

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH PUBLIKASI

Naskah Publikasi Dengan Judul

**MANAJEMEN *INVESTOR RELATIONS* “SITETEH”
PEMERINTAH KABUPATEN KARAWANG
PERIODE OKTOBER 2017 - SEPTEMBER 2018**

Oleh:

Luthfi Latifah Sholihah

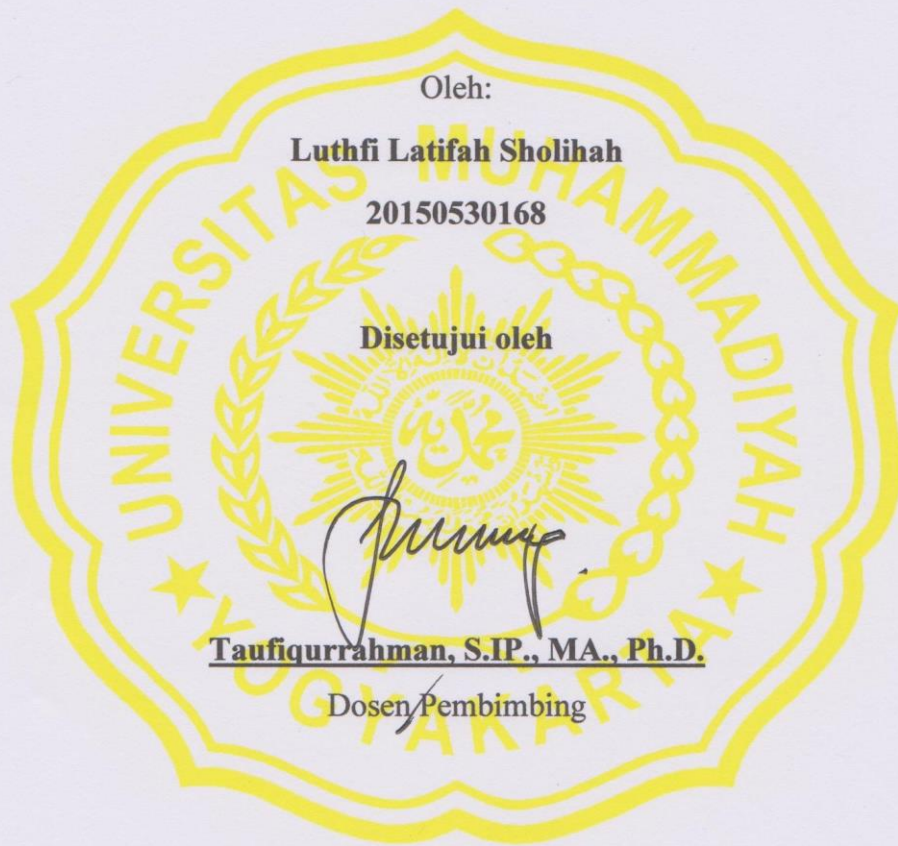
20150530168

Disetujui oleh



Taufiqurrahman, S.IP., MA., Ph.D.

Dosen Pembimbing



**INVESTOR RELATIONS MANAGEMENT “SITETEH”
AT THE KARAWANG REGENCY GOVERNMENT FOR THE PERIOD
OCTOBER 2017-SEPTEMBER 2018**

**Luthfi Latifah Sholihah
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
(luthfilatifahsholihah06@gmail.com)**

One of the big obstacles in investment licensing service at Karawang Regency is the service was assumed too long. Licensing process was not standard yet and the transparency became a problem on poor management of investor relations at Karawang Regency. However, Karawang Regency precisely has relatively a big number of investment licensing especially in health field. Based on that data, DPMPTSP Karawang Regency was trying to hold an innovation on bureaucratic trimming. This case is done by accelerating licensing services through online applications. This application called SITETEH, with the gain of an operating support system, namely ownership of ISO 27001, the first in Indonesia concerning online licensing service system. It has size part and the size is a speed and accuracy in giving licenses.

This research was the effort for knowing about PR as the function of management in helping to manage the good governance. The purpose of the research is to find out a good governance, one of it is regarding the efforts of Investor Relations Management "SITETEH" at the Karawang Regency Government for the period October 2017 - September 2018 in cutting down the non-standard bureaucracy and that transparent bureaucracy until succeed. The type of this research is descriptive qualitative. The data collecting technique was used interview and documentation study as the data sources. The data validity test technique was used source and technique triangulation.

The result of the research is SITETEH's application basically has run smoothly regarding to the planning. However, it does not run smoothly for the implementation and the evaluation. The implementation only done in individual licensing part, the duration of licensing was from 14 days became 3 days and the reality does not did consistently yet, it does not has instrument for measuring whether or not SITETEH achieve the target.

Keywords: investor relations, online investment licensing, ISO 27001, licensing is not standard yet and transparent.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya, ekonomi suatu wilayah akan mengalami perkembangan dan dinamika. Dalam hal ini, dinamika akan dipengaruhi oleh kebijakan yang dibuat kabupaten atau provinsi tersebut. Sebab, setiap pemerintah Daerah memiliki hak dan kebebasan untuk mengelola daerahnya sesuai dengan potensi yang ada di daerah secara maksimal. Hal ini berdasarkan UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah yang merupakan revisi dari UU No. 22 Tahun 1999 mengenai otonomi daerah, dapat dilihat bahwa otonomi daerah merupakan pemberian hak kepada daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Dalam hal ini, salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pemerintah Daerah untuk menjaga dan mengembangkan nilai daerah adalah dengan melakukan kegiatan investasi, otonomi daerah memberikan sebuah prospek yang menjanjikan, pada pertumbuhan ekonomi daerah dalam hal penanaman modal dan investasi, dan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mewujudkan prospek tersebut yaitu dengan melaksanakan kegiatan *investor relations*.

Dalam pelaksanaan *investor relation* pemerintah Daerah tidak hanya bertindak sebagai regulator, tetapi juga sebagai koordinator, fasilitator, dan stimulator dalam

investasi. Di mana pemerintah Daerah dituntut membuat suatu kebijakan yang dapat menarik investor untuk menanamkan modalnya di daerah. Maka tidak menutup kemungkinan bagi pemerintah daerah untuk melakukan praktik *investor relations*. Pentingnya praktik *investor relations* untuk menarik investasi masuk ke daerah, juga dirasakan oleh pemerintah daerah kabupaten Karawang.

Dengan potensi yang cukup menjanjikan di kabupaten Karawang yang diantaranya yaitu Karawang memiliki kawasan industri terluas di Indonesia, Karawang dilalui jalur PANTURA, jalur tol dan jaringan kereta antar kota, serta Karawang sebagai lumbung padi nasional dan penyangga (*hinterland*) kota metropolitan Jakarta, pemerintah Daerah dapat menarik investor untuk melakukan investasi pada daerahnya. Dalam hal ini, salah satu bentuk investasi yang dimaksud adalah dengan memberikan pelayanan yang dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan surat izin. Hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, bahwa dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang

cepat, mudah, murah, transparan, pasti, serta terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu. Hal ini kemudian diperkuat dengan adanya Peraturan Daerah kabupaten Karawang Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Bupati Karawang Nomor 58 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Karawang.

