



**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI DIGITAL PELAYANAN
PUBLIK PADA MASA PANDEMI OLEH DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP) PROVINSI DKI JAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh:

Dewi Pratiwi

44216110057

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Pratiwi
NIM : 44216110057
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : “Implementasi Komunikasi Digital Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta” adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 03 September 2022

Yang membuat pernyataan,



(Dewi Pratiwi)

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi

(A. Judhie Setiawan, M.Si)

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : DEWI PRATIWI
NIM : 44216110057
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Implementasi Komunikasi Digital Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta

Jakarta, 02 September 2022

Mengetahui,
Pembimbing

(A.Judhie Setiawan, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : DEWI PRATIWI
NIM : 44216110057
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Implementasi Komunikasi Digital Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta

Jakarta, 02 September 2022

Ketua Sidang : Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom

(.....)

Penguji Ahli : Dr. Enjang Pera Irawan, S.Sos., M.I.kom

(.....)

Pembimbing : A.Judhie Setiawan, M.Si

(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : Implementasi Komunikasi Digital Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta

Nama : DEWI PRATIWI

NIM : 44216110057

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 02 September 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

Pembimbing

(A. Judhie Setiawan, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliatwati, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“IMPLEMENTASI KOMUNIKASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI DKI JAKARTA”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini penulis haturkan Puji Syukur atas kekuatan Allah Yang Maha Esa yang telah mencurahkan anugerahnya dan dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

- a. A.Judhie Setiawan, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang dengan segenap hati memerikan tambahan ilmu dan solusi dalam penulisan skripsi ini.
- b. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

- c. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
- d. Suryaning Hayati, SE, MM selaku Ketua Bidang Studi Public Relations yang telah memberikan arahan serta dukungan kepada penulis.
- e. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah banyak dalam membina dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis
- f. Rinaldi, S.I.Kom., M.Si. selaku Pranata Humas Ahli Muda Sub Koordinator Urusan Penyuluhan Bidang Penyuluhan dan Pengaduan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta yang telah bersedia menjadi Narasumber dan memberi dukungan informasi dalam melaksanakan penelitian melalui wawancara kepada penulis.
- g. Lara Angelin sebagai Tim Hubungan Masyarakat DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta atas dukungan informasi dalam pelaksanaan wawancara.
- h. Lidiya Triwahyuningsih S.Sos.Map selaku Pegawai Tim Bidang Penyuluhan yang telah membantu dalam perihal prosedural yang menghubungkan antara peneliti dengan Tim Narasumber pada pelaksanaan wawancara penelitian.
- i. Aelda Azalia, S.Ikom petugas *Customer Relations Officer* (CRO) DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta yang telah bersedia memberikan informasi kepada penulis dalam pelaksanaan wawancara penelitian.

- j. Orang Tua tercinta Ibu Mistingatun Hasanah dan Alm. Bapak Warno Hadi Pranoto yang telah banyak memberikan doa dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis.
- k. Suami Abdul Khairi Saputra, S.T yang telah banyak memberikan doa dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis.
- l. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat kepada semuanya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 03 September 2022



Dewi Pratiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Akademis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kajian Teoretis	28
2.2.1 <i>Excellence Theory Public Relations</i>	28
2.2.2 Komunikasi	31
2.2.2.1 Pengertian Komunikasi	31
2.2.2.2 Komunikasi Digital	34
2.2.2.3 <i>Computer Mediated Communication</i>	40

2.2.3	Humas Pemerintah dalam Perspektif Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19	42
2.2.4	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		50
3.1	Paradigma Penelitian.....	50
3.2	Metode Penelitian.....	51
3.3	Subjek Penelitian.....	52
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.4.1	Data Primer	54
3.4.2	Data Sekunder	57
3.5	Teknik Analisis Data.....	58
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	59
3.6.1	Perpanjangan Waktu Penelitian	60
3.6.2	Perpanjangan Pengamatan	60
3.6.4	Meningkatkan Kecermatan	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		62
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	61
4.1.1	Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.....	61
4.1.2	Identitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	

Provinsi DKI Jakarta.....	65
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	
Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta	67
4.2 Hasil Penelitian	69
4.2.1 Hasil Deskripsi Penemuan	69
4.2.1.1 Kampanye Publik #BisaDariRumah	70
4.2.1.2 Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Online Humas	
DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.....	74
4.2.1.3 Hasil Pengamatan Observasi pada Media Digital	79
4.3 Pembahasan.....	92
4.3.1 Pemberian Informasi Perizinan dan Non Perizinan Online oleh	
Humas DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta	93
4.3.2 Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Online oleh Humas	
DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran.....	100
5.2.1 Saran Akademis.....	101
5.2.2 Saran Praktis	101
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN : KELENGKAPAN SKRIPSI, PEDOMAN, DAN TRANSKIP	
CURICULUM VITAE	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 2 Tabulasi Pelayanan.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Pola Komunikasi Media Konvensional dan <i>New Media</i> (media digital).....	36
Gambar 4.1. Maskot Visi dan Misi	64
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	68
Gambar 4.3 Logo DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta	69
Gambar 4.4 BeritaJakarta Sebagai Kerjasama Media dalam Memperluas Informasi Pelayanan Publik	82
Gambar 4.5 Kompas.com Sebagai Kerjasama Media dalam Memperluas Informasi Pelayanan Publik	83
Gambar 4.6 Kastara Sebagai Kerjasama Media dalam Memperluas Informasi Pelayanan Publik	84
Gambar 4.7 Web Site Jakevo	85
Gambar 4.8 Web Site Jakevo Halaman Cover	86
Gambar 4.9 Web Site Jakevo Grafik Perizinan.....	86
Gambar 4.10 Web Site Jakevo Daftar Permohonan Harian	87
Gambar 4.11 Web Site Jakevo Beranda.....	87
Gambar 4.12 Web Site Petunjuk Penggunaan.....	88
Gambar 4.13 Web Site Jakevo Jenis Perizinan	88
Gambar 4.14 Wesb Site DPMPTSP Poster Layanan Masyarakat.....	89
Gambar 4.15 Website DPMPTSP Informasi Penyampain Saran dan Pengaduan.....	90
Gambar 4.16 Website DPMPTSP Fitur Penyediaan Layanan Online.....	90
Gambar 4.17 Website OSS halaman Beranda	91

Gambar 4.18 Website SS Halaman Informasi	92
Gambar 4.19 Website OSS Halaman Pengaduan Masyarakat.....	92
Gambar 4.20 Website OSS Halaman Kontak Pelayanan.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Wawancara Penelitian	106
Lampiran 2 Surat Persetujuan Wawancara Penelitian.....	107
Lampiran 3 <i>Currivulum Vitae</i>	110
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Narasumber	111
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara	126