

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan terhadap tata kelola pemerintahan, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan sistem berbasis digital. Transformasi digital ini bukan hanya menjadi tuntutan era modern, tetapi juga menjadi kebutuhan masyarakat yang menginginkan proses pelayanan yang lebih mudah, efisien, serta dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Dalam konteks pelayanan perizinan, digitalisasi dianggap mampu meminimalisir praktik birokrasi berbelit, mengurangi tatap muka yang berpotensi menimbulkan pungutan liar, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas layanan publik, Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan sejumlah regulasi terkait digitalisasi pelayanan. Salah satunya adalah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menjadi dasar bagi instansi pemerintah dalam mengintegrasikan layanan publik secara digital. Selain itu, terdapat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib memberikan pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau, dan berkualitas kepada masyarakat. Di tingkat daerah, peraturan-peraturan tersebut menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan berbasis digital, termasuk dalam hal perizinan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan layanan perizinan dan nonperizinan. Untuk menjawab tuntutan efisiensi serta transparansi, DPMPTSP Kabupaten Subang telah mengembangkan layanan perizinan digital berbasis sistem informasi. Melalui layanan tersebut, masyarakat diharapkan dapat mengajukan berbagai bentuk perizinan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga dapat memangkas waktu, biaya, dan prosedur. Namun, dalam implementasinya, pemanfaatan layanan perizinan digital tersebut masih belum optimal.

Permasalahan utama yang muncul adalah rendahnya tingkat pemanfaatan layanan digital dibandingkan dengan layanan manual atau tatap muka. Hal ini terjadi karena berbagai faktor, mulai dari kurangnya pemahaman masyarakat mengenai sistem digital, minimnya sosialisasi dan edukasi, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di sebagian wilayah Kabupaten Subang, hingga adanya persepsi bahwa pelayanan langsung lebih mudah dan cepat dibandingkan dengan sistem online. Di sisi lain, masih terdapat pegawai yang belum sepenuhnya menguasai strategi komunikasi efektif dalam memperkenalkan dan mendorong penggunaan layanan perizinan digital kepada masyarakat. Kondisi ini mengakibatkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan digitalisasi pelayanan dengan realitas di lapangan.

Berdasarkan data DPMPTSP Kabupaten Subang (misalnya tahun 2023–2024), jumlah permohonan izin yang dilakukan melalui sistem digital masih jauh lebih sedikit dibandingkan dengan permohonan izin manual. Tabel berikut dapat menggambarkan perbandingan tersebut:

Tabel 1. 1  
Perbandingan Jumlah Pemohon Perizinan Digital dan Manual di DPMPTSP Kabupaten Subang

Tahun	Perizinan Digital	Perizinan Manual	Total Permohonan	Persentase Digital
2022	1.240	3.870	5.110	24%

2023	1.580	4.320	5.900	27%
2024	980	2.620	3.600	27%

Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun terjadi peningkatan penggunaan layanan digital dari tahun ke tahun, persentasenya masih tergolong rendah. Artinya, mayoritas masyarakat Kabupaten Subang masih lebih memilih layanan manual dibandingkan layanan digital. Hal ini menjadi tantangan serius bagi DPMPTSP Kabupaten Subang dalam merealisasikan visi transformasi pelayanan publik berbasis digital.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis sistem perizinan digital, tetapi juga pada aspek komunikasi antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kurangnya penyampaian informasi yang efektif, terbatasnya upaya persuasi untuk membangun kepercayaan, serta minimnya edukasi terkait penggunaan layanan digital menjadi faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat pemanfaatan layanan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang terencana dan berkelanjutan agar masyarakat tidak hanya mengetahui keberadaan layanan perizinan digital, tetapi juga memahami manfaat serta terdorong untuk menggunakannya secara konsisten.

Melihat kondisi tersebut, diperlukan strategi komunikasi yang tepat dari Bidang Pengembangan Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Subang dalam meningkatkan pemanfaatan layanan perizinan digital. Strategi komunikasi tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga bagaimana menciptakan pemahaman, kepercayaan, serta perubahan perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Keberhasilan strategi komunikasi ini akan sangat menentukan tercapainya tujuan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip SPBE.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis dan memahami strategi komunikasi yang diterapkan oleh Bidang Pengembangan Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Subang, serta sejauh mana strategi tersebut berkontribusi dalam meningkatkan pemanfaatan layanan perizinan digital. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi perbaikan strategi komunikasi ke depan agar lebih efektif dalam mendorong transformasi digital pelayanan publik di Kabupaten Subang.

