



Strategi Komunikasi DPMPTSP Kota Serang dalam Memberikan Pelayanan Publik

Nuril Anwar Sutisna^{1*}, Eka Susilawati², Fithrotul Kamilah³, Noerma Kurnia Fajarwati⁴,
Arfian Suryasuciramadhan⁵

¹⁻⁵ Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Email: nuril4451@gmail.com^{1*}, ekasusilawati.email@gmail.com², fithrotulkamilah72@gmail.com³,
muma.kurnia@gmail.com⁴, arfianbinabangsa@gmail.com⁵

Alamat: Jalan Raya Serang Jakarta Km. 03 No 1B Kota Serang

*Penulis Korespondensi

Abstract. *This study aims to analyze the communication strategy of the Serang City Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) in providing public services to the community, as well as identifying supporting and inhibiting factors in its implementation. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Primary data were obtained through in-depth interviews, observation, and documentation, while secondary data were collected from literature, regulations, and related official sources. The focus of the study is directed at the application of the two-way symmetrical communication theory that emphasizes interactive dialogue, feedback acceptance, communication equality, and active community participation. The results show that the Serang City DPMPTSP implements various communication strategies, including delivering information face-to-face and digitally (website, social media, and SKM barcodes), providing complaint channels, and involving the community in service evaluation. Supporting factors include the availability of service facilities, competent human resources, and information technology support. Inhibiting factors include limited digital literacy in the community, technical system obstacles, and differences in the level of public understanding of service procedures.*

Keywords: *DPMPTSP; two-way communication; Digital Literacy; Public Services; Communication Strategy.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat penerapannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari literatur, regulasi, dan sumber resmi terkait. Fokus kajian diarahkan pada penerapan teori *two-way symmetrical communication* yang menekankan dialog interaktif, penerimaan umpan balik, kesetaraan komunikasi, serta partisipasi aktif Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Serang menerapkan beragam strategi komunikasi, antara lain penyampaian informasi secara tatap muka dan digital (website, media sosial, dan barcode SKM), penyediaan saluran pengaduan, serta pelibatan masyarakat dalam evaluasi layanan. Faktor pendukung meliputi ketersediaan fasilitas layanan, SDM yang kompeten, dan dukungan teknologi informasi. Adapun faktor penghambat mencakup keterbatasan literasi digital masyarakat, hambatan teknis sistem, serta perbedaan tingkat pemahaman publik terhadap prosedur layanan.

Kata kunci: DPMPTSP; Komunikasi Dua Arah; Literasi Digital; Pelayanan Publik; Strategi Komunikasi.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu instansi yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang penanaman modal dan perizinan di Kota Serang adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Serang. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Serang tentang Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi), DPMPTSP kota

Serang memiliki mandat untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal, pemberian perizinan, serta pelayanan non-perizinan secara terpadu, cepat, dan transparan (Cangara, 2013).

Dalam praktiknya, DPMPTSP kota Serang menjalankan berbagai program strategis seperti penyediaan layanan perizinan berbasis online (OSS), pendampingan investasi bagi pelaku usaha, pengelolaan data penanaman modal, dan pelaksanaan kegiatan promosi investasi. Seluruh program tersebut dilandasi oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur alur layanan, waktu penyelesaian, persyaratan dokumen, dan mekanisme pengaduan. SOP ini menjadi pedoman agar setiap proses pelayanan dapat berjalan sesuai asas kepastian hukum, akuntabilitas, dan efisiensi (Gaol, 2022).

Namun, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya bergantung pada ketepatan prosedur administrasi, tetapi juga pada kualitas komunikasi antara petugas dan masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna layanan membutuhkan informasi yang jelas, mudah dipahami, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Tanpa komunikasi yang efektif, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik sekalipun dapat mengalami kendala implementasi, seperti miskomunikasi, keluhan layanan, atau rendahnya tingkat kepuasan Masyarakat terhadap layanan (Dani et al., 2022).

