

Komunikasi Publik Kementerian Agama Kota Padang

Muryadi Eko Priyanto^{a1*}, Ernita Arif^{b2}, Sarmiati^{c2}

^{abc} Universitas Andalas, Padang, Sumatera Barat, 25175, Indonesia

¹muryadiekopriyanto007@gmail.com; ²ernitaarif@soc.unand.ac.id; ³sarmiati@soc.unand.ac.id

SEJARAH ARTIKEL

Diterima: 17 Januari 2024
Direvisi: 17 Maret 2024
Disetujui: 27 April 2024
Diterbitkan: 30 April 2024

*Corresponding

muryadiekopriyanto007@gmail.com



10.22219/satwika.v8i1.31799



jurnalsatwika@umm.ac.id

How to Cite: Priyanto, M. E., Arif, E., & Sarmiati. (2024). Komunikasi Publik Kementerian Agama Kota Padang. *Satwika: Kajian Ilmu Budaya dan Perubahan Sosial*, 8(1), 245-255. doi: <https://doi.org/10/22210/satwika.v8i1.31799>



ABSTRAK

Komunikasi pelayanan publik yang efektif diperlukan untuk mengoptimalkan pelayanan terpadu satu pintu. Permasalahan berkaitan dengan kurang baiknya peranan komunikasi pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang dalam pelayanan kepada masyarakat, bisa saja terjadi karena kurangnya informasi tentang aturan atau program yang dijalankan. Penelitian ini bertujuan menganalisis aliran pesan komunikasi publik, menganalisis media komunikasi serta menganalisis hambatan komunikasi pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang. Penelitian ini dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan paradigma konstruktivisme, penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam, studi dokumentasi, teknik analisis data interaktif Miles Huberman, pengujian keabsahan data dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aliran pesan komunikasi pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang dilakukan secara internal dan eksternal. Proses komunikasi internal melibatkan komunikasi antara petugas pelayanan dan pegawai serta para pimpinan Kantor Kementerian Agama Kota Padang. Sedangkan komunikasi eksternal melibatkan petugas pelayanan bagian pendaftaran, bagian *front office* dan masyarakat dengan memanfaatkan media komunikasi internal dan eksternal. Pada aktivitas komunikasi tersebut masih ditemukan hambatan berupa hambatan teknis, terbatasnya pemanfaatan sarana prasarana, hambatan perilaku dan sikap pegawai yang kurang memiliki *sense of mission*. Komunikasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama dengan Publik sudah dilakukan dengan berbagai media baik *offline* maupun *online*.

Kata kunci: komunikasi pelayanan publik; alur komunikasi; hambatan komunikasi; media komunikasi

ABSTRACT

Effective public service communication is needed to optimise one-stop integrated services. Problems related to the poor role of one-stop integrated service communication at the Padang City Office of the Ministry of Religious Affairs in providing services to the community may occur due to a lack of information about the rules or programmes being implemented. This research aims to analyse the flow of public communication messages, analyse communication media and analyse communication barriers of one-stop integrated services at the Padang City Ministry of Religious Affairs Office. This research uses qualitative research methods with a constructivism paradigm, this research uses in-depth interview techniques, documentation studies, Miles Huberman interactive data analysis techniques, data validity testing with source triangulation. The results showed that the one-stop integrated service communication message flow at the Padang City Ministry of Religious Affairs Office was carried out internally and externally. The internal communication process involves communication between service officers and employees and leaders of the Padang City Ministry of Religious Affairs Office. While external communication involves service officers in the registration section, the front office and the

	<p><i>community by utilising internal and external communication media. In these communication activities there are still obstacles in the form of technical obstacles, limited use of infrastructure, behavioural obstacles and attitudes of employees who lack a sense of mission. Communication carried out by the Ministry of Religion with the Public has been carried out with various media both offline and online.</i></p> <p>Keywords: <i>public service communication; communication flow; communication barriers; communication media</i></p>
<p>© 2024 This is an Open Access Research distributed under the term of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original works are appropriately cited.</p>	



PENDAHULUAN

Kantor Kementerian Agama Kota Padang adalah sebuah instansi Pemerintah yang melaksanakan fungsi pelayanan, bimbingan, pembinaan kehidupan dan kerukunan beragama, serta pelayanan, bimbingan, pembinaan di bidang pendidikan keagamaan kepada masyarakat kota Padang sehingga untuk mewujudkan kinerja pelayanan yang baik kepada masyarakat perlu menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 (BPK, 2014) tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama .

Penyelenggaraan pelayanan terpadu pada Kementerian Agama dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai tempat, waktu, persyaratan, prosedur, penyampaian, dan penyelesaian pengaduan pelayanan. Sedangkan sasaran yang diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, pasti, terjangkau, dan akuntabel, selain itu juga untuk meningkatkan hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelayanan, bimbingan, pembinaan kehidupan dan kerukunan beragama, serta pelayanan, bimbingan, pembinaan di bidang pendidikan keagamaan kepada masyarakat kota Padang sehingga untuk mewujudkan kinerja pelayanan yang baik kepada masyarakat perlu menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dalam penerapan PTSP pun belum sepenuhnya berjalan sempurna, masih perlu adanya pembenahan dalam penerapannya dilapangan. Dengan adanya kekurangan dalam implementasi pelayanan publik maka dalam proses pelaksanaannya perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan.

