

# KOMUNIKASI PETUGAS DALAM PENINGKATAN LAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO (DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI SULAWESI TENGGARA)

Mahdar<sup>1</sup>, Maudhy Satyadharma<sup>2</sup>, Neni Susanti<sup>3</sup>, Dinar Dina Karamani<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Department of Communication Science, Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara

<sup>2,3</sup>Department of Transportation, South East Provincial Government

<sup>4</sup>Department of Communication Science, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

## Article Info

### Article history:

Received Feb 11, 2024

Revised June 24, 2024

Accepted June 24, 2024

### Kata Kunci:

Komunikasi Interpersonal;

Perizinan;

Pelayanan Publik;

Dinas Perhubungan;

### Keywords:

Interpersonal

Communication;

Licensing;

Public service;

Department of

Transportation;

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Petugas Perizinan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Teknik pemilihan informan yang digunakan adalah purposive sampling yaitu dua staff dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Provinsi Sulawesi Tenggara yang berjumlah 2 orang, Pejabat serta staf teknis perijinan Dinas Perhubungan Provinsi Tenggara yang berjumlah 7 orang. Penelitian telah dilakukan dari Bulan Januari - Maret 2024. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha berbasis risiko pada sektor perhubungan berjalan dengan baik karena sudah semakin efektifnya komunikasi interpersonal yang dijalankan oleh para petugas perizinan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*possitiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

## ABSTRACT

This research aims to find out about interpersonal communication carried out by Licensing Officers at the Southeast Sulawesi Provincial Transportation Service. The approach used in this research is a qualitative descriptive approach. The data collection techniques used in this research were interviews, observation and documentation studies. The informant selection technique used was purposive sampling, namely two staff from the Southeast Sulawesi Province Investment and One Stop Services Service (DPMPSP), totaling 2 people, officials and technical licensing staff from the Southeast Province Transportation Service, totaling 7 people. The research was conducted from January - March 2024. The results of this research show that the implementation of risk-based business licensing in the transportation sector is running well because interpersonal communication has become increasingly effective by licensing officers, namely openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and equality.

## Corresponding Author:

Mahdar,

Department of communication,

Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara

Jl. Mayjend Katamso Lorong Satya Kencana, Kec. Baruga, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara 93116  
Email: mahdar.unusra@gmail.com

## 1. INTRODUCTION

Pelayanan publik yang hari ini dilakukan oleh pemerintah adalah menjadi salah satu tolak ukur dalam pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikannya sebagai suatu 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu aspek penting yang dapat mendukung keberhasilan suatu kegiatan termasuk pelayanan publik yang dilakukan adalah komunikasi yang dilakukan. Komunikasi adalah suatu bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lainnya baik disengaja maupun yang tidak disengaja. Komunikasi juga tidak terbatas dalam penggunaan bahasa verbal maupun ekspresi muka (Wiryanto, 2004).

Hardiansyah (2015) menyatakan keterampilan dan kemampuan berkomunikasi sangat mempengaruhi berjalannya suatu pelayanan publik serta mempengaruhi cara dan sikap masyarakat dalam merespon kemampuan berkomunikasi yang dimiliki oleh setiap petugas layanan tersebut.

Salah satu pelayanan publik yang masih menjadi catatan untuk terus menerus diperbaiki adalah sektor perizinan (Prasetio et al., 2021). Secara khusus pemerintah terus menerus sudah menata perbaikan perizinan baik dengan regulasi maupun dalam mendorong peningkatan SDM yang terlibat maupun penegakan etika profesi, kemampuan SDM dan keterampilan berkomunikasi yang harus dimiliki oleh petugas perizinan.

Fakta terkait perizinan dikemukakan oleh Dwiyanto (2006) dan Bisri & Asmoro (2019) menyatakan masih banyak praktek penyelenggaraan pelayanan publik hari ini termasuk perizinan penuh dengan ketidakpastian waktu, biaya dan prosedur pelayanan. Hal ini disebabkan tidak adanya prosedur pelayanan yang mengatur kewajiban secara pasti dan transparan dari penyelenggara pelayanan dan hak apa saja yang diperoleh warga sebagai pengguna layanan.

