

# **PENINGKATAN FUNGSI KOMUNIKASI DAN KOORDINASI DALAM MEWUJUDKAN TATAKELOLA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERIZINAN TERPADU KOTA TEBING TINGGI**

**Naomi Manurung<sup>1\*</sup>, Dodi Pramana<sup>2</sup>, Rotua Simanjuntak<sup>3</sup>**

Fakultas Ekonomi, Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Universitas Negeri Medan  
2023

## **Abstract**

*Licensing is an important aspect of public services, but it is not needed every day, but it plays a very important role in our lives. Without it, there are many things we cannot do because permission is legally important evidence. There is no other area in the public domain where the interaction between the government and its citizens is so clear and direct than in licensing services. As the front guard of government services to the community, it can be said that the government's overall performance is truly measured by how good the licensing service is. Policies and implementation of integrated licensing services can be said to be effective when they can answer the wishes of the community. Policy and implementation must also work in synergy between stakeholders, including licensing implementers and consumers, as well as academics/universities. Technology-based implementation will encourage more efficient licensing services.*

**Keywords:** *Komunikasi, Koordinasi, Tatakelola, Pelayanan Public*

## **Abstrak**

Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, kendatipun tidak dibutuhkan setiap hari, namun sangatlah berperan penting bagi kehidupan kita. Tanpanya, banyak yang tidak dapat kita lakukan karena izin adalah bukti penting secara hukum. Tidak ada bagian lain dalam domain publik tempat interaksi antara pemerintah dan masyarakatnya begitu jelas dan langsung selain pada bagian pelayanan perizinan. Sebagai garda terdepan atas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, dapat dikatakan kinerja pemerintah secara keseluruhan benar-benar dinilai dari seberapa baik pelayanan perizinan ini. Kebijakan dan implementasi pelayanan perizinan terpadu dapat dikatakan efektif ketika dapat menjawab keinginan masyarakat. Kebijakan dan implementasi juga harus bersinergi diantara para stakeholders perizinan baik itu pelaksana dan konsumen perizinan maupun para akademisi/ universitas. Implementasi berbasis teknologi akan mendorong pelayanan perizinan lebih efisien.

**Kata kunci:** *Komunikasi, Koordinasi, Tatakelola, Pelayanan Public*

---

\* Ilmu administrasi perkantoran

diintegrasikan dengan koordinasi yang baik agar bisa mencapai tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan oleh organisasi secara bersama-sama.

## **PENDAHULUAN**

Secara etimologis, kata koordinasi diserap dari bahasa Inggris, *Coordination* yang memiliki arti kegiatan menertibkan, mengatur atau menciptakan seluruh hal berjalan dengan lancar secara bersama-sama.

Jadi jika dilihat berdasarkan asal katanya, maka pengertian koordinasi adalah suatu tindakan pengaturan elemen-elemen yang sangat kompleks agar semuanya bisa terintegrasi dan bisa bekerjasama secara efektif dan harmonis.

Sedangkan dalam ilmu manajemen, pengertian dari koordinasi adalah berbagai aktivitas yang dikerjakan dengan tujuan untuk mengintegrasikan tujuan serta rencana kerja yang sebelumnya sudah ditetapkan dalam semua unsur.

Kita semua tentu paham bahwa sebuah organisasi memiliki berbagai departemen dan jumlah orang dengan latar belakang, pendapat, pandangan dan jenis pekerjaan yang berbeda-beda. Dalam ilmu manajemen, berbagai perbedaan tersebut harus bisa

## **METODE**

### **Jenis penelitian**

Penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif, deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang menandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti. Secara menyeluruh, luas dan mendalam. Menurut Bogdan dan Taylor (2010) yang dikutip oleh Lexyy. J Moelong (1898), pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif berfokus pada fenomena sosial, pemberian suara pada perasaan dan persepsi dari partisipan dibawah studi.