Penelitian terdahulu terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh (Irawan, 2018) tentang komunikasi yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu sudah terjalin dua arah. Dengan melibatkan setiap anggota organisasi dalam rapat-rapat pengambilan keputusan juga menggambarkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu menganut azas demokratis dan keterbukaan, sementara itu juga ada penelitian lain yang sudah menggunakan aplikasi sebagai pendukung dari pelayanan efektivitas program aplikasi Si-Mojo dalam meningkatkan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Mojokerto secara umum sudah berjalan dengan baik dan efektif (Purnamawati et al., 2022). Penelitian lainnya juga pernah membahas pelayanan adalah (Ilpiyanto et al., 2023) dengan hasil bahawa Komunikasi dua arah secara parsial terbukti berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim. Sementara itu penelitian yang berhubungan dengan layanan online sudah pernah dilakukan pada aplikasi layanan Sapo Rancak online dapat dikatakan mampu mengurangi kontak langsung antara pemohon izin dan petugas, namun aplikasi ini masih memiliki beberapa kekurangan atau kendala yang membuat aplikasi ini masih belum efektif dan efisien, diantaranya penggunaan aplikasi ini yang tidak dapat diakses (Arif et al., 2022). munculnya fakta rendahnya pemahaman masyarakat atas fungsi dari setiap fitur pada layanan online, hal ini dikarenakan kecakapan digital sejumlah masyarakat belum memadai (Suhaeman et al., 2022).

Pelayanan berkualitas merupakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan, bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan berkualitas memiliki ciri khas dalam hal kualitas, seperti kemudahan, kecepatan, ketetapan, kehandalan, dan empati dari petugas penyedia layanan. Menurut (Sinambela, 2006) pengertian pelayanan public adalah, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berkaitan dengan pelayanan tentu diperlukan komunikasi kepada publik.

Komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris yang artinya sama, *communicatio* atau *communicare* yang berarti membuat sama (*to make common*). Komunikasi menyatakan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama. Hovland, Janis dan Kelley dalam (Sari, 2017) Mengatakan bahwa, Komunikasi sebagai suatu proses pertukaran informasi diantara individu melalui sistem lambing-lambang, tanda atau tingkah laku. Komunikasi melibatkan seseorang untuk memaknai tanda-tanda alamiah yang universal atau simbol-simbol dari hasil konversi manusia dalam bentuk verbal dan/atau nonverbal yang secara sadar atau tidak sadar digunakan demi tujuan menerangkan makna tertentu terhadap orang lain, yang juga dapat mempengaruhi orang lain untuk berubah (Romli, 2014). Dalam berkomunikasi memiliki unsur-unsur yang sangat penting. Berdasarkan dari definisi komunikasi diatas, dalam (Mulyana, 2013) untuk terjadi proses komunikasi, minimal terdiri dari tiga unsur utama menurut Model Aristoteles, yaitu: Pengirim pesan /komunikator, Pesan dan Penerima pesan /komunikasikan yang digunakan untuk pelayanan kepada publik.

Pelayanan prima atau *service excellence* merupakan sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen atau pelanggan. Pelayanan adalah bagian dari *marketing*. Menurut (Hasibuan, 2007) Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan lambing yang mengandung arti, baik berupa informasi, pemikiran, pengetahuan dan lainnya, dari komunikator ke komunikan. Komunikasi merupakan faktor yang penting dalam hubungan interpersonal (Walgito, 2010). Menurut Tubss dan Moss dalam (Mulyana, 2013), komunikasi dikatakan efektif apabila orang berhasil menyampaikan apa yang dimaksudkannya atau komunikasi dinilai efektif apabila rangsangan yang disampaikan dan dimaksudkan oleh pengirim atau sumber, berkaitan erat dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima. Untuk dapat mengelola informasi yang berasal dari banyak sumber, organisasi harus dapat menafsirkan informasi eksternal dalam lingkungan organisasi dan mengkoordinasikan informasi tersebut sehingga memiliki makna bagi tujuan organisasi dan anggota organisasi (Morrisan, 2009).

Berbagai informasi baik dari internal maupun eksternal setiap hari dalam pelaksanaan tugas harus selalu dikomunikasikan pada seluruh pegawai, antara kepala kantor kemenag Kota Padang kepada para kepala seksi atau sub bagian, antara sesama kepala seksi atau sub, kepala seksi atau subbagian dengan pegawai, dan juga antara sesama pegawai. Interaksi yang dilakukan lebih pada bagaimana informasi atau pesan yang berasal dari beberapa sumber, untuk diterima kemudian diolah dan disimpan untuk mengurangi ketidakpastian. Interaksi tersebut berupa komunikasi formal dan informal baik dengan tatap muka maupun dengan media, dengan mengolah informasi yang ada menjadi satu kesatuan interpretasi yang dapat menunjang kinerja pegawai termasuk dalam pengembangan inovasi pelayanan publik.

Salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas pemberi layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat. Komunikasi adalah hal yang paling umum dilakukan dalam memberikan layanan. Pelayanan itu akan bernilai baik atau tidak dilihat dari bagaimana cara petugas pemberi layanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Untuk keterampilan komunikasi ini haruslah dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap petugas pemberi layanan. pelayanan publik adalah pemberian jasa yang diberikan oleh suatu organisasi kepada publiknya dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Salah satu indikator yang sering kali terlupakan dalam permasalahan pelayanan publik adalah peranan komunikasi dari pemerintah tersebut. Komunikasi merupakan salah satu unsur penting yang sangat berpengaruh pada proses pelayanan publik yang baik. Dimana dengan proses komunikasi yang tepat, isi pesan yang baik, kemudian menggunakan pendekatan atau bentuk komunikasi serta saluran media yang tepat, tentunya akan berdampak pada kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

Pada indikasi permasalahan berkaitan dengan kurang baiknya peranan komunikasi pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang dalam pelayanan kepada masyarakat, bisa saja terjadi karena kurangnya informasi tentang aturan atau program yang dijalankan. Atau sering kali tutur kata serta bahasa yang kasar dari petugas layanan dalam melayani masyarakat. Hal ini tentunya sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang. Berdasarkan observasi peneliti dilapangan dan wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Bapak Zul Fahmi, SH menyampaikan Permasalahan pelayanan

publik yang terjadi pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang tidak hanya disebabkan faktor terbatasnya kuantitas, kualifikasi dan kompetensi sumberdaya manusia, akan tetapi terdapat faktor lainnya yaitu kurang optimalnya komunikasi pelayanan, kurangnya pemanfaatan teknologi dan informasi, serta kurangnya sarana prasarana pendukung dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana komunikasi pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang? serta melihat media apa saja yang digunakan oleh Kementerian Agama Kota Padang. Kebaruan penelitian ini berfokus kepada aktivitas komunikasi dan dinamika organisasi yang terjadi di organisasi pelayanan publik. Penelitian ini berkontribusi dalam mendorong pengetahuan tentang meningkatkan pelayanan kepada publik secara maksimal.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam terhadap objek yang akan diteliti. Pendekatan studi kasus merupakan metode penelitian yang menggunakan berbagai sumber data yang bisa digunakan untuk meneliti, menjelaskan dan menguraikan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program atau peristiwa secara sistematis (Kriyantono, 2020). Pengerjaan studi kasus mencakup suatu situasi yang secara keseluruhan berbeda. Untuk mewawancarai orang-orang kunci, peneliti harus menyediakan waktu untuk memperoleh kesediaan dan jadwal orang yang diwawancarai, bukan bagi tim peneliti. Wawancara tersebut hakikatnya terbuka, dan pihak yang diwawancarai tidak harus bekerja sama secara penuh dalam menjawab pertanyaan (Yin, 2015). Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme ini bersifat reflektif dan dialektika. Antara peneliti dengan subjek yang diteliti perlu diciptakan rasa empati dan interaksi dialektis untuk merekonstruksi realitas yang diteliti melalui metode kualitatif wawancara mendalam dan observasi partisipasi. Paradigma konstruktivisme memandang realitas kehidupan sosial bukanlah realitas natural namun terbentuk dari hasil konstruksi (Mulyana, 2013). Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini berkolasi di Kementerian Agama Kota Padang.



Gambar 1. Lokasi Penelitian

Gambar 1 merupakan lokasi dari penelitian, proses analisis data merupakan langkah sistematis dalam merangkum dan mengorganisir data yang diperoleh dari wawancara, observasi di lapangan, dan sumber-sumber lainnya. Tujuannya adalah untuk memudahkan pemahaman serta menyajikan temuan dengan jelas kepada pihak lain. Proses analisis data melibatkan langkah-langkah seperti mengorganisir data, mengurai menjadi unit-unit, mensintesisnya ke dalam suatu model, memilih aspek yang relevan untuk diteliti, dan menyimpulkan temuan yang dapat dijelaskan kepada pihak lain. Dalam penelitian ini, diterapkan metode analisis data interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Afrizal, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan pelayanan terpadu pada Kementerian Agama dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai tempat, waktu, persyaratan, prosedur, penyampaian, dan penyelesaian pengaduan. Pelaksanaan komunikasi publik terkait dengan kebijakan dan program Pemerintah merupakan dari aktivitas komunikasi yang dibangun lewat program pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ramadani, 2019). Artikel ini bertujuan untuk memaparkan dinamika komunikasi pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang, serta melihat media apa saja yang digunakan oleh Kementerian Agama Kota Padang berkomunikasi dengan publik. Aliranpesan/informasi mengenai komunikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat mengidentifikasi proses komunikasi yang terjadi diantara pegawai PTSP dengan masyarakat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehingga dari aliran informasi yang terjadi dapat dilihat proses pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu bagi masyarakat. Pada dasarnya Determinan utama kualitas pelayanan yang diharapkan dan di inginkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang cepat, mudah,

transparan, tidak berbelit-belit, tepat waktu dan professional ([Septiandini, 2020](#)).

Komunikasi antara Pegawai/Petugas PTSP dengan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang dengan Masyarakat

Komunikasi antara pegawai PTSP dengan masyarakat terdiri dari penyampaian informasi diantara sesama rekan-rekan petugas pelayanan terpadu satu pintu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dan komunikasi dengan pihak terkait yaitu para pengguna layanan/masyarakat yang mengurus kebutuhan pelayanan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang dibawah tanggungjawab dan pengawasan langsung oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padang dan dibawah pembinaan teknis Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat ([Enggarani, 2016](#)).

