

Komunikasi Pemerintah Kabupaten Mojokerto pada Program Gema Brahu dan Kinasih dalam Pendampingan Perizinan Usaha

M. Fadhil Musthofa

Ilmu Komunikasi, Universitas Negeri Surabaya

mfadhil.20076@mhs.unesa.ac.id

Danang Tandyonomanu

Ilmu Komunikasi, Universitas Negeri Surabaya

danangtandyonomanu@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini membahas komunikasi Pemerintah Kabupaten Mojokerto pada Program Gema Brahu dan Kinasih dalam pendampingan perizinan usaha. Kajian ini ditempatkan dalam ranah komunikasi politik karena program pelayanan perizinan bukan hanya tindakan administratif, melainkan praktik komunikasi pemerintah daerah untuk membangun legitimasi kebijakan, kepercayaan publik, dan kepatuhan pelaku usaha terhadap legalitas usaha. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi pelayanan, wawancara mendalam dengan aparatur DPMPTSP Kabupaten Mojokerto dan pelaku usaha, serta dokumentasi program. Analisis dilakukan dengan model komunikasi Harold D. Lasswell yang mencakup unsur komunikator, pesan, saluran, komunikan, dan efek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP berperan sebagai komunikator institusional yang menjalankan komunikasi persuasif, edukatif, dan interpersonal. Pesan utama program dibangun melalui narasi kemudahan, kedekatan lokal, dan manfaat legalitas usaha. Saluran komunikasi memadukan layanan turun lapangan, surat kelembagaan, media sosial, dan konsultasi digital Kinasih. Komunikan bersifat heterogen, terutama dipengaruhi oleh pendidikan, usia, latar sosial budaya, skala usaha, dan letak geografis. Efek komunikasi terlihat pada meningkatnya pemahaman pelaku usaha, berkurangnya stigma bahwa perizinan selalu rumit dan berbiaya, serta meningkatnya penerbitan Nomor Induk Berusaha setelah program berjalan. Kendala utama masih terdapat pada keterbatasan sumber daya manusia, literasi digital pelaku usaha, dan ketidakmerataan jangkauan informasi digital.

Kata Kunci: Komunikasi Pemerintah, Komunikasi Politik, Pelayanan Publik, Perizinan Usaha, Gema Brahu dan Kinasih.

Abstract

This study examines the communication of the Mojokerto Regency Government in the Gema Brahu and Kinasih Program for business licensing assistance. The study is positioned within political communication because licensing services are not merely administrative practices, but also a form of local government communication aimed at strengthening policy legitimacy, public trust, and business actors' compliance with legal requirements. This research applies a qualitative approach with a case study method. Data were collected through service observation, in-depth interviews with officials of the Investment and One-Stop Integrated Services Office of Mojokerto Regency and business actors, and program documentation. The analysis uses Harold D. Lasswell's communication model, consisting of communicator, message, channel, audience, and effect. The findings show that the office functions as an institutional communicator that applies persuasive, educational, and interpersonal communication. The main message of the program is constructed through narratives of ease, local proximity, and the benefits of business legality. Communication channels combine field-based services, institutional letters, social media, and Kinasih digital consultation. The audience is heterogeneous and is influenced by education, age, sociocultural background, business scale, and geographical location. The communication effects are reflected in increased understanding among business actors, reduced stigma that licensing is complicated and costly, and a rise in the issuance of Business Identification Numbers after the program was implemented. The main obstacles remain limited human resources, low digital literacy among some business actors, and unequal reach of digital information.

Keywords: Government Communication, Political Communication, Public Service, Business Licensing, Gema Brahu and Kinasih.

PENDAHULUAN

Komunikasi pemerintah daerah merupakan bagian penting dalam praktik komunikasi politik karena pemerintah tidak hanya menyampaikan informasi kebijakan, tetapi juga membangun legitimasi, kepercayaan, dan kepatuhan publik terhadap arah penyelenggaraan pemerintahan. Dalam demokrasi lokal, pelayanan publik menjadi arena perjumpaan langsung antara pemerintah dan warga; kualitas komunikasi pada arena ini menentukan apakah kebijakan dipahami sebagai fasilitas publik yang membantu masyarakat atau justru dipersepsi sebagai beban birokratis yang harus dihindari (Canel & José, 2013).