Hal ini didasarkan pada kepercayaan bahwa pengetahuan dihasilkan dari setting sosial dan bahwa pemahaman pengetahuan sosial adalah suatu proses ilmiah yang sah (legitimate), Pendekatan kualitatif ini bertujuan

untuk mendapatkan informasi lengkap tentang “Peningkatan fungsi komunikasi dan koordinasi dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik”.

Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, minat, motivasi, tindakan, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk mendapatkan informasi lengkap tentang “Peningkatan fungsi komunikasi dan koordinasi dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik”.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penulis melakukan penelitian berlokasi di mall pelayanan public tebing tinggi. Penelitian ini dilakukan pada 24 oktober 2023. Alasan penulis memilih lokasi tersebut karena lokasi ini strategis dalam pengumpulan data yang terkait dengan fokus penelitian yang akan penulis teliti.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan fungsi komunikasi dan koordinasi dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik.

## **Jenis dan Sumber Data**

### **Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka. Data tersebut mencakup berupa wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, rekaman-rekaman resmi lainnya.

### **Sumber Data**

Sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah teknik wawancara dan observasi yang dimana peneliti akan mengumpulkan informasi untuk merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti baik pertanyaan tertulis ataupun lisan. Sumber data adalah subjek utama dalam proses penelitian masalah-masalah yang akan diteliti. Adapun sumber data dari penelitian ini yaitu. Pertama, sumber data prima, merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan kemudian yang Kedua, sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku, literatur, brosur dan artikel yang memiliki relevansi terhadap objek penelitian ini

### **Teknik pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah proses dan cara yang dipergunakan

penulis untuk mendapatkan data yang yang dibutuhkan. Setiap penelitian baik itu penelitian kualitatif ataupun kuantitatif tentunya menggunakan Teknik dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan. Tujuan dari hal ini ialah untuk membantu penulis memperoleh data-data yang otentik.

#### pengamatan observasi

Pada penelitian ini, Langkah awal Teknik pengumpulan data dilakukan oleh penulis adalah observasi. Observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu. Jadi dapat disimpulkan bahwa observasi ialah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian sehingga dapat memperoleh gambaran secara jelas mengenai objek yang akan diteliti. Observasi dilakukan dalam penelitian ini dengan cara berkunjung atau datang langsung ke lokasi penelitian tempat penulis meneliti.

#### wawancara

Langkah kedua dalam Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak, yaitu

pewawancara (interview) sebagai pengaju/ pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai ( interviewee) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara akan dilakukan dengan cara face to face atau berhadapan langsung dengan informan yang akan diwawancarai.

#### Dokumentasi

Langkah ketiga dalam Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah dokumentasi. Dokumentasi adalah pengumpulan data-data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan Pustaka sebagai bahan analisis dalam penelitian ini. Teknik yang dipergunakan untuk mengetahui data dokumentasi yang berkaitan dengan hal-hal yang akan penulis teliti. Data berupa dokumen seperti ini dapat dipakai untuk mengenali informasi yang terjadi di masa silam atau dimasa lampau.

#### **Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan transkripsi wawancara, catatan wawancara, dan materi-materi lain yang telah peneliti kumpulkan untuk meningkatkan pemahaman peneliti sendiri mengenai materi-materi tersebut dan untuk memungkinkan peneliti

menyajikan apa yang sudah peneliti temukan kepada orang lain. Menurut Miles dan Huberman (1984) ada beberapa Langkah yang harus dilakukan dalam analisis data kualitatif yaitu :

#### Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan yang tertulis. Sebagaimana kita ketahui, reduksi data terjadi secara kontinu, melalui kehidupan suatu proyek yang diorientasikan secara kualitatif. Faktanya, bahkan “sebelum” data secara actual dikumpulkan. Reduksi data bukanlah sesuatu yang terjadi terpisah dari analisis. Reduksi data merupakan bagian dari analisis, pilihan-pilihan peneliti potongan-potongan data untuk diberikan kode, untuk ditarik keluar, dan rangkuman pola-pola sejumlah potongan, apa pengembangan ceritanya, semua merupakan pilihan-pilihan analitis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan Menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.

