

KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SANGIHE

Junarto Pilat¹
Michael Mantiri²
Alfon Kimbal³

Abstrak

Pelayanan Publik adalah bentuk pelayanan yang mendapatkan perhatian oleh pemerintah terutama yang berhubungan dengan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Masyarakat yang bersentuhan langsung dengan kegiatan dan aktivitasnya dengan aparatur pemerintah tentu akan membutuhkan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemberian pelayanan publik ini dilakukan oleh instansi pemerintah lewat aparaturnya yang bersentuhan langsung dengan masyarakat pengguna. Fokus dalam penelitian ini adalah Pelaksanaan Komunikasi Organisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sangihe. Dengan menggunakan teori mengenai tujuan utama dari komunikasi organisasi Brent D. Ruben (Alo Liliweri 2004:64), yaitu : Sebagai Tindakan Organisasi, Membagi Informasi Menampilkan, Perasaan dan Emosi Dalam sebuah organisasi, komunikasi memegang peranan yang sangat penting karena komunikasi merupakan penggerak organisasi dimana tujuan organisasi mustahil atau sulit dicapai tanpa adanya komunikasi. Organisasi terbentuk karena adanya kesamaan tujuan yang dimiliki tiap anggota. Orang yang tertarik untuk bergabung dalam suatu organisasi memiliki alasan yang beragam. Ada yang karena alasan profit, tuntutan profesi, penyebaran ideologi maupun pemenuhan kebutuhan sosial. Organisasi juga dapat dikatakan sebagai sarana dimana manajemen mengoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang. Budaya organisasi terbentuk melalui interaksi antar anggota. Bahkan bisa dikatakan, ibarat organisasi adalah tubuh makhluk hidup maka komunikasi adalah darah yang mengalir dalam tubuh organisasi tersebut.

Kata Kunci: Komunikasi, Organisasi, Pelayanan Publik

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Pelayanan Publik adalah bentuk pelayanan yang mendapatkan perhatian oleh pemerintah terutama yang berhubungan dengan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Masyarakat yang bersentuhan langsung dengan kegiatan dan aktivitasnya dengan aparatur pemerintah tentu akan membutuhkan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemberian pelayanan publik ini dilakukan oleh instansi pemerintah lewat aparturnya yang bersentuhan langsung dengan masyarakat pengguna.

Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menjadi tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada komunikasi yang baik dalam setiap komponen sebuah instansi pemerintah.

Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas, aparatur pemerintah harus mampu menjalankan apa yang sudah menjadi tugas pokok dan fungsi sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Aparat dituntut untuk memahami dan mampu bekerjasama dengan rekan sekerja mereka agar tidak terjadi apa yang disebut salah paham atau *miss komunikasi*. Dengan adanya kesalahan dalam komunikasi dapat menyebabkan

sebuah pekerjaan yang sebenarnya mudah menjadi sulit dan berbelit-belit.

Dalam sebuah organisasi, komunikasi memegang peranan yang sangat penting karena komunikasi merupakan penggerak organisasi dimana tujuan organisasi mustahil atau sulit dicapai tanpa adanya komunikasi. Organisasi terbentuk karena adanya kesamaan tujuan yang dimiliki tiap anggota. Orang yang tertarik untuk bergabung dalam suatu organisasi memiliki alasan yang beragam. Ada yang karena alasan profit, tuntutan profesi, penyebaran ideologi maupun pemenuhan kebutuhan sosial. Organisasi juga dapat dikatakan sebagai sarana dimana manajemen mengoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang. Budaya organisasi terbentuk melalui interaksi antar anggota. Bahkan bisa dikatakan, ibarat organisasi adalah tubuh makhluk hidup maka komunikasi adalah darah yang mengalir dalam tubuh organisasi tersebut.