Pelayanan perizinan usaha Pelayanan perizinan usaha menempati posisi strategis dalam hubungan pemerintah dengan pelaku usaha. Perizinan tidak hanya berkaitan dengan dokumen administratif, tetapi juga menyangkut kepastian hukum, akses pembiayaan, peluang pengembangan usaha, dan pendataan ekonomi daerah. Melalui kerangka pelayanan publik, pemerintah daerah dituntut menyampaikan informasi yang mudah dipahami, transparan, akuntabel, dan adaptif terhadap karakteristik masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009).

Kabupaten Mojokerto memiliki sebaran pelaku usaha yang beragam, mulai dari usaha mikro dan kecil seperti toko kelontong, pedagang pasar, petani, peternak, dan agen kebutuhan pokok, hingga pelaku

usaha menengah dan besar yang memiliki struktur organisasi lebih kompleks. Keberagaman tersebut membuat kebutuhan komunikasi tidak dapat diseragamkan karena tingkat pendidikan, kapasitas digital, dan pengalaman berusaha memengaruhi kemampuan pelaku usaha dalam memahami layanan publik berbasis elektronik (Badan Pusat Statistik Kabupaten Mojokerto, 2025).

Program Gema Brahu dan Kinasih dilaksanakan Pemerintah Kabupaten Mojokerto melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai upaya mendekatkan pelayanan perizinan kepada pelaku usaha. Gema Brahu merujuk pada gerakan pelayanan bersama masyarakat untuk mengurus izin usaha, sedangkan Kinasih berfungsi sebagai klinik investasi dan solusi perizinan berusaha maupun nonberusaha. Program ini mengubah pelayanan yang semula lebih terpusat di Mall Pelayanan Publik menjadi pelayanan bergerak yang menjangkau kecamatan dan desa, sekaligus menyediakan ruang konsultasi bagi pelaku usaha yang menghadapi hambatan administratif (Diskominfo - Informatika, 2025).

Dalam perspektif komunikasi Dalam perspektif komunikasi politik, program tersebut memperlihatkan bagaimana pemerintah daerah menggunakan komunikasi pelayanan untuk memperoleh dukungan publik terhadap agenda legalitas usaha. Pemerintah tidak cukup hanya menyediakan sistem Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS RBA), tetapi juga harus menjelaskan manfaat,

prosedur, konsekuensi, dan ruang konsultasi yang tersedia. Tanpa komunikasi yang memadai, kemudahan sistem digital dapat tetap dipersepsi rumit oleh masyarakat yang tidak terbiasa mengakses layanan daring (Firdaus et al., 2023).

Penelitian ini menggunakan model komunikasi Harold D. Lasswell (1948) sebagai pisau analisis utama. Model ini dipilih karena mampu mengurai proses komunikasi secara sistematis melalui pertanyaan siapa mengatakan apa, melalui saluran apa, kepada siapa, dan dengan efek apa. Dengan kerangka tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis komunikasi Pemerintah Kabupaten Mojokerto pada Program Gema Brahu dan Kinasih dalam pendampingan perizinan usaha, khususnya pada unsur komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek komunikasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami makna, pengalaman, dan proses komunikasi yang berlangsung dalam pelayanan publik. Pemilihan studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada satu program pemerintah daerah dalam kehidupan nyata. Lokasi penelitian berada pada lingkungan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Mojokerto dan titik pelaksanaan Program Gema Brahu dan Kinasih (Creswell & Poth, 2018).

Subjek penelitian terdiri atas aparatur Pemerintah Kabupaten Mojokerto yang terlibat dalam perencanaan, pengelolaan, pelayanan, dan publikasi program, serta pelaku

usaha sebagai penerima layanan. Informan penelitian meliputi Bupati Mojokerto sebagai pemangku kebijakan, Kasubag Umum dan Kepegawaian DPMPTSP, inisiator program, penata perizinan, penata kelola penanaman modal, penata komputer, dan pelaku usaha yang mengikuti pelayanan perizinan (Yin, 2018).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat interaksi antara petugas pelayanan dan pelaku usaha, terutama ketika petugas menjelaskan prosedur, membantu penggunaan sistem OSS RBA, dan merespons pertanyaan masyarakat. Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh keterangan mengenai tujuan program, strategi komunikasi, kendala pelayanan, dan respons pelaku usaha. Dokumentasi digunakan untuk menelusuri data pelaksanaan program, materi publikasi, dokumentasi kegiatan, dan data penerbitan NIB (Creswell & Poth, 2018).

Analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang telah terkumpul dikategorikan berdasarkan lima unsur komunikasi Lasswell, yaitu komunikator, pesan, saluran, komunikan, dan efek. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara aparatur pemerintah, pelaku usaha, observasi lapangan, dan dokumen program (Miles et al., 2014).

Tabel 1. Informan Penelitian

Informan	Kategori
Dr. H. M. Al Barra	Pemangku kebijakan
Hangesti	Manajemen DPMPSTP
Aries Suyandra	Inisiator/pelayanan
Arinil Ula Fil Izza	Penanaman modal
Febriana	Pelayanan perizinan
Ahmad Hilmi	Media/teknologi
Suntahar	Pelaku usaha
Suyatni	Pelaku usaha

Sumber: Olahan peneliti, 2026

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Gema Brahu dan Kinasih merupakan inovasi pelayanan perizinan yang dirancang untuk memperpendek jarak antara pemerintah daerah dan pelaku usaha. Program ini tidak hanya berorientasi pada penerbitan NIB, tetapi juga pada proses edukasi mengenai legalitas usaha. Pelayanan dilakukan dengan cara mendatangi titik-titik layanan di kecamatan atau desa, sehingga pelaku usaha yang sebelumnya terkendala jarak, biaya transportasi, atau kebutuhan menjaga lapak usaha tetap dapat mengakses pelayanan (Diskominfo - Informatika, 2025).

Data DPMPSTP Kabupaten Mojokerto menunjukkan adanya peningkatan penerbitan NIB setelah program berjalan. Sebelum program berjalan, jumlah NIB skala kecil pada Mei, Juni, Juli, dan Oktober 2025 berada pada kisaran 459-553. Setelah program dilaksanakan sejak November 2025, penerbitan NIB skala kecil meningkat menjadi 576 pada November, 675 pada Desember, 1.097 pada Januari, 1.347 pada Februari, 891 pada Maret, dan 1.146 pada April. Data ini menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat berhubungan dengan meningkatnya partisipasi pelaku usaha dalam mengurus legalitas usaha (DPMPSTP Kabupaten Mojokerto, 2025).

Dalam praktiknya, peningkatan tersebut tidak dapat dijelaskan hanya sebagai keberhasilan administratif. Peningkatan terjadi karena komunikasi pemerintah bergerak dari pola menunggu masyarakat datang ke kantor menuju pola hadir di ruang sosial masyarakat. Petugas tidak hanya memproses berkas, tetapi juga menafsirkan aturan, menerjemahkan istilah teknis, menenangkan kekhawatiran pelaku usaha, dan menunjukkan manfaat legalitas usaha. Oleh karena itu, pelayanan perizinan dalam program ini dapat dibaca sebagai praktik komunikasi politik pemerintah daerah yang berupaya menegosiasikan kepentingan negara dan kebutuhan warga (Canel & José, 2013).



Gambar 1. Pelaksanaan Program Gema Brahu

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2026

Tabel 2. Penerbitan NIB Skala Kecil

Periode	Bulan	NIB
Sebelum	Mei 2025	553
Sebelum	Juni 2025	478
Sebelum	Juli 2025	510
Sebelum	Oktober 2025	459
Sesudah	November 2025	576
Sesudah	Desember 2025	675
Sesudah	Januari 2026	1.097
Sesudah	Februari 2026	1.347
Sesudah	Maret 2026	891
Sesudah	April 2026	1.146

Sumber: Data internal DPMPSTP Kabupaten Mojokerto, 2025-2026

1. DPMPTSP sebagai Representasi

Pemerintah Daerah(Komunikator)

Dalam model Lasswell, unsur komunikator merujuk pada pihak yang menginisiasi dan menyampaikan pesan. Pada Program Gema Brahu dan Kinasih, komunikator utama adalah Pemerintah Kabupaten Mojokerto melalui DPMPTSP. Kedudukan DPMPTSP tidak hanya sebagai pelaksana teknis, tetapi sebagai representasi institusional pemerintah daerah yang membawa otoritas kebijakan, prosedur hukum, dan janji pelayanan publik (Lasswell, 1948).

