

Analisis Komunikasi Publik Pejabat PTSP dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Analysis of Public Communication of PTSP Officials in Improving Service Quality in the South Labuhanbatu Regency Government

Jam'ah Harahap, Rahmanita Ginting* & Arifin Saleh

Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia

Diterima: 28 Oktober 2024; Direview: 24 November 2024; Disetujui: 28 November 2024

*Corresponding Email: rahmanita_ginting@umsu.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses komunikasi publik pejabat Layanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan di Pemkab Labuhanbatu Selatan dan menganalisis hambatan proses komunikasi publik pejabat Layanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan di Pemkab Labuhanbatu Selatan. Teori yang digunakan adalah teori komunikasi publik, pelayanan publik dan kualitas layanan. Metode penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas, Sekretaris, Petugas pelayanan dan masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi kesimpulan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi publik oleh PTSP dalam meningkatkan kualitas layanan sudah efektif dengan pemilihan media yang tepat, seperti media sosial, untuk memudahkan pengurusan izin. Hambatan utama terjadi karena kurangnya perhatian masyarakat terhadap informasi yang disampaikan sesuai SOP.

Kata Kunci: Analisis; Komunikasi Publik; Kualitas Layanan; PTSP; Proses Komunikasi Publik

Abstract

This study aims to analyze the public communication process of One-Stop Integrated Service officials to the public in improving the quality of services in the South Labuhanbatu Regency Government and analyze the obstacles to the public communication process of One-Stop Integrated Service officials to the public in improving the quality of services in the South Labuhanbatu Regency Government. The theories used are the theory of public communication, public services, and service quality. This research method is qualitative. The informants in this study are the Head of Service, Secretary, Service Officer, and the community of South Labuhanbatu Regency. Data analysis techniques use data reduction, data presentation, and conclusion drawing or conclusion verification. This study concludes that public communication by PTSP in improving service quality has been effective with the selection of the right media, such as social media, to facilitate the issuance of permits. The main obstacle occurs due to the lack of public attention to the information submitted according to the SOP.

Keywords: Analysis; Public Communication; Quality of Service; PTSP; Public Communication Process

How to Cite: Harahap, J., Ginting, R., & Saleh, A. (2024). Analisis Komunikasi Publik Pejabat PTSP dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 7(2): 826-834.



PENDAHULUAN

Komunikasi publik berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena komunikasi yang efektif menjadi fondasi dalam setiap interaksi antara penyedia dan penerima layanan. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dalam pelayanan publik sering kali mengakibatkan ketidakpuasan di pihak masyarakat dan memberikan kesan bahwa layanan yang diterima tidak memadai (Anastacia et al., 2021; Indriyanti et al., 2022; Sarumaha et al., 2022).

Layanan yang berkualitas adalah layanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Namun, informasi dari berbagai media menunjukkan bahwa masih banyak keluhan masyarakat terkait layanan pemerintah, termasuk di bidang perizinan (Hasmarini Ariestin Waruwu et al., 2023; Hastuti et al., 2022). Tingkat kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan publik serta kinerja administrasi pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Kualitas komunikasi publik dapat dinilai dari sejauh mana layanan tersebut sesuai dengan harapan masyarakat (Anandhi & Prayetno, 2020; Ferdiansyah Putra et al., 2022).

Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan publik, khususnya dalam pengurusan perizinan. PTSP bertugas menyelenggarakan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat dengan menciptakan ketertiban dan keamanan, serta berperan sebagai fasilitator dalam proses perizinan. Proses komunikasi publik di PTSP melibatkan beberapa komponen penting, yaitu peran komunikator, tujuan komunikasi, pemilihan media, serta pemahaman akan audiens atau komunikan. Dengan kombinasi yang efektif dari komponen-komponen ini, PTSP berupaya mencapai tujuan komunikasi publik yang efektif.