#### Model Data/Penyajian Data

Penyajian data adalah suatu kegiatan Ketika sekumpulan informasi disusun. Seperti yang disebut emzir dengan melihat sebuah tayangan membantu kita memahami apa yang terjadi dan melakukan suatu analisis lanjutan atau Tindakan yang didasarkan pada pemahaman tersebut.

Tujuan dari model tersebut adalah suatu jalan masuk utama untuk analisis kualitatif valid. Model tersebut mencangkup berbagai jenis matrix, grafik, jaringan kerja dan bagan. Semua dirancang untuk merakit informasi tersusun dalam suatu yang dapat diakses secara langsung, bentuk yang praktis dengan demikian peneliti dapat melihat dengan baik apa yang terjadi dan dapat memberi gambar atau kesimpulan yang dijustifikasikan maupun bergerak ke analisis tahap berikutnya. Merancang kolom dan baris dari suatu matrix untuk data kualitatif dan menentukan data yang mana, dalam bentuk yang apa, harus dimasukkan dalam sel yang analisis.

#### Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dari aktivitas analisis adalah penarikan data verifikasi kesimpulan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan “makna” sesuatu

mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, dan proporsi-proporsi. Peneliti yang kompeten dapat menangani kesimpulan-kesimpulan ini secara jelas, memelihara kejujuran, kecurigaan dan lainnya. Penarikan kesimpulan hanyalah Sebagian dari suatu proses analisis data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL**

Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi

DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Tebing Tinggi merupakan salah satu dinas di Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara. Berikut adalah profil, visi, dan misi DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Sumut:

**Profil** DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Sumut

DPMPTSP Kota Tebing Tinggi merupakan dinas yang memberikan layanan prima kepada masyarakat Kota Tebing Tinggi. DPMPTSP Kota Tebing Tinggi hadir sebagai Mal Pelayanan Publik pertama di Sumatera Utara

Visi dan Misi Pemerintahan Kota Tebing Tinggi

**Visi** Pemerintahan Kota Tebing Tinggi adalah menjadikan Kota Tebing Tinggi sebagai Kota Jasa dan Perdagangan yang Cerdas, Layak, Mandiri dan Sejahtera dengan Sumber Daya Manusia yang Beriman dan Berkualitas

**Misi** Pemerintahan Kota Tebing Tinggi terdiri dari:

- Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik.
- Mewujudkan Tebing Tinggi sebagai Pusat Kegiatan Wilayah dan Perdagangan.
- Mewujudkan Kota Tebing Tinggi sebagai Kota Jasa.
- Mewujudkan Kualitas Sarana dan Prasarana Perkotaan

Hasil wawancara dengan pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu (DPMPTSP)

1. kebijakan yang baik untuk meningkatkan transparansi dan responsivitas dalam penyediaan informasi

Berdasarkan jawaban dari bapak Harun Damanik kebijakan dan responsibilitas dalam penyediaan informasi pada mpp

bersignigras, bekerjasama, berkomunikasi yang baik dan memakai digitalisasi (digital) yang transparansi nya kepada penggunaan layanan yang pada umumnya masyarakat. Yang dimana masyarakat diberi kemudahan dengan penggunaan mpp semua layanan ditempatkan menjadi satu yaitu mall pelayanan publik contohnya perizinan, catatan sipil, samsat, Taspen.