Berdasarkan itulah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kabupaten Karawang, sangat merespon serta berkomitmen untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pemohon. Salah satu komitmen tersebut diwujudkan dengan membuat sebuah aplikasi *online* yang bergerak pada bidang pelayanan perizinan, dimana aplikasi ini diberi nama SITETEH, harapannya aplikasi ini mampu mempermudah dan membantu masyarakat dalam mengurus perizinan. Hal ini sesuai dengan moto DPMPTSP yaitu Mudah, Akuntabel, Nyaman, Tepat, dan Profesional atau yang dikenal dengan kalimat MANTAP, (DPMPTSP, 2017) dalam dokumennya yang berjudul Gaya Jitu SITETEH.

Pemerintah kabupaten Karawang telah menerapkan beberapa sistem yang bernaung di DPMPTSP, diantaranya yaitu

SPIPISE (Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik), SIM PTSP yaitu sistem elektronik pelayanan perizinan yang digunakan untuk proses Perizinan Daerah di PTSP, dan seiring berjalannya waktu menurut Oktaf SIM PTSP mengalami perubahan baik dari nama ataupun perkembangan dalam pelayanan perizinannya. Adapun dari nama sendiri berubah menjadi SITETEH atau yang memiliki kepanjangan Sistem Informasi Tepat Transparan Efektif dan Handal. SITETEH merupakan suatu inovasi dengan mengakselerasi pelayanan perizinan melalui aplikasi *online*, dengan harapan adanya inovasi ini dapat lebih mendekatkan pengenalan namanya terhadap calon investor, serta meningkatkan kualitas dari pelayanan perizinan DPMPTSP kabupaten Karawang, (Wawancara, 23 Oktober 2018).

SITETEH ditargetkan dapat mencakup perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK) serta surat izin praktek perorangan. Akan tetapi pada periode Oktober 2017-September 2018, SITETEH hanya mencakup surat izin praktek perorangan, (DPMPTSP, 2018) dalam dokumennya yang berjudul Profil Singkat DPMPTSP kabupaten Karawang.

Jumlah perizinan yang ada pada DPMPTSP yaitu sekitar 132

jenis perizinan yang diantaranya merupakan izin usaha industri, izin usaha perikanan, izin mendirikan bangunan, izin lembaga pelatihan kerja, izin reklame, dan izin prinsip penanaman modal. Adapun bidang yang paling banyak melaksanakan perizinan *online*, yaitu bidang Kesejahteraan Sosial, (DPMPTSP, 2017).

Kepala DPMPTSP yaitu Dedi Ahdiat memberikan penjelasannya pada portal berita pikiranrakyat.com, terkait program SITETEH merupakan layanan untuk mempermudah masyarakat dalam menjangkau dan mengurus perizinan di kabupaten Karawang. Selain itu, Dedi juga mengatakan bahwa inovasi layanan perizinan *online* yang dikembangkan di kabupaten Karawang ini telah memperoleh ISO 27001 mengenai sistem layanan perizinan *online* pertama di Indonesia, (Rihanto, 2017).

Dalam hal ini, Oktaf juga memberikan pernyataannya terkait kabupaten Karawang menggunakan ISO 27001, dimana bertujuan memberikan keamanan pada saat penggunaan SITETEH, dalam menjamin legalitasnya yang mana diharapkan tidak ada perilaku menyalahgunakan SITETEH dan untuk mempercepat proses perizinan *online*. Kemudian, diharapkan apabila semua berjalan sesuai ISO dan SOP, maka pelayanan *investor relations* pemerintah kabupaten Karawang akan meningkat serta

bertambah minat untuk berinvestasi di kabupaten Karawang, khususnya bagi masyarakat Karawang dan negara Indonesia pada umumnya, (Wawancara, 4 Oktober 2018).

Keamanan data atau informasi elektronik menjadi suatu hal yang sangat penting bagi pemerintahan, dalam menggunakan fasilitas Teknologi Informasi (TI). Kemudian menempatkannya sebagai sebuah infrastruktur penting. Hal itu dikarenakan data atau informasi merupakan aset bagi perusahaan tersebut. Adapun ancaman dan risiko yang ditimbulkan, akibat kegiatan pengelolaan dan pemeliharaan data atau informasi tersebut, menjadi sebuah alasan disusunnya standar sistem manajemen keamanan informasi, yang mana salah satunya yaitu dengan menggunakan ISO 27001, (Budiarto, 2017).

Dalam pelaksanaannya, peran *Public Relations* (PR) juga sangat dibutuhkan karena PR memiliki sebuah fungsi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan benar (*Good Governance*) melalui manajemen tata kelola, yang tidak lain merupakan fungsi manajemen PR. Kemudian, di Indonesia peran PR belum dilihat maksimal, utamanya dalam memangkas birokrasi melalui peran SIM. Hal ini menjadi sebuah keunikan, dikarenakan SIM di kabupaten Karawang adalah wujud peran PR dalam mengelola hubungan baik

sekaligus mengambil hati investor melalui upaya ini.

Adapun upaya yang dilakukan diantaranya yaitu upaya memangkas birokrasi. Hal tersebut dilakukan karena kesulitan yang dihadapi oleh investor selama ini terutama investor yang ingin melakukan perizinan investasi. Di mana investor harus merasakan proses yang belum standar dan transparan, yang kemudian, hal ini berdampak pada waktu tempuh yang cukup lama dan biaya yang ke luar itu mahal. Berdasarkan itu, peran PR sebagai fungsi manajemen tersebut tentunya akan mampu memangkas birokrasi yang sangat berjenjang menjadi lebih efisien. Misalnya lama waktu perizinan yang biasanya memakan waktu 14 hari, kemudian dipersingkat dan dipangkas menjadi 3 hari kerja, (DPMPTSP, 2017) dalam dokumennya yang berjudul Gaya Jitu SITETEH.

KAJIAN PUSTAKA

1. Manajemen *Public Relations*

Public Relations (PR) merupakan fungsi manajemen untuk melakukan pencapaian target, di mana sebelumnya itu harus memiliki program kerja yang jelas dan rinci dalam mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan, dan sampai dengan mengevaluasi hasil apa yang telah dicapai, (Artis, 2011).

