

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek, termasuk administrasi, jasa, dan informasi publik. Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan menjadi elemen yang sangat menentukan karena berhubungan erat dengan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya mencerminkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga menunjukkan kemampuan instansi dalam menjalankan tanggung jawabnya kepada publik. Pelayanan yang disampaikan secara efisien, transparan, responsif, dan mudah diakses berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebaliknya, apabila pelayanan berlangsung lambat, kurang jelas, dan berprosedur panjang, maka hal tersebut dapat memicu munculnya ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (Hardiyansyah, 2023).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan ketentuan tersebut, instansi pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang profesional, efektif, dan efisien, sekaligus mampu menyesuaikan diri dengan dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat turut memengaruhi ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Saat ini, masyarakat tidak hanya menginginkan pelayanan tatap muka yang baik, tetapi juga mengharapkan kemudahan dalam memperoleh informasi dan mengakses layanan melalui platform digital. Kondisi tersebut mendorong terjadinya transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional menuju sistem berbasis teknologi atau e-government. Digitalisasi pelayanan publik dilakukan dengan tujuan meningkatkan efektivitas layanan, mempercepat proses administrasi, menyederhanakan birokrasi, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintahan (Indrajit & Djokopranoto, 2022).

Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik belum tentu menjamin bahwa layanan tersebut akan dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Tingkat penggunaan suatu sistem sangat dipengaruhi oleh bagaimana masyarakat menilai manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi tersebut. Hal ini sejalan dengan konsep *Technology Acceptance Model (TAM)* yang diperkenalkan oleh Fred Davis, yang menjelaskan bahwa penerimaan terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Semakin besar manfaat yang dirasakan serta semakin sederhana sistem untuk digunakan, maka semakin tinggi pula kemungkinan masyarakat menerima dan memanfaatkan teknologi tersebut. Oleh karena itu, dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital, kedua faktor tersebut perlu menjadi perhatian utama guna meningkatkan penggunaan layanan secara *online* oleh masyarakat.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Salah satu bidang pelayanan publik yang terus berkembang melalui penerapan digitalisasi adalah pelayanan perizinan dan penanaman modal. Pelayanan perizinan memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan usaha, investasi, pembangunan ekonomi daerah, serta kebutuhan administrasi masyarakat. Sistem pelayanan perizinan yang cepat, mudah, dan transparan dapat membantu menciptakan iklim investasi yang baik sehingga masyarakat maupun pelaku usaha dapat lebih mudah menjalankan aktivitas usahanya. Sebaliknya, proses pelayanan perizinan yang rumit dan memerlukan waktu yang lama sering kali menjadi hambatan bagi masyarakat dalam mengurus kebutuhan administrasi maupun pengembangan usaha.

Perkembangan sektor ekonomi di Kota Tangerang Selatan dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan tren yang positif, ditandai dengan meningkatnya aktivitas perdagangan, jasa, investasi, serta berbagai kegiatan usaha lainnya. Letaknya yang berdekatan dengan Jakarta menjadikan kota ini memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi dan pertumbuhan ekonomi yang terus berkembang. Meningkatnya pembangunan kawasan komersial dan properti, bertambahnya jumlah UMKM, serta berkembangnya pusat-pusat bisnis turut mendorong peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi dan perizinan. Dalam kondisi tersebut, pemerintah daerah perlu memastikan tersedianya pelayanan publik yang berkualitas, efisien, mudah diakses, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik pada sektor perizinan dan investasi, Pemerintah Kota Tangerang Selatan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Lembaga ini memiliki tanggung jawab dalam mengelola dan menyelenggarakan berbagai layanan perizinan maupun nonperizinan secara terintegrasi. Dalam pelaksanaan tugasnya, DPMPTSP tidak hanya memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung, tetapi juga mengembangkan berbagai sistem berbasis teknologi guna mewujudkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Salah satu bentuk inovasi yang diterapkan adalah penggunaan *website* SIMPONIE sebagai sistem pelayanan perizinan berbasis online. Kehadiran *website* tersebut memungkinkan masyarakat untuk mengajukan berbagai jenis perizinan secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Melalui SIMPONIE, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, proses pengajuan izin, hingga melakukan pemantauan terhadap status permohonan yang sedang diproses. Implementasi *website* SIMPONIE merupakan salah satu bentuk transformasi digital pelayanan publik yang bertujuan menciptakan layanan yang lebih efektif, praktis, dan efisien (Fajrianti et al., 2021).