Selain itu Pudyatmoko (2009) menyatakan sistem pemerintahan dan birokrasi termasuk proses perizinan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di Indonesia masih memperlihatkan karakter aparat pemerintah yang apatis, cenderung bersikap dingin, memandang rendah masyarakat sebagai orang yang dilayani serta sering melempar tanggung jawab ketika ada permasalahan terjadi.

Houston & Harding (2014) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dalam mendapatkan kepercayaan publik membutuhkan sebuah strategi dalam peningkatan kompetensi SDM aparat sehingga memiliki kinerja baik dalam mencapai kepercayaan publik.

Hal lain juga dikemukakan oleh Silalahi et al (2019) dan Sitorus et al (2020) mengenai masih rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia yang direfleksikan pada masih banyaknya laporan masyarakat yang membuat pengaduan, apabila masyarakat banyak melakukan pengaduan yang tidak baik terhadap pelayanan publik yang terima maka pelayanan publik belum berjalan dengan optimal.

Perizinan hari ini yang dilakukan mengacu pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja sudah menggeser paradigm perizinan dari berbasis izin menjadi berbasis risiko (*risk based approach*). Perubahan paradigma ini menjadikan tingkat resiko sebagai suatu pertimbangan dalam kegiatan berusaha sehingga berdampak pada perubahan desain kebijakan, kelembagaan dan platform layanan perizinan berusaha mulai dari tingkat pemerintah pusat hingga turun ke pemerintah daerah (Saputra et al., 2023).

Perubahan paradigm perizinan ini belum tentu dipahami oleh setiap masyarakat terutama yang sedang mengurus perizinan, sehingga komunikasi adalah penting dilakukan dengan baik dalam penyampaian informasi tersebut. Banyak orang menganggap komunikasi yang dilakukan adalah hal kecil padahal komunikasi interpersonal terutama dalam konteks pelayanan publik akan sangat menentukan citra diri dan reputasi seseorang dan suatu instansi publik (Galih & Fauziah, 2019). Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang yang bertatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal (Mulyana, 2005). DeVito (2016) menyatakan komunikasi interpersonal dalam suatu pelayanan publik akan efektif jika memiliki beberapa unsur diantaranya:

- a. Keterbukaan. Sikap terbuka akan sangat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Keterbukaan juga mengindikasikan bahwa suatu lembaga publik bersedia menerima segala kritikan dan saran yang disampaikan oleh masyarakat.
- b. Empati. Dalam komunikasi antara instansi publik dan perlu ditanamkan sikap empati. Kondisi empati akan hadir bila suatu instansi layanan publik bersedia memberikan perhatian dan atensi kepada masyarakat yang membutuhkan jasa layanan.
- c. Sikap mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak mungkin berjalan dalam situasi dan suasana yang tidak mendukung
- d. Sikap Positif. Sikap positif akan mengacu pada sedikitnya dua aspek komunikasi interpersonal. Pertama antar pribadi akan terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri yang lalu akan mengisyaratkan perasaan ini kepada orang lain yang selanjutnya akan merefleksikan perasaan positif. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya akan sangat penting untuk suatu interaksi yang efektif.
- e. Kesetaraan. Kesetaraan ini hadir jika suatu lembaga penyelenggara layanan dan masyarakat saling menyadari bahwa mereka sama-sama saling membutuhkan, berharga dan bernilai sehingga tidak ada salah satu pihak yang merasa paling dibutuhkan oleh pihak lain

Optimalnya proses penyelenggaraan perizinan berada pada petugas perizinan. Kemampuan komunikasi dari petugas perizinan sebagai salah satu unsur pelayanan publik sangat diperlukan (Asriyati & Satyadharma, 2023; Galih & Fauziah, 2019; Mahdar & Satyadharma, 2023; Rahayu et al., 2016; Sukarelawati et al., 2023).