Menurut Devito (2011:34) disebutkan komunikasi adalah tindakan satu orang atau lebih dalam organisasi dengan menggunakan satu konteks umpan balik untuk saling memahami apa yang dikomunikasikan. Komunikasi terjadi secara internal dan eksternal dalam aktifitas organisasi. Kenyataan yang menjadi fenomena, yaitu terjadinya kesenjangan *miss komunikasi* organisasi terlihat dari tidak berjalannya komunikasi yang efektif dalam hal pengkomunikasian secara internal dan eksternal. komunikasi organisasi menjadi penting untuk menciptakan suatu motif atau tujuan orang berkomunikasi secara sadar.

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

Komunikasi itu menjadi hubungan, memberi keyakinan dan untuk menyampaikan informasi.

Beberapa hal yang masih sering ditemui dalam sebuah aktivitas keseharian dalam sebuah organisasi, komunikasi organisasi secara internal masih ditemukan adanya kesalahan dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh pimpinan terhadap bawahan seperti dalam komunikasi vertikal yaitu komunikasi dari atasan ke bawahan dan dari bawahan ke atasan dengan cara timbal balik, masih sering menimbulkan komunikasi yang tidak efektif begitu juga komunikasi antara bawahan dengan bawahan. Ini dapat terlihat dari pelaksanaan tugas yang terkadang kurang sesuai dengan yang diharapkan.

Komunikasi organisasi secara internal memperlihatkan komunikasi dari bawah ke atas (upward communication). Sebagai contoh bawahan memberikan laporan, saran-saran, pengaduan, kritikan kepada atasan/ pimpinan yang sering tidak sesuai dengan informasi yang disampaikan, sehingga terjadi sebuah miss komunikasi antara atasan dan bawahan yang dapat menimbulkan kesenjangan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik.

Selain komunikasi internasi, komunikasi eksternal dalam suatu organisasi juga diperlukan untuk memecahkan persoalan organisasi yang bersentuhan dengan organisasi lainya. Kenyataan ini juga terlihat adanya komunikasi organisasi secara eksternal yang menimbulkan miss komunikasi antara pihak pemberi layanan (*provider*) terhadap publik. Scharamm (2008 :47)

Seperti salah dalam menginformasikan layanan yang tidak sesuai, kritikan, informasi, dan pesan yang tidak sesuai dengan wujud pelayanan. Termasuk pula adanya komunikasi organisasi secara eksternal yang tidak sesuai dengan kemampuan pihak Dinas Kesehatan dalam menjalin sebuah hubungan yang baik dengan publik. Hubungan tersebut berupa hubungan kemitraan, kerjasama, interaksi sosial dan penilaian terhadap aspek-aspek kebijakan yang diberikan kepada publik. Hal ini sering menimbulkan terjadinya suatu hubungan yang kurang harmonis antara pihak petugas pegawai kesehatan dengan publik yang mendapatkan pelayanan.

Terlihat pula bahwa komunikasi organisasi secara eksternal sering tidak efektif dalam mengkomunikasikan berbagai kepentingan pihak. Karenanya diperlukan adanya lintas saluran untuk menjembatani sebuah komunikasi organisasi antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sangihe dengan saluran instansi lain dan publik untuk diintensifkan saluran komunikasinya dalam rangka memperbaiki komunikasi yang telah terjalin dan memberikan suatu penilaian positif untuk membangun suatu saluran lainnya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sangihe (DPMPTSP) adalah lembaga yang telah ditingkatkan status kelembagaannya dari sebelumnya yaitu Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Sangihe pada akhir tahun 2014. Peningkatan status kelembagaan ini dilakukan melalui Perda Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan

Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Lain Kabupaten Kepulauan Sangihe.

Dalam Peraturan Bupati Nomor 3 tahun 2015 tentang uraian tugas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Sangihe pasal 2 menyebutkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah unsur pendukung penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan urusan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dilihat dari uraian tugasnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sangihe memiliki banyak tugas yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yakni pelayanan publik dibidang perijinan, dalam pelaksanaan tugasnya dibutuhkan kekompakkan anatar bawahan dan pimpinan dalam organisasi tersebut.