DPMPTSP kota Serang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada para pelaku usaha dan masyarakat. Melalui pelayanan yang efektif, keberadaan lembaga ini sangat penting bagi keberhasilan inisiatif pembangunan ekonomi daerah (Titi Darmi, 2023). Namun pada kenyataannya, sejumlah masalah dan kejadian muncul yang membuat komunikasi pelayanan publik menjadi sulit. Hal yang sering terjadi adalah ketidaktahuan masyarakat tentang protokol pelayanan, yang menyebabkan petugas dan pencari layanan miskomunikasi. Meskipun informasi layanan dapat diakses melalui berbagai platform, termasuk media sosial dan situs web resmi, tidak semua orang, terutama mereka yang berada di kelas menengah ke bawah, memiliki akses yang memadai atau paham menggunakan teknologi digital. Hal ini menyebabkan banyak kesalahpahaman yang membuat orang tidak puas dengan layanan yang mereka terima (Taufiqi et al., 2023).

Dengan adanya kesulitan-kesulitan tersebut, sangat penting untuk menilai bagaimana DPMPTSP kota Serang menggunakan komunikasi untuk memberikan pelayanan publik yang inklusif, terbuka, dan partisipatif. Penelitian ini menjadi relevan untuk mengetahui sejauh mana pendekatan komunikasi yang digunakan mampu menjawab kebutuhan masyarakat, serta untuk memberikan rekomendasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik ke depannya (Mutiarini Mubyl, 2020).

2. KAJIAN TEORITIS

Strategi Komunikasi

Menurut (Cangara, 2013) berpendapat bahwa studi, perencanaan, implementasi, pengukuran, serta pelaporan merupakan lima pilar model strategi komunikasi. Kompleksitas berlimpah di seluruh proses komunikasi. Beberapa poin yang menekankan komponen, elemen, serta hambatan komunikasi harus disertakan dalam uraian rencana komunikasi. Strategi komunikasi dapat dipahami sebagai suatu proses perencanaan dan manajemen yang bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu (Laksana & Fajarwati, 2021). Dalam hal ini, strategi komunikasi harus didasarkan pada peran individu yang menyampaikan pesan. Strategi perlu bersifat fleksibel agar dapat menyesuaikan dengan kondisi penerima pesan, sehingga komunikator dapat melakukan perubahan jika terdapat faktor yang menghambat pelaksanaan strategi komunikasi tersebut (Lina Sunyata, 2018).

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara, instansi pemerintah, maupun pihak swasta yang memperoleh mandat dari pemerintah, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, hak-hak, serta kepentingan masyarakat secara adil dan merata sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Hardiansyah (2022), pelayanan publik adalah suatu proses yang terstruktur, melibatkan interaksi antara pemberi dan penerima layanan, yang dilaksanakan berdasarkan prinsip profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara akademik, pelayanan publik memiliki tiga elemen utama:

- 1) Penyelenggara pelayanan pihak yang memiliki kewenangan atau mandat untuk memberikan layanan, seperti kementerian, pemerintah daerah, badan hukum, atau pihak swasta yang ditunjuk secara resmi.
- 2) Penerima layanan individu, kelompok, atau masyarakat yang memiliki hak untuk memperoleh layanan sesuai peraturan yang berlaku.
- 3) Standar pelayanan seperangkat tolok ukur yang menjadi pedoman pelaksanaan layanan, meliputi aspek waktu, biaya, prosedur, kualitas, dan output layanan.

Pelayanan publik pada dasarnya tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga mengedepankan kualitas pelayanan yang mencakup ketepatan waktu, kemudahan prosedur, keterjangkauan biaya, serta sikap profesional dan responsif dari petugas. Implementasi pelayanan publik yang berkualitas menuntut adanya transparansi, sehingga masyarakat mengetahui prosedur, persyaratan, dan biaya secara jelas; akuntabilitas, sehingga penyelenggara bertanggung jawab atas setiap layanan yang diberikan; serta responsivitas, yaitu kemampuan menanggapi aspirasi, keluhan, dan kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat.