Selama penelitian ini peneliti mengamati komunikasi petugas pelayanan dengan masyarakat atau pengguna layanan, dapat diperoleh gambaran komunikasi antara petugas pelayanan dengan masyarakat atau pengguna layanan tidak terlalu banyak terjadi. Komunikasi petugas layanan bagian pendaftaran yaitu petugas yang melayani pemohon secara langsung dan meminta serta menginput berkas permohonan kepada pemohon atau masyarakat hanya sekedar memberikan informasi terkait kebutuhan pemohon dan permintaan berkas perlengkapan pemohon serta memberikan nomor antrian.

Sementara beberapa pemohon yang sudah mendaftar dan mendapatkan nomor antrian tinggal menunggu panggilan dari petugas bagian front office. Sedangkan pada bagian *Front Office* dengan pemohon atau masyarakat, komunikasi yang terjadi hanya menanyakan kepada pemohon berkas permohonan yang sudah dibawa untuk di proses pendaftarannya melalui Aplikasi Srikandi tetapi jika jaringan internet bermasalah pelayanan dilakukan secara manual. Selanjutnya berkas permohonan yang sudah lengkap diinput oleh Petugas Layanan bagian Front Office di cetak File Pendaftaran dan Lembar Disposisi untuk diserahkan kepada petugas layanan bagian Koordinator yaitu petugas yang meneruskan berkas layanan untuk diproses ke pimpinan dan bertanggung jawab memantau permohonan itu sampai selesai.

Aktivitas pelayanan di Ruang PTSP yang terjadi menunjukkan adanya interaksi sosial dan komunikasi antara para petugas. Selama pengamatan yang dilakukan, diperoleh gambaran dari hasil interaksi dan komunikasi sesama pegawai terjadi hubungan yang dapat dikatakan baik. Sesama pegawai selama melakukan pekerjaan pelayanan fokus pada masing-masing tugas sesuai dengan fungsi dan tanggungjawab yang diberikan dengan sesekali ketika mendapatkan kesulitan, meminta bantuan dari petugas lainnya.

Para Petugas PTSP tampak bekerja dengan cukup cekatan saat melakukan pelayanan. Hal tersebut terlihat pada saat pemanggilan nomor urutan pemohon untuk menghadap petugas front office, tidak terlihat kesan sangar atau tidak ramah dari para petugas, hal ini dapat dipengaruhi karena terlihat beberapa petugas di bagian depan pelayanan, mulai dari bagian pendaftaran (pengambilan nomor antrian) hingga petugas front office dan koordinator menggunakan baju seragam yang rapi dan sopan tetapi yang sangat disayangkan adalah kebanyakan Para Petugas PTSP rata-rata berusia kurang lebih 50 Tahun sehingga kurang energik dan cepat. Padahal kebutuhan akan akses informasi sebaiknya diberi ([Harsini, 2018](#)) kemudahan memperoleh informasi adalah kemudahan masyarakat di dalam memperoleh informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Akses informasi secara langsung yaitu informasi yang didapatkan dengan langsung berhadapan dengan pihak terkait mengenai informasi yang dibutuhkan. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu ([Harsono, 2019](#)).

Intensitas komunikasi ini jauh lebih terlihat pada saat pelayanan berlangsung. Para petugas aktif berkomunikasi dengan teman-temannya dan dapat dikatakan bahwa ada beberapa petugas lebih terlihat adanya kedekatan secara emosional, dan terlihat sangat dekat atau akrab. Petugas yang rata-rata berusia lanjut juga terlihat lebih santai dalam meminta bantuan kepada petugas yang lain saat melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menjalankan Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), petugas pelayanan yang bertanggungjawab dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sebagai penanggung jawab penuh, petugas pelayanan perlu memainkan peran komunikasi secara baik, karena faktor komunikasi berkaitan dengan kemampuan implementator dalam menyampaikan dan memberi informasi mengenai tata cara dan hal-hal yang

berkaitan dengan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Padang Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Informan 1 sebagai petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

“sebagai petugas PTSP, Komunikasi dengan masyarakat merupakan hal yang rutin dan biasa, pimpinan sudah mengintruksikan kepada petugas layanan apa saja yang harus mereka kerjakan, seperti melayani masyarakat yang ingin membuat suatu pelayanan dengan mendaftarkan dulu pada petugas pendaftaran dengan melampirkan berkas-berkas persyaratan pendukungnya. Selanjutnya pengguna layanan/masyarakat apabila sudah melengkapi semua berkas permohonannya dilanjutkan menghadap ke petugas bagian front office untuk diproses layanannya sampai selesai proses pendaftarannya. (Informan 1, Kamis 09 November 2023)

Pada kesempatan ini komunikasi yang terjalin merupakan kegiatan rutinitas yang dilakukan oleh Petugas PTSP, sehingga tugas-tugas yang telah didapatkan dari pimpinan dapat dikerjakan oleh petugas untuk melayani publik. Bersamaan dengan itu, petugas PTPSP juga memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang berbagai hal terkait pelayanan publik dengan memasang banner menolak gratifikasi, Banner Posko Pengaduan, banner yang menginformasikan mengenai pelayanan berintegritas yang ditaruh diruangan pelayanan terpadu satu pintu. Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang yang berjalan setiap hari membutuhkan perbaikan, pengembangan dan penyesuaian perkembangan IT untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perubahan atau inovasi pelayanan demi peningkatan pelayanan yang pertama dilakukan hendaknya melakukan inovasi Sistem antrian pelayanan dari konvensional menjadi digital untuk mempermudah pengguna layanan dalam menyampaikan kebutuhannya.