Salah satu instansi teknis yang ikut terlibat dalam perizinan adalah Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Salah satu unsur dalam pelayanan publik yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik khususnya pada Pasal 21 mensyaratkan perlunya kompetensi pelaksana, termasuk kompetensi dalam berkomunikasi yang harus dimiliki petugas pelayanan publik. Pentingnya mengangkat isu perizinan dikarenakan isu ini sangat banyak menghambat tingkat penanaman modal dan investasi di Indonesia (Herniati, 2021). Saputra (2024) juga menyatakan bahwa proses perizinan yang berjalan dengan baik akan mampu mendukung investasi dan penanaman modal yang sangat dibutuhkan oleh negara saat ini

## 2. METHOD

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif dengan pendekatan studi lapangan, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi dan wawancara. Informan penelitian ini dipilih secara sengaja yaitu informan yang memahami permasalahan terkait perizinan berusaha berbasis risiko. Adapun informan penelitian ini adalah staff dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Provinsi Sulawesi Tenggara yang berjumlah 2 orang, Pejabat serta staf teknis perijinan Dinas Perhubungan Provinsi Tenggara yang berjumlah 7 orang. Penelitian telah dilakukan dari Bulan Januari - Maret 2024.

Table 1. Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan
1	Muhamad Rajulan, ST.,M.Si	Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara
2	Syaiful S.Pd.,M.AP	Kepala Bidang Angkutan Jalan Dishub Sultra
3	Muh. Jalil Alfin Razak, SH.,ME	Kepala Bidang Angkutan Pelayaran Dishub Sultra
4	Suryani, S.Kom.,M.Si	Kepala Seksi Badan Usaha dan Jasa Terkait Angkutan Pelayaran
5	Ringo Taufan Laode, S.Ip.,M.Sc	Kepala Seksi Angkutan Tidak Dalam Trayek dan Angkutan Barang
6	Muh. Farid Rahman	Petugas Perizinan Sektor Perhubungan Laut dan Pelayaran
7	Iwan Setiawan, SE	Petugas Perizinan Sektor Perhubungan Darat
8	Indra Riadi A, S.Kom	Analisis Dokumen Perizinan pada DPPMPTSP Provinsi Sulawesi Tenggara
9	Arif Rahman H, S.Kom	Analisis Dokumen Perizinan pada DPPMPTSP Provinsi Sulawesi Tenggara

Sumber : Data Primer (2024)

## 3. RESULTS AND DISCUSSION

Komunikasi yang dibutuhkan oleh petugas pelayanan publik termasuk petugas perizinan, setidaknya menguasai cara berkomunikasi yang baik secara langsung (non-media) atau tidak langsung (menggunakan media).

Wood (2010) menyampaikan bahwa komunikasi sebagai proses sistemik di mana individu berinteraksi dengan dan melalui simbol-simbol untuk membentuk dan menginterpretasi makna. Komunikasi dapat dikatakan juga sebagai proses karena memiliki dinamika yang dinamis. Di dalam perusahaan, komunikasi juga menjadi sistem karena terdapat aspek dan unit-unit yang saling terhubung. Komunikasi tidak selamanya hanya berbentuk verbal, ada juga komunikasi nonverbal yang bisa dilakukan oleh individu-individu di dalam keroganisasian sebuah perusahaan. Dari mulai satu individu memikirkan sebuah ide hingga disampaikan dan direspon oleh individu lainnya merupakan sebuah proses komunikasi di dalam perusahaan.

Komunikasi interpersonal disebut juga komunikasi antarpribadi, yang merupakan interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang tempat pengirim menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan menerima dan menanggapi secara langsung (Hardjana, 2003). Komunikasi interpersonal sebenarnya merupakan suatu proses sosial dimana orang-orang yang terlibat didalamnya akan saling mempengaruhi.

### 3.1. Pentingnya Komunikasi dalam Pelayanan Publik dan Membangun Kepercayaan Publik

Pelayanan publik memiliki pengertian sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Winarsih, 2008).

Komunikasi adalah proses pengalihan informasi dari satu orang atau sekelompok orang dengan menggunakan simbol-simbol tertentu kepada seseorang atau sekelompok orang. Proses pengalihan informasi selalu mengandung pengaruh tertentu. Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik. Kegagalan komunikasi sekunder terjadi bila pesan kita pahami tetapi hubungan di antara komunikasi rusak. Setiap kali berkomunikasi, kita tidak hanya menyampaikan isi pesan, tapi juga menentukan kadar hubungan interpersonal, bukan saja menentukan *content*, tetapi juga *relationship* (Rohim, 2009).

Komunikasi Interpersonal yang dilakukan dalam instansi pelayanan publik dikatakan efektif apabila pesan yang diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan secara sukarela oleh penerima pesan, dapat menguatkan kualitas hubungan antarpribadi dan tidak ada hambatan untuk itu (Suranto, 2011).