Komunikasi publik yang efektif dilakukan PTSP dengan memilih media yang tepat, baik secara tatap muka langsung maupun melalui platform digital seperti media sosial. Media ini dipilih untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan mengurangi kebutuhan mereka untuk datang ke kantor PTSP. Pemanfaatan media sosial seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp telah membantu PTSP menyampaikan informasi penting secara cepat dan langsung kepada masyarakat (Pangkey et al., 2023; Saragih et al., 2019; Zafallah et al., 2022).

Penelitian ini difokuskan pada PTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan tujuan untuk menganalisis proses komunikasi publik pejabat PTSP kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan. Alasan pemilihan lokasi ini adalah adanya kebutuhan untuk menelaah proses komunikasi yang dilakukan PTSP dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di tengah tantangan yang dihadapi. Masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang lebih responsif dan profesional, terutama dalam hal komunikasi dan informasi yang disampaikan.

Kualitas komunikasi publik sangat berkaitan dengan kinerja aparatur; kinerja yang baik mencerminkan komunikasi yang tinggi, sementara kinerja rendah dapat menurunkan kualitas komunikasi. Tantangan birokrasi di Indonesia, baik pusat maupun daerah, termasuk rendahnya kualitas komunikasi publik, menjadikan digitalisasi penting untuk transparansi dan akuntabilitas (Dhesti Widya Nurhasanah Nigrum et al., 2019; Hutabarat et al., 2024; Siahhaan et al., 2022). Kinerja komunikasi juga dipengaruhi oleh sumber daya dan kompetensi pegawai, serta sikap dan perilaku yang baik, yang menciptakan kenyamanan bagi masyarakat.

Komunikasi yang efektif terdiri dari proses pertukaran informasi antara komunikator dan komunikan melalui saluran tertentu untuk mencapai kesamaan makna. Dalam konteks komunikasi publik, perbedaan utama adalah bahwa pesan ditujukan kepada khalayak yang lebih luas. Komunikasi publik memerlukan keterampilan dalam menyampaikan pesan yang jelas, sehingga dapat dipahami oleh masyarakat (Novita et al., 2020; Pinayungan & Isnaini, 2018; Triyanto & Efendi, 2019).

Keberhasilan komunikasi dipengaruhi oleh keterampilan, sikap, dan pengetahuan komunikator serta media yang digunakan. Faktor penerima, seperti keterampilan dan kondisi emosional, juga berperan penting. PTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan perlu memperhatikan



aspek komunikasi publik untuk memastikan aliran informasi lancar. Kualitas layanan publik dipengaruhi oleh dimensi komunikasi, yaitu komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek, yang sangat relevan dalam konteks layanan perizinan PTSP.

Penelitian ini didukung oleh sejumlah penelitian yang menunjukkan pentingnya komunikasi publik dalam meningkatkan kualitas layanan. Havianto (2013) menunjukkan Dinas Cipta Karya Surabaya mengutamakan strategi kualitas jasa, nilai organisasi, dan kepuasan pelanggan. Cahyanti (2018) mencatat pelayanan di Dinas Kesehatan Salatiga masih kurang memadai meski dinilai sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Muslim (2022) merekomendasikan pembangunan Mall pelayanan publik di Balangan untuk meningkatkan kualitas layanan. Vinanda (2019) menemukan kepatuhan terhadap standar pelayanan di Kelurahan Bantuas Samarinda masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, (Elnita'Elnita & others, n.d.) menyoroti komunikasi dalam pelayanan Sijarla Terpadu Solok yang memuaskan meski sarana belum optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses komunikasi publik yang dilakukan oleh PTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan dan untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Sebagai instansi pemerintah, PTSP diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal dengan mengatasi kendala dalam proses komunikasi dan memanfaatkan media yang efektif untuk menjangkau masyarakat. Hambatan dalam komunikasi publik yang dihadapi oleh PTSP antara lain keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten dan masalah teknis dalam penyampaian informasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan observasional dan wawancara. Subjek penelitian adalah pejabat dan staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Alat yang digunakan meliputi pedoman wawancara untuk mengumpulkan data dari narasumber serta dokumentasi tertulis, arsip, dan catatan sejarah yang relevan. Penelitian ini memanfaatkan observasi terlibat yang memungkinkan pengumpulan data langsung dari aktivitas harian di PTSP, termasuk data tambahan berupa dokumen dan foto, untuk memperoleh perspektif yang lebih dalam terkait fenomena pelayanan publik.

