

## Dampak Program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Walikota Depok Bagi Masyarakat

Devy Putri Kussanti<sup>1</sup>, Intan Leliana<sup>2</sup>

Program Studi Hubungan Masyarakat  
Akademi Komunikasi BSI Jakarta

Jl. Kayu Jati 5, No 2, Pemuda Rawamangun, Jakarta Timur

<sup>1</sup>[devy.dpk@bsi.ac.id](mailto:devy.dpk@bsi.ac.id)

<sup>2</sup>[intan.ila@bsi.ac.id](mailto:intan.ila@bsi.ac.id)

### ABSTRACT

*In providing maximum and efficient services, now government agencies Depok City has opened the service in terms of licensing and non-licensing through the investment and one-stop service Depok City or more familiar with DPMPTSP Depok City. As society service, DPMPTSP Depok City have roles and duties the same as with Humas, this tends to be seen from the work of the majority employees who meet face to face with society and bridging the community with the relevant technical services related in the service in terms of licensing and non-licensing. Anything else underlies the formation of the program DPMPTSP Depok City is to make it easy for society at the moment service process until file approval they just simply do it at the same counter, thus minimizing confusion or illegal activity liked illegal charges which is done by irresponsible person.*

**Keywords:** *Public Service, Government Relations and Society*

### I. PENDAHULUAN

Sebagai sebuah Kota yang semakin padat tingkat penduduknya dan semakin meningkat kegiatan dalam hal perdagangan, pendidikan, pariwisata dan pengadaan pemukiman, Depok yang notabene sebagai Kota penyangga Jakarta termasuk dalam salah satu Kota Mandiri yang banyak dilirik masyarakat untuk mengembangkan bisnisnya dan sebagai alternative lokasi hunian bagi mereka yang sudah penat dengan kebisingan Ibukota.

Hal tersebut membuat Kota Depok kini semakin ramai dan masuk dalam kategori Kota yang “tiada henti” dalam melakukan aktifitasnya, baik aktifitas dalam membangun sarana maupun prasarana. Terlihat dari banyaknya pusat perbelanjaan, tempat kuliner hingga sarana pendidikan dan pemukiman seperti perumahan atau apartemen serta pembangunan ruas jalan tol yang menghubungkan Jakarta-Depok-Bogor-Bekasi yang masih dalam tahap penggarapan. Dengan keadaan Kota yang semakin maju dan terus mengalami perkembangan, maka tingkat kompleksitas masyarakatnya pun semakin meningkat, kebutuhan akan prasarana dari pemerintah sebagai penyeimbang perkembangan sarana sangat diharapkan.

Kompleksnya kesibukan masyarakat Kota Depok dengan kondisi kemacetan yang semakin padat di beberapa titik wilayah yang dikarenakan

pembangunan dan pengembangan tersebut, membuat Pemerintah Kota Depok ingin memaksimalkan prasarana pelayanan publik dalam hal memenuhi kewajiban masyarakatnya sebagai Warga Negara Indonesia yang baik dan taat dalam hal perizinan ataupun non perizinan.

Guna merealisasikan hal tersebut, maka Pemerintah Kota Depok melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) membantu dan memberikan solusi bagi masyarakat Depok dengan membuka pelayanan perizinan yang terintegrasi atau hanya dengan Satu Pintu. Dimana konteks pelayanan Satu Pintu akan lebih memudahkan dan memberi kenyamanan bagi masyarakat dalam membuat surat perizinan maupun non-perizinan dan juga akan sangat membantu para investor/pengembang yang akan melakukan investasi di Kota Depok. Mereka hanya akan melakukan pendaftaran di loket DPMPTSP dan kemudian pihak DPMPTSP itu sendiri yang akan mengurus proses selanjutnya ke dinas teknis yang terkait.

### II. METODOLOGI PENELITIAN Humas Pemerintah

Sam Black dalam Saputra & Nasrullah (2011:55) mengatakan dalam bukunya, “*Practical Public Relations*” mengklasifikasikan Humas menjadi

Humas pemerintah pusat (*center government*) dan Humas pemerintahan daerah (*local government*).