Dari hasil pengamatan sementara peneliti dilapangan terlihat masih adanya kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sangihe, terlihat beberapa pegawai masih kebingungan dalam bekerja, kurang memahami tugas pokok dan fungsinya, informasi (perintah) yang diberikan dari pimpinan kepada bawahan belum berjalan sebagaimana mestinya, masih adanya ketidak

beraturan berkas, masih seringnya kesalah pahaman antara sesama pegawai salah paham dalam bekerja dan juga pernah berujung pada percekocokan yang dilihat oleh masyarakat, dari masalah tersebut terlihat bahwa fungsi komunikasi dalam organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sangihe belum berjalan secara optimal dan dibutuhkan kemampuan seorang pemimpin untuk menyelesaikan hal tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti mengambil kesimpulan sementara bahwa komunikasi organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sangihe (DPMPTSP) belum berjalan secara efektif hal ini berimplikasi pada keterlambatan dalam pelayanan publik.

Tinjauan Pustaka

Secara etimologi, Menurut Raymond S. Ross yang dikutip oleh Deddy Mulyana (2007:46), bahwa "komunikasi atau communication dalam bahasa Inggris berasal dari kata latin *communis* yang berarti membuat sama". Selain itu menurut Roudhonah (2007:27), dalam buku Ilmu Komunikasi, dibagi menjadi beberapa kata diantaranya "*communicare* yang berarti berpartisipasi atau memberi tahu, *communis opinion* yang berarti pendapat umum".

Komunikasi memiliki beberapa fungsi yang salah satunya adalah sebagai komunikasi sosial. Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang bersifat menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain (Mulyana, 2005:5)

a. Unsur-unsur Komunikasi

1) Komunikator

Menurut Effendy (2006:59), bahwa dalam proses komunikasi komunikator berperan penting atau tidaknya lawan bicara tergantung cara penyampaian komunikator. "Komunikator berfungsi sebagai *encoder*, yakni sebagai orang yang memformulasikan pesan yang kemudian menyampaikan kepada orang lain, orang yang menerima pesan ini adalah komunikan yang berfungsi sebagai *decoder*, yakni menerjemahkan lambang-lambang pesan konteks pengertiannya sendiri".

2) Pesan

Adapun yang dimaksud pesan dalam proses komunikasi adalah suatu informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima. "Pesan ini dapat berupa verbal maupun non verbal. Pesan verbal dapat secara tertulis seperti: surat, buku, majalah, memo, sedangkan pesan yang secara lisan dapat berupa percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio, dan sebagainya. Pesan non verbal dapat berupa isyarat, gerakan badan, ekspresi muka dan nada suara", Arni Muhamad (2005:17-18).

3) Media

Media yaitu sarana atau alat yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada komunikan atau sarana yang digunakan untuk memberikan *Feedback* dari komunikan kepada komunikator. "Media sendiri merupakan bentuk jamak dari kata medium, yang artinya perantara, penyampai, atau penyalur", Endang Lestari dan Maliki (2003: 8).

4) Efek

Pengaruh atau efek adalah perbedaan apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. "Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Oleh karena itu, pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan sikap dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan", Hafied C (2008: 27).

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu. Kurniawan, (2005:6).

Pasolong (2010:128), mengatakan pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Pendekatan kualitatif dicirikan oleh

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

tujuan penelitian yang berupaya memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa yang tidak memerlukan kuantifikasi, karena gejala tidak memungkinkan untuk diukur secara tepat.

Hasil Penelitian

Dalam sebuah organisasi, tentunya tidak pernah terlepas dengan yang namanya komunikasi. Komunikasi merupakan suatu proses pertukaran ide-ide, sikap, emosi, gagasan, informasi, pendapat, lambang-lambang, simbol, maupun instruksi antara individu atau kelompok yang bertujuan untuk menciptakan sesuatu, memahami dan mengkoordinasikan suatu aktivitas. Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi adalah sistem yang mengatur pengiriman pesan untuk ditanggapi oleh pihak penerima, karena itu proses transmisi dari sebagian informasi atau pesan yang berasal dari sumber itu harus dirancang secara menarik, sehingga dapat mencapai tujuan akhir komunikasi.