Petugas pelayanan menjadi ujung tombak komunikasi. Sebelum turun ke lapangan, tim membagi peran, mulai dari pendataan peserta, pendampingan pengisian sistem, konsultasi perizinan, hingga dokumentasi dan publikasi. Pembagian peran ini penting karena komunikasi pelayanan berlangsung dalam situasi yang dinamis. Pelaku usaha datang dengan kebutuhan, latar belakang, dan tingkat pemahaman yang berbeda. Sebagian sudah membawa dokumen lengkap, sedangkan sebagian lain bahkan belum memahami fungsi email, kata sandi, dan Nomor Induk Berusaha (Libran et al., 2024).

Praktik komunikasi yang dilakukan petugas bersifat campuran antara komunikasi massa dan komunikasi interpersonal. Pada awal kegiatan, komunikasi massa digunakan melalui pembukaan, pengarahan umum, dan simulasi prosedur. Setelah itu, komunikasi bergeser menjadi interpersonal ketika petugas mendampingi setiap pelaku usaha. Peralihan ini relevan karena persoalan perizinan sering kali bersifat spesifik dan tidak dapat diselesaikan melalui penjelasan umum saja (Hrynychak & Syniakov, 2023).

Kredibilitas komunikator dibangun melalui empat prinsip pelayanan, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan kesetaraan. Keterbukaan terlihat dari penyampaian informasi mengenai jadwal, prosedur, persyaratan, dan manfaat legalitas usaha. Empati tampak ketika petugas tetap melayani pelaku usaha lanjut usia, pelaku usaha yang memiliki keterbatasan akses digital, atau pelaku usaha yang datang menjelang akhir jam

pelayanan. Sikap mendukung diwujudkan melalui bahasa tubuh, sapaan, dan penjelasan yang tidak menghakimi. Kesetaraan tampak dari upaya memberi pelayanan kepada pelaku usaha kecil, menengah, dan besar tanpa mengurangi standar regulasi (Libran et al., 2024).

Meskipun demikian, komunikator menghadapi hambatan internal. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia menyebabkan beban pelayanan menjadi tinggi ketika jumlah peserta meningkat. Hambatan ini memengaruhi konsistensi komunikasi, khususnya ketika pelaku usaha membutuhkan pendampingan berulang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi pemerintah tidak hanya bergantung pada desain pesan, tetapi juga pada kapasitas organisasi yang menjalankan komunikasi (Hapsari et al., 2024).

2. Narasi Kemudahan, Legalitas, dan Kedekatan Lokal (Peran)

Unsur pesan dalam Program Gema Brahu dan Kinasih tidak hanya berisi prosedur teknis perizinan, tetapi juga konstruksi makna mengenai legalitas usaha. Pemerintah Kabupaten Mojokerto berupaya menyampaikan bahwa izin usaha bukan hambatan, melainkan pintu masuk untuk memperoleh perlindungan hukum, akses pembiayaan, peluang mengikuti program pemerintah, dan peningkatan kredibilitas usaha (Firdaus et al., 2023).

Nama Gema Brahu dan Kinasih menjadi bagian dari strategi pengemasan pesan. Gema Brahu berasosiasi dengan identitas lokal Mojokerto yang lekat dengan sejarah Majapahit dan Candi Brahu. Nama ini membuat program lebih mudah diingat dan tidak terdengar kaku sebagai program administratif. Kinasih, yang dalam bahasa Jawa berkaitan dengan makna kasih sayang, membentuk citra pelayanan yang mendampingi, bukan menekan. Penggunaan simbol lokal ini memperkuat kedekatan emosional antara pemerintah daerah dan masyarakat (Canel & José, 2013).

Pesan utama yang disampaikan petugas adalah bahwa proses mengurus izin usaha tidak harus mahal, tidak selalu rumit, dan tidak serta-merta identik dengan pajak.

Pesan ini penting karena sebagian pelaku usaha kecil memiliki stigma bahwa legalitas akan menambah beban. Dalam wawancara, ditemukan pelaku usaha yang mengira bahwa pengurusan izin otomatis menghasilkan bantuan dana langsung dari pemerintah. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan pemahaman antara pesan pemerintah dan ekspektasi masyarakat (Firdaus et al., 2023).