Desain penelitian ini berupa studi kasus, dengan teknik pengambilan sampel purposive untuk memilih informan yang memiliki relevansi tinggi dengan topik penelitian. Variabel yang diukur mencakup efektivitas komunikasi publik dan kinerja pelayanan PTSP. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model analisis kualitatif Miles dan Huberman yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan sesuai dengan informasi yang diperoleh dari sumber data, memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi berbagai pandangan mengenai kualitas pelayanan dan komunikasi di PTSP. Hasil analisis ini akan memberikan pemahaman menyeluruh mengenai bagaimana komunikasi publik diimplementasikan dan hambatan yang mungkin muncul, sehingga dapat memberikan saran yang relevan untuk peningkatan pelayanan di PTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Penelitian dilaksanakan di kantor PTSP Labuhanbatu Selatan di Jalan Sosopan, Desa Sosopan, Kecamatan Kotapinang, mulai dari persiapan proposal hingga ujian tesis antara Maret 2024 hingga September 2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses komunikasi publik yang dilakukan oleh PTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan publik yang cepat, efisien, dan mudah diakses. Salah satu aspek kunci dari keberhasilan pelayanan PTSP adalah komunikasi publik yang efektif, yang menjadi media penyampaian informasi dan penghubung antara PTSP dan masyarakat. Komunikasi publik yang baik mampu membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta mengurangi kesalahpahaman dalam proses pelayanan.

Komunikasi publik didefinisikan sebagai proses penyampaian pesan kepada khalayak luas melalui berbagai saluran atau media, dengan tujuan untuk memengaruhi atau memberikan informasi yang dapat menciptakan pemahaman di masyarakat. Dalam konteks PTSP, komunikasi publik menjadi alat untuk menyebarkan informasi tentang layanan, prosedur, dan kebijakan yang berlaku sehingga masyarakat dapat lebih memahami hak dan kewajiban mereka dalam memperoleh pelayanan. Komunikasi publik bertujuan untuk menyampaikan himbuan atau informasi yang penting bagi publik agar mereka dapat berpartisipasi secara aktif dalam kegiatan pelayanan publik. Komunikasi ini tidak hanya bersifat informatif tetapi juga bersifat edukatif, di mana PTSP berusaha mendidik masyarakat agar lebih paham terhadap sistem pelayanan yang tersedia.

Komunikator dalam PTSP berperan penting sebagai jembatan antara masyarakat dan lembaga pelayanan. Komunikator di sini tidak hanya harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang layanan yang tersedia, tetapi juga harus memiliki keterampilan interpersonal yang baik agar dapat menjalin hubungan yang positif dengan masyarakat. Komunikator yang baik harus dapat menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan karakteristik audiens sehingga pesan yang disampaikan mudah dipahami. Kredibilitas dan daya tarik seorang komunikator berpengaruh besar dalam menciptakan rasa percaya di masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas pesan yang disampaikan.

Di PTSP, komunikasi dilakukan baik secara langsung melalui tatap muka maupun melalui media digital seperti media sosial atau website resmi. Komunikasi tatap muka memungkinkan adanya interaksi dua arah, di mana masyarakat dapat langsung menyampaikan pertanyaan atau memberikan masukan terkait pelayanan yang diterima. Dengan cara ini, PTSP dapat langsung menjawab kekhawatiran atau keluhan masyarakat, sehingga dapat memperkuat kepercayaan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Di sisi lain, penggunaan media digital juga memberikan ruang bagi PTSP untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas dan memberikan informasi yang dapat diakses kapan saja.