Teori Komunikasi Dua Arah (*Two-Way Communication*)

Komunikasi dua arah (*two-way communication*) adalah proses pertukaran informasi yang melibatkan umpan balik (*feedback*) dari penerima pesan kepada pengirim pesan, sehingga terjadi interaksi timbal balik yang memungkinkan terjadinya klarifikasi, penyesuaian, dan pemahaman yang lebih baik (Effendy, 2017). Dalam komunikasi dua arah, pesan tidak hanya mengalir dari komunikator kepada komunikan, tetapi juga sebaliknya, sehingga komunikasi bersifat interaktif dan dinamis. Menurut Cutlip, Center, dan Broom (2013), komunikasi dua arah merupakan model komunikasi yang ideal dalam membangun hubungan antara organisasi dan publiknya, karena memungkinkan terjadinya proses saling memahami, menyesuaikan pesan, dan merespons kebutuhan kedua belah pihak.

Dengan demikian, komunikasi dua arah berfungsi tidak hanya sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun kepercayaan (*trust building*) dan meningkatkan kualitas hubungan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami dan mengungkap secara mendalam tentang strategi komunikasi yang diterapkan oleh DPMPSTSP kota Serang dalam memberikan pelayanan public (Sugiyono, 2017). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif dari (Miles & Huberman (1992: 16), yang mencakup tiga tahapan utama secara siklus dan terus-menerus meliputi Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Komunikasi DPMPTSP Kota Serang

Strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang dirancang untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan responsif. Prinsip komunikasi dua arah menjadi dasar dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat, sehingga informasi tidak hanya disampaikan secara satu arah, tetapi juga menerima umpan balik untuk pengembangan layanan. Penelitian ini memfokuskan analisis strategi komunikasi pada dua dimensi utama, yaitu indikator internal dan indikator eksternal, yang diuraikan melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pelayanan *hybrid* dan responsif memungkinkan akses yang merata dengan menggabungkan pendekatan komunikasi simetris dua arah, multikanal, dan komunikasi partisipatif yang berorientasi pada pelayanan publik yang inklusif dan adaptif. Pendekatan ini juga memperlihatkan upaya institusi dalam membangun komunikasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga dialogis dan transformasional.

Analisis temuan ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi DPMPTSP kota Serang sudah memenuhi elemen utama komunikasi dua arah simetris, yaitu adanya dialog interaktif, kesetaraan peran, keterbukaan informasi, dan adaptasi media sesuai karakteristik audiens. Perencanaan berbasis data memperkuat efektivitas penyampaian pesan, sementara kombinasi komunikasi langsung dan digital memastikan inklusivitas serta perluasan jangkauan informasi, terhadap DPMPTSP kota Serang semakin besar, karena layanan informasi menjadi lebih transparan, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan. Dengan pola ini, potensi peningkatan kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik tersebut mencerminkan bagaimana komunikasi dua arah yang dijalankan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai sosial dan budaya masyarakat. Dengan kata lain, strategi ini tidak hanya efektif secara administratif, tetapi juga membangun relasi yang kuat antara penyedia layanan dan masyarakat penerima manfaat. Penerapan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Serang. Hal ini tampak dari pemanfaatan berbagai saluran komunikasi digital seperti website, Instagram, WhatsApp, dan YouTube yang tidak hanya digunakan untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk mendengarkan, menampung aspirasi, dan merespons kebutuhan masyarakat secara aktif.



Gambar 1. Instagram DPMPSTSP Kota Serang.



Gambar 2. Youtube DPMPSTSP Kota Serang.



Gambar 3. Website DPMPSTSP Kota Serang.



Gambar 4. Layanan Pengaduan DPMPSTSP Kota Serang.

Faktor Penghambat Strategi Komunikasi DPMPSTSP Kota Serang

Analisis temuan menunjukkan adanya beberapa kendala signifikan dalam membangun komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Pertama, perbedaan tingkat pemahaman masyarakat menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi efektivitas komunikasi. Hal ini mencakup perbedaan dalam literasi digital dan pemahaman prosedur administrasi. Sebagian masyarakat masih mengandalkan proses manual dalam berinteraksi dengan layanan publik, sehingga transisi ke sistem online menjadi tantangan tersendiri. Adaptasi terhadap teknologi baru memerlukan waktu dan usaha, yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan atau kebingungan di kalangan masyarakat.

Kurangnya literasi digital di sebagian warga juga menjadi kendala yang signifikan. Literasi digital yang rendah dapat menghambat kemampuan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan secara efektif. Hal ini berimplikasi pada kemampuan mereka untuk memahami dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan miskomunikasi. Masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi mungkin tidak membaca atau memahami informasi yang telah disediakan oleh DPMPTSP, sehingga mengurangi peluang untuk terjadinya interaksi yang konstruktif.