Sistem antrian layanan digital ini dapat mempercepat proses layanan, hal ini dilakukan agar pelayanan publik berjalan sesuai yang diharapkan, maka pihak Kantor Kementerian Agama Kota Padang harus melakukan evaluasi untuk segera mengatasi masalah tersebut. Inovasi dalam pengembangan layanan PTSP yang ramah, mudah dan cepat perlu segera diwujudkan. Hal tersebut dikuatkan oleh pernyataan dari Informan 4, selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang masih belum puas dengan pelaksanaan pelayanan PTSP dan merasa peningkatan pelayanan harus segera dilakukan, baik dari sumber daya manusianya maupun

inovasi sistemnya. Pengembangan layanan berupa Inovasi harus segera diwujudkan demi terwujudnya layanan prima di Kantor Kemenag Kota Padang.

“Bagi saya salah satu pimpinan untuk merubah PTSP menjadi berkualitas dengan meningkatkan SDM dan perlu adanya Inovasi Pelayanan. Bapak bisa lihat sendiri ketika layanan PTSP, para petugas masih sering menggunakan layanan manual padahal kemajuan teknologi sangat pesat makanya saya menyarankan kepada pimpinan untuk berinovasi dalam pelayanan publik berupa penerapan Sistem Antrian Digital yang sangat berpengaruh terhadap tertibnya antrian dan kecepatan pelayanan serta yang tidak kalah penting adalah akan kami tempatkan petugas yang lebih muda dan paham dengan IT serta cepat dan sigap.” (Informan 4, Kamis 30 November 2023).

Dari pernyataan informan 4 dapat kita simpulkan bahwa PTSP Kantor Kemenag Kota Padang akan melakukan inovasi berupa penggunaan Antrian Sistem Digital dan akan melakukan mutasi atau rotasi Petugas PTSP terutama berusia muda agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan sigap. Komunikasi lain yang sering terjadi antara masyarakat dengan petugas layanan dan Pejabat/Pegawai Kemenag Kota Padang adalah terkait proses penyelesaian tidak sebagaimana mestinya karena biasanya faktor non teknis seperti yang disampaikan informan 3 berikut ini:

“masyarakat sering mengeluh adanya keterlambatan penyelesaian layanan hal ini dikarenakan para pejabat mulai dari seksi dan sampai kepala kemenag sedang menjalankan tugas diluar kantor sehingga mengganggu proses layanan, sebenarnya kalau sistem administrasi pelayanan dirubah digital atau elektronik maka ketiadaan pegawai dan pejabat sebagai penanggungjawab layanan bisa teratasi karena sistem layanan elektronikdigital ini tidak mengenal batas dan waktu, dimanapun petugas layanan dan pejabat yang bertanggungjawab terhadap penyelesaian layanan mereka bisa mengatasinya dengan sistem elektronik/digital baik itu menyangkut Disposisi, Memo, Surat Dinas ataupun Tanda Tangan digital bisa dilakukan dimanapun”. (Informan 3, Selasa 24 Oktober 2023)

Dari keterangan informan 3 bahwa adanya keterlambatan pelayanan karena faktor sistem layanan yang tidak adaptif seharusnya dengan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi Kantor Kemenag Kota Padang dapat berinovasi dengan merubah sistem layanan berbasis elektronik untuk meningkatkan pelayanan publik apalagi Komitmen Layanan AMBO yang diterapkan di Kantor Kemenag Kota Padang.

Komunikasi yang dibangun juga tergambar pada penelitian terdahulu, yang menggunakan strategi komunikasi dengan kegiatan interaksi melalui strategi komunikasi publik dimana setiap individu dapat saling merespon dan mengawasi situasi ([Priyatna et al., 2020](#)). Strategi juga dapat didukung oleh ([Savinatunazah, 2019](#)) tersedianya prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem online yang di dokumentasikan atau diumumkan dengan bahasa atau informasi yang dimengerti para pengguna pelayanan.

Sementara itu dalam berkomunikasi dengan publik, petugas PTSP juga menggunakan media offline dan online, penggunaan telepon kantor, penggunaan handphone maupun *smart phone*, penggunaan media sosial berupa *whatsapp*, *facebook*, *twitter*, *instagram* dan media berbasis internet; *e-mail*. Untuk media eksternal berupa website resmi, dan banner, sticker, dan poster, meskipun media eksternal tersebut belum dikelola secara maksimal. Media sosial mengajak siapa saja yang tertarik untuk berkomunikasi dengan memberi kontribusi dan feedback secara terbuka, memberi komentar, serta membagi informasi dalam waktu yang cepat dan tak terbatas. Keluh kesah yang disampaikan publik dalam media sosial seharusnya dapat dijadikan oleh pemerintah sebagai tolak ukur keberhasilan dalam pengambilan kebijakan ([Yovinus, 2018](#)). Kebijakan sistem PTSP dapat saja sebagai alternatif perbaikan dari Sistem Pelayanan Satu Atap. Namun demikian, sistem baru ini tidak akan memberikan perubahan yang diharapkan, jika tidak dapat menunjukkan adanya efisien dalam pelayanan, memiliki standar waktu dan biaya yang jelas, memiliki prosedur pelayanan yang sederhana, dan mudah diakses oleh yang membutuhkan ([Suhartoyo, 2019](#)). Namun ada juga beberapa kasus seperti di Malang, efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang kurang efektif karena Badan Pelayanan Perizinan Terpadu tidak dapat mencapai tujuan penyelenggaraannya ([Ismayanti, 2015](#)).

