



Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam Edukasi “