Urgensi penelitian ini semakin relevan untuk dilakukan saat ini seiring dengan percepatan transformasi digital dalam pelayanan publik yang menjadi prioritas pemerintah melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan semakin meningkat, sehingga instansi pemerintah dituntut tidak hanya menyediakan sistem digital, tetapi juga mampu memastikan sistem tersebut benar-benar dimanfaatkan oleh masyarakat. Jika permasalahan rendahnya pemanfaatan layanan digital tidak segera diatasi, maka tujuan efisiensi, transparansi, dan peningkatan kualitas pelayanan publik berpotensi tidak tercapai secara optimal. Oleh karena itu, penelitian mengenai strategi komunikasi menjadi penting sebagai upaya untuk mengidentifikasi langkah-langkah yang efektif dalam mendorong perubahan perilaku masyarakat menuju penggunaan layanan perizinan digital.

## **1.2 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Masalah**

### **1.2.1 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini diarahkan pada pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana Bidang Pengembangan Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang merancang dan menerapkan strategi komunikasi dalam meningkatkan pemanfaatan layanan perizinan

digital oleh masyarakat. Transformasi pelayanan publik berbasis digital menjadi tuntutan dalam era modern, namun implementasinya tidak selalu berjalan optimal karena masih terdapat kesenjangan antara ketersediaan sistem dan tingkat penggunaannya di masyarakat.

Dalam konteks ini, rendahnya pemanfaatan layanan perizinan digital menjadi fenomena utama yang dikaji. Meskipun sistem perizinan online telah dikembangkan untuk mempermudah akses layanan, sebagian besar masyarakat masih cenderung menggunakan layanan manual. Kondisi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kurangnya pemahaman terhadap sistem digital, keterbatasan literasi teknologi, minimnya sosialisasi, serta persepsi bahwa layanan tatap muka lebih mudah dan cepat. Selain itu, faktor internal seperti kemampuan aparatur dalam menyampaikan informasi secara efektif juga turut memengaruhi keberhasilan pemanfaatan layanan digital.

Penelitian ini menyoroti bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Bidang Pengembangan Sistem Informasi dalam menghadapi berbagai tantangan tersebut. Strategi komunikasi tidak hanya dipahami sebagai penyampaian informasi semata, tetapi juga sebagai upaya untuk membangun pemahaman, menumbuhkan kepercayaan, serta mendorong perubahan perilaku masyarakat dari penggunaan layanan manual menuju layanan digital. Dalam hal ini, strategi komunikasi yang digunakan mencakup pendekatan informatif, persuasif, dan edukatif yang saling melengkapi.

Lebih lanjut, penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi komunikasi tersebut diimplementasikan dalam praktik, mulai dari penyampaian informasi mengenai layanan perizinan digital, upaya membangun minat dan kepercayaan masyarakat, hingga proses edukasi dalam penggunaan sistem secara mandiri. Tidak hanya itu, penelitian ini juga

mengkaji dampak dari strategi komunikasi yang diterapkan terhadap tingkat pemanfaatan layanan perizinan digital oleh masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini menitikberatkan pada upaya menggambarkan secara komprehensif dinamika strategi komunikasi pemerintah dalam mendorong transformasi digital pelayanan publik. Melalui pemahaman ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai peran komunikasi sebagai faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan digital, membangun kepercayaan masyarakat, serta mendorong perubahan perilaku menuju pemanfaatan layanan perizinan digital secara berkelanjutan.

### 1.2.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang penelitian di atas, maka peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi komunikasi informatif yang dilakukan oleh Bidang Pengembangan Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Subang dalam menyampaikan informasi mengenai layanan perizinan digital kepada masyarakat?
2. Bagaimana strategi komunikasi persuasif yang diterapkan oleh Bidang Pengembangan Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Subang dalam membangun minat dan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan layanan perizinan digital?
3. Bagaimana strategi komunikasi edukatif yang dilakukan oleh Bidang Pengembangan Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Subang dalam membantu masyarakat memahami dan menggunakan layanan perizinan digital?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

- a. Mengetahui strategi komunikasi informatif yang dilakukan oleh Bidang Pengembangan Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Subang dalam menyampaikan informasi mengenai layanan perizinan digital kepada masyarakat.
- b. Menganalisis strategi komunikasi persuasif yang diterapkan oleh Bidang Pengembangan Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Subang dalam membangun minat dan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan layanan perizinan digital.
- c. Menggambarkan strategi komunikasi edukatif yang dilakukan oleh Bidang Pengembangan Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Subang dalam membantu masyarakat memahami dan menggunakan layanan perizinan digital.

### **1.4 Kegunaan penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis
  1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian strategi komunikasi pemerintah dan komunikasi pelayanan publik berbasis digital.
2. Kegunaan Praktis
  1. Menjadi bahan evaluasi bagi DPMPTSP Kabupaten Subang dalam menyusun strategi komunikasi yang lebih efektif.

2. Memberikan masukan bagi Bidang Pengembangan Sistem Informasi dalam meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi layanan perizinan digital.
3. Menjadi referensi bagi instansi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan strategi komunikasi pelayanan publik berbasis digital.