Keterbatasan infrastruktur internet di wilayah tertentu juga menjadi faktor penghambat. Di daerah yang memiliki akses internet yang buruk, masyarakat akan kesulitan untuk mengakses layanan online, yang semakin memperlebar kesenjangan dalam komunikasi. Keterbatasan ini dapat menyebabkan ketidakadilan dalam pelayanan publik, di mana hanya masyarakat di daerah dengan infrastruktur yang baik yang dapat memanfaatkan layanan secara optimal.

Selain itu, perbedaan persepsi antara aturan yang berlaku dan ekspektasi masyarakat juga menjadi tantangan dalam membangun komunikasi yang efektif. Masyarakat mungkin memiliki harapan yang tidak sejalan dengan kebijakan atau prosedur yang ditetapkan, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dan frustrasi. Oleh karena itu, penting bagi DPMPTSP untuk melakukan pendekatan yang lebih inklusif dan transparan dalam menyampaikan informasi, serta untuk meningkatkan literasi digital masyarakat agar mereka dapat beradaptasi dengan sistem yang ada.

Sedangkan analisis temuan yang diperoleh dari wawancara dengan informan eksternal, yang terdiri dari berbagai latar belakang, menunjukkan adanya beberapa kendala signifikan dalam komunikasi dan interaksi dengan DPMPTSP Kota Serang, khususnya terkait dengan sistem pelayanan online. Pertama, pemahaman terhadap sistem online menjadi kendala utama yang dihadapi oleh para informan. Kedua, masalah antrian dan waktu tunggu di loket pelayanan juga menjadi perhatian. Ketiga, kendala teknis yang terkait dengan website atau aplikasi pelayanan juga diidentifikasi sebagai masalah. Keempat, kurangnya informasi yang mudah diakses menjadi kendala yang signifikan, terutama bagi individu yang tidak terbiasa dengan teknologi.

DPMPTSP kota Serang perlu mengatasi kendala-kendala yang diidentifikasi oleh informan. Ini mencakup penyederhanaan bahasa dalam komunikasi, peningkatan infrastruktur teknologi, manajemen antrian yang lebih baik, serta penyediaan informasi yang lebih mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dua arah dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Faktor Pendukung Strategi Komunikasi DPMPTSP Kota Serang

DPMPTSP kota Serang telah merancang sejumlah langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas komunikasi publik. Langkah-langkah ini dirancang tidak hanya sebagai Solusi jangka pendek, namun juga sebagai bagian dari transformasi layanan publik menuju sistem yang lebih inklusif, adaptif, dan partisipatif. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan internal maupun eksternal, observasi langsung di lapangan, serta penelaahan dokumen pendukung, ditemukan sejumlah faktor pendukung yang berkontribusi pada keberhasilan strategi komunikasi DPMPTSP kota Serang dalam memberikan pelayanan publik. Faktor-faktor ini berperan penting dalam menciptakan komunikasi dua arah yang efektif, meningkatkan akses informasi, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Analisis temuan dapat diidentifikasi sejumlah faktor pendukung yang berperan penting dalam membangun komunikasi dua arah antara DPMPTSP kota Serang dan masyarakat. Pendekatan persuasif menjadi salah satu kunci keberhasilan komunikasi. Pendekatan ini diwujudkan melalui edukasi bertahap, penggunaan bahasa yang sederhana dalam konten layanan, serta sikap ramah dan keterbukaan petugas dalam melayani pertanyaan maupun keluhan masyarakat. Pendekatan humanis ini memberikan rasa nyaman bagi masyarakat untuk berinteraksi tanpa rasa segan, sehingga mempermudah aliran informasi.

Disamping itu, pentingnya kehadiran petugas pendamping di loket pelayanan maupun di lapangan. Pendampingan ini tidak hanya membantu masyarakat yang mengalami kesulitan teknis, tetapi juga meningkatkan kualitas interaksi tatap muka. Petugas dilatih untuk memberikan penjelasan secara komunikatif, menenangkan, dan adaptif sesuai tingkat pemahaman masyarakat.