Selain itu, pelaksanaan mengenai perencanaan program

dalam menjalankan manajemen PR, harus menggunakan konsep-konsep manajemen yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam melaksanakan suatu program yang telah dirancang. Adapun langkah proses kinerja PR dapat dilakukan sebagai berikut:

a. Langkah Proses Kinerja PR

1) *Fact Finding*

Fact Finding adalah proses pencarian fakta, data, informasi yang mendukung program humas mengenai situasi, pendapat, sikap dan reaksi publik terhadap kegiatan, kebijakan atau produk perusahaan/lembaga. Informasi tersebut akan menentukan langkah apa yang harus dilakukan untuk memecahkan permasalahan.

2) *Programming*

Strategi perencanaan dan pengambilan keputusan untuk membuat program kerja berdasarkan kebijakan lembaga yang disesuaikan dengan kepentingan publik. Perencanaan yang disusun harus matang, objektif, terukur, dan merupakan solusi dari permasalahan yang terjadi.

3) *Implementing*

Rencana yang disusun dengan baik sebagai hasil pemikiran dikomunikasikan dan dilaksanakan dalam

berbagai program kegiatan. Pelaksanaannya harus sesuai dengan konsep awal baik waktu dan langkah-langkahnya. Dalam tahapan *communicating* diperhatikan juga kredibilitas, keterkaitan, isi, kejelasan, keberlanjutan dan konsistensi, media dan kemampuan khalayak atas pesan yang disampaikan.

4) *Evaluating*

Penilaian terhadap hasil pelaksanaan program dari mulai perencanaan, pelaksanaan, pengkomunikasian, hingga keberhasilan dan kegagalan yang terjadi. Kemudian hasil evaluasi dijadikan sebagai dasar perbaikan program selanjutnya, (Cutlip, 2011).

b. Aspek-aspek Manajemen *Public Relations*

Dalam sub bab ini, terdapat beberapa aspek dari manajemen PR. Diantaranya yaitu *Community Relations*, *Customer Relations*, *Media Relations*, *Government Relations*, dan yang terakhir yaitu *Investor Relations*.

Kemudian pada bagian sub bab berikutnya peneliti akan membahas secara spesifik terkait *investor relations*.

2. *Investor Relations*

Investor relations mulanya dikenal sebagai sebuah subfungsi

penting dalam komunikasi perusahaan. Akan tetapi, pada kenyataannya fungsi *investor relations* tidak hanya dipakai dalam sebuah perusahaan. Dalam tata kelola pemerintahan seperti saat ini, fungsi *investor relations* juga sangat dibutuhkan.

The National Investor Relations Institute (NIRI) mendefinisikan hubungan investor sebagai sebuah tanggung jawab manajemen strategis yang mengintegrasikan disiplin ilmu finansial, komunikasi, pemasaran, dan pelaksanaan hukum sekuritas untuk memberikan gambaran yang tepat mengenai kinerja dan prospek perusahaan kepada para investor dan calon investor, hal ini memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah yang efektif antara perusahaan, komunitas finansial ataupun konstituen lain (dalam Ruslan, 2016).

Berdasarkan pemahaman tersebut, *investor relations* pada praktiknya dibutuhkan untuk membantu pemerintah dalam menerjemahkan potensi-potensi peluang investasi di daerah kepada para investor, yang kemudian dalam programnya dimasukkan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh investor, diantaranya yaitu informasi mengenai variabel-variabel ekonomi, politik, pemerintah, sosial, pasar dan persaingan serta kondisi geografi merupakan keahlian yang harus dimiliki oleh seorang *investor*

relations, (Kamela, 2013). Selain itu investor relations juga memegang peranan sebagai sebuah fungsi yang berinteraksi dan menjalin hubungan dengan investor. Maka istilah *investor relations* dalam penelitian ini, digunakan untuk menjelaskan fungsi *investor relations* pada DPMPTSP kabupaten Karawang. Dengan cara menarik minat, merawat, dan mempertahankan investor. *Investor relations* pada institusi pemerintah daerah, mempunyai tugas dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal. Salah satu fungsinya adalah terkait PR sebagai fungsi manajemen dalam membantu mengelola *good governance*. Di mana hal itu merupakan salah satu upaya dalam memangkas birokrasi menjadi lebih tepat dan efisien, sehingga mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan melalui penerapan investasi yang baik, perizinan yang cepat, dan pengelolaan investor yang mumpuni sehingga akan mengembangkan nilai investasi.

Kemudian peranan *investor relations practitioner* yaitu melaksanakan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*, dalam hal ini terbentuk dalam empat prinsip, (Ruslan, 2016):

- a. *Accountability*, yaitu sebuah pertanggungjawaban agar pihak manajemen perusahaan emiten yang memiliki kemampuan untuk mengantisipasi pertanyaan

stakeholder atas berbagai kebijakan yang telah dilaksanakan oleh emiten.

- b. *Predictability*, kemampuan dalam memprediksi prospek usaha mendatang secara tepat dan rasional, yang memiliki keterkaitan dengan sebuah kebijakan efektif, efisien, dalam operasi dan teknis pengembangan bisnis sesuai peraturan bisnis dan hukum yang berlaku.
- c. *Transparency*, yaitu keterbukaan saluran informasi yang dapat dipercaya dan terbuka kepada pihak *stakeholder*, para investor, pengamat, publik yang terkait, serta media pers.
- d. *Participation*, diperlukan keikutsertaan *stakeholder* dan para investor dalam memperoleh informasi dan data, sebagai upaya untuk melakukan pengecekan serta proses pengambilan keputusan bersama dalam perusahaan publik.

3. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Dalam hal ini, SIM digunakan untuk menjelaskan rancangan aplikasi SITETEH.

- a. Perencanaan Sistem Informasi

Pada bagian perencanaan Sistem Informasi (SI), akan dijelaskan terkait pemahaman bagaimana merencanakan sistem informasi yang tepat dan sesuai dengan organisasi. Perlu diingat bahwa perubahan sistem, baik

besar maupun kecil, selalu akan melalui tingkatan - tingkatan sebagai berikut, (Sutabri, 2005):

Tingkatan I (Ide, mengetahui perlu adanya perubahan).

Tingkatan II (Design, merancang cara pemecahannya).

Tingkatan III (Pelaksanaan, menerapkan design ke dalam sistem).

Tingkatan IV (kontrol: memeriksa tingkat pelaksanaan apakah dijalankannya sesuai dengan *design*).

Tingkatan V (evaluasi: memeriksa apakah perubahan yang terjadi sesuai dengan tujuan semula).

Tingkatan VI (tindak lanjut: melaksanakan perubahan sesuai dengan hasil evaluasi yang ada).

b. Pengembangan Konsep SIM
Menurut Sudibyo (dalam Syamsi, 2000) ada beberapa konsep SIM yang perlu dikemukakan, yaitu:

- 1) Sistem Pendukung Keputusan (*Decision Support Systems*); DSS.
- 2) Sistem Pendukung Kelompok Kerja (*Work Group Support Systems*); WGSS
- 3) Sistem Pendukung Pimpinan (*Executive Support Systems*); ESS.