Mardiyanta (2013) menjelaskan bahwa kepercayaan publik adalah elemen yang sangat penting dan mendasar dalam mendapatkan administrasi publik yang sah. Kepercayaan publik akan sangat berharga terhadap setiap pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah (Salminen & Ikola-Norrbacka, 2010).

Salah satu aspek terpenting dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan publik yang dilayaninya. Komunikasi merupakan hal yang paling lumrah dilakukan dalam memberikan layanan. Komunikasi yang baik dan efektif antara badan publik selaku penyedia layanan dengan publiknya akan menciptakan suasana yang kondusif, yang pada akhirnya akan menimbulkan citra yang baik.

Komunikasi yang terjadi dari petugas perizinan sektor perhubungan kepada para pelaku usaha yang sedang mengurus kelengkapan usaha perizinan sudah berjalan dengan baik dimana petugas perizinan harus mampu menyampaikan pesan yang baik terkait pengurusan perizinan sehingga tidak terjadi miss komunikasi (salah pengertian) pada masyarakat yang sedang mengurus perizinan.

Hal itu menguatkan temuan penelitian Saleh (2010) dan Raharjo (2015) yang menyimpulkan bahwa aspek terpenting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain. Selain itu komunikasi pelayanan publik merupakan praktik komunikasi dalam menunjang pemberian pelayanan publik yang terbaik bagi penerima layanan instansi publik sehingga akan tercipta hubungan saling pengertian yang harmonis, sehingga tercapainya tujuan instansi pelayanan publik dapat terwujud.

Temuan penelitian yang ditemukan bahwa dalam komunikasi yang telah dibangun selama ini oleh para petugas perizinan di Dinas Perhubungan juga sejalan dengan konsep yang dikemukakan oleh Saleh (Raharjo, 2015) bahwa dalam pelayanan publik yang optimal mengandung tujuh prinsip berkomunikasi yang efektif. Pertama, perlunya menjaga agar penyampaian pesan kepada masyarakat atau publik hendaknya disampaikan secara sederhana, jelas dan tuntas. Kedua, agar menjaga bahasa yaitu dengan penggunaan bahasa yang mudah dimengerti dan disertai contoh yang dikenal oleh komunikan. Ketiga, menggunakan berbagai cara dan media agar tidak membosankan dengan tetap sederhana, jelas dan tuntas. Keempat, mengulangi pesan utama dengan penegasan dan intonasi yang bervariasi sehingga memastikan bahwa pesan sampai kepada komunikan sesuai yang dimaksud oleh komunikator. Kelima, menggunakan contoh yang sederhana,

humor yang tepat sehingga akan memperjelas pesan yang disampaikan. Keenam, menunjukkan secara nyata kendala-kendala yang mungkin muncul dalam penerapan pesan. Dan ketujuh, para petugas harus bisa menyiapkan diri untuk selalu mendengar dan mendengarkan karena komunikasi yang efektif tentu harus berjalan dua arah antara komunikator dan komunikan.

Penjelasan mengenai dampak yang dihasilkan dari efektifnya komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat dan juga berdampak pada peningkatan kepercayaan publik telah dijelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh Putri (2016), Rahayu et al (2016) dan Saputra (2024). Sehingga tentu diharapkan akan semakin banyak instansi termasuk pemerintah yang mendorong peningkatan kompetensi komunikasi bagi setiap pegawai yang dimiliki terutama yang berhubungan langsung dengan masyarakat atau publik.

### 3.2. Penerapan Komunikasi Interpersonal dalam Perizinan Sektor Perhubungan

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan lambang yang mengandung arti, baik berupa informasi, pemikiran, pengetahuan dan lainnya, dari komunikator ke komunikan (Walgitto, 2003). Kegiatan komunikasi interpersonal merupakan kegiatan sehari-hari yang paling banyak dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial.