Kesenjangan tersebut menuntut penyusunan pesan yang lebih eksplisit. Pemerintah perlu membedakan dengan jelas antara izin usaha, akses program bantuan, pinjaman KUR, sertifikasi halal, izin edar, dan kewajiban pelaporan. Jika perbedaan itu tidak diterangkan sejak awal, pelaku usaha dapat mengalami kekecewaan meskipun pelayanan perizinan telah berjalan sesuai prosedur. Dengan demikian, pesan komunikasi harus menonjolkan manfaat, prosedur, dan batasan program secara seimbang (Hrynychak & Syniakov, 2023).

Dalam komunikasi politik, pesan program berfungsi membangun legitimasi kebijakan. Ketika pelaku usaha memahami bahwa legalitas dapat memperluas akses pembiayaan dan perlindungan hukum, mereka lebih mudah menerima kehadiran pemerintah dalam pengaturan usaha. Sebaliknya, ketika pesan terlalu administratif atau dipenuhi istilah teknis, program berisiko dipersepsi sebagai instrumen kontrol semata (Canel & José, 2013).

3. Pelayanan Bergerak, Surat Kelembagaan, Media Sosial, dan Kinasih Digital(Saluran)

Saluran komunikasi dalam Program Gema Brahu dan Kinasih bersifat multikanal. Saluran utama adalah pelayanan tatap muka melalui turun lapangan. Saluran ini efektif karena mempertemukan petugas dan pelaku usaha secara langsung, memungkinkan dialog, koreksi kesalahan data, dan pendampingan teknis. Dalam masyarakat dengan literasi digital yang tidak merata, saluran tatap muka tetap menjadi sarana penting untuk memastikan pesan diterima secara utuh (Mesa, 2023).

Selain pelayanan langsung, DPMPSTP

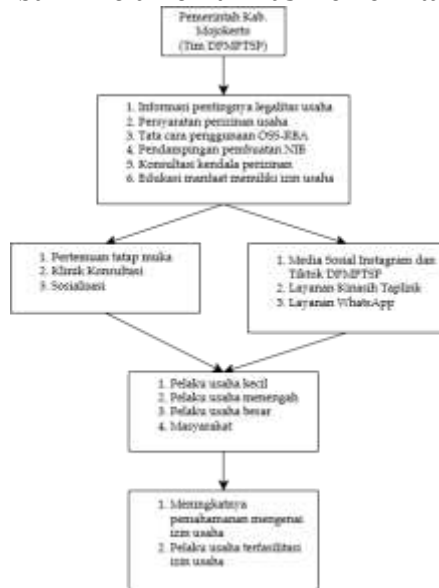
menggunakan surat kelembagaan yang diteruskan melalui kecamatan dan desa. Saluran ini penting karena struktur pemerintahan lokal masih menjadi sumber informasi yang dipercaya oleh banyak pelaku usaha. Dalam beberapa kasus, pelaku usaha lebih mengetahui jadwal program melalui undangan atau informasi perangkat desa dibandingkan melalui media sosial. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi birokratis tetap memiliki fungsi strategis dalam menjangkau masyarakat akar rumput (Hrynychak & Syniakov, 2023).

Media sosial seperti Instagram dan TikTok digunakan untuk publikasi kegiatan dan perluasan jangkauan. Media sosial memperlihatkan wajah pelayanan pemerintah yang lebih terbuka dan mudah diakses. Namun, efektivitas media sosial masih terbatas pada pelaku usaha yang aktif secara digital. Pelaku usaha lanjut usia atau pelaku usaha yang tidak terbiasa menggunakan internet tetap membutuhkan informasi melalui perangkat desa, komunitas, atau komunikasi interpersonal (Madjid et al., 2024).

Kinasih sebagai kanal konsultasi digital melengkapi pelayanan tatap muka. Melalui fasilitas digital seperti Taplink, pelaku usaha dapat memperoleh informasi mengenai konsultasi investasi, solusi perizinan, dan bantuan pelaporan LKPM. Saluran ini lebih relevan bagi pelaku usaha menengah dan besar yang membutuhkan kepastian regulasi, konsultasi teknis, dan penjadwalan komunikasi dengan petugas (MacLean & Titah, 2022).