4) Sistem Kemampuan Pakar (*Expert Systems*); ES.

c. Tampilan Sistem Informasi yang Interaktif

Menu utama SI yang interaktif dibentuk oleh teknik penyajian halaman pada layar monitor yang akan diakses oleh pemakai. Untuk membangun halaman yang menarik dan interaktif perlu memperhatikan beberapa faktor diantaranya, IT. Hawryzkiewicz (dalam Oetomo, 2002):

1) Ruang Gerak Mata

Dalam faktor ini, tampilan pada layar monitor harus ditata dengan baik dan proporsional. Akan tetapi, jangan sampai memenuhi seluruh ruang yang ada dengan tulisan, gambar, atau fasilitas menu agar mata bisa bebas dan nyaman dalam berselancar untuk melakukan *scanning*. Kemudian di samping itu, pembuat halaman Web juga harus mempertimbangkan sudut yang dibentuk ketika mata bergerak ke kiri terjauh dan kanan terjauh.

2) Sarana Komunikasi

SI yang interaktif dilengkapi dengan sarana untuk berdialog dengan pemakainya. Sarana ini digunakan untuk mencegah kerusakan pada sistem apabila pemakai salah dalam mengoperasikannya. Selain itu, untuk memberikan

pertolongan apabila pemakai mengalami ketidakjelasan informasi yang tersaji.

3) Mudah Digunakan

Suatu sistem dapat dikatakan mudah digunakan apabila pemakai pemula tidak memerlukan banyak bantuan dalam proses pengoperasiannya.

d. Karakteristik SIM

Sistem informasi untuk manajemen dalam pentahapannya dapat digambarkan sebagai struktur dalam bentuk piramida. Lapisan paling bawah yaitu meliputi informasi bagi proses transaksi dan pemeriksaan mengenai status. Tahap berikutnya meliputi sumber informasi untuk mendukung perencanaan taktis dan pengambilan keputusan bagi pengawasan. Setelah itu, pada tahap puncak meliputi sumber informasi guna menunjang perencanaan dan pengambilan kebijakan oleh manajemen yang lebih tinggi, (Sutabri, 2005).

METODELOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu penelitian dengan metode deskriptif kualitatif. Hal ini dikarenakan, penelitian ini berupaya untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan situasi, yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik hasil penelitian sebagai

gambaran kondisi dan situasi berdasarkan permasalahan dalam penelitian. Harapannya dengan menggunakan metode ini dapat mengungkap realitas sasaran penelitian, serta mampu menjawab topik yang dibahas oleh peneliti.

Adapun dalam penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Narasumber dalam wawancara ditentukan melalui metode *purposive sampling*. Pertimbangan tersebut berdasarkan pengetahuan dari narasumber, yaitu orang yang dianggap paling tahu dalam bidangnya.

Kriteria narasumber dalam penelitian ini selanjutnya akan diwawancarai dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

- a) Pihak pembuat Software SITETEH
- b) Pihak pelaksana yang mengorganisasikan pesan dalam program *online* SITETEH serta mengorganisir pihak-pihak lain yang terlibat dalam pengelolaan SITETEH dalam hal ini adalah Kasi Informasi Data dan Pengembangan Sistem Layanan SITETEH Karawang.
- c) Pihak yang bertugas memberikan tanggapan atas permohonan izin yang masuk dari calon investor.
- d) Pihak yang menggunakan SITETEH, pemilihan ditentukan berdasarkan

pemohonon yang pernah melakukan proses perizinan melalui SITETEH.

b. Dokumen

Dokumen tersebut dapat dijadikan sebagai bahan temuan yang mendukung penelitian dalam menemukan fakta. Dalam penelitian ini, dokumen yang dapat digunakan yaitu berkas-berkas atau dokumen yang berhubungan dengan SITETEH.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perencanaan

Menurut peneliti, DPMPTSP sudah memiliki perencanaan yang baik dan landasan yang kuat untuk mengadakan aplikasi SITETEH. Hal itu dikarenakan, munculnya beberapa alasan yang mendukung dan menguatkan pembentukan aplikasi SITETEH. Salah satu diantaranya persoalan proses pelayanan perizinan melebihi 14 hari kerja berjumlah 165 sedangkan yang kurang dari 14 hari kerja itu berjumlah 104. Artinya, adanya sebuah masalah di mana harapan tidak sesuai dengan kenyataan. Untuk menangani persoalan tersebut, pihak DPMPTSP memberikan dukungan sistem aplikasi. Di mana pengoperasiannya didukung ISO 27001 dengan kepemilikan *part* ukurannya yaitu suatu kecepatan dan ketepatan. Penggunaan ISO 27001 ini dapat memangkas perizinan.

Studi banding yang dilakukan ke setiap kota atau kabupaten di provinsi Jawa Barat, juga dijadikan sebagai media pembelajaran untuk mengembangkan dan mengelola sistem informasi Kabupaten Karawang dalam mengoptimalkan pelayanan perizinan. Hal ini menarik untuk dijadikan sebagai perencanaan yang matang dan mendukung dalam upaya terus mengoptimalkan sistem informasi.

Pada proses perencanaan, DPMPTSP sudah cukup baik mengambil langkah terkait penarikan tenaga ahli yang tidak lain merupakan seorang perancang dan pembuat software SITETEH. Penarikan itu dikarenakan tidak adanya SDM di internal DPMPTSP yang memiliki keahlian pengelolaan dan pengembangan software seperti yang dibutuhkan SITETEH. Tahap pembuatan SITETEH benar-benar sudah dikaji terkait bagaimana kedepannya sistem informasi ini akan beroperasi. Sebab, tahap pembuatannya menggunakan metode waterfall dengan melakukan *design* atau perencanaan secara khusus mengenai siklus hidup pengembangan sistem atau yang disebut sebagai SDLC.

Melihat pemaparan terkait perencanaannya di atas, sudah cukup menguatkan dikatakan sebagai fungsi dari *investor relations* yang diungkapkan oleh Kamela (2013) yang menyatakan

bagaimana fungsi *investor relations* dapat diterapkan pada sebuah organisasi, termasuk juga organisasi pemerintah. Adapun hal tersebut telah peneliti uraikan di bab satu. Kemudian, pada praktiknya *investor relations* memegang peranan sebagai sebuah fungsi yang berinteraksi dan menjalin hubungan dengan investor. Sebagaimana diungkapkan *National Investor Relations Institute* atau yang disebut dengan NIRI (dalam Ruslan, 2016), mengenai *investor relations*. Adapun hal ini juga telah peneliti uraikan di bab satu.