- a. Humas pemerintah pusat (*center government*)  
Humas pemerintah pusat umumnya bertempat di departemen-departemen, serta badan-badan yang termasuk pemerintah pusat. Tugas humas pemerintahan pusat adalah menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijaksanaan, perencanaan, dan hasil yang telah dicapai.
- b. Humas pemerintah daerah (*local government*)  
Humas pemerintah daerah pada hakikatnya sama saja dengan humas pemerintah pusat, dalam rangka pengorganisasian dan mekanisme kerja. Bagi Indonesia, sebagai negara besar dengan jumlah penduduk yang begitu banyak terdiri atas suku bangsa dengan norma kehidupan dan kebudayaan yang berbeda, mungkin untuk provinsi atau kabupaten tertentu diperlukan suatu tambahan bagian khusus.

Zaenal mengatakan dalam buku manajemen pelayanan publik (2015:190) "Humas pemerintah pada dasarnya tidak bersifat politis, bagian Humas di institusi pemerintah di bentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan-kebijakan mereka dengan cara memberikan informasi secara teratur tentang kebijakan, memberikan pelayanan terhadap masyarakat, hubungan dengan media".

### Tugas dan Fungsi Humas Pemerintah

Menurut Ruslan (2010:341) perbedaan pokok antara fungsi dan tugas Humas yang terdapat di instansi pemerintah dengan non-pemerintah (lembaga komersial) adalah: tidak adanya unsur komersial walaupun Humas Pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi, periklanan. Humas Pemerintah lebih menekan pada publik services atau demi meningkatkan pelayanan mutu. Melalui unit atau program kerja Humas tersebut, Pemerintah dapat menyampaikan informasinya atau menjelaskan mengenai kebijaksanaan dan tindakan-tindakan tertentu serta aktivitas dalam melaksanakan tugas-tugas atau kewajiban-kewajiban ke pemerintahannya.

Seorang Humas atau Public Relations instansi Pemerintahan mempunyai fungsi pokok (Ruslan, 2011:110), sebagai berikut:

- a. Mengamankan kebijaksanaan dan program kerja Pemerintah yang diwakilinya.
- b. Memberikan pelayanan, menyebarluaskan pesan-pesan dan informasi mengenai kebijaksanaan, hingga mampu mensosialisasikan program-program pembangunan, baik secara Nasional maupun daerah kepada masyarakat.

- c. Menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi Pemerintah di satu pihak dan menampung aspirasi atau opini publik (masyarakat), serta memperhatikan keinginan-keinginan di lain pihak.
- d. Berperan serta secara aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan program pembangunan baik dalam jangka pendek maupun panjang.

Menurut Dimock dan Koenig dalam Betty (2012:74) pada umumnya tugas-tugas dari pihak Humas instansi atau lembaga pemerintahan, yaitu sebagai berikut:

- a. Upaya memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat, kebijakan serta tujuan yang akan dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja tersebut.
- b. Mampu untuk menanamkan keyakinan dan kepercayaan serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya atau ikut serta pelaksanaan program pembangunan di berbagai bidang, sosial, budaya, ekonomi, politik, serta menjaga stabilitas dan keamanan nasional.
- c. Kejujuran dalam pelayanan dan pengabdian dari aparat pemerintah yang bersangkutan perlu dipelihara atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas serta kewajiban masing-masing.

Secara spesifik tugas Humas dalam organisasi menurut Fraser Seitel dalam Dewi (2013:24) adalah:

- a. Memelihara hubungan dengan pegawai. Contohnya mengelola media komunikasi internal seperti, *newsletter*, televisi, dan sebagainya.
- b. Mengoordinasi hubungan dengan media. Contohnya menyusun jadwal, interview, *press release*, *press conference*, dan menjawab pertanyaan media.
- c. Berkoordinasi dengan pemerintah setempat.
- d. Menjalin relasi dengan investor, termasuk di dalamnya stakeholders lain, yang tertarik untuk bergabung dengan organisasi.
- e. Mengoordinasi "*printed voice*" organisasi kepada publik melalui penyusunan naskah pidato, laporan tahunan dan brosur dan semacamnya.

Sedangkan fungsi Humas Pemerintahan atau Public Relations instansi pemerintahan mempunyai fungsi pokok (Ruslan, 2011:110) sebagai berikut:

- a. Mengamankan kebijaksanaan dan program kerja Pemerintah yang diwakilinya.
- b. Memberikan pelayanan, menyebarluaskan pesan-pesan dan informasi mengenai kebijaksanaan, hingga mampu mensosialisasikan program-program pembangunan, baik secara Nasional maupun daerah kepada masyarakat.
- c. Menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi Pemerintah di satu pihak dan menampung aspirasi atau opini publik (masyarakat), serta memperhatikan keinginan-keinginan di lain pihak.
- d. Berperan serta secara aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan program pembangunan baik dalam jangka pendek maupun panjang.