Agar komunikasi publik di PTSP efektif, tujuan komunikasi harus dikaji secara mendalam. Komunikasi yang efektif harus memiliki tujuan yang spesifik sehingga pesan yang disampaikan dapat terarah dan mencapai dampak yang diinginkan. Di PTSP, tujuan utama dari komunikasi publik adalah untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang layanan yang tersedia serta menciptakan kesadaran di masyarakat mengenai pentingnya mematuhi prosedur yang berlaku.

PTSP juga bertujuan untuk menciptakan citra yang positif di mata masyarakat, dengan memberikan informasi secara transparan dan mudah dipahami. Dengan cara ini, PTSP berharap dapat membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Selain itu, tujuan komunikasi yang jelas juga membantu PTSP untuk menghindari penyampaian informasi yang ambigu atau tidak relevan, yang dapat menyebabkan kebingungan di kalangan masyarakat.

Pemilihan media komunikasi merupakan aspek penting dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat. PTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan memanfaatkan berbagai media, baik media konvensional maupun media digital, untuk menjangkau masyarakat yang luas. Di era digital ini, media sosial seperti Instagram (@dpmptsplabuhanbatuselatan) dan Facebook (Dpmptsp Labuhanbatu Selatan) menjadi alat komunikasi yang efektif. Melalui platform ini, PTSP dapat memberikan informasi secara cepat dan dapat diakses oleh masyarakat kapan saja dan di mana saja.

Media sosial adalah sarana yang tepat untuk menyebarkan informasi secara cepat, terutama di era teknologi ini di mana masyarakat semakin aktif menggunakan platform digital untuk mencari informasi. Selain media sosial, PTSP juga menggunakan situs web resmi untuk menyediakan informasi lebih rinci mengenai layanan, prosedur, dan kebijakan yang berlaku. Situs web ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi yang lebih lengkap dan



mendalam, serta memberikan panduan yang jelas tentang cara mendapatkan layanan yang diinginkan.

Penggunaan media komunikasi yang tepat membantu PTSP untuk menjangkau khalayak yang lebih luas dan memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Pemanfaatan berbagai media juga memungkinkan PTSP untuk menjawab pertanyaan atau keluhan masyarakat secara cepat, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Agar komunikasi publik dapat berjalan dengan efektif, penting bagi PTSP untuk mengenali sasaran komunikasi mereka. Sasaran komunikasi di PTSP meliputi masyarakat umum yang menggunakan layanan PTSP, dengan karakteristik yang beragam baik dari segi usia, pendidikan, maupun latar belakang. Dengan memahami karakteristik ini, PTSP dapat menyesuaikan gaya bahasa dan cara penyampaian informasi agar lebih mudah dipahami oleh setiap kelompok masyarakat.

Pengenalan sasaran komunikasi melibatkan pemahaman terhadap kerangka referensi masyarakat, yaitu pandangan yang terbentuk dari pengalaman dan gaya hidup yang unik. Komunikator di PTSP berusaha untuk menyesuaikan bahasa dan isi pesan agar relevan dengan kerangka referensi masyarakat, sehingga informasi yang disampaikan dapat lebih mudah diterima dan dipahami. Selain itu, situasi atau kondisi tertentu juga mempengaruhi bagaimana pesan harus disampaikan. Dalam kondisi tertentu, masyarakat mungkin lebih membutuhkan informasi yang spesifik atau rinci, sehingga PTSP perlu menyesuaikan pendekatan komunikasi mereka.