2. instansi meningkatkan informasi dan komunikasi yang ada agar pelayanan komunikasi itu lebih baik lagi dalam tata kelola pelayanan public

Berdasarkan jawaban dari bapak Harun Damanik Pada instansi ini dalam upaya peningkatan komunikasi pada pelayanan publik yaitu melalui manual dengan pelayanan secara langsung dan melalui media cetak, media online serta layanan sosial media seperti Facebook, Instagram yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi terkait instansi tersebut

3. yang dapat dilakukan oleh pemerintah terkait dengan upaya peningkatan koordinasi antar

instansi pemerintah dalam penyediaan pelayanan

Berdasarkan jawaban dari bapak Harun Damanik Dalam meningkatkan penyediaan layanan instansi melakukan kegiatan KUPD antara dinas yang terkait yang dimana kegiatan berupa sosialisasi, rapat dan pertemuan yang membahas peningkatan kualitas kinerja terkait dengan masing-masing instansi agar koordinasi antar dinas dapat terjalin dengan baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Contoh bentuk koordinasi antar dinas yaitu seorang masyarakat ingin membuat izin surat praktek maka dalam pemenuhan izin tersebut membutuhkan beberapa dinas dalam pengesahannya

4. koordinasi dapat membantu dalam meningkatkan komunikasi dan kolaborasi di antara berbagai tingkat manajemen dalam suatu organisasi

Berdasarkan jawaban dari bapak Harun Damanik koordinasi merupakan hal yang sangat membantu dalam meningkatkan komunikasi yaitu dalam menyelesaikan permasalahan dalam melakukan layanan terhadap masyarakat yaitu dengan koordinasi antar instansi agar pemenuhan kebutuhan masyarakat

dapat dilakukan dengan baik yang dimana manajemen dari instansi tersebut yaitu survei, penelitian serta tindakan yang mengatasi permasalahan yang ada pada instansi MPP(Mall Pelayanan Publik)?

5. cara instansi pemerintahan agar koordinasi dapat mencapai tujuan organisasi dan efisiensi operasional

Berdasarkan jawaban dari bapak Harun Damanik Cara instansi(MPP) dalam berkoordinasi dalam mencapai tujuan yaitu paham terhadap kegiatan yang dilaksanakan dan bersinergi dalam pemenuhan layanan terhadap masyarakat dan menjalin hubungan kerjasama dengan baik antar instansi yang berkoordinasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan suatu perihal terkait instansi yang ada pada MPP agar tujuan pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat tercapai dengan baik

## **PEMBAHASAN**

Peningkatan fungsi komunikasi dan koordinasi memainkan peran kunci dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang efisien dan efektif. Dengan berinvestasi dalam komunikasi yang efektif, penggunaan teknologi, kolaborasi lintas sektor, dan

upaya transparansi, pemerintah dapat meningkatkan pelayanan publik, memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, dan menciptakan tata kelola yang lebih responsif dan efisien.

Definisi lain Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah "setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan Lewis & Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Beberapa teori menurut para ahli tentang meningkatkan transparansi dalam penyediaan informasi, Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Meningkatkan komunikasi dengan tingkat manajemen dalam organisasi. Meningkatkan koordinasi dalam organisasi yang profesional.

Meningkatkan transparansi dan responsivitas dalam penyediaan informasi

Teori Transparansi Informasi: Teori ini menekankan bahwa transparansi adalah prinsip penting dalam pembangunan sosial, ekonomi, dan politik. Ahli seperti Amartya Sen menyoroti pentingnya akses masyarakat terhadap informasi yang dapat memengaruhi kehidupan mereka.

Meningkatkan transparansi dan responsivitas dalam penyediaan informasi adalah kunci untuk membangun hubungan yang lebih kuat antara pemerintah dan masyarakat. Ini juga membantu menciptakan tata kelola pelayanan publik yang lebih efisien dan memastikan bahwa kebijakan dan layanan yang diberikan benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan teknologi yang semakin canggih dan komitmen untuk membuka akses informasi, pemerintah dapat mencapai tujuan ini dengan lebih baik. Meningkatkan transparansi dan responsivitas dalam menyediakan

informasi adalah aspek penting dalam tata kelola yang baik dan pelayanan publik yang efisien. Berikut adalah beberapa poin pembahasan mengenai pentingnya dan cara meningkatkan transparansi dan responsivitas dalam penyediaan informasi :

- a. Transparansi dan akuntabilitas
- b. Informasi yang tepat Waktu
- c. Partisipasi masyarakat
- d. Memanfaatkan teknologi informasi
- e. Pelatihan dan keterampilan komunikasi
- f. Transparansi dalam pengelolaan keuangan publik
- g. Respon terhadap umpan balik.

Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK)

Teori Teknologi Media dan Teknologi Kognitif: Marshall McLuhan adalah salah satu ahli yang mengembangkan teori ini. Teorinya menggarisbawahi bagaimana teknologi media (termasuk TIK) memengaruhi cara kita berpikir, berkomunikasi, dan berinteraksi. Dalam konteks ini, untuk meningkatkan pemanfaatan TIK, penting untuk memahami bagaimana teknologi ini memengaruhi perilaku dan cara kita berpikir.

Teori Komunikasi Organisasi: Teori ini menekankan pentingnya komunikasi dalam organisasi. Menurut teori ini, komunikasi yang baik adalah kunci untuk mencapai kesuksesan organisasi. Ahli seperti Max Weber dan Chester Barnard telah menekankan pentingnya komunikasi dalam proses manajemen.

Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah aspek penting dalam perkembangan modern tata kelola pelayanan publik. Penggunaan TIK adalah alat yang sangat penting dalam menciptakan tata kelola pelayanan publik yang lebih modern, efisien, dan responsif. Pemerintah perlu berinvestasi dalam infrastruktur teknologi, pelatihan pegawai, dan perlindungan data untuk memastikan bahwa pemanfaatan TIK dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan proses administrasi pemerintah. Dengan mengintegrasikan TIK dalam tata kelola pelayanan publik, pemerintah dapat mencapai efisiensi yang lebih besar dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Meningkatkan koordinasi antar instansi pemerintah dalam penyediaan pelayanan public

Teori Koordinasi: Mary Parker Follett: Dia adalah seorang ahli manajemen yang menekankan pentingnya koordinasi sebagai suatu proses yang harus dibangun bersama oleh individu-individu dalam organisasi. Menurut Follett, koordinasi harus didasarkan pada hubungan saling menghormati dan komunikasi yang terbuka. Pendekatan ini sangat relevan dalam organisasi profesional di mana kerja sama dan koordinasi yang efektif diperlukan.

Meningkatkan koordinasi antar instansi pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik adalah hal yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas tata kelola pelayanan publik. Dengan kerja sama yang baik antar berbagai pihak, pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya publik. Hal ini juga membantu menciptakan tata kelola yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan perubahan dalam lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Berikut cara meningkatkan koordinasi antar instansi pemerintah:

- a. Mengurangi tumpang tindih dan pemborosan sumber daya
- b. pelayanan yang terintegritas

- c. Respons yang lebih cepat terhadap perubahan
- d. kombinasi sumber daya
- e. Pembentukan struktur koordinasi
- f. Sistem informasi terpadu
- g. Kepemimpinan yang kuat
- h. Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan

### **Hubungan Antara Komunikasi Dan Koordinasi Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pelayanan Publik**

Komunikasi merupakan pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat mudah dipahami. Pengertian komunikasi sudah didefinisikan oleh banyak orang, jumlahnya sebanyak orang yang mendefinisikannya. Menurut Carl I. Hoveland dalam Mulyana (2005:62) bahwa komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa.

Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Sebaliknya, ketidakmampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk. Memang selama ini image pelayanan publik yang buruk tersebut masih melekat pada sistem pelayanan publik yang ada, dan image buruk tersebut yang paling mudah dirasakan adalah ketidakmampuan atau ketidakmauan aparaturnya dalam membangun komunikasi yang baik kepada masyarakat/publik yang harus dilayani.