Selain mempermudah proses pelayanan, penggunaan *website* SIMPONIE juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik. Masyarakat dapat mengetahui perkembangan proses pengajuan izin secara langsung melalui sistem yang tersedia sehingga informasi pelayanan menjadi lebih terbuka dan mudah diakses. Penerapan sistem digital tersebut diharapkan mampu mengurangi antrean pelayanan tatap muka sekaligus mempercepat penyelesaian proses administrasi perizinan di lingkungan DPMPTSP Kota Tangerang Selatan.

Meskipun demikian, implementasi pelayanan berbasis digital masih menghadapi berbagai tantangan dalam praktiknya. Berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan kegiatan magang di DPMPTSP Kota Tangerang Selatan, masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memanfaatkan *website* SIMPONIE. Beberapa kendala yang sering ditemui meliputi kurangnya pemahaman mengenai proses registrasi akun, kesulitan saat melakukan login, ketidakpahaman terhadap tahapan pengajuan layanan, serta hambatan ketika mengunggah dokumen persyaratan. Selain itu, sistem SIMPONIE belum menyediakan fitur revisi data sehingga kesalahan pengisian data maupun pengunggahan dokumen mengharuskan pengguna melakukan pengajuan ulang dari tahap awal.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap sistem pelayanan digital masih perlu ditingkatkan, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan dan pemahaman terhadap manfaat sistem. Kondisi ini sejalan dengan konsep *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menekankan pentingnya persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan dalam menentukan tingkat penerimaan teknologi oleh pengguna.

Keberhasilan pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas penyebaran informasi kepada masyarakat. Informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, penggunaan website SIMPONIE, jadwal pelayanan, serta berbagai pengumuman lainnya perlu disampaikan secara jelas, akurat, dan mudah dipahami. Penyampaian informasi yang baik dapat membantu masyarakat memahami alur pelayanan sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan efisien.

Dalam mendukung penyebaran informasi pelayanan publik, DPMPTSP Kota Tangerang Selatan memanfaatkan media sosial sebagai salah satu sarana komunikasi digital dengan masyarakat. Media sosial dinilai efektif karena mampu menjangkau masyarakat secara luas, menyampaikan informasi dengan cepat, serta memungkinkan interaksi yang lebih mudah antara instansi pemerintah dan masyarakat (Kaplan & Haenlein, 2010). Melalui berbagai platform media sosial yang dimiliki, DPMPTSP Kota Tangerang Selatan menyampaikan informasi mengenai pelayanan perizinan, penggunaan website SIMPONIE, persyaratan administrasi, pengumuman pelayanan, hingga edukasi terkait pelayanan publik.

Konten yang disampaikan melalui media sosial dikemas dalam berbagai bentuk, seperti desain grafis informatif, video edukasi, konten visual, maupun video pendek yang mengikuti tren digital saat ini. Strategi tersebut dilakukan agar informasi pelayanan dapat lebih mudah dipahami sekaligus menarik perhatian masyarakat. Pemanfaatan media sosial sebagai media komunikasi publik juga menjadi bagian dari strategi komunikasi digital pemerintah dalam meningkatkan penyebaran informasi pelayanan kepada masyarakat.

Data kunjungan loket pelayanan juga menunjukkan bahwa beberapa layanan seperti DPMPTSP, Disdukcapil, dan Imigrasi memiliki jumlah pengunjung yang relatif lebih tinggi dibandingkan layanan lainnya. Tingginya tingkat kunjungan tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan administrasi dan perizinan masih menjadi kebutuhan utama masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, optimalisasi penyebaran informasi, serta pengembangan sistem pelayanan digital perlu terus dilakukan agar pelayanan yang diberikan menjadi semakin efektif dan efisien.