Komunikasi antar Pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang

Pelayanan dan penyelesaian PTSP ini tidak hanya melibatkan petugas layanan namun juga melibatkan kerjasama dengan bagian/seksi lainnya, yaitu Pegawai pada Seksi-Seksi dan Sub Bagian pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang untuk memproses layanan kebutuhan dari pemohon atau masyarakat agar lebih cepat. Tentu saja Kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan

pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman ([Rediyono et al., 2022](#)). Kemampuan Sinergi antara Petugas PTSP, Seksi-Seksi dan Sub Bagian Tata Usaha merupakan salah satu upaya agar pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif sehingga tidak membuat masyarakat menunggu terlalu lama atau mempersingkat waktu pelayanan. Penunjukkan petugas layanan yang diberikan tugas untuk membantu pelayanan dilakukan langsung oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padang dengan menerbitkan Surat Keputusan.

“Proses pengusulan petugas PTSP oleh saya sebagai Kasubbag Tata Usaha dan usulan dari para Kepala Seksi untuk selanjutnya disampaikan ke Bapak Kepala untuk mendapat persetujuan berupa penerbitan Surat Keputusan Petugas PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Padang dan berikutnya mereka diberikan pengarahan dari para pimpinan terkait tugas dan fungsinya sebagai petugas PTSP yang begitu penting dalam melayani masyarakat.” (Informan 4, Kamis, 30 November 2023)

Selanjutnya dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab agar berjalan dengan baik dan berkualitas, Petugas Layanan diberikan pembinaan teknis berkelanjutan dari pimpinan maupun pejabat teknis. Lebih lanjut Bapak Zulfahmi, S.Ag, MH. sebagai Kepala Sub Bagian Tata Usaha menjelaskan mengenai metode komunikasi yang dilakukan, tertulis, maupun lisan, arus komunikasi pesan internal antar pimpinan dengan pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Padang tidak hanya dilakukan dengan mengadakan rapat atau *meeting* rutin, namun juga dengan dilakukan *briefing* untuk menyampaikan *jobdescription* atau instruksi pekerjaan kepada para petugas layanan. *Briefing* lebih sering dilakukan daripada rapat, dalam *briefing* proses evaluasi pelayanan sering dilakukan, khususnya pada bagian yang berkaitan dengan pelayanan publik. Pelaksanaan *briefing* menjadi salah satu upaya pimpinan, untuk menyampaikan evaluasi pada pelaksanaan tugas harian yang dilakukan para pegawai.

“Saya sering melakukan briefing, tidak mesti berapa kali dalam sebulan yang penting ada, waktunya lebih enak pagi, kalau siang nanti sudah ramai dengan pegawai lain, karena tidak semua pegawai di briefing, kalau yang rutin-rutin jalan ya ga perlu, hanya yang bersentuhan dengan pelayanan publik, terus yang banyak bersentuhan dengan masyarakat itu yang sering saya briefing. Saya sering manggil petugas layanan, fokus utamanya itu..” (Informan 4, Kamis 30 November 2020).

Komunikasi antar pegawai untuk memantau pelaksanaan tugas, termasuk pelayanan masyarakat, selain melalui rapat dan *briefing*, juga dilakukan dengan dua metode lain, yaitu yang pertama dengan memanggil secara langsung petugas layanan untuk menghadap dan yang kedua dengan “jemput bola” atau terjun langsung ke lapangan mengecek dan menemui pegawai terkait pelaksanaan tugas harian mereka. Komunikasi memang bisa dilakukan siapa saja, tapi komunikasi yang dilakukan seseorang, yang mempunyai pengaruh sosial yang kuat di masyarakat atau disebut elit atau tokoh di kantor akan menjadikan pesan yang disampaikan lebih efektif (Mucharam, 2022). Harus didukung kemampuan mengelola diri menjadi komunikator yang baik. Hal Keterbukaan dalam komunikasi antara pimpinan dengan pegawai menjadi hal yang penting dalam interaksi komunikasi untuk mewujudkan visi misi dan tujuan Kantor Kementerian Agama Kota Padang. Dalam proses komunikasi dengan petugas layanan tersebut dilakukan juga pendekatan yang humanis. Informan 4 lebih lanjut menjelaskan:

“Sekarang ini eranya keterbukaan, tidak boleh kita menutup-nutupi segala informasi yang memang sekiranya bisa disampaikan. Egaliter kita kedepankan meskipun atasan bawahan tapi kita tidak bisa lagi sifatnya otoriter. Pendekatan komunikasi yang dilakukan adalah dengan pendekatan humanis, baik komunikasi formal maupun informal. Kalau saya lebih banyak terjun ke bawah ngecek, apa tahu ada masalah atau kesulitan. Jadi, lebih persuasif aja, diajak bicara baik-baik, tidak apa-apa sesekali meninggi suaranya, namun jangan memakai kekerasan. Bahasa yang digunakan juga menyesuaikan kondisi, bisa formal maupun informal. (Informan 4, Kamis 30 November 2023).

