pelayanan pengurusan surat izin usaha perdagangan, komunikasi merupakan faktor yang sangat penting. Dengan komunikasi yang baik antara ketiga instansi tersebut maka pelayanan dapat berjalan lancar dan memuaskan bagi wajib pengurusan surat izin usaha perdagangan. Dengan selalu berkomunikasi dan bekerjasama, Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru mencoba untuk meminimalisir kesalahan pemberian pelayanan wajib pengurusan surat izin



usaha perdagangan. Selain komunikasi antar instansi, komunikasi dengan masyarakat atau wajib pengurusan surat izin usaha perdagangan juga sangat penting.

2. Struktur organisasi Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru menggambarkan jelas kedudukan tiga instansi yang bekerjasama. Masing-masing memiliki tugas dan kewenangannya sendiri.
3. Pentingnya meningkatkan koordinasi antar instansi secara berkala untuk melakukan koordinasi serta evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pengurusan surat izin usaha perdagangan. Mengingat Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru merupakan system kerjasama terpadu antar tiga instansi yang membutuhkan koordinasi untuk memperoleh hasil pelayanan yang sesuai harapan wajib pengurusan surat izin usaha perdagangan.
4. Dalam optimalisasi pelayanan pengurusan surat izin usaha perdagangan dalam Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap pihak-pihak terkait khususnya Tim Pembina Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru Provinsi (Pemerintah Provinsi) dan masyarakat (wajib pengurusan surat izin usaha perdagangan) harus bias bekerjasama dan mendukung aparat di Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru Kota Pekanbaru untuk membuat pelayanan khususnya pelayanan pengurusan surat izin usaha perdagangan menjadi optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2012. Metode Penelitian Kualitatif, Predana Mulia, Jakarta.
- Budyatna, Muhammad. 2011. Teori Komunikasi Antarpribadi. Kharisma. Putra Utama. Jakarta.
- Cangara, Hafied. 2010. Pengantar Ilmu Komunikasi. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2012. Pengantar Ilmu Komunikasi. Edisi 1, Cet 4, Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Chaer, Abdul. 2010. Metode Penelitian. Rineka Cipta. Jakarta.
- Devito, Joseph A. 2011. Komunikasi Antarmanusia. Profesional Books. Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2010. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Remaja Rosda Karya: Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2011 Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi. Citra Aditya Bakti : Bandung.
- Gitosudarmo, Indriyo dan Agus Mulyono. 2011. Prinsip Dasar Manajemen. Kanisius. Yogyakarta.
- Hardjana, Agus M. 2010, Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal. Kanisius. Yogyakarta.
- Harahap, Edi dan Ahmad Syarwani. 2016. Komunikasi Antar Pribadi. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Liliweri, Alo. 2011. Komunikasi Verbal dan Non Verbal, PT. Citra Aditya Bakti,. Bandung.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Kencana. Jakarta.
- Muhammad, Arni. 2010. Komunikasi Organisasi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, J. Lexy. 2010. Metode Penelitian Kualitatif, edisirevisi, cet 21, Remaja Rosakarya, Bandung.
- Mulyana, Deddy. 2010. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Remaja. Rosdakarya. Bandung.

Rakhmat, Jalaluddin.2011. Psikologi Komunikasi. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Sarwono, W. S. 2010. Pengantar Psikologi Umum. Rajawali Pers. Jakarta.

Sugiyono, 2012, Metode Penelitian. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.

Tinambunan,W.E. 2010. Teori — teori komunikasi. Swakarya, Jakarta.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



## HASIL DOKUMENTASI



Gambar 1. Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru DPMTSP



Gambar 2. Wawancara dengan masyarakat melakukan Pengurusan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru DPMTSP



## BIODATA PENELITI

### 1. Identitas diri

Nama : **M. Idham Khalid LBS**  
Tempat/ Tanggal Lahir : Pekanbaru / 24 Desember 1997  
Agama : Islam  
E-mail : Idhamkhalidlbs@gmail.com

### 2. Pendidikan

SD : SDN 030 Tampan  
SMP : SMP Tribakti Pekanbaru  
SMA : SMA Negeri 12 Pekanbaru  
Kuliah : Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Riau

### 3. Data Orang Tua

a. Nama  
Ayah : Razali Lubis  
Ibu : Maskina

b. Pekerjaan  
Ayah : Wiraswasta  
Ibu : Mengurus Rumah Tangga