Pemilihan saluran menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah tidak dapat bergantung pada satu media. Setiap saluran memiliki kekuatan dan keterbatasan. Pelayanan lapangan efektif untuk membangun kepercayaan dan mendampingi masyarakat yang kesulitan secara digital. Surat kelembagaan efektif untuk menjangkau struktur lokal. Media sosial efektif untuk membangun visibilitas publik. Kanal digital Kinasih efektif untuk konsultasi berkelanjutan. Integrasi keempatnya menjadi kunci keberhasilan komunikasi program (Krøtel, 2021).

Gambar 2. Pola Komunikasi Pemerintah



Sumber: Olahan Peneliti, 2026

4. Pelaku Usaha yang Heterogen(Komunikatif)

Komunikatif dalam program ini adalah pelaku usaha di Kabupaten Mojokerto. Mereka tidak dapat dipahami sebagai kelompok tunggal. Perbedaan pendidikan, usia, latar sosial budaya, skala usaha, dan jarak geografis memengaruhi cara mereka menerima pesan. Dengan demikian, keberhasilan komunikasi sangat bergantung pada kemampuan petugas menyesuaikan bahasa, tempo penjelasan, dan bentuk pendampingan (Hrynychak & Syniakov, 2023).

Pelaku usaha dengan pendidikan lebih tinggi cenderung lebih siap menerima penjelasan berbasis regulasi, data, dan prosedur. Mereka biasanya telah menyiapkan dokumen, memahami pentingnya legalitas, dan membutuhkan konsultasi lanjutan mengenai sertifikat standar, dokumen lingkungan, PKKPR, atau pelaporan LKPM. Sebaliknya, pelaku usaha dengan pendidikan menengah ke bawah cenderung membutuhkan penjelasan praktis, visual, dan bertahap. Penggunaan istilah teknis tanpa penerjemahan dapat memunculkan kebingungan (Mesa, 2023).

Faktor usia juga memengaruhi penerimaan pesan. Pelaku usaha muda umumnya lebih mudah mengakses sistem

digital dan memahami tutorial. Pelaku usaha dewasa membutuhkan pendampingan pada bagian tertentu, sedangkan pelaku usaha lanjut usia sering membutuhkan pendampingan intensif, terutama terkait email, kata sandi, dan pengoperasian perangkat. Situasi ini membuat komunikasi interpersonal menjadi sangat penting (Madjid et al., 2024).

Latar sosial budaya memengaruhi kepercayaan dan respons pelaku usaha. Pada komunitas pedagang atau paguyuban pasar, informasi sering menyebar melalui tokoh informal atau ketua kelompok. Jika tokoh kelompok menerima program, partisipasi anggota dapat meningkat. Dalam hal ini, komunikasi pemerintah tidak hanya diarahkan kepada individu, tetapi juga kepada jaringan sosial yang memengaruhi keputusan individu (Canel & José, 2013).

Letak geografis menjadi hambatan yang signifikan. Pelaku usaha yang jauh dari Mall Pelayanan Publik harus menanggung biaya transportasi, waktu perjalanan, dan potensi kehilangan pendapatan karena lapak harus ditutup. Pelayanan turun lapangan menjawab hambatan ini dengan memindahkan titik layanan lebih dekat kepada masyarakat. Secara politis, langkah tersebut memperlihatkan kehadiran negara di ruang hidup warga, bukan hanya di kantor pemerintahan (MacLean & Titah, 2022).

5. Peningkatan Pengetahuan, Kepercayaan, dan Partisipasi Legalitas

Efek komunikasi dalam program ini tampak pada tiga level, yaitu kognitif, afektif, dan perilaku. Pada level kognitif, pelaku usaha memperoleh pengetahuan mengenai fungsi NIB, prosedur OSS RBA, manfaat legalitas usaha, dan perbedaan antara perizinan dengan bantuan usaha. Pengetahuan ini penting karena sebagian hambatan perizinan berasal dari ketidaktahuan dan kesalahpahaman (Lasswell, 1948).