SITETEH merupakan aplikasi yang membantu perizinan investasi, yang mana memberikan kemudahan dalam melakukan pengoperasian dan pengontrolan dokumen-dokumen pemohon yang masuk. Selain itu, aplikasi SITETEH juga dapat membantu mengelola birokrasi yang lebih baik, terkait pengontrolan secara terstruktur mengenai pelaksanaan proses perizinan yang dilakukannya. Kemudian, membantu pengolahan dan penerimaan data yang tidak lain merupakan prosedur dari jenis persyaratan perizinan investasi yang harus dipenuhi pemohon dalam melakukan perizinan investasinya. Adapun prosedur dan persyaratan yang harus diunduh atau dilampirkan melalui aplikasi SITETEH sudah ditentukan dari

DPMPTSP sebagai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi sesuai jenis perizinan investasinya.

Berdasarkan pemaparan di atas, menurut peneliti menunjukkan bahwa pihak SITETEH juga memahami terkait karakteristik SIM, yaitu untuk mendapatkan sinyal yang lebih dini tentang keberadaan dan kondisi SIM di organisasi, yang mana dibuktikan dengan adanya kesadaran jika aplikasi SITETEH telah membantu proses perizinan investasi di Kabupaten Karawang. Sebagaimana diungkapkan Sutabri (2005) yang peneliti paparkan dalam bab I.

Selain itu, aplikasi SITETEH masuk dalam kategori teori pengembangan konsep SIM sebagai Sistem Pendukung Kelompok Kerja. Dengan rasionalisasi sistem ini mendukung kerja-kerja *investor relations*. Hal ini menunjukkan bahwa, dengan adanya aplikasi SITETEH dapat memudahkan proses kerja dalam hal perizinan investasi setiap bidangnya. Sebagaimana diungkapkan oleh Sudibyso (dalam Syamsi, 2000) yang telah peneliti paparkan dalam bab I.

2. Pelaksanaan

Aplikasi SITETEH ditargetkan terlaksana di perizinan SIUP, TDP, SIUJK, dan surat izin praktek perorangan. Pada kenyataannya, SITETEH baru mencakup izin praktek perorangan. Inilah yang

menjadi temuan di dalam pelaksanaan program.

Secara lebih lanjut, peneliti akan memberikan penjelasan mengenai bagaimana tantangan dan dinamika di dalam pelaksanaan program, yang itu terbagi menjadi beberapa poin. Poin pertama proses belum standar dan transparan, sehingga memungkinkan adanya *missing link* antara program dengan proses pelayanan perizinan. Poin kedua adalah kompetensi yang dimiliki sumber daya internal masih kurang terkait penggunaan sistem informasi. Poin ketiga adalah banyaknya pemohon yang lebih percaya datang langsung ke kantor yang disebabkan oleh kurangnya publikasi atau sosialisasi. Poin keempat adalah sering terjadi masalah pada web server, yang mengakibatkan sistem eror pada saat penggunaan.

Secara lebih jelas, peneliti akan menguraikan tantangan dan dinamika yang membuat SITETEH belum terimplementasikan dengan baik di DPMPTSP Kabupaten Karawang. **Pertama**, tantangan dan dinamika itu dapat dilihat dari proses belum standar dan transparan di perizinan, hal ini dikarenakan adanya *missing link* antara program dengan proses pelayanan perizinan. Berdasarkan hal tersebut, temuan yang peneliti dapatkan adalah tata kelola pemerintahan yang kurang baik. Maka peneliti berasumsi bahwa program SITETEH belum

sepenuhnya masuk dalam konten pelaksanaan ideal program dari manajemen *investor relations*.

Good governance tidak cukup hanya dengan membentuk atau membuat sistem tata kelola pemerintahan yang baik. Akan tetapi, terdapat prinsip-prinsip yang harus dilaksanakan demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam konteks ini, peranan *investor relations practitioner* yaitu melaksanakan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* yang terbentuk dalam empat prinsip, (Ruslan, 2016):

a. *Accountability*

Accountability investor relations, sebagaimana yang peneliti temukan dari hasil penggalan data adalah terbentuknya inovasi dengan mengakselerasi pelayanan perizinan melalui aplikasi SITETEH. Oleh sebab itu, peneliti berasumsi bahwa *accountability* itu sudah terpenuhi, dengan alasan yaitu pemerintah membangun *accountability* melalui sistem informasi. SITETEH merupakan aplikasi untuk membuat perizinan investasi bagi investor. Hal ini tentunya memudahkan investor dalam melakukan proses perizinannya. Adapun akuntabilitas dibangun dengan tujuan mencapai *Good Corporate Governance* dalam mewujudkan manajemen *investor relations* yang optimal.

b. *Predictability*

Predictability di aplikasi SITETEH pemberdayaannya sudah

terpenuhi, dengan rasionalisasi aplikasi ini memiliki sebuah kemampuan dalam memprediksi prospek usaha melalui kebijakan yang efektif dan efisien, dengan dukungan dan kepemilikan ISO 27001. Dalam hal ini, dapat memangkas proses penyelesaian pelayanan perizinan dari 14 hari menjadi 3 hari. Efektif dan efisien ini perlu dibingkai dalam pelaksanaan pelayanan perizinan investasi, yang mana bertujuan untuk melaksanakan kegiatan manajemen *investor relations* dengan cara memangkas birokrasi.

c. *Transparency*

Transparency di aplikasi SITETEH pelaksanaannya sudah terpenuhi, dengan alasan investor yang melaksanakan perizinan melalui SITETEH, dapat mengetahui sejauh mana dan memprediksikan kapan perizinan yang diajukannya ini selesai diproses. Hal ini dilakukan dengan cara pengecekan perizinan menggunakan nomor resi yang telah diperolehnya ketika melakukan pengajuan atau permohonan perizinan melalui aplikasi pelayanan perizinan *online* SITETEH. Adapun bentuk resi perizinan investasi milik pemohon telah peneliti lampirkan. *Transparency* diterapkan karena adanya kesadaran dari pengelola SITETEH bahwa, masyarakat di era keterbukaan informasi berhak mendapatkan proses pelayanan perizinan investasi yang benar dan tidak diskriminatif. Oleh sebab itu,

SITETEH dilaksanakan tugasnya sesuai dengan perencanaan demi memberikan pelayanan optimal.

d. *Participation*

Participation investor relations, sebagaimana yang peneliti temukan dari hasil penggalian data adalah tidak ditemukannya bentuk keterlibatan dari pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam proses pembuatan kebijakan tersebut. Oleh sebab itu, peneliti berasumsi bahwa *participation* itu belum terimplementasikan di aplikasi SITETEH, dengan alasan ketika ada pesan-pesan (persoalan) yang ingin disampaikan oleh pengguna kepada pengelola program SITETEH belum terdapat ruang komunikasi secara khusus untuk menampung dan mengelola pesan tersebut dengan cepat. Pada dasarnya, di periode pelaksanaan penelitian ini hanya dilakukan kegiatan mendengarkan oleh pihak SITETEH, mengenai pesan yang ingin disampaikan pemohon, untuk mengetahui kesulitan dan kemudahan yang diperoleh ketika menggunakan aplikasi ini. Selanjutnya, pesan yang didengarkan tersebut akan ditampung dan dijadikan sebagai pertimbangan, terkait pengembangan aplikasi SITETEH ke depannya. Meskipun demikian, diharapkan untuk pelaksanaan sistem informasi pada tahap selanjutnya dapat menerapkan prinsip partisipasi, agar tercipta sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan, dalam memberikan rasa

aman pada investor ketika melakukan perizinan ini.