Menurut Edward dalam Betty (2012:9) terdapat 3 fungsi utama Humas, yaitu:

- a. Memberikan penerangan kepada masyarakat.
- b. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
- c. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan atau lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

#### **Kegiatan Humas Pemerintahan**

Menurut Widjaja (2010:65), dalam rangka menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi kehumasan, seorang praktisi Humas Pemerintahan harus memperhatikan berbagai kegiatan yang harus diperhatikan antara lain:

- a. Membina pengertian pada khalayak atau publik terhadap kebijaksanaan pimpinan, baik kepada khalayak intern maupun khalayak ekstern. Pembinaan pengertian kepada khalayak termasuk pemberian dan pelayanan informasi.
- b. Menyelenggarakan dokumentasi kegiatan-kegiatan pokok instansi Pemerintahan, terutama yang menyangkut publikasi.
- c. Memonitor dan mengevaluasi tanggapan dan pendapat masyarakat.
- d. Mengumpulkan data dan informasi yang datang dari berbagai sumber.
- e. Bentuk produk Humas yang dihasilkan seperti majalah, buletin, press release, poster, folder, pamflet selebaran, dan lain-lain.

Menurut Betty (2012:37-40) kegiatan kehumasan di instansi pemerintah, yaitu:

- a. Membina hubungan dengan lingkungan internal.
- b. Membina hubungan dengan pers.
- c. Dokumentasi dan Kliping

- d. Kegiatan khusus (special event)
- e. Pameran

#### **Program Kerja Humas Pemerintah**

Menurut Widjaja (2010:61), "Program Humas adalah sesuai peranannya sebagai pengabdian untuk kepentingan umum, sebagai mediator antara pimpinan dengan publik, dan sebagai dokumentator", maka program humas dititikberatkan pada:

- a. Program Pelayanan  
Program ini berupa pelayanan data/informasi baik secara lisan maupun tertulis, termasuk penyelenggaraan display tetap dan pameran.
- b. Program mediator  
Program ini berupa penertiban berbagai media massa, penyelenggaraan konferensi pers, wisata pers, menjawab surat pembaca, menanggapi tawaran rencana yang negative dan lain-lain.
- c. Program Dokumentator  
Program ini berupa pembuatan dokumentasi film, foto rekaman (kaset audio dan video), transkrip pidato dan lain-lain.

#### **Pelayanan Publik**

Menurut B.Libois dalam Haryatmoko (2015:26) "pelayanan publik merupakan pengambil alihan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghadiri logika milik pribadi atau swasta, karena tujuannya semata-mata bukan untuk mencari keuntungan".

Sedangkan Menurut J.S. Bowman dalam Haryatmoko (2015:26) "pelayanan publik merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga Negara, memperjuangkan kepentingan kolektif dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil".

Menurut Kolthoff dalam Haryatmoko (2015:27) apabila pelayanan public diserahkan kepada pihak non-pemerintah perlu didefinisikan secara khusus bagaimana bentuk pelayanan itu:

- a. Pemerintah perlu mengatakan kepada prodaktor swasta atau asosiasi nirlaba apa yang dikehendaki.
- b. Landasan utama penyerahan kepada pihak swasta atau asosiasi nirlaba adalah demi efisiensi dan efektivitas
- c. Perlu diperhatikan agar pengalihan penyelenggaraan pelayanan public itu tetap mempertimbangkan kesetaraan ekonomi, artinya masyarakat yang lebih lemah ekonominya tetap mendapatkan pelayanan yang memadai
- d. Pelayanan publik harus tetap menjamin tidak adanya diskriminasi terhadap kelompok minoritas. Maka harus jelas ukuran

dari pihak pemerintah tentang definisi pelayanan publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisa-deskriptif, dimana penelitian menganalisa berdasarkan sumber-sumber bacaan dan hasil analisa dari sumber bacaan yang didapatkan penulis dari berbagai studi literature ditelaah dan disimpulkan serta dipaparkan secara rinci dan jelas mengenai keadaan yang sebenarnya berkaitan dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Walikota Depok.