Pada level afektif, komunikasi petugas berusaha mengurangi ketakutan terhadap birokrasi. Pendekatan ramah, penggunaan bahasa sehari-hari, dan pendampingan langsung membuat pelaku usaha merasa

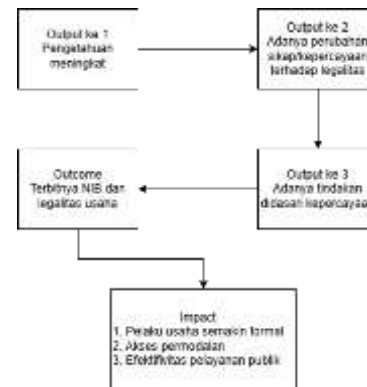
diperhatikan. Kepercayaan tidak terbentuk hanya karena sistem tersedia, tetapi karena masyarakat mengalami interaksi pelayanan yang dianggap membantu. Dalam komunikasi politik, pengalaman pelayanan tersebut dapat menjadi dasar penilaian warga terhadap kinerja pemerintah daerah (MacLean & Titah, 2022).

Pada level perilaku, efek terlihat dari meningkatnya partisipasi pelaku usaha dalam mengurus NIB. Data penerbitan NIB setelah program dilaksanakan menunjukkan peningkatan yang cukup jelas pada skala kecil. Hal ini mengindikasikan bahwa strategi komunikasi yang lebih dekat dengan masyarakat mampu mendorong tindakan administratif yang sebelumnya tertunda atau dihindari.

Namun, efek komunikasi belum sepenuhnya merata. Sebagian pelaku usaha masih memahami legalitas secara instrumental, terutama sebagai syarat memperoleh bantuan atau akses KUR. Pemahaman ini tidak keliru, tetapi belum sepenuhnya menunjukkan kesadaran legalitas sebagai kebutuhan perlindungan usaha. Oleh karena itu, komunikasi lanjutan perlu diarahkan pada pembentukan kesadaran jangka panjang, bukan hanya pada dorongan mengurus dokumen (Firdaus et al., 2023).

Efek lain yang perlu diperhatikan adalah kebutuhan evaluasi pelayanan. Lonjakan peserta dan kompleksitas pertanyaan menunjukkan bahwa program berhasil menarik minat, tetapi sekaligus menuntut peningkatan kapasitas petugas, jadwal yang lebih transparan, dan layanan pendampingan pascapenerbitan NIB. Tanpa pendampingan lanjutan, pelaku usaha dapat berhenti pada penerbitan NIB dan tidak memahami kewajiban atau peluang lanjutan seperti sertifikasi, pelaporan, dan pengembangan usaha (Hapsari et al., 2024).

Tabel 3. Dampak perubahan



Sumber: Olahan peneliti, 2026

PENUTUP

Kesimpulan

Komunikasi Pemerintah Kabupaten Mojokerto pada Program Gema Brahu dan Kinasih menunjukkan bahwa pelayanan perizinan usaha berfungsi sebagai praktik komunikasi politik pemerintah daerah. Pemerintah tidak hanya melayani dokumen, tetapi juga membangun legitimasi kebijakan legalitas usaha melalui komunikasi yang persuasif, edukatif, dan interpersonal. Berdasarkan model Lasswell, komunikator utama adalah DPMPSTSP sebagai representasi pemerintah daerah; pesan utama adalah kemudahan, manfaat, dan kepastian legalitas; saluran komunikasi memadukan pelayanan bergerak, surat kelembagaan, media sosial, dan konsultasi digital; komunikan merupakan pelaku usaha yang heterogen; sedangkan efek komunikasi terlihat pada peningkatan pemahaman, kepercayaan, dan partisipasi pelaku usaha dalam mengurus NIB.

Program ini efektif karena menggeser pola pelayanan dari menunggu masyarakat datang menuju kehadiran pemerintah di titik-titik layanan yang lebih dekat dengan masyarakat. Pendekatan

berbasis simbol lokal melalui nama Gema Brahu dan Kinasih juga memperkuat kedekatan emosional. Kendala utama terdapat pada keterbatasan sumber daya manusia, literasi digital pelaku usaha, ketidakmerataan jangkauan media sosial, dan masih adanya kesalahpahaman bahwa perizinan identik dengan bantuan langsung atau beban pajak.