Kedua, tantangan dan dinamika itu dapat dilihat dari kompetensi yang dimiliki sumber daya internal masih kurang untuk menggunakan sistem informasi. Hal ini dikarenakan sumber daya internal yang betul-betul terlibat dalam menjalankan program hanya terdapat dua orang, yaitu Fajar selaku operator program dari bidang kesehatan dan Oktaf selaku admin program. Berdasarkan hal tersebut, temuan yang peneliti dapatkan adalah pelatihan soft skill belum terlaksana dengan baik. Maka peneliti berasumsi bahwa DPMPTSP, belum memiliki pelatihan secara khusus dan berulang, untuk melakukan *follow up* pelatihan bagi sumber daya internalnya. Adapun tujuan pelatihannya, yaitu memberikan pembekalan dari dasar mengenai pengoperasian aplikasi SITETEH. Dengan capaian, sumber daya internal dapat berperan aktif, dalam mengoptimalkan program dan membantu mewujudkan sumber daya internal yang kompeten diseluruh bidang perizinan investasi.

Ketiga, masih banyaknya pemohon lebih percaya datang langsung ke kantor. Hal ini dikarenakan komunikasi yang digunakan tidak tepat ketika melakukan kegiatan publikasi atau sosialisasi mengenai aplikasi ini. Berdasarkan hal tersebut, temuan

yang peneliti dapatkan adalah investor belum begitu memahami terkait teknik penggunaan aplikasi SITETEH. Adapun komunikasi yang efektif menurut Cutlip (2006) terdapat tiga elemen komunikasi yang penting dalam sebuah program PR yaitu sumber pengirim (komunikator), pesan, dan tujuan (penerima). Komunikasi yang efektif membutuhkan efisiensi dari ketiga elemen dengan mempertimbangkan prinsip utama dalam mengimplementasikan program PR melalui aspek 7C pada proses komunikasi, diantaranya:

a. *Credibility*

Credibility di aplikasi SITETEH pemberdayaannya sudah terpenuhi, dengan alasan aplikasi ini menggunakan ISO 27001 pada pelayanan perizinannya, yang mana merupakan suatu standar internasional untuk Sistem Manajemen Keamanan Informasi (SMKI). Selain itu, pengelola SITETEH juga telah mengkomunikasikan, bahwa aplikasi ini memiliki kontrol yang memadai terkait keamanan sistem informasi. Hal ini dilakukan dengan cara meyakinkan investor, melalui aspek pesan-pesan komunikasi yang dapat dipercaya terkait SITETEH.

b. *Context*

Context di aplikasi SITETEH, sebagaimana yang peneliti temukan dari hasil penggalian data, bahwa aplikasi SITETEH diterapkan sesuai

dengan potensi investasi yang ada di Kabupaten Karawang. Oleh sebab itu, peneliti menilai bahwa sudah terpenuhi, yang mana proses komunikasi telah dilakukan atas dasar dipengaruhi oleh faktor perhubungan.

c. *Content*

Content di aplikasi SITETEH pemberdayaannya sudah terpenuhi, dengan alasan informasi terkait aplikasi SITETEH telah disampaikan kepada investor, dimana aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan dalam melakukan pemangkasan birokrasi. Selain itu, pengelola SITETEH juga telah mengkomunikasikan, bahwa ISO 27001 memiliki *part* ukuran yaitu suatu kecepatan dan ketepatan, yang berdampak pada proses penyelesaian dari 14 hari menjadi 3 hari. Sehingga investor dan pemerintah memperoleh keuntungan.

d. *Clarity*

Menurut peneliti aspek *clarity* sudah terpenuhi sebagai salah satu aspek untuk melakukan komunikasi dengan investor. Hal ini dikarenakan, aplikasi SITETEH memiliki tambahan media komunikasi melalui infografis permohonan *online* pemohon dalam mengkomunikasikan prosedur penggunaan aplikasi SITETEH.

e. *Continuity and consistency*

Continuity and consistency, sebagaimana yang peneliti temukan dari hasil penggalan data adalah

tidak tersedianya ruang (media komunikasi) *online* untuk menyampaikan keluhan, ketika pemohon mendapatkan kesulitan dalam penggunaan aplikasi SITETEH. Oleh sebab itu, peneliti berasumsi bahwa *continuity and consistency* itu belum terimplementasikan dengan baik di aplikasi SITETEH, dengan alasan pengelola SITETEH tidak konsisten terhadap pesan yang disampaikan kepada investor. Adapun isi pesannya yaitu terkait aplikasi SITETEH, sebagai pelayanan perizinan yang dirancang dengan target dapat memudahkan proses izin investasi di Kabupaten Karawang. Selain itu, ketepatan dan kecepatan penyelesaian izin dalam waktu 3 hari kerja juga belum dapat terealisasikan secara konsisten.

f. *Channel of distribution*

Channel of distribution di SITETEH pemberdayaannya sudah terpenuhi, dengan alasan aplikasi ini sudah menggunakan berita *online*, koran lokal, radio, dan media sosial untuk menginformasikan bahwa DPMPSTSP Kabupaten Karawang mengadakan inovasi dengan mengakselerasi pelayanan perizinan melalui aplikasi *online* yang diberi nama SITETEH. Adapun dalam hal ini, SITETEH lebih intensif menggunakan strategi sosialisasi sebagai alat komunikasi dengan investornya.

g. *Capability of the audiens*

Capability of the audiens di SITETEH pemberdayaannya sudah terpenuhi, dengan alasan sumber daya internal yang terlibat dalam menginformasikan program SITETEH kepada investor cukup menguasai cara menyampaikan pesan, di mana strategi penyampaian yang dilakukan melihat *background* dari investor.

Keempat, sering terjadi masalah pada web server, yang mengakibatkan sistem eror pada saat penggunaan. Hal ini dikarenakan, performa website sangat tergantung dari berbagai sisi yang berada dibelakangnya mulai dari desain, database, pemograman hingga infrastruktur, (Sumaryadi, 2011). Dimana pada dasarnya infrastruktur yang stabil dapat mempengaruhi performa sistem. Berdasarkan hal tersebut, temuan yang peneliti dapatkan adalah aplikasi SITETEH belum menggunakan layer-layer infrastruktur dengan optimal dan stabil dalam pengoperasiannya.