DPMPTSP kota Serang secara rutin melaksanakan sosialisasi, baik secara langsung di kecamatan dan kelurahan, maupun melalui media online. Strategi ini efektif untuk menjangkau wilayah dengan keterbatasan akses internet sekaligus memastikan informasi dapat diterima secara merata. Sosialisasi yang berulang membantu memperkuat pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan dan mengurangi potensi miskomunikasi. Penggunaan berbagai kanal komunikasi, seperti loket pelayanan, call center, media sosial, dan website resmi, menjadi salah satu faktor pendukung signifikan. Diversifikasi saluran ini memungkinkan masyarakat memilih media komunikasi sesuai dengan preferensi dan kemampuannya, sekaligus memperluas jangkauan informasi.

Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas strategi komunikasi dua arah di DPMPTSP kota Serang didukung oleh kombinasi antara pendekatan interpersonal yang humanis dan

optimalisasi teknologi komunikasi. Keterlibatan aktif petugas dalam pendampingan, konsistensi sosialisasi, serta evaluasi berbasis data memperkuat keterhubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan memadukan metode tatap muka dan kanal digital, DPMPTSP kota Serang mampu mengakomodasi kebutuhan beragam segmen masyarakat, baik yang melek teknologi maupun yang masih terbatas literasi digitalnya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Strategi komunikasi DPMPTSP Kota Serang dalam memberikan pelayanan publik telah dirancang dan diimplementasikan sesuai dengan prinsip *two-way symmetrical communication*. Penerapan strategi komunikasi tersebut diwujudkan melalui beberapa langkah utama, antara lain 1) Penyampaian informasi yang jelas dan terbuka, dengan memastikan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu layanan disampaikan secara transparan baik melalui media tatap muka, media sosial, website resmi, maupun materi publikasi di ruang pelayanan. Pemanfaatan berbagai media komunikasi, termasuk media digital (website, Instagram, YouTube), media cetak, dan *help desk* sebagai sarana konsultasi, untuk menjangkau beragam lapisan masyarakat dengan kebutuhan dan tingkat literasi yang berbeda; 2) Penerimaan dan pengelolaan umpan balik masyarakat secara cepat melalui berbagai saluran pengaduan seperti loket, *call center*, *barcode* survei kepuasan, dan media sosial, yang kemudian dijadikan dasar evaluasi dan perbaikan layanan; 3) Pelibatan masyarakat dalam proses evaluasi dan pengambilan keputusan layanan, baik melalui survei kepuasan masyarakat (SKM) maupun forum tatap muka, yang mendorong rasa kepemilikan (*sense of belonging*) dan kepercayaan terhadap instansi. Adapun faktor pendukung keberhasilan strategi komunikasi ini meliputi: kompetensi dan profesionalisme petugas, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai (ruang tunggu, fasilitas disabilitas, *self-service kiosk*), serta dukungan teknologi informasi yang mempermudah proses layanan. Sementara itu, faktor penghambat yang masih dihadapi mencakup keterbatasan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia, kendala teknis pada sistem layanan digital, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta keterbatasan anggaran. DPMPTSP Kota Serang disarankan untuk terus meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam hal keterampilan komunikasi publik, khususnya dalam menghadapi masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah. Pelatihan komunikasi berbasis empati dan penggunaan bahasa yang kontekstual dapat meningkatkan kualitas interaksi pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini terutama kepada orang tua, keluarga, kedua dosen pembimbing, dosen penguji dan para sahabat.