Komunikasi personal ini menunjukkan bahwa ada interaksi dan komunikasi yang terjadi di antara pimpinan dengan para pegawai demi terwujudnya kelancaran koordinasi tugas pekerjaan pelayanan masyarakat Kantor Kementerian Agama Kota Padang. Komunikasi ini biasa terjadi ketika pimpinan hendak menentukan suatu sasaran, menginformasikan kebijakan, memberikan instruksi pekerjaan, memberikan motivasi kepada pegawai, evaluasi atas pekerjaan para pegawai, serta untuk memberikan umpan balik mengenai kinerja para pegawai dalam pemberian *reward* atau penghargaan untuk membangun keterbukaan.

Pemimpin, baik para Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Kepala Kantor dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan para pegawai

dibatasi oleh skala prioritas atau kepentingan. Interaksi tersebut terjadi dalam situasi- situasi tertentu, dan tidak seintensif interaksi antara pegawai dengan pegawai lainnya. Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti sejak pra penelitian menunjukkan adanya berbagai proses komunikasi dan interaksi yang terjadi antara pimpinan bidang atau seksi dengan para pegawainya. Komunikasi formal yang terjadi antara lain adalah dilaksanakannya rapat internal yang rutin dilakukan satu minggu sekali dan apel pagi setiap hari Senin.

Komunikasi formal yang terjadi antara lain adalah dilaksanakannya rapat internal yang biasanya dilakukan satu minggu sekali, apel pagi setiap hari Senin, *briefing* dipimpin oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padang atau Kepala Tata Usaha dan para Kepala Seksi dengan pemanggilan pegawai untuk menghadap secara langsung, pemberian surat perintah dari pimpinan kepada pegawai, penerbitan nota dinas dan memorandum.

Nota dinas disampaikan kepada pegawai yang memiliki posisi jabatan yang setara, sementara memorandum ditujukan dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padang kepada Kepala Seksi, atau Kepala Sub Bagian, atau dari Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian kepada pegawai yang berada di bawahnya, dan terakhir surat perintah ditujukan dari pimpinan kepada pegawai yang diberikan tanggung jawab mengenai tugas tertentu. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara berikut ini:

“Kepala Kemenag ke bawah, ke para Kasi dan Kasubbag, dengan memorandum. Kasi (Kepala Seksi) atau Kasubbag (Kepala Sub Bagian), kedudukan sejajar, pakainya nota dinas. Dari Kasubbag ke Pelaksana, kan ke bawah, ini memakai memorandum. Kalau Kasubbag TU cuti, salah satu Kepala Seksi dapat surat perintah sebagai plh (pelaksana harian) selama cuti, jadi bisa pakai nota dinas, bukan memorandum. Kalau pimpinan memberi tugas bawahan pakainya surat perintah.” (Informan 6, Selasa 24 Oktober 2023).

Pada komunikasi dari pimpinan kepada pegawai, pesan yang disampaikan lebih banyak mengenai instruksi pelaksanaan tugas harian, pemantauan sejauh mana tugas tersebut telah dilaksanakan para pegawai, pemberitahuan kebijaksanaan baru baik dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padang, maupun dari Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Pesan tersebut mengarah kepada tercapainya visi, misi dan tujuan Kantor Kementerian Agama Kota Padang, termasuk dalam tercapainya pelaksanaan pelayanan kepada publik yang baik dan

efisien. Berbeda dengan pesan dalam komunikasi formal, pesan dalam komunikasi informal lebih kepada hal-hal yang bersifat umum tidak hanya untuk satu bagian saja; seperti informasi kegiatan senam atau semacamnya, yang biasanya dibagikan atau disampaikan secara langsung melalui *whatsapp group*, papan pengumuman atau pengeras suara. Pesan atau informasi yang mendadak atau segera harus ditindak lanjuti, terutama berasal dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padang, Pesan tersebut diteruskan oleh para Kepala Seksi atau Kepala Sub Bagian kepada pegawai melalui *e-mail*, *whatsapp group* jika bersifat umum, dan *whatsapp* pribadi jika kebijakan bersifat strategis pada pegawai yang memegang tanggung jawab tertentu, serta penggunaan telepon seluler ataupun telepon kantor, dan IT (*Information Technology*) lainnya. Penelitian ([Priyatna et al., 2020](#)) menunjukkan bahwa komunikasi publik dengan mengoptimalkan teknologi komunikasi dalam bentuk penyebaran narasi tunggal dan program prioritas pemerintah melalui media online dan media sosial serta melakukan media monitoring dan audit komunikasi sebagai bentuk controlling dan evaluasi. Sementara itu Komunikasi yang baik yang terjadi dalam sebuah organisasi akan mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya sehingga karyawan akan memberikan pelayanan prima atau menghasilkan produk yang memuaskan masyarakat terkait ([Sihombing, 2020](#)). Berdasarkan penelitian dari ([Kadir, 2021](#)) Kemampuan komunikasi individu tergantung kepada bagaimana adanya Kompetensi yang berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin di Rantau. Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin di Rantau. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin di Rantau. Hal ini juga senada ([Hartati et al., 2013](#)) Belum maksimalnya kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Sintang dalam bidang perizinan meliputi faktor kualitas personil, ketatalaksanaan dan sumber daya keuangan dan peralatan yang masih kurang memadai. Kualitas personil perlu diberikan perhatian agar pelayanan kepada masyarakat menjadi maksimal.