Saran

Pemerintah Kabupaten Mojokerto perlu memperluas publikasi jadwal Program Gema Brahu dan Kinasih secara lebih terencana, misalnya melalui kalender layanan satu sampai tiga bulan ke depan yang dapat diakses melalui media sosial, website, perangkat desa, dan komunitas pelaku usaha. DPMPTSP juga perlu memperkuat pendampingan pascapenerbitan NIB agar pelaku usaha memahami manfaat lanjutan, kewajiban pelaporan, sertifikasi, dan peluang pembiayaan.

Peningkatan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia pelayanan perlu diprioritaskan agar komunikasi interpersonal tetap berkualitas ketika jumlah peserta meningkat. Integrasi layanan WhatsApp, dashboard pelacakan dokumen, dan kanal konsultasi Kinasih dapat dipertimbangkan untuk mempercepat respons tanpa menghilangkan pendekatan tatap muka. Penelitian berikutnya dapat mengkaji efektivitas komunikasi digital pelayanan perizinan atau membandingkan model komunikasi pemerintah pada program perizinan di daerah lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Mojokerto. (2025). *Mojokerto Dalam Angka 2025*. <https://mojokertokab.bps.go.id>
- Canel, K., & José, S. M. (2013). *Government Communication: Cases and Challenges*. Bloomsbury Academic. <https://doi.org/10.5040/9781472544629>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Diskominfo - Informatika. (2025). *Program Gema Brahu dan Kinasih, andalan Pemkab Mojokerto dukung pengembangan UMKM dan investor*. Pemerintah Kabupaten Mojokerto. <https://mojokertokab.go.id/detail-berita/program-gema-brahu-dan-kinasih-andalan-pemkab-mojokerto-dukung-pengembangan-umkm-dan-investor-1765388074>
- DPMPTSP Kabupaten Mojokerto. (2025). *Rekapitulasi Penerbitan NIB Per Kecamatan di Kabupaten Mojokerto Periode September 2025*. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mojokerto. <https://dpmptsp.mojokertokab.go.id/detailberitaweb/rekapitulasi-penerbitan-nib-per-kecamatan-di-kabupaten-mojokerto-periode-september-2025-1>
- Firdaus, G. A., Sukowati, P., & Adi, D. S. (2023). Licensing of MSME Business through Online Single Submission Risk based Approach. *Cross Current International Journal of Economics, Management and Media Studies*, 5(2), 11–20. <https://doi.org/10.36344/ccijemm.s.2023.v05i02.001>
- Hapsari, F. Y., Riau, D. P., & Aripin, S. (2024). Digital Transformation in Public Services: Effect of RBA OSS Implementation in South Jakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 5(6), 2745–5254.
- Hrynychak, N. A., & Syniakov, A. V. (2023). Digital Communications in Public Administration: Essence, Role and Requirements for Formation. *Statistics of Ukraine*, 102(3–4), 112–119. [https://doi.org/10.31767/10.31767/su.3-4\(102-103\)2023.03-04.09](https://doi.org/10.31767/10.31767/su.3-4(102-103)2023.03-04.09)
- Krøtel, S. M. L. (2021). Digital

- Communication of Public Service Information and its Effect on Citizens' Perception of Received Information. *International Journal of Public Administration*, 44(2), 132-145.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1672182>
- Lasswell, H. D. (1948). The Structure and Function of Communication in Society. In L. Bryson (Ed.), *The Communication of Ideas* (pp. 37-51). Institute for Religious and Social Studies.
- Libran, R. M., Sahetapy, P., & Bahasoan, A. (2024). Analysis of the Quality of Licensing Management through the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) System at the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Central Maluku Regency. *Syntax Idea*, 6(4), 1899-1913.
- MacLean, D., & Titah, R. (2022). A Systematic Literature Review of Empirical Research on the Impacts of e-Government: A Public Value Perspective. *Public Administration Review*, 82(1), 23-38.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/puar.13413>
- Madjid, U., Kawuryan, M. W., Aversus, A., & Triyanto, T. (2024). Communication in Digital-Based Public Services in Regional Government of West Java Province. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 16(1), 48-61.
<https://doi.org/10.33701/jtp.v16i1.3778>
- Mesa, D. (2023). Digital divide, e-government and trust in public service: The key role of education. *Frontiers in Sociology*, 8.
<https://www.frontiersin.org/journals/sociology/articles/10.3389/fsoc.2023.1140416>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.