DAFTAR REFERENSI

- Annisa Julianti Kudadiri. (2023). Strategi komunikasi Humas dalam pengelolaan dan pelayanan informasi di Kementerian Agama Kabupaten Dairi. *Harmoni: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Sosial*, 1(4), 01–09. <https://doi.org/10.59581/harmoni-widyakarya.v1i4.1472>
- Cangara, H. (2013). *Pengantar ilmu komunikasi*. Rajawali Pers.
- Dani, I., Rasyid, A., & Zuhriah. (2022). Public services communication strategy for the Medan Marelan Camat Office (S-O-R theory study). *International Journal of Cultural and Social Science*, 3(2), 471–477.
- Dani, I., Rasyid, A., & Zuhriah. (2022). Public services communication strategy for the Medan Marelan Camat Office (S-O-R theory study). *International Journal of Cultural and Social Science*, 3(2), 471–477.
- Gaol, I. W. L. (2022). Strategi komunikasi kepala desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Desa Pollung Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan.
- Gaol, I. W. L. (2022). Strategi komunikasi kepala desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Desa Pollung Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/19230/2/188530044> - Ika Winda Lumban Gaol - Fulltext.pdf
- Grunig, J. E., & Grunig, L. A. (1992). Models of public relations and communication. In J. E. Grunig (Ed.), *Excellence in public relations and communication management* (pp. 285–325). Lawrence Erlbaum Associates.
- Hapsari, S. A., Pratiwi, M. R., Albab, C. U., Rosalia, N., Suhito, H. P., & R, D. L. (2023). Pelatihan produksi konten komunikasi kesehatan untuk media sosial bagi pegawai puskesmas se Kota Semarang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 184–190. <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/aptekmas/article/view/6838/2745>
- Kesehatan, P. (2021). *Jurnal The Source*, Vol. 3, No. 2, Bulan Desember 2021, 3(2), 120–125.
- Laksana, A., & Fajarwati, N. K. (2021). Strategi komunikasi organisasi serikat pekerja nasional PT. Parkland World Indonesia dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 1(2), 81–91. <https://doi.org/10.53363/bureau.v1i2.28>
- Mahadewi, D. T., & Darma, G. S. (2024). Government public communication strategy through social media in the digital era (Case study on Bangli Regency Government). *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 4(6), 4939–4943.

<https://doi.org/10.59188/eduvest.v4i6.1334>

- Maryam, J., Akbar, M., & Sultan, M. I. (2024). Strategi manajemen komunikasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dalam meminimalisir efek pemberitaan media. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi Communique*, 6(2), 112–134.
- Maryam, N. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Maudyakasih, P. Y., & Nuraeni, R. (2019). Strategi komunikasi Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata dalam meningkatkan pariwisata di Kabupaten Banyumas. *Scriptura*, 8(1), 14. <https://doi.org/10.9744/scriptura.8.1.14-21>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative data analysis* (2nd ed.). Sage.
- Mohamad Sudi, A. A., Unde, N. I., Idrus, N. I., & Cangara, H. (2023). Strategi komunikasi dalam pengembangan industri pariwisata berbasis budaya lokal di Biak Numfor Papua. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 18(2), 163–173. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v18i2.337>
- Mutiari Mubyl, G. D. (2020). Kepuasan kerja perawat terhadap kinerja, pelayanan prima perawat, dan kepuasan pasien. *Jurnal Mirai Management*, 5(3), 185–199.
- Mutiari Mubyl, G. D. (2020). Kepuasan kerja perawat terhadap kinerja, pelayanan prima perawat, dan kepuasan pasien. *Jurnal Mirai Management*, 5(3), 185–199. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai>
- Natsir, A. P. (2019). Strategi komunikasi dalam mensosialisasikan tata cara perizinan usaha di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar. *KAREBA (Jurnal Ilmu Komunikasi)*, 8(1), 136–149.
- Nur, U., Putrianto, L. I., Nurhusna, I., & Nurhatia, R. (2024). Evaluasi program pelayanan perizinan online melalui online single submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat, Indonesia. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 5(3), 128–141. <https://doi.org/10.18196/jpk.v5i3.19194>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D* (Alfabeta ed.). Alfabeta.
- Taufiqi, A., Zaki, H. A., & Setiawati, D. (2023). Analisis strategi komunikasi dalam penerapan pelayanan prima di RSUD Dr Soedono Madiun. *10*(1), 415.
- Titi Darmi. (2023). Survei kepuasan masyarakat pada layanan perizinan. *Jurnal Abdimas Serawai*, 3(1), 47–60. <https://doi.org/10.36085/jams.v3i1.5002>
- Titi Darmi. (2023). Survei kepuasan masyarakat pada layanan perizinan. *Jurnal Abdimas Serawai*, 3(1), 47–60. <https://doi.org/10.36085/jams.v3i1.5002>