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik pengumpulan data primer dan sekunder yang kemudian diolah, dianalisis dan dirumuskan menjadi rekomendasi. Adapun teknik pengumpulan data primer diperoleh melalui studi dokumen resmi, beberapa berasal dari instansi pemerintah yang bersangkutan dan lainnya dari penelusuran di internet yang sesuai dengan cakupan pembahasan. Sedangkan pengumpulan data sekunder diperoleh dari studi pustaka yang berasal dari buku-buku sesuai dengan kehumasan dan pemerintahan.

### III. PEMBAHASAN

#### Pemerintah Kota Depok

Kota Depok yang merupakan bagian dari Provinsi Jawa Barat dan terletak tepat di Selatan Jakarta, yakni antara Jakarta dan Bogor memiliki beragam ciri khas dan keunggulan. Identik dengan Kota Belimbing dan Kota Petir dengan tingkat perekonomian yang pesat terlihat dari banyaknya pusat perbelanjaan dan tempat kuliner di sepanjang jalan Margonda maka Kota Depok merupakan salah satu Kota penyangga Jakarta selain Kota Bekasi.

Dalam sistem pemerintahannya, Kota Depok yang dibawah oleh seorang Walikota terus mengalami kemajuan dan memiliki prestasi yang membanggakan, diantaranya ialah Kota Depok merupakan salah satu dari 10 Kota di Indonesia yang menerima Penghargaan “Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD)” dari Kementerian Dalam Negeri dalam peringatan hari Otonomi Daerah yang ke-19. Selain Kota Depok terdapat Kota Blitar, Cimahi, Madiun, Mojokerto, Probolinggo, Samarinda, Semarang, Surabaya dan Yogyakarta.

Saat ini, dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik atau masyarakat, pemerintah Kota Depok sangat menekankan kinerja dan loyalitas yang tinggi. Hal tersebut direalisasikan dengan memberikan pelayanan yang maksimal, efisien, efektif dan memudahkan dalam hal regulasi dengan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP). Dalam DPMPTSP terdapat empat bidang yakni:

1. Bidang Penanaman Modal, yang membawahi dua seksi;
  - a. Seksi perencanaan, pengembangan, promosi dan kerjasama penanaman modal.
  - b. Seksi bimbingan dan pengendalian pelaksanaan penanaman modal.
2. Bidang Pelayanan, yang membawahi dua seksi;
  - a. Seksi data dan informasi.
  - b. Seksi koordinasi lapangan dan penelitian.
3. Bidang Perizinan dan Non-Perizinan, yang membawahi dua seksi;
  - a. Seksi perizinan dan non-perizinan usaha, sosial budaya.
  - b. Seksi perizinan dan non-perizinan bangunan.
4. Bidang Pengawasan dan Pengaduan, yang membawahi dua seksi;
  - a. Seksi pengawasan perizinan.
  - b. Seksi pengaduan dan regulasi.

#### Implementasi DPMPTSP Kota Depok

Sesuai dengan visi dan misinya yakni “terwujudnya pelayanan perizinan dan non perizinan yang ramah investasi” dimana visi tersebut mengamanatkan dua hal yakni:

1. *Pelayanan*, yaitu pelayanan terbaik atau sangat baik (*excellence service*) yang diberikan sesuai atau melebihi standar pelayanan yang ditetapkan sebagai wujud kewajiban aparatur sebagai abdi masyarakat secara transparan, cepat dan akuntabel.
2. *Ramah investasi*, yaitu kota yang kondusif bagi keberlangsungan kegiatan usaha penanaman modal karena daya tarik yang diberikan melalui berbagai kebijakan dan pelayanan yang pro-investasi.

Berdasarkan Visi tersebut dilaksanakan 3 Misi yaitu:

1. Mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis teknologi informasi.
2. Menciptakan iklim investasi yang kondusif.
3. Mewujudkan tata kelola lembaga berdasarkan prinsip *good governance*.

Berubahnya Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Depok menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok pada 2008 merupakan salah satu upaya pemerintah Kota Depok untuk memberikan pelayanan yang efektif dan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan yang

baik bagi masyarakat dengan regulasi yang kian hari semakin mudah.