Katz & Kahn dalam (Pace and Faules, 2006: 185) menyatakan bahwa ada lima jenis informasi yang biasa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan, yaitu:

- a) Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan,
- b) Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan,
- c) Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi,
- d) Informasi mengenai kinerja pegawai, dan
- e) Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (sense of mission).

Dalam hal ini, pegawai di seluruh tingkatan organisasi merasa perlu diberikan informasi. Manajemen

puncak hidup dalam dunia informasi. Kualitas dan kuantitas informasi harus tinggi agar dapat membuat keputusan yang bermanfaat dan cermat. Manajemen puncak pun harus memiliki informasi lebih dari semua unit dalam organisasi tersebut, dan harus memperoleh informasi untuk semua unit. Aliran informasi dari manajemen puncak yang turun ke tingkatan operatif merupakan aktivitas yang berkesinambungan dan sulit. Pemilihan cara menyediakan informasi mencakup tidak hanya pengeluaran sumber daya langsung moneter tetapi juga sumber daya psikis dan emosional.

Dalam sebuah organisasi terutama organisasi publik, pembagian informasi itu menjadi sebuah keharusan baik antara atasan dan bawahan, bawahan dan bawahan bahkan dengan masyarakat. Dalam lampiran Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 28 Tahun 2011, tentang Pedoman Umum Komunikasi Organisasi di Lingkungan Instansi Pemerintah, komunikasi horisontal adalah komunikasi yang berlangsung antara para pegawai atau bagian lain yang memiliki kedudukan yang setara. Komunikasi horisontal terdiri dari penyampaian pesan/informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama.

Dalam komunikasi horisontal, komunikasi tersebut biasanya terjadi dalam rapat komisi, interaksi pribadi, selama waktu istirahat, obrolan dalam telepon, memo dan catatan, kegiatan sosial dan lingkaran kualitas. Lingkaran kualitas itu sendiri merupakan sebuah kelompok pekerja sukarela yang berbagi wilayah tanggung jawab.

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

Dalam menjalankan fungsi komunikasi tersebut di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sangihe, peneliti mewawancarai Kepala bidang Pelayanan Perizinan, beliau mengatakan:

Pada pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sangihe, terutama dibidang saya di bidang perizinan, kami selalu membagi informasi dan meminta informasi dari bidang lain, contohnya dalam menerbitkan sebuah surat ijin, maka kami harus meminta data masyarakat mengenai riwayatnya dibidang pengawasan begitu juga sebaliknya dan juga pada pekerjaan lainnya kami selalu membagi informasi antar sesama pegawai, selain itu juga kepala dinas sering berdiskusi membagi informasi perkembangan.

Peneliti kemudian mewawancarai Sekretaris Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sangihe mengenai pembagian informasi beliau mengatakan :

Pada hakekatnya informasi itu tidak bias terlepas dari sebuah organisasi, karena tanpa komunikasi yang baik, maka fungsi organisasi itu tidak akan berjalan. Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sangihe, komunikasi itu berjalan seperti air, setiap bidang saling bertukar informasi untuk kelancaran pelayanan publik, begitu juga dengan atasan dengan bawahan. Sebagai sekretaris, saya harus mampu menghubungkan antara atasan dan bawahan yakni kepala dinas dan

bawahan, saya membantu untuk mengkondisikan kebutuhan organisasi.

Pelayanan terpadu pada dasarnya juga telah diatur melalui Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu dengan system satu pintu. Dalam peraturan ini, pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh perangkat daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP), yaitu pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan system satu pintu. Dalam sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dimana masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan cukup datang ke satu tempat dan mengambil di tempat yang sama. Masyarakat cukup berhubungan dengan customer service tanpa harus terlibat proses di back office. Pada mekanisme pelayanan satu pintu, proses perizinan dan non perizinan juga bisa dilakukan secara paralel.