Koordinasi merupakan sebagai usaha menyatukan kegiatan-kegiatan dari satuan-satuan kerja (unit-unit) organisasi, sehingga organisasi bergerak sebagai kesatuan yang bulat guna melaksanakan seluruh tugas organisasi untuk mencapai tujuannya. Menurut Ndraha dalam bukunya yang berjudul *Kybernology* (2003:291) Koordinasi dapat didefinisikan sebagai proses penyepakatan bersama secara mengikat berbagai kegiatan atau unsur yang berbeda-beda sedemikian rupa sehingga di sisi yang satu semua kegiatan atau unsur itu terarah pada pencapaian suatu

tujuan yang telah ditetapkan dan di sisi lain keberhasilan yang satu tidak merusak keberhasilan yang lain. Menurut Leonard D. White (dalam Inu Kencana, 2011:33) “Koordinasi adalah penyesuaian diri dari masing-masing bagian, dan usaha menggerrakkan serta mengoperasikan bagian-bagian pada waktu yang cocok, sehingga dengan demikian masing-masing bagian dapat memberikan sumbangan terbanyak pada keseluruhan hasil”.

Koordinasi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik, serta memastikan bahwa pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu koordinasi juga dapat meningkatkan kepuasan serta penyerdiaan layanan terpadu dengan baik terhadap masyarakat serta memudahkan dalam mengambil keputusan dan mempermudah dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik.

Hubungan antara komunikasi dan koordinasi dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik merupakan alat yang penting untuk memastikan perwujudan tata kelola pelayanan yang baik serta efisien terhadap pemenuhan kebutuhan tata kelola pelayanan publik. Pada instansi bertujuan untuk

memudahkan masyarakat mengakses informasi terkait instansi tersebut dan koordinasi merupakan hal yang sangat membantu dalam meningkatkan komunikasi yaitu dalam menyelesaikan permasalahan dalam melakukan layanan terhadap masyarakat yaitu dengan koordinasi antar instansi agar pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat dilakukan dengan baik yang dimana manajemen dari instansi tersebut yaitu servei, penelitian serta tindakan yang mengatasi permasalahan yang ada pada instansi MPP (Mall Pelayanan Publik).

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis mengucapkan Terimakasih kepada Dosen Pembimbing Mata Kuliah Ilmu Administrasi Perkantoran Bapak Dodi Pramana Siregar., S.Sos, M., Si dan Rekan Tim peneliti Yofanus Pakpahan dan M.Aqsa Sitompul yang telah berpartisipasi dalam melakukan penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik. Selain itu penulis mengucapkan Terimakasih kepada Instansi yang bersedia menerima penulis untuk melaksanakan penelitian di Dinas Perizinan Terpadu Kota Tebing Tinggi.

## **REFERENSI**

- Asian Development Bank, "Public Administration in the 21-st Century" (artikel di Internet)
- Milles dan Huberman, Analisis Data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992,
- Bogdan dan Taylor, 2010 J. Moleong, Lexy. 1989. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remadja Karya
- Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Amartya Sen, Stiglitz Joseph E, Fitoussi Jean Paul, (2011). Mengukur Kesejahteraan. Marjin Kiri
- The Liang Gie. 2009. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- Laskmi, dkk. 2015. Manajemen Perkantoran Modern. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Amsyah, Zulkifli. 2005. Manajemen Kearsipan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. 2018. Tata Kearsipan Dengan Memanfaatkan Teknologi Modern. (Edisi Revisi Ketiga). Bandung: Mandar Maju.
- Haryadi, hendi. (2009). Administrasi Perkantoran untuk Manajemen & Staf. Jakarta Selatan : Transmedia Pustaka.
- Asfaw, A. M., Argaw, M. D., & Bayissa, L. (2015). The impact of training and development on employee performance and effectiveness: A case study of District Five Administration Office, Bole Sub-City, Addis Ababa, Ethiopia. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 3(04), 188
- Sulistiani, A. S. (2016). Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 53-63.