Sejak bangun tidur di pagi hari sampai tidur lagi di larut malam, sebagian besar dari waktu kita digunakan untuk berkomunikasi dengan manusia yang lain. Dengan demikian kemampuan berkomunikasi merupakan suatu kemampuan yang paling dasar yang harus dimiliki seorang manusia. Oleh karena kemampuan berkomunikasi dalam hal ini komunikasi interpersonal merupakan kemampuan yang paling dasar, maka orang sering beranggapan bahwa kemampuan berkomunikasi merupakan keterampilan yang akan dimiliki dengan sendirinya oleh seorang manusia seiring dengan pertumbuhan fisik dan perkembangan mental manusia yang bersangkutan. Dengan demikian orang sering beranggapan bahwa tidak perlu secara khusus belajar bagaimana cara berkomunikasi. Akan tetapi dalam kehidupan sehari-hari kita sering mengalami perbedaan pendapat, ketidaknyamanan situasi atau bahkan terjadi konflik yang terbuka yang disebabkan adanya kesalahpahaman dalam berkomunikasi.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas perizinan sektor Perhubungan tentu berkorelasi dengan pelayanan publik yang diberikan. Kurang maksimalnya komunikasi interpersonal petugas akan berimbas kepada tidak optimalnya pelayanan publik yang diberikan. Jika terjadi demikian, dikhawatirkan akan menimbulkan persepsi negatif masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah, dalam hal ini terhadap Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara selaku instansi pemberi rekomendasi teknis dalam keluarnya izin Transportasi di wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 mendefinisikan perizinan adalah persetujuan pemerintah pusat atau pemerintah daerah untuk pelaksanaan kegiatan usaha yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha sebelum melaksanakan kegiatan usahanya. Seiring dengan berkembangnya era berbasis digital, maka perizinan juga mengalami evolusi yang sangat revolusioner dengan diadakannya sistem perizinan elektronik dan sistem perizinan berbasis resiko untuk memudahkan dalam pengelolaan perizinan sebagaimana yang diungkapkan oleh Ansari, (2019) dan Ekawati & Sarikun (2023).

Sinaga (Saputra et al., 2023) menyatakan bahwa fakta selama ini bahwa masih carut marutnya proses perizinan, juga diungkapkan fakta bahwa pemerintah juga telah berusaha secara konsisten untuk meningkatkan kemudahan berusaha di tanah air dengan memperkecil jumlah prosedur, mengurangi waktu pengurusan, dan mengurangi biaya dengan merevisi peraturan teknis di masing-masing kementerian dan lembaga terkait.

Komunikasi Interpersonal dalam perizinan sektor perhubungan dapat dikatakan efektif dengan menggunakan lima indikator utama dari teori yang dikemukakan oleh De Vito yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*possitiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

Untuk unsur Keterbukaan (*openness*). Temuan penelitian berupa hasil wawancara yang dilakukan pada para informan penelitian menyatakan bahwa petugas perizinan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara sudah berusaha maksimal dalam melaksanakan segala tugas pokok dan fungsi (tupoksi) mereka dalam melayani masyarakat. Keterbukaan komunikasi yang ditemukan dalam pemberian pelayanan ini disadari oleh setiap petugas adalah cerminan membangun persepsi yang baik di tengah masyarakat dan juga implementasi dari nilai-nilai Budaya Organisasi dari setiap Petugas Dinas Perhubungan dalam bentuk Lima Citra Manusia Perhubungan. Temuan terkait pentingnya unsur keterbukaan dalam pemberian pelayanan ini akan mampu

mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga sebagai bentuk implementasi dari Pelayanan Publik yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Untuk Unsur Empati. Empati adalah kepekaan petugas dalam membantu masyarakat memberikan pelayanan yang dibutuhkannya. Hasil penelitian berupa wawancara pada informan penelitian menyatakan empati dari setiap petugas yang ada terkait proses perizinan dalam memberikan pelayanan maksimal yang ada kepada masyarakat yang sedang mengurus perizinan berusaha sektor perhubungan. Terkadang pertanyaan, masukan dan kebutuhan setiap masyarakat beraneka ragam, dan membutuhkan empati dari petugas perizinan.

Untuk Unsur Sikap Mendukung (*supportiveness*). Salah satu aspek dalam efektifnya komunikasi interpersonal adalah sikap mendukung (*supportiveness*). Sampai saat ini berdasarkan wawancara dengan para informan penelitian, masyarakat yang mengurus perizinan berusaha pada sektor perhubungan juga sangat bekerjasama dan mau menerima saran, masukan dan arahan dari para petugas sehingga proses keluarnya izin beserta kelengkapan dokumen yang dibutuhkan tidak membutuhkan waktu yang lama.