Penyelenggaraan pelayanan penanaman modal Dan pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan penanaman modal dan perizinan serta non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap pemeriksaan dokumen sampai pada proses terbitnya izin dilakukan pada satu tempat. Untuk lebih Untuk menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan. Secara khusus, pemerintah telah sadar akan pentingnya pemberian

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

pelayanan publik karena pada hakikatnya masyarakat sebagai pemangku kepentingan memiliki hak untuk mendapat pelayanan terbaik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan prima secara terus menerus dan berkelanjutan merupakan salah satu ciri tata kelola pemerintahan yang baik (good public governance). Komunikasi organisasi merupakan salah satu kegiatan reformasi birokrasi di bidang kehumasan dalam upaya mewujudkan tata kelola kehumasan yang baik menuju pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan penciptaan kesejahteraan masyarakat.

Secara khusus, pemerintah telah sadar akan pentingnya pemberian pelayanan publik karena pada hakikatnya masyarakat sebagai pemangku kepentingan memiliki hak untuk mendapat pelayanan terbaik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan prima secara terus menerus dan berkelanjutan merupakan salah satu ciri tata kelola pemerintahan yang baik (good public governance).

Pengembangan tugas pokok dan fungsi tersebut tentunya tidak lepas dari dinamika lingkungan internal dan eksternal. Dinamika lingkungan Internal akan di kelola secara efektif dengan mengatasi secara bertahap berbagai kekurangan dan kelemahan melalui pengoptimalan penggunaan sumber daya, akan tetapi dinamika eksternal yang berupa tantangan dan peluang merupakan faktor- faktor penting yang berada diluar kendali DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Sangihe. Meskipun demikian, faktor eksternal tersebut harus terus dapat di identifikasi karena sangat

berpengaruh terhadap pencapaian kinerja Organisasi Perangkat Daerah.

Tantangan yang harus dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten kepulauan Sangihe dalam usaha pengembangan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan adalah sebagai berikut :

- a. Di bentuknya Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu baik Pelayanan Perizinan daerah maupun perizinan di Bidang Penanaman Modal.
- b. Semakin Kompetitifnya Daerah tujuan Investasi Penanaman Modal
- c. Adanya persaingan Pelayanan Investasi dengan daerah lain.
- d. Adanya kebijakan-kebijakan yang kurang mendukung dan memberatkan perkembangan Investasi
- e. Belum optimalnya Koordinasi dengan SKPD terkait yang lebih Intensif sehingga proses perizinan yang tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur belum maksimal
- f. Rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus izin. Adapun peluang (opportunity) yang ada untuk dapat meningkatkan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal adalah sebagai berikut :
 - a) Adanya Kebijakan Daerah untuk mendukung Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga hal ini dapat meningkatkan Pendapatan Daerah
 - b) Terdapatnya Potensi Sumber Daya Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe yang dapat ditawarkan

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

kepada Investor.

Kesimpulan

1. Komunikasi dalam Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki peranan yang sangat penting dalam upaya memberikan pelayanan publik yang maksimal. Dalam menjalankannya dengan 2 cara yakni komunikasi internal dan eksternal. Hal ini terlihat dari tindakan organisasi dalam menjalankan komunikasi tersebut, pimpinan yakni kepala dinas selalu memberikan pengarahan dengan komunikasi langsung kepada bawahan agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik melalui kegiatan apel, rapat maupun turun langsung ke ruangan-ruangan.
2. Dalam membagikan informasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Sangihe berpedoman pada lampiran Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 28 Tahun 2011, tentang Pedoman Umum Komunikasi Organisasi di Lingkungan Instansi Pemerintah, dijelaskan bahwa komunikasi ke bawah merupakan komunikasi ketika atasan mengirim pesan kepada bawahannya. Selain itu dalam membagi informasi kepada sesama pegawai berjalan dengan baik yakni setiap bidang memberikan informasi yang dibutuhkan oleh bidang yang lain. Begitupun informasi yang mengalir kepada masyarakat, dimana masyarakat memperoleh informasi

dari pegawai dan dengan SOP yang jelas.