Pengukuran efek komunikasi merupakan langkah penting untuk menilai keberhasilan dari proses komunikasi yang telah dilakukan. Efek komunikasi dapat diukur dari tiga aspek utama: efek kognitif, afektif, dan konatif. Efek kognitif berkaitan dengan pemahaman, di mana masyarakat yang sebelumnya tidak tahu menjadi tahu atau yang tidak mengerti menjadi mengerti setelah menerima informasi. Efek afektif berhubungan dengan perubahan perasaan, misalnya dari tidak senang menjadi senang atau dari ragu menjadi percaya. Efek konatif berkaitan dengan tindakan, di mana masyarakat terdorong untuk melakukan sesuatu setelah menerima informasi.

Di PTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan, efek komunikasi diukur melalui umpan balik yang diterima dari masyarakat. Umpan balik ini dapat berupa tanggapan langsung saat masyarakat datang ke kantor PTSP atau melalui media sosial dan aplikasi komunikasi lainnya. Misalnya, respon positif dari masyarakat menunjukkan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipahami dan diterima dengan baik. Sebaliknya, umpan balik negatif menjadi bahan evaluasi bagi PTSP untuk memperbaiki proses komunikasi publik mereka agar lebih efektif di masa mendatang.

Komunikasi publik yang efektif di PTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan menjadi faktor penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan peran komunikator yang kompeten, tujuan komunikasi yang jelas, media yang sesuai, pemahaman terhadap sasaran komunikasi, dan pengukuran efek komunikasi yang teliti, PTSP dapat menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat serta memberikan layanan yang responsif terhadap kebutuhan mereka. Pendekatan komunikasi yang komprehensif ini memungkinkan PTSP untuk menyampaikan informasi dengan jelas, mengedukasi masyarakat, serta membangun citra positif. Pada akhirnya, komunikasi publik yang baik tidak hanya membantu masyarakat untuk memahami proses layanan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh PTSP.

Hambatan Proses Komunikasi Publik Pada PTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Proses komunikasi publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan tidak lepas dari berbagai hambatan yang dapat memengaruhi efektivitas penyampaian informasi antara lembaga dan masyarakat. Hambatan-hambatan ini sering kali timbul dari berbagai faktor seperti faktor lingkungan, fisik, dan psikis yang memengaruhi individu, baik dari pihak pengirim maupun penerima pesan. Hambatan komunikasi publik ini berpotensi mengganggu arus informasi yang ideal, sehingga menghambat proses pelayanan publik yang seharusnya efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hambatan komunikasi publik dapat dibagi menjadi beberapa kategori yang berpengaruh dalam berbagai proses penyampaian informasi. Pertama, hambatan yang berasal dari pengirim pesan, yakni ketika pesan yang disampaikan belum jelas atau masih belum dipahami sepenuhnya oleh pengirim itu sendiri. Kondisi ini menyebabkan pesan yang diterima oleh masyarakat menjadi kurang akurat atau ambigu, sehingga tujuan komunikasi tidak tercapai. Di dalam konteks DPMPTSP, penting bagi komunikator atau petugas pelayanan untuk memahami sepenuhnya informasi yang akan disampaikan, termasuk prosedur, waktu estimasi, serta ketentuan yang berlaku terkait perizinan. Tanpa pemahaman ini, akan sulit bagi komunikator untuk menyampaikan pesan dengan tepat dan meminimalisir kebingungan di masyarakat.

Hambatan kedua dalam proses komunikasi adalah hambatan dalam penyandian atau simbol. Hambatan ini dapat terjadi ketika bahasa yang digunakan terlalu rumit atau memiliki arti ganda, atau ketika simbol dan kode yang digunakan oleh pengirim tidak dipahami oleh penerima. Di DPMPTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan, bahasa teknis terkait perizinan kadang-kadang menimbulkan kebingungan bagi masyarakat, terutama yang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, petugas perlu menggunakan bahasa yang sederhana dan jelas, sehingga masyarakat dapat memahami setiap langkah dan prosedur yang harus dilalui tanpa menimbulkan kesalahpahaman.