SIMPULAN

Pertama aliran pesan komunikasi pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang terjadi lebih fleksibel dan terbuka dalam jalinan

komunikasi atasan kepada bawahan (*dawnward communication*), komunikasi bawahan kepada atasan (*upward communication*), dan komunikasi horizontal. Seluruh unsur atau dimensi komunikasi dari komunikator, pesan, media, komunikan, dan *feedback* ada dalam aktivitas komunikasi pelayanan publik dan menandakan komunikasi pelayanan publik telah berjalan dengan baik. Aktivitas komunikasi dan interaksi dalam pelayanan publik menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Padang menyadari lingkungannya bersifat dinamis. Sehingga Kantor Kementerian Agama Kota Padang mewujudkan komunikasi yang efektif dengan keterbukaan komunikasi.

Kedua Media komunikasi dalam pelayanan publik yang digunakan di Kantor Kementerian Agama Kota Padang cukup bervariasi dan memberikan kemudahan dalam aktivitas komunikasi. Media komunikasi internal antara lain adalah surat tertulis resmi yang berupa Nota Dinas, Memorandum, dan Surat Perintah; papan pengumuman yang ada di setiap lantai, pengeras suara yang terpasang di gedung Kantor Kementerian Agama Kota Padang, penggunaan telepon kantor, penggunaan handphone maupun *smart phone*, penggunaan media sosial berupa *whatsapp*, *facebook*, *twitter*, *instagram* dan media berbasis internet; *e-mail*. Untuk media eksternal berupa website resmi, dan banner, sticker, dan poster, meskipun media eksternal tersebut belum dikelola secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2014). Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu. PT Raja Grafindo Persada.
- Bimo Walgito. (2010). Pengantar Psikologi Umum. Andi.
- BPK, P. (2014). Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 97 Tahun 2014 Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peraturan.Bpk.Go.Id. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/41591/per-pres-no-97-tahun-2014>
- Enggarani, N. S. (2016). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. Law and Justice, 1(1), 16. <https://doi.org/10.23917/laj.v1i1.2702>
- Harsini, H. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada

- Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstps) Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 10(2), 65–71. <https://doi.org/10.31849/ni.v10i2.1903>
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal*, 3(1), 20–38. <https://doi.org/https://mail.journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/view/777>
- Hartati, S., Herawati, N., & Listiani, E. I. (2013). Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. *Jurnal Administrasi Negara*, 1–18. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpmis/article/view/2558>
- Ilpiyanto, M. I., Nidyawati, N., & Sepnonsal, D. (2023). Pengaruh Teladan Pimpinan, Pengawasan, Dan Komunikasi Dua Arah Terhadap Disiplin Kerja Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 343–356. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1.3134>
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan. *Madani*, 10(03), 87–101. <https://doi.org/https://doi.org/10.52166/madani.v10i3.1266>
- Ismayanti, L. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang. 4(2), 290. <https://doi.org/https://doi.org/10.33366/jisip.v4i2.109>
- Kadir, A. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin Di Rantau. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 750–758. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i2.15781>
- Kriyantono, R. (2020). *Public Relations Writing*. Kencana.
- Malayu S.P.Hasibuan. (2007). *Dasar-Dasar Perbankan*. PT BumiAksara.
- Mucharam, A. (2022). Membangun Komunikasi Publik Yang Efektif. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 27(1), 71–82. <https://doi.org/https://journals.upiyai.ac.id/index.php/IKON/issue/view/112>
- Muhammad Ananda Arif, Rahmat Saleh, Rio Delfiro, Rizi Fadel Afifi, Wahyu Yendra, & Syamsir Syamsir. (2022). Efektivitas Layanan Online Sapo Rancak Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Padang. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*, 1(2), 70–79. <https://doi.org/10.55606/mateandrau.v1i2.133>
- Mulyana, D. (2013). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2013). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Niscaya Hia, Mega Ulva Sari Sihombing, N. S. (2020). Strategi Komunikasi Public Relations Dalam Komunikasi Organisasi. 2(2), 138. <https://doi.org/10.31506/jap.v13i1.15395>
- Priyatna, C. C., Prastowo, F. A. A., Syuderajat, F., & Sani, A. (2020). Optimalisasi teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dalam aktivitas komunikasi publik. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1), 114. <https://doi.org/10.24198/jkk.v8i1.26115>
- Purnamawati, D., Anadza, H., & Suyeno. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Jurnal Respon Publik*, 16(6), 11–18. <https://doi.org/https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/16620>
- Ramadani, T. (2019). Pengelolaan Komunikasi Publik. *Jurnal Good Governance*, 15(1), 11–27. <https://doi.org/10.32834/gg.v15i1.42>
- Rediyono, R., Rahmiaty, A., & Cahyono, D. (2022). Pengaruh Belanja Langsung Dan Belanja Tidak Langsung Terhadap Realisasi Anggaran Dan Kinerja Instansi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(2), 630. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i2.928>
- Romli, K. (2014). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. PT Grasindo.
- Sari, A. A. (2017). *Komunikasi antarpribadi*. Deepublish.

- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 70–77. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v6i2.2276>
- Septiandini, R. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi. *JPASDEV: Journal of Public Administration and Sociology of Development*, 1(2), 144. <https://doi.org/10.26418/jpasdev.v1i2.43466>
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., D. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi. Bumi Aksara.
- Suhaeman, I., Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Inovasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 92–102. <https://doi.org/10.31506/jap.v13i1.15395>
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Yin, R. K. (2015). Studi Kasus Desain & Metode.
- Yovinus. (2018). Peran Komunikasi Publik Media Sosial dalam Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Di Kota Bandung. *Academia Praja*, 1(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.36859/jap.v1i01.47>