Untuk unsur Sikap Positif (*positiveness*). Sikap positif disini adalah sikap petugas dalam menghargai masyarakat yang sedang mengurus proses perizinan berusaha baik dengan gerak tubuh maupun dalam berkomunikasi sehingga diyakini sangat membantu menyelesaikan permasalahan yang ditemui oleh mereka berjalan dengan baik. Dengan adanya sikap positif dari setiap petugas terhadap masyarakat yang sedang mengurus perizinan diharapkan kebingungan yang dihadapi dalam melengkapi dokumen serta hal-hal lain bisa mendapat jawaban ketika berkonsultasi dengan petugas perizinan yang ada.

Untuk unsur Kesetaraan (*equality*). Kesetaraan adalah pemberian perlakuan yang sama kepada semua masyarakat yang sedang mengurus perizinan berusaha sektor perhubungan. Aspek ini semakin diperbaiki oleh petugas perizinan yang ada dengan memberikan perlakuan yang sama kepada setiap masyarakat yang mengurus perizinan serta tidak membedakan. Hal ini juga sangat erat kaitannya dengan etika yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan publik termasuk petugas perizinan yang telah diuraikan dalam penelitian oleh Sinaga (Saputra et al., 2023) bahwa beberapa etika yang mempunyai korelasi dalam konteks unsur kesetaraan yaitu etika *equality* (perlakuan yang sama) dan *equity* (perlakuan yang adil).

Secara keseluruhan tentu sangat diharapkan peran yang dimainkan oleh petugas perizinan termasuk dalam berkomunikasi dengan masyarakat utamanya para pelaku usaha yang sedang mengurus perizinan sehingga perubahan regulasi terkait perizinan yang diharapkan oleh pemerintah untuk dapat mendorong tata kelola perizinan dengan lebih baik dapat terwujud.

#### 4. CONCLUSION

Keberhasilan penyelenggaraan Perizinan berusaha berbasis risiko yang hari ini dilaksanakan oleh pemerintah didukung oleh banyak hal, salah satunya adalah keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh setiap petugas perizinan yang menjadi ujung tombak dalam menjelaskan berbagai regulasi dan aturan kepada masyarakat yang sedang mengurus perizinan.

Komunikasi interpersonal adalah hal substantive yang mutlak dilakukan dalam setiap pelayanan publik termasuk perizinan, karena komunikasi interpersonal adalah bentuk komunikasi paling dasar yang harus dilakukan. Komunikasi interpersonal yang efektif akan memberikan dampak yang baik terutama kepada publik terutama dalam kepuasan dan kepercayaan publik terhadap apa yang telah dilakukan oleh instansi publik. Pemahaman dan pengetahuan akan komunikasi interpersonal yang efektif sangat penting bagi setiap petugas layanan publik terutama dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat pengguna jasa.

Penyelenggaraan Perizinan Berusaha berbasis risiko pada sektor perhubungan berjalan dengan baik karena sudah semakin efektifnya komunikasi interpersonal yang dijalankan oleh para petugas perizinan yaitu *keterbukaan (openness)*, empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

#### ACKNOWLEDGEMENTS

Pelaksanaan penelitian ini tentu sangat didukung dan dibantu oleh :

1. Muhamad Rajulan, ST., M.Si selaku Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara.
2. Syafiul, S.Pd., M.Ap selaku Kepala Bidang Angkutan Jalan dan Muh. Jalil A. Razak, SH., ME selaku Kepala Bidang Angkutan Pelayanan yang menginspirasi dan memberikan gambaran

secara umum terkait penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko terutama pada sektor Perhubungan.