Hambatan ketiga adalah hambatan media, yaitu hambatan yang terjadi pada saat penyampaian informasi melalui media komunikasi tertentu. Gangguan seperti suara yang tidak jelas, jaringan internet yang lambat, atau perangkat komunikasi yang kurang memadai dapat menghambat penyampaian pesan yang efektif. Di era digital ini, DPMPTSP sering kali menggunakan media sosial dan situs web sebagai sarana komunikasi publik untuk menyampaikan informasi terkait layanan perizinan. Namun, gangguan pada media digital ini bisa menjadi kendala, terutama di wilayah-wilayah dengan akses internet yang terbatas. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap sarana komunikasi yang digunakan agar pesan yang disampaikan tetap bisa diakses oleh semua masyarakat secara adil dan merata.

Keempat, hambatan dalam bahasa sandi atau kode, di mana pesan yang disampaikan sulit dipahami atau ditafsirkan oleh penerima. Dalam kasus DPMPTSP, penggunaan istilah-istilah teknis yang mungkin tidak akrab bagi masyarakat awam dapat menjadi kendala dalam memahami prosedur perizinan. Misalnya, istilah-istilah teknis dalam proses administrasi atau peraturan yang diatur dalam bahasa formal sering kali tidak dimengerti oleh masyarakat. Oleh karena itu, petugas PTSP perlu menyampaikan informasi dengan bahasa yang lebih umum dan mudah dipahami oleh masyarakat, agar pesan yang disampaikan bisa diterima dengan jelas tanpa menimbulkan kebingungan.

Hambatan kelima adalah hambatan yang berasal dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian saat menerima atau mendengarkan pesan, adanya prasangka, atau interpretasi yang keliru. Di DPMPTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan, sering kali terjadi masyarakat memiliki ekspektasi yang berbeda mengenai proses perizinan. Mereka mungkin berharap proses bisa selesai dengan cepat tanpa memperhatikan prosedur yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini menjadi tantangan bagi petugas untuk memberikan pemahaman yang benar dan meminimalisir adanya perbedaan persepsi antara lembaga dan masyarakat. Misalnya, ketika masyarakat menginginkan perizinan selesai dalam waktu yang lebih singkat dari SOP, namun petugas tidak dapat memenuhinya karena adanya aturan dan prosedur yang harus diikuti.

Selain hambatan-hambatan tersebut, tantangan lain dalam komunikasi publik di DPMPTSP adalah kebutuhan akan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dan berpengetahuan luas, termasuk dalam bidang komunikasi publik. Komunikator yang kompeten memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat yang beragam, serta mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan meyakinkan. SDM yang berkualitas juga dapat memanfaatkan teknik komunikasi yang sesuai untuk menjembatani perbedaan pemahaman antara masyarakat dan lembaga, serta mengelola harapan masyarakat agar selaras dengan realitas yang ada. Dalam konteks DPMPTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan, peningkatan kapasitas SDM

dalam hal komunikasi publik menjadi sangat penting agar kualitas pelayanan terus meningkat sejalan dengan visi dan misi PTSP.

Selain keterampilan komunikasi, wawasan petugas PTSP mengenai teknologi informasi dan penggunaan media digital juga sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi publik. Pemanfaatan media digital secara optimal memungkinkan PTSP untuk menyampaikan informasi dengan lebih cepat dan menjangkau masyarakat yang lebih luas. Namun, tanpa pemahaman yang baik mengenai cara mengelola informasi di media digital, upaya ini justru bisa menimbulkan hambatan baru dalam komunikasi. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan SDM yang berkelanjutan penting untuk memastikan bahwa petugas PTSP dapat berkomunikasi dengan masyarakat secara efektif di berbagai platform komunikasi yang ada.