Salah satu cara untuk menarik perhatian pengguna adalah membuat halaman yang menarik dan interaktif pada aplikasi SITETEH, IT Hawryszkiewicz (dalam Oetomo, 2002) mengatakan bahwa, sebuah tampilan sistem informasi yang interaktif, dibentuk oleh teknik penyajian halaman pada layar monitor. Untuk membangun halaman yang menarik dan interaktif

tersebut memerlukan beberapa faktor diantaranya:

a. Ruang Gerak Mata

Ruang gerak mata di aplikasi SITETEH pemberdayaannya sudah terpenuhi pada tampilan layar monitor pemohon, belum terpenuhi pada tampilan layar operator. Hal ini dikarenakan, tampilan pada layar monitor pemohon sudah ditata dengan baik hingga pemohon merasakan kemudahan ketika menggunakan aplikasi. Sedangkan sebaliknya, tampilan layar monitor operator belum tertata dengan baik terkait pengelompokan jenis - jenis perizinan investasi ataupun ketenagakerjaan hingga operator merasa kesulitan ketika akan melakukan pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, temuan yang peneliti dapatkan adalah halaman aplikasi SITETEH tidak sepenuhnya terbentuk sesuai dengan yang telah dipaparkan peneliti dalam kajian pustaka, hal ini dibuktikan dengan tampilan halaman layar monitor operator yang masih dianggap rumit pemakaiannya. Adapun indikator layar monitor yang menarik diantaranya halaman harus ditata dengan baik, proporsional, dan pembuat halaman web harus mempertimbangkan sudut yang dibentuk ketika mata bergerak ke kiri terjauh dan kanan terjauh.

b. Sarana Komunikasi

Sarana komunikasi *investor relations*, sebagaimana yang

peneliti temukan dari hasil penggalan data adalah aplikasi SITETEH tidak memiliki ruang untuk melakukan komunikasi dua arah antara pengguna (investor) dengan operator. Selain itu, belum menerapkan sarana komunikasi seperti pengoperasiannya belum jelas, tidak memiliki buku panduan, tidak memiliki modul manual yang menjelaskan *step by step* terkait penggunaan aplikasi SITETEH, dan tidak tersedianya ruang (media komunikasi) *online* yang memudahkan pemohon dalam melakukan komunikasi dua arah dengan pengelola SITETEH ketika menemukan hambatan dalam mengoperasikan aplikasi ini. Oleh sebab itu, peneliti berasumsi bahwa dengan belum menerapkannya sarana komunikasi, dapat menjadi kendala yang menyebabkan kesulitan pada pemohon ketika mengoperasikan sistem informasi ini. Selain itu, juga dapat mengakibatkan tidak sedikit diantara pemohon memilih untuk melakukan proses perizinan secara offline.

Pada dasarnya, sistem informasi yang interaktif dilengkapi dengan sarana komunikasi yang tepat, berupa memberikan pertolongan dengan cepat. Apabila pemakai mengalami ketidakjelasan informasi yang tersaji. Sarana komunikasi juga dapat bermanfaat bagi pengelola SITETEH, untuk mencegah kerusakan pada sistem

apabila pemakai salah dalam mengoperasikannya.

c. Mudah Digunakan

Menurut penilaian peneliti, SITETEH penggunaannya tidak mudah digunakan. Hal ini dikarenakan, pemohon yang menggunakan aplikasi SITETEH mendapatkan kesulitan ketika menjadi pengguna pemula. Adapun contoh kesulitan yang dialaminya yaitu kesulitan masuk aplikasi dan kesulitan ketika akan mengunduh file pada kolom yang telah ditentukan. Oleh sebab itu, peneliti berasumsi bahwa suatu sistem mudah digunakan apabila pemakai pemula tidak memerlukan banyak bantuan berupa konsultasi dengan pemohon dalam mengoperasikannya. Kemudian untuk memudahkan sistem dalam pengoperasiannya, para analis dan pemrogram perlu memperhatikan beberapa teknik perancangan sistem seperti yang sudah dipaparkan peneliti dalam kajian pustaka bab I.

3. Evaluasi

Menurut peneliti, kegiatan evaluasi SITETEH periode ini belum berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan tidak ada jadwal pelaksanaan evaluasi secara khusus, untuk membahas SITETEH dengan peserta rapat evaluasi.

Ketidaktepatan evaluasi juga terjadi karena materi pembahasan merupakan jenis materi yang diketahui dan dirasakan oleh segolongan orang yang berada dalam forum rapat. Adapun dampak yang terjadi dari ketidaktepatan ini, yaitu diperkuat dengan temuan peneliti terkait indikator evaluasi belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan, belum adanya data mengenai perubahan secara umum dari proses yang lama dan baru itu bedanya berapa. Kemudian selain itu, tidak adanya instrumen untuk mengukur apakah SITETEH itu tercapai atau tidak pemangkasan birokrasinya tersebut. Sebagaimana peneliti menemukan dari hasil penggalian data, yang mengungkap terjadinya permasalahan berupa ketidakberhasilan dari pemangkasan birokrasi perizinan onlinenya tersebut. Hal ini dikarenakan, masih terdapat pemohon yang merasa bahwa perizinannya diperoleh lebih dari tiga hari atau bahkan ada juga yang memperoleh sampai dengan masa tunggu 14 hari.

Sutabri (2015) mengungkapkan bahwa, untuk merencanakan sistem informasi yang tepat dan sesuai rencana, maka harus melalui tingkatan I sampai dengan tingkatan VI. Sebagaimana yang telah dijelaskan pada kajian pustaka bab I. Adapun dalam hal ini, SITETEH sampai pada tingkatan III yaitu pelaksanaan dengan cara menerapkan design ke dalam sistem.

Tentunya untuk melakukan pengoptimalan pelaksanaan SITETEH, tidaklah cukup berhenti sampai dengan tingkatan III. Di mana pada dasarnya SITETEH memerlukan tingkatan IV (kontrol: memeriksa tingkat pelaksanaan apakah dijalankannya sesuai dengan design), tingkatan V (evaluasi: memeriksa apakah perubahan yang terjadi sesuai dengan tujuan semula), dan tingkatan VI (tindak lanjut: melaksanakan perubahan sesuai dengan hasil evaluasi yang ada) untuk dapat mengoptimalkan pelaksanaan aplikasi ini. Dengan demikian, apabila terlaksana hingga tingkat VI, maka dapat dipastikan bahwa perizinan online SITETEH, menjadi solusi tepat dari permasalahan birokrasi yang terjadi saat ini. Selain itu, juga untuk mengoptimalkan kegiatan manajemen investor relations pemerintah Kabupaten Karawang.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan data yang diperoleh peneliti, dapat disimpulkan mengenai Manajemen *Investor Relations* SITETEH Pemerintah Kabupaten Karawang Periode Oktober 2017 - September 2018. Dalam hal ini, SITETEH dihadirkan sebagai inovasi dalam pemangkasan birokrasi. Hal ini dilakukan dengan mengakselerasi pelayanan perizinan investasi melalui aplikasi *online* di DPMPTSP Kabupaten Karawang. Di samping

itu, juga sudah dilakukan perancangan sistem pendukung pengoperasian yaitu dengan kepemilikan ISO 27001 dimana kehadirannya dapat memangkas birokrasi perizinan. Dalam hal ini, pihak DPMPTSP juga menghadirkan tenaga ahli dari eksternal instansi, yang mana merupakan seorang perancang dan pembuat software SITETEH. Sehubungan dengan itu, maka perencanaan yang dilakukan terkait penyelenggaraan perizinan *online* sudah tepat.