## 5. REFERENCES

- Ansari, M. I. (2019). Electronic Business Licensing in Indonesia. *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 9(2), 105. <https://doi.org/10.17933/jppi.2019.090203>
- Asriyati, & Satyadharma, M. (2023). Peran Pemimpin dan Komunikasi Interpersonal dalam Penerapan Aplikasi Simponi ASN di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. *MASIP : Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, 1(4), 16-26. <https://doi.org/https://doi.org/10.59061/masip.v1i4.453>
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- DeVito, J. A. (2016). *Komunikasi Antar Manusia Ed Terjemahan*. Karisma Publ Gr.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PPSK) UGM.
- Ekawati, E., & Sarikun, S. (2023). Legal Aspects of Investment in Business Licensing in Indonesia. *Journal of Social Research*, 2(6), 1961-1966. <https://doi.org/10.55324/josr.v2i6.945>
- Galih, H. A., & Fauziah, K. (2019). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok. *Paradigma, Jurnal Kajian Budaya*, 9(1), 30. <https://doi.org/10.17510/paradigma.v9i1.223>
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi*. Penerbit Gava Media.
- Hardjana, A. M. (2003). *Komunikasi Intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal*. Kanisius.
- Herniati. (2021). Licensing Issues as a Barrier to Investment: Learning from Indonesia. *Scholars International Journal of Law, Crime and Justice*, 4(4), 212-218. <https://doi.org/10.36348/sijlcj.2021.v04i04.004>
- Houston, D. J., & Harding, L. H. (2014). Public Trust in Government Administrators: Explaining Citizen Perceptions of Trustworthiness and Competence. *Public Integrity*, 16(1), 53-76. <https://doi.org/https://doi.org/10.2753/PIN1099-9922160103>
- Mahdar, & Satyadharma, M. (2023). Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara. *Jurnal Ilmiah Komunikasi (JIKOM) STIKOM IMA*, 15(02), 100. <https://doi.org/10.38041/jikom1.v15i02.286>
- Mardiyanta, A. (2013). Restore Public Trust Through Deliberative Public Policy Formulation. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 20(1), 8-17. <https://doi.org/10.20476/jbb.v20i1.1861>
- Mulyana, D. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Remaja Rosda Karya.
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko.
- Prasetio, E., Isnaini, I., & Adam, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. *Perspektif*, 10(2), 710-727. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.5176>
- Pudyatmoko, Y. S. (2009). *Perizinan Problem dan Upaya Pembenahan*. Grasindo.
- Putri, N. H. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 4(2), 198-204. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v4i2.4001>
- Raharjo, D. A. (2015). Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Publik (Telaah Teoritis pada Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kota Bengkulu). *Jurnal Ilmiah Dakwah Dan Komunikasi*, 6(1), 69-83. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.15548/amj-kpi.v0i0.623>
- Rahayu, S., Ratnamulyani, I., & AA, K. (2016). The Influence Of Interpersonal Communication From The Information Service Quality Towards Th Public Trust In Caringin Sub-District District Of Bogor. *Jurnal Komunikatio*, 2(1), 57-65.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen`s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- Rohim, S. (2009). *Teori Komunikasi : Perspektif, Ragam dan Aplikasi*. Rineka Cipta.
- Saleh, A. M. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Salminen, A., & Ikola-Norrbacka, R. (2010). Trust, good governance and unethical actions in Finnish public administration. *International Journal of Public Sector Management*, 23(7), 647-668. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/09513551011078905>
- Saputra, Y. J. (2024). *Implementasi Kebijakan Perizinan Online Single Submission risk Based Approach (OSS-RBA) dalam meningkatkan kepercayaan publik serta mewujudkan Good*

- Government (Studi Perizinan Sektor Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara)*. Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Program Pasca Sarjana Universitas Halu Oleo.
- Saputra, Y. J., Satyadharna, M., Susanti, N., & Asis, P. H. (2023). Etika Petugas Perizinan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. *CERMIN : JURNAL PENELITIAN*, 7(2), 561-573. [https://doi.org/https://doi.org/10.36841/cermin\\_unars.v7i2.3995](https://doi.org/https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v7i2.3995) ABSTRAK
- Silalahi, A. F. L., Ritonga, S., & Batubara, B. M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. *Perspektif*, 8(1), 8-14. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2505>
- Sitorus, H. M., Warjio, & Isnaini. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan di Kabupaten Dairi. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 98-106. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i1.61>
- Sukarelawati, S., Rizkiya, D., & Hasbiyah, D. (2023). Kompetensi Komunikasi Interpersonal Marketing Officer Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Umkm. *Jurnal Komunikatio*, 9(1), 31-39. <https://doi.org/10.30997/jk.v9i1.7655>
- Suranto, A. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Graha Ilmu.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Walgito, Bimo. (2003). *Psikologi Sosial*. Penerbit Andi.
- Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Gramedia Widasarana.
- Wood, J. T. (2010). *Interpersonal Communication Everyday Encounters, Sixth Edition*. Wadsworth.