Untuk mengatasi berbagai hambatan komunikasi ini, DPMPTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan perlu menerapkan beberapa strategi perbaikan. Pertama, petugas harus selalu memastikan bahwa informasi yang akan disampaikan sudah dipahami dengan baik, sehingga pesan yang disampaikan bisa akurat dan jelas. Kedua, menggunakan bahasa yang lebih sederhana dan menghindari istilah teknis yang sulit dimengerti oleh masyarakat. Ketiga, evaluasi dan peningkatan kualitas media komunikasi yang digunakan, baik itu media digital maupun komunikasi tatap muka. Terakhir, memperkuat kapasitas SDM dalam komunikasi publik melalui pelatihan dan peningkatan kompetensi.

Dalam menghadapi hambatan dari pihak penerima pesan, PTSP perlu memiliki pendekatan yang adaptif dan persuasif. Misalnya, dengan memberikan penjelasan yang lebih detail dan meyakinkan mengenai pentingnya mengikuti prosedur sesuai SOP, serta memberikan pemahaman bahwa proses perizinan yang sesuai prosedur akan menghasilkan layanan yang lebih baik dan berkualitas. Pendekatan ini dapat membantu mengurangi ekspektasi masyarakat yang tidak realistis, sekaligus membangun kesadaran akan pentingnya mengikuti alur proses yang telah ditetapkan.

Secara keseluruhan, komunikasi publik yang efektif di PTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan memerlukan perhatian terhadap berbagai hambatan yang mungkin terjadi, baik dari sisi pengirim, media, maupun penerima pesan. Dengan upaya yang tepat untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan ini, PTSP dapat menciptakan komunikasi yang lebih efisien, meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, serta mencapai tujuan pelayanan publik yang lebih baik. Hambatan dalam proses komunikasi adalah hal yang wajar, tetapi dengan langkah-langkah perbaikan yang tepat, hambatan tersebut bisa diminimalisir sehingga komunikasi publik di PTSP bisa berjalan lebih lancar dan efektif.

SIMPULAN

Proses komunikasi publik yang dilakukan oleh PTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Komunikasi publik yang efektif membantu PTSP menyampaikan informasi dengan jelas, memperkuat pemahaman masyarakat, serta mengurangi potensi kesalahpahaman. Melalui pemilihan media komunikasi yang tepat, penerapan gaya komunikasi yang sesuai dengan karakteristik audiens, serta pengukuran umpan balik masyarakat, PTSP dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Upaya untuk menjalin hubungan yang positif dengan masyarakat juga berkontribusi pada citra positif PTSP di mata publik, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Dengan pendekatan komunikasi yang terarah dan komprehensif, PTSP dapat mencapai visinya untuk memberikan layanan publik yang transparan dan akuntabel, serta mewujudkan tujuan pelayanan yang inklusif dan mudah diakses bagi seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Proses komunikasi publik yang efektif di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan memerlukan perhatian khusus terhadap berbagai hambatan yang dapat mempengaruhi kualitas penyampaian informasi antara lembaga dan masyarakat. Hambatan-hambatan ini mencakup faktor dari sisi pengirim pesan, media yang digunakan, serta penerima pesan, yang dapat mengganggu arus informasi dan menurunkan efisiensi pelayanan. Untuk menciptakan komunikasi yang lebih baik, diperlukan strategi