Masih tingginya jumlah masyarakat yang datang secara langsung ke Mal Pelayanan Publik menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan digital melalui *website* SIMPONIE belum sepenuhnya optimal. Sebagian masyarakat masih memilih datang langsung karena belum memahami penggunaan sistem pelayanan online atau mengalami kendala teknis saat mengakses *website*. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peran media sosial sebagai sarana edukasi dan penyebaran informasi untuk membantu masyarakat memahami tata cara penggunaan layanan digital yang tersedia.

Selama melaksanakan kegiatan kerja magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan, penulis ditempatkan pada bagian pelayanan dan media sosial. Penempatan tersebut memberikan kesempatan kepada penulis untuk terlibat secara langsung dalam aktivitas pelayanan publik dan penyebaran informasi kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, penulis membantu memberikan informasi terkait penggunaan *website* SIMPONIE, mendampingi masyarakat yang mengalami kendala dalam proses pelayanan online, membantu pelaksanaan pelayanan administrasi, serta berpartisipasi dalam pengelolaan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi pelayanan perizinan.

Melalui kegiatan magang tersebut, penulis memperoleh pengalaman praktis mengenai implementasi pelayanan publik berbasis digital di lingkungan pemerintahan. Penulis juga memahami bahwa *website* SIMPONIE dan media sosial memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik,

khususnya dalam mempermudah masyarakat memperoleh informasi dan mengakses layanan perizinan secara lebih cepat dan praktis.

Selain memberikan pengalaman kerja, kegiatan magang juga menjadi sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan berbagai ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan manajemen pelayanan, komunikasi digital, pemasaran jasa, dan pengelolaan media sosial. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman bahwa strategi komunikasi digital yang efektif dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat hubungan komunikasi antara instansi pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk menyusun laporan kerja magang yang berjudul “Peran Pelayanan dan Media Sosial Intern di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan.” Pemilihan judul tersebut didasarkan pada pentingnya peran pelayanan dan media sosial dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital, khususnya melalui pemanfaatan *website* SIMPONIE sebagai sarana pelayanan perizinan serta media sosial sebagai media penyebaran informasi kepada masyarakat secara cepat, efektif, dan efisien.



1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kegiatan kerja magang merupakan salah satu program akademik yang wajib dilaksanakan oleh mahasiswa sebagai syarat kelulusan program sarjana di Universitas Multimedia Nusantara. Program ini umumnya dilaksanakan pada semester 6 atau 7 sebagai bentuk penerapan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam dunia kerja.

Untuk memenuhi persyaratan tersebut, penulis menjalankan kerja magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang Selatan sesuai dengan ketentuan program *Professional Skill Enhancement Program* (PROSTEP) dengan durasi minimal 640 jam atau sekitar empat hingga lima bulan. Melalui kegiatan magang ini, penulis berharap dapat memperoleh pengalaman kerja secara langsung, meningkatkan keterampilan praktis, serta memperluas pemahaman mengenai dunia kerja yang relevan dengan bidang studi yang ditempuh.

1.2.1 Tujuan Kerja Magang

Adapun tujuan yang diharapkan dapat tercapai melalui pelaksanaan program kerja magang ini adalah:

1. Mengaplikasikan teori, konsep, dan pengetahuan yang telah dipelajari selama masa pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan manajemen pemasaran, dalam pelaksanaan tugas di instansi pemerintah.
2. Memperoleh pengalaman kerja secara nyata serta memahami lingkungan kerja profesional dalam bidang pelayanan publik, khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang Selatan.
3. Mengembangkan keterampilan komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam memberikan informasi terkait layanan perizinan serta penggunaan *website* pelayanan seperti SIMPONIE.
4. Memperluas pemahaman terkait strategi komunikasi digital dalam penyampaian informasi dan promosi layanan publik melalui berbagai platform digital, termasuk *website* dan media sosial, agar informasi lebih mudah diakses oleh masyarakat.

