



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Dewi Pratiwi
44216110057

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

Bibliografi : 5 Bab 126 hal + 6 Lampiran + 24 Buku + 6 Internet

ABSTRAK

Masa pandemi Covid-19 merupakan tantangan bagi humas pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai pelayanan publik, penyebaran virus Covid-19 di Indonesia membuat pemerintah menentukan kebijakan mengenai protokol kesehatan terkait pembatasan kegiatan masyarakat diruang publik yang mengharuskan seluruh masyarakat tetap dirumah. Hal tersebut memaksa seluruh pelayanan tatap muka yang beralih menjadi pelayanan secara online, namun tantangan tersebut tidak menjadi kendala bagi humas DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dalam menjalani tugasnya sebagai pelayanan publik perizinan dan non perizinan. Humas menciptakan inovasi baru saat pandemi dengan kampanye #BisaDariRumah melalui penerapan komunikasi digital. Pendigitalisasian diharapkan agar memudahkan masyarakat tetap dapat melakukan perizinan dan non perizinan serta mendapatkan pelayanan yang prima hanya dengan dari rumah. Meskipun masyarakat sebelumnya sudah terpapar mengenai perizinan online yang telah disediakan oleh Humas DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta sejak tahun 2018, namun pelayanan online baru dapat terlaksana sepenuhnya saat situasi pandemi. Penelitian ini untuk mengetahui implementasi komunikasi digital dalam memberikan informasi pelayanan publik perizinan dan non perizinan bagi masyarakat.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *excellent teori of public relations* dengan model *two way symmetrical* dan menggunakan konsep komunikasi bermedia internet atau *computer mediated communication*, yang mengutamakan komunikasi secara penuh dengan publiknya untuk upaya membangun hubungan dan pemahaman bersama. Penelitian ini menggunakan paradigma post positivistik dengan desain penelitian studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi yang dilakukan secara langsung atau tatap muka. Subjek penelitian ini merupakan sub Koordinator Urusan

Penyuluhan Bidang Penyuluhan dan Pengaduan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dan Customer Relatins Officer (CRO) DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta. Data yang dihasilkan disajikan dan dianalisis secara interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta telah mengimplementasikan tugasnya dalam memberikan informasi dan pelayanan yang tersistem dalam teknologi digital yaitu: melalui *web site* yang menunjang pelayanan perizinan dan non perizinan, media sosial instagram live, kerjasama dengan media televisi nasional untuk menyebarluaskan informasi serta aplikasi zoom untuk peninjauan lapangan. Selanjutnya, sikap responsif, adaptif dan keterbukaan Humas DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dalam mengimplementasikan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang prima dimasa pandemi sesuai dengan teori *excellent* dari Grun dengan model *two-way symmetric* dari Wehmeier.

Humas DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dalam mengimplementasikan komunikasi digital pelayanan publik melalui kampanye #BisaDariRumah untuk menerapkan pelayanan secara online yang telah disediakan dan melakukan segala programnya sesuai aspek komunikasi dan berdasarkan ketentuan Peraturan Pemerintah dan Level Pimpinan.

Kata kunci : *Komunikasi Digital, Implementasi, Pelayanan Publik*