Sebaliknya, perencanaan yang sudah tepat bukan berarti tepat dalam pelaksanaan dan evaluasi. Hal ini dikarenakan, tidak ada instrumen untuk mengukur apakah aplikasi pelayanan perizinan *online* SITETEH itu tercapai atau tidak targetnya tersebut. Selain itu, juga tidak konsisten terkait pemangkas birokrasi. Hal ini dibuktikan dengan investor yang tidak memperoleh izin investasi, dalam ketetapan waktu pelayanan perizinan yang sama.

Setelah itu, dalam pengoperasiannya website sering eror ketika digunakan oleh investor yang akan melakukan perizinan investasi di Kabupaten Karawang. Di mana hal tersebut disebabkan oleh penggunaan layer-layer infrastruktur yang tidak stabil. Kemudian, didapatkan juga pelaksanaan dengan proses yang belum standar dan transparan, sehingga memungkinkan adanya *missing link* antara program dengan proses pelayanan perizinan.

Hal ini menjadi salah satu penghambat dari tidak tercapainya perizinan investasi, yang pada awalnya ditargetkan dapat mencakup SIUP, TDP, SIUJK serta surat izin praktek perorangan. Akan tetapi, pada periode ini SITETEH hanya mencakup surat izin praktek perorangan.

Sementara, penerapan evaluasi belum terlaksana dengan baik. Dikarenakan tidak ada keterlibatan pengelola SITETEH, salah satunya yaitu operator dalam pelaksanaan evaluasi. Pada prinsipnya, ketidakterlibatan itu dapat menjadi penghambat pada progres perkembangan sistem informasi. Kemudian, tidak adanya tindaklanjut dari permasalahan yang terjadi pada periode tersebut seperti menindaklanjuti kritik, masukan, saran, dan keluhan baik dari pengelola SITETEH ataupun investor yang akan dan sedang melakukan perizinan secara *online*. Adapun persoalan yang menjadi pembahasan kegiatan evaluasi selama periode merupakan jenis persoalan yang diketahui dan dirasakan oleh segolongan orang pada forum rapat.

Kemudian, tidak adanya ruang untuk melakukan komunikasi dua arah antara pengguna (investor) dengan operator, sebagaimana yang peneliti temukan dari hasil penggalan data. Selain itu, pengoperasiannya belum jelas, tidak memiliki buku panduan, tidak

memiliki modul manual yang menjelaskan *step by step* terkait penggunaan aplikasi SITETEH, dan tidak tersedianya ruang (media komunikasi) *online* yang memudahkan pemohon dalam melakukan komunikasi dua arah dengan pengelola SITETEH, ketika menemukan hambatan dalam mengoperasikan aplikasi ini.

Kemudian yang terakhir, peneliti menemukan tidak adanya pelatihan sistem informasi secara berkelanjutan untuk petugas, dalam mengoptimalkan pengoperasian SITETEH sebagai inovasi pemangkas birokrasi. Dalam hal ini, pengelola SITETEH menyadari kurangnya kompetensi atau keahlian yang dimiliki sumber daya internal terkait pengoperasian aplikasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bevir, Mark. (2007). *Encyclopedia of Governance*. London: Sage Publications.
- Cutlip, Scoot M., Allen H. Center and Glen M. Broom, (2011). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Fitrah, Muh dan Luthfiah. (2017). *Metodologi Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak.
- Ismail, Fajri. (2018). *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kamela, Eka. (2003). *Investor Relations Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Repository Universitas Gajah Mada.
- Lattimore, Dan. et al. (2010). *Public Relations Profesi dan Praktik (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Morissan. (2008). *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Oetomo, Budi. Sutedjo. (2002). *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Ruslan, Rosady. (2002). *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, Edisi Revisi, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiarto, Eko. (2015). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif : Skripsi dan Tesis (Cetakan Pertama ed.)*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, Tata. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Syamsi, Ibnu. (2000). *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Skripsi

- Mawarni, Ika. Sri. (2017). *Manajemen Humas Pada Unit Pelayanan Informasi*

- dan Keluhan (UPIK) Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2015. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sanita, Vonti Afrian. (2016). *Aktivitas Investor Relations Pemerintah Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2015*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Jurnal**
- Arifin, Nurdin dan Ridwan Nur. (2014). Kontribusi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Terhadap Kinerja Pegawai Pusdik Intelkam Polri Bandung. *Edutech*, Vol. 1, No. 2 Hal. 5.
- Artis. (2011). Strategi Komunikasi Public Relations. *Jurnal Sosial Budaya*, Vol. 8, No. 2, Hal 186.
- Budiarto, Raden. (2017). Manajemen Risiko Keamanan Sistem Informasi Menggunakan Metode FMEA dan ISO 27001 Pada Organisasi XYZ. *Journal of Computer Engineering System and Science*, Vol. 2, No. 2, Hal 50.
- Handrianto, Hendra. Supendar. (2017). Simple Queue Dalam Menyelesaikan Masalah Manajemen Bandwidth Pada Mikrotik Bridge. *Bina Insani Ict Journal*, Vol. 4, No. 1, Hal 22-24.
- Sholikhah, Farida. Siti. (2016). Strategi Media Relations PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk untuk Meningkatkan Citra Perusahaan. *Jurnal Komunikator*, Vol 8, No 2, Hal 96.
- Internet**
- Rihanto, D. (2017). *Permudah Izin DPMPTSP Luncurkan Program "Si Teteh"*. Pikiran Rakyat. Retrieved September Rabu, 2018, from <http://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/2017/09/17/permudah-izin-dpmptsp-luncurkan-program-si-teteh-409616>
- Sumaryadi, Adi. (2011). Kriteria Terbaik Web Design dan Infrastruktur Penunjangnya. Retrieved Februari 17, 2019, from <https://www.adisumaryadi.com/tutorial/read/web-design/164/kriteria-terbaik-web-design-dan-infrastruktur-penunjangnya>
- Dokumen**
- Gaya Jitu "SITETEH" Tahun 2017
Laporan Kinerja Pemerintah Kabupaten Karawang Tahun 2017
Profil Investasi Kabupaten Karawang 2015
Profil Singkat DPMPTSP Kabupaten Karawang Tahun 2018