5. Meningkatkan kemampuan kerjasama, tanggung jawab, serta keterampilan dalam mendukung kegiatan pelayanan dan penyebaran informasi layanan kepada masyarakat.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan kerja magang yang di DPMPTSP Tangsel dengan total minimal 640 jam kerja atau setara dengan 4 bulan kerja, berikut adalah informasi mengenai waktu pelaksanaan kerja magang yang dilaksanakan oleh penulis.

Nama perusahaan : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Alamat : Jl. Raya Serpong No.Km. 16, Cilenggang, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15327

Periode Pelaksanaan : 2 Februari 2026- 22 Mei 2026

Waktu Pelaksanaan : Senin s/d Jumat

Waktu Kerja : Pukul 08.00 s/d 17.00

Posisi Magang : Pelayanan pemasaran dan Media Sosial

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan

Pelaksanaan kerja magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan dilakukan sebagai salah satu bentuk implementasi program *Professional Skill Enhancement Program* (PROSTEP) Universitas Multimedia Nusantara. Dalam pelaksanaannya, penulis menjalani beberapa tahapan mulai dari proses pengajuan magang hingga pelaksanaan kegiatan kerja magang secara langsung di lingkungan instansi pemerintahan.

1.3.2.1 Proses Pengajuan Magang

Sebelum melaksanakan kegiatan magang, penulis terlebih dahulu mencari informasi mengenai instansi pemerintahan yang membuka kesempatan magang bagi mahasiswa. Setelah mempertimbangkan beberapa pilihan, penulis memilih DPMPTSP Kota Tangerang Selatan karena bidang pelayanan publik yang dimiliki instansi tersebut dinilai sesuai dengan Program Studi Manajemen, khususnya pada bidang pelayanan dan penyampaian informasi kepada masyarakat.

Pada tahap pengajuan magang, penulis menyiapkan beberapa dokumen administrasi yang menjadi persyaratan, seperti surat pengantar magang dari Universitas Multimedia Nusantara, Curriculum Vitae (CV), serta dokumen pendukung lainnya. Seluruh dokumen tersebut dipersiapkan sebagai syarat untuk mengajukan permohonan magang di DPMPTSP Kota Tangerang Selatan.

Setelah dokumen selesai disiapkan, penulis datang langsung ke kantor DPMPTSP Kota Tangerang Selatan yang berada di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan untuk menyerahkan surat pengajuan magang beserta Curriculum Vitae (CV). Dokumen tersebut kemudian diberikan kepada bagian administrasi dan kepegawaian untuk diproses lebih lanjut.

Pada saat proses pengajuan berlangsung, penulis juga memperoleh penjelasan singkat mengenai sistem kerja di lingkungan DPMPTSP Kota Tangerang Selatan, mulai dari jam operasional hingga gambaran mengenai penempatan kerja bagi mahasiswa magang. Setelah seluruh dokumen diterima oleh pihak instansi, penulis diminta untuk menunggu informasi lanjutan terkait hasil pengajuan magang yang telah diajukan.

1.3.2.2 Proses Penerimaan Magang

Beberapa waktu setelah pengajuan dilakukan, penulis menerima konfirmasi dari pihak DPMPTSP Kota Tangerang Selatan bahwa permohonan magang telah disetujui. Setelah itu, penulis diminta untuk melengkapi beberapa dokumen tambahan sebagai bagian dari proses administrasi magang.

Pada tahap tersebut, penulis juga memperoleh informasi mengenai jadwal pelaksanaan magang, jam kerja, serta aturan yang perlu dipatuhi selama menjalani kegiatan magang di lingkungan DPMPSTP Kota Tangerang Selatan. Selain itu, penulis mendapatkan arahan terkait penempatan kerja yang berada pada bagian pelayanan dan media sosial.