#### **Pelayanan DPMPTSP Kota Depok**

Terdapat 10 pelayanan yang ditangani oleh DPMPTSP Kota Depok, yakni:

1. Surat Izin Usaha Perusahaan (SIUP)
2. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
3. Izin Usaha Pariwisata
4. Izin Usaha Jasa Konstruksi
5. Izin Pelayanan Kesehatan Swasta
6. Tanda Daftar Gudang
7. Izin Usaha Toko Modern
8. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan
9. Izin Mempekerjakan Tenaga Asing
10. Izin Reklame

Guna memberikan pelayanan yang maksimal dengan kemudahan, kecepatan dan kemurahan bagi masyarakatnya, maka pemerintah Kota Depok membuka secara online dalam hal pengurusan Surat Izin Usaha Perusahaan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Yang dilakukan secara online adalah proses pendaftarannya, sedangkan untuk proses pemberkasan atau verifikasi harus tetap dilakukan secara manual. Hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa sarana yang belum memadai seperti kurangnya alat scanner dan untuk pelayanan dalam hal pengurusan dan pembuatan IMB masih dilakukan secara manual.

Selain itu, DPMPTSP Kota Depok juga telah melakukan peningkatan kenyamanan dan kejujuran dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat, yakni dengan diberlakukannya penolakan atau anti pungli dalam proses pengurusan surat perizinan maupun non-perizinan. Untuk mencegah tindakan atau kegiatan illegal seperti pungutan liar pada pelayanan di sektor perizinan maka pihak DPMPTSP telah memfasilitasi CCTV di beberapa sudut ruang pelayanan dan membentuk Satgas anti pungli dengan nama Sapu Bersih Pungutan Liar (Saber Pungli). Diharapkan dengan adanya antisipasi dan kerjasama dari berbagai pihak maka kegiatan pungli dalam DPMPTSP Kota Depok tidak terjadi.

Pemberlakuan pelayanan satu pintu yang telah diterapkan oleh Pemerintah Kota Depok melalui DPMPTSP dalam hal pelayanan perizinan maupun non-perizinan merupakan suatu perwujudan dari realisasi peningkatan prasarana bagi masyarakat Kota Depok. Dan apa yang diharapkan dari DPMPTSP Kota Depok telah terwujud, yakni menjadikan Kota Depok sebagai Kota Mandiri yang memiliki sarana dan prasarana yang seimbang serta masyarakat yang peduli terhadap perubahan tetapi tetap patuh pada peraturan.

#### **IV. PENUTUP**

Sejauh ini, masyarakat merasakan kepuasan dan kemudahan dari pemberlakuan pelayanan Satu Pintu oleh DPMPTSP Kota Depok, karena selain tidak adanya kegiatan pungutan liar, proses pelayanan juga cepat atau tidak terlalu antri. Tingkat pengguna layanan DPMPTSP di Kota Depok pun mulai mengalami peningkatan di tiap tahunnya serta beberapa masyarakat juga merasakan kenyamanan pada saat melakukan proses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok.

#### **REFERENSI**

- Dewi, Fitriani Utami. 2013. *Public Speaking Kunci sukses Berbicara di Depan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Haryatmoko. 2015. *Etika Publik*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka setia.
- Ruslan, Rosady. 2011. *Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Saputra, Wahidin. 2011. *Public Relations 2.0 Teori dan Praktik Public Relations di Era Cyber 1010*, Jakarta: Gramata Publishing.
- Sari, Betty Wahyu Nilla. 2012. *Humas Pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widjaja, H. A W. 2010. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

[www.depok.go.id](http://www.depok.go.id)

#### **BIODATA PENULIS**

**Devy Putri Kussanti, S.Sos, M.Si.** Lahir di Jakarta, 13 Desember 1983. Tinggal di Tambun, Bekasi. Menyelesaikan studi S1 di FIKOM Universitas Mercu Buana jurusan Public Relations pada tahun 2006 dan S2 di FISIP Universitas Indonesia jurusan Hubungan Internasional pada tahun 2009. Dosen pengajar AKOM di BSI jurusan Hubungan Masyarakat.

**Intan Leliana, S.Sos, IMM.** Lahir di Jakarta, 21 Desember 1986. Profesi sebagai dosen AKOM BSI. Program Studi Hubungan Masyarakat, yang beralamat di BSI Pemuda, Jalan Kayu Jati 5, Rawamangun, Jakarta Timur.