

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Komunikasi sangat penting kedudukan dan perannya dalam kehidupan manusia sehari-hari. Manusia adalah makhluk sosial yang harus saling berhubungan dengan sesamanya sehingga sangat membutuhkan komunikasi. Komunikasi semakin penting di era informasi dan teknologi saat ini. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu lembaga swasta ataupun pemerintahan. Komunikasi yang baik di dalam suatu lembaga swasta ataupun pemerintahan dapat membuat suatu lembaga berkembang dan maju. Menurut Mondry dalam Oktarina dan Abdullah (2017:1) menyatakan bahwa istilah komunikasi berasal dari *common* yang berarti sama dengan maksud dan makna sehingga secara sederhana dapat dikatakan bahwa komunikasi merupakan proses menyamakan persepsi, pikiran dan rasa antara komunikator dan komunikan.

Ascharisa dan Anisa (2020:17) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi atau proses interaksi dengan individu lain yang saling mempengaruhi dan biasanya berguna untuk mengelola suatu hubungan. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi diantara manusia atau individu antara satu dengan lainnya. Komunikasi ini sering terjadi di dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi interpersonal bersifat spontan dan terjadi tanpa disengaja. Melalui komunikasi interpersonal kita dapat mengenal dan membangun hubungan baik dengan orang lain.

Pada saat ini pemerintah dituntut melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tentunya harus didukung komunikasi yang baik antara pemerintah dengan publik melalui sebuah pelayanan publik yang prima, sehingga kesan birokrasi pemerintah yang lamban, berbelit-belit, dan kurang ramah dapat dihapuskan. Makna pelayanan menjadikan posisi pemerintah berada di bawah sebagai subjek yang melayani sedangkan posisi masyarakat ada di atas sebagai objek yang dilayani. Menurut Rahmadana., *et.al* (2020:2) pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan publik tentunya berkaitan dengan administrasi publik. Pengertian administrasi publik menurut Ibrahim dalam Revida., *et.al* (2020:3) adalah seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan sebuah mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia).

Pemerintah membuat kebijakan publik dengan mewujudkan reformasi birokrasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan, maka dibentuklah Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP). BPTSP adalah satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. SKPD (Satuan Kinerja Perangkat Daerah) ini melakukan penyelenggara perizinan dan non perizinan yang proses pengelolannya mulai dari tahap permohonan hingga ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dengan sistem satu pintu di



Provinsi DKI Jakarta dimana di dalamnya terdapat *Customer Relation Officer* (CRO).

*Customer Relation Officer* (CRO) merupakan profesi yang sangat penting. Perannya sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi lembaga baik swasta maupun pemerintahan. Secara garis besar CRO memiliki peran untuk memberikan pelayanan konsultasi dan pendampingan kepada masyarakat yang ingin mengajukan permohonan perizinan dan non perizinan di UP PM PTSP Kecamatan Cipayung. Selain itu CRO bertugas meneliti dan memeriksa berkas permohonan perizinan dan non perizinan dokumen administrasi sesuai kewenangannya, menerima berkas permohonan perizinan dan non perizinan dan melayani masyarakat ketika ada masalah atau keluhan terkait dengan berkas perizinan dan non perizinan.

### Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran CRO dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di UP PM PTSP Kecamatan Cipayung ?
2. Bagaimana proses Perizinan Mendirikan Bangunan dan Izin Usaha Micro Kecil di UP PM PTSP Kecamatan Cipayung?
3. Bagaimana hambatan dan solusi proses perizinan dan non perizinan di UP PM PTSP Kecamatan Cipayung?

### Tujuan

1. Menjelaskan bagaimana peran CRO dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di UP PM PTSP Kecamatan Cipayung.
2. Menjelaskan bagaimana proses perizinan dan non perizinan di UP PM PTSP Kecamatan Cipayung.
3. Menjelaskan hambatan dan solusi proses perizinan dan non perizinan di UP PM PTSP Kecamatan Cipayung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.