3. Dalam menjalankan tugasnya, aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Sangihe mengerjakannya dengan menjaga perasaan dan emosi sesama aparat dan terutama profesional pada pelayanan kepada masyarakat.

Saran

1. Dalam mengembangkan dan memaksimalkan komunikasi internal disarankan kepada pimpinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Sangihe untuk membuat Grup media social seperti *Facebook* dan *Whatsapp* untuk mendekatkan dan mendengarkan informasi baik dari bawahan ke atasan maupun sebaliknya.
2. Untuk membagikan informasi yang maksimal, disarankan untuk memaksimalkan website yang ada dengan mengisinya konten-konten dari struktur organisasi dan tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Sangihe agar serta Standar Operasional Prosedur pengurusan tiap layanan agar masyarakat mengetahui dan tidak salah dalam pengurusan, selain itu perlu diadakan sosialisasi lagi ke tingkat kecamatan dan kelurahan/desa mengenai penggunaan website.
3. Untuk menjaga hubungan baik dengan masyarakat, disarankan untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

Pintu Kabupaten Kepulauan Sangihe membuat kotak pengeluhan lebih modern yakni dengan cara online, dimana masyarakat boleh memberikan masukan, saran bahkan kritik yang membangun bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Sangihe untuk pelayanan kepada masyarakat kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, A dan Narbuka C. 2007. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Arnold. H. J. & Feldman D. 2006. *Individual Organization*. Newyork. McGraw Hills
- Cangara, Hafied. 2008. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : Rajawali Pers
- Devito, Joseph A. 2011. Komunikasi Antar Manusia. Pamulang-Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Effendy O, 2006, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gunadi, YS. 2008. *Himpunan Istilah Komunikasi*. Jakarta : Grasindo.
- Kotler, P, 2000, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan : Yogyakarta.
- Kencana, Syafiie, I 2005, Pengantar Ilmu Pemerintahan, Refika Aditama, Bandung.
- Lestari, G Endang dan Maliki. 2003. Komunikasi yang Efektif, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Liliweri A, 2004. Wacana Komunikasi Organisasi, Bandung: Mandar Maju,
- _____ 2011. Komunikasi Serba Ada Serba Makna. Jakarta: Kencana Prenana Media Group.
- Mahmudi, 2010, Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Moenir A.S., 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara
- Muhammad Arni. 2005. Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana Deddy. 2005. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja. Rosdakarya.
- Nawawi H. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Kompetitif. Yogyakarta. Gadjadara University Pres.
- Nogi H. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT Gramedia
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Prastowo. 2012. Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan. Penelitian. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Prawitasari. 2005. Mengenal Emosi Melalui Komunikasi Non Verbal. Buletin Psikologi. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM. Tahun III. No.1, hal. 27 - 43.
- Romli, Khomsahrial. 2011. Komunikasi Organisasi Lengkap. Jakarta: PT Grasindo.
- Roudhonah. 2007. Ilmu Komunikasi. Jakarta: UIN Jakarta Press

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

Schramm, W. 2008. *Big Media Little Media*. London : Sage Public-Baverly Hills.

Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.Bandung: Alfabeta.CV

_____. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tubbs, Stewart L. – Moss, Sylvia, 2005. *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Wiryanto, 2005, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Grameia Wiiasarana Indonesia.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik : Konsep, Aplikasi, dan*

implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. CV Mandar Maju . Bandung

Sumber Lainnya:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Perda Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Lain Kabupaten Kepulauan Sangihe.
- Peraturan Bupati Nomor 3 tahun 2015 tentang uraian tugas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Sangihe