perbaikan, seperti memastikan pemahaman yang jelas terhadap informasi sebelum disampaikan, menggunakan bahasa yang sederhana, meningkatkan kualitas media komunikasi, serta memperkuat kompetensi sumber daya manusia dalam komunikasi publik. Dengan upaya ini, DPMPTSP dapat meminimalisir kesalahpahaman, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan mewujudkan layanan publik yang lebih responsif dan berkualitas. Hambatan komunikasi yang ada memang merupakan tantangan, namun melalui langkah-langkah yang tepat, PTSP dapat menjalankan proses komunikasi publik yang lebih lancar dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anandhi, M., & Prayetno, P. (2020). Gerakan Partai Keadilan Sejahtera dalam Menumbuhkan Partisipasi Politik Generasi Millennial Kota Kisaran Timur pada Pemilihan Presiden 2019. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 2(3), 644–657. <https://doi.org/10.34007/jehss.v2i3.136>
- Anastacia, D., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2021). Peranan Motivasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Berbasis Kebutuhan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 3(September), 176–184. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v3i2.748>
- Cahyanti, A. P., Setiyono, B., & Adnan, M. (2018). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN SESUAI UNDANG UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK Studi Di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017. *Journal of Politic and Government Studies*, 7(3), 41–50.
- Dhesti Widya Nurhasanah Nigrum, Fitriani, N., & Sudrajat, A. R. (2019). Kualitas Pelayanan Mobil Unit Penerangan pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 9(2), 113–118.
- Elnita/Elnita, E. A., & others. (n.d.). Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik “Sijarla Terpadu “Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. *Jurnal Ilmu Komunikasi (JKMS)*, 8(1), 172–185.
- Ferdiansyah Putra, M. F., Erwinsyahbana, T., & Zulyadi, R. (2022). Kebijakan Optimalisasi Tugas Dan Fungsi Intelijen Kepolisian Dalam Upaya Deteksi Dini Pencegahan Tindak Pidana Terorisme. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1437–1447. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1185>
- Hasmarini Ariestin Waruwu, Revida, E., & Amin, M. (2023). Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Dana Desa di Desa Gawu-Gawu Bouso Kecamatan Gunungsitoli Utara. *Perspektif*, 12(1), 161–170. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i1.8415>
- Hastuti, S., Harahap, H., & Hartono, B. (2022). Implementasi Peraturan Gubernur Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Tambahan Penghasilan Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja dan Disiplin Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 627–635. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1260>
- Havianto, A., & others. (2013). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)*. UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Hutabarat, M. H. E., Vita, N. I., & Riadi, S. (2024). *Komunikasi Terapeutik Dokter dalam Penyembuhan Pengguna Narkoba di Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Utara*. 6(1), 58–65. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v6i1.3011>
- Indriyanti, H., Warjio, W., & Hartono, B. (2022). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Rencana Pembangunan Industri Provinsi Sumatera Utara Tahun 2018 - 2038 Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 636–647. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1267>
- Muslim, M. (2022). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 4(1), 31–40.
- Novita, D., Kadir, A., & Siregar, N. S. S. (2020). Analisis Kinerja Inspektorat Daerah Dalam Melakukan Fungsi Pengawasan (Studi Pada Inspektorat Kota Langsa). *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 116–128. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.52>
- Pamungkas, P. T. S. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak (Studi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan)*. Universitas Islam Riau.
- Pangkey, D. E., Tulung, L. E., & Lotulung, L. J. H. (2023). Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Promosi Desa Wisata di Provinsi Bali. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 5(1), 110–120. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v5i1.1584>



- Pinayungan, J., & Isnaini, H. K. dan. (2018). Implementation of the Minister of Transportation Regulation of the Republic of Indonesia on Traffic Safety Standards and Road Transportation. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 8(1), 108–123.
- Saragih, E. E., Mustamam, & Mukidi. (2019). *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. Vol 2, No.(1).
- Sarumaha, M. I. S., Batubara, B. M., & Angelina, N. (2022). *Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik Analisis Pemberdayaan Kelompok Perempuan Nelayan Berbasis Digital Mother School Dalam Mendukung Pembelajaran Daring Analysis of Empowerment of fishermen Group Based On Digital Mother School in Suppo*. 4(1), 28–36. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i1.1181>
- Siahaan, R., Isnaini, I., & Adam, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1497–1506. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1355>
- Triyanto, D., & Efendi, S. (2019). Analisis Penerapan Elektronik Kesehatan (E-Kes) di Puskesmas Rawat Inap Kota Bengkulu. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 9(2), 158–165. <https://doi.org/10.31289/JAP.V9I2.2901>
- Zafallah, Y., Wibowo, K. A., & Fuady, I. (2022). Analisis Isi Penggunaan Facebook dalam Marketing dan Branding Produk Kecantikan Scarlett dan Skin Dewi. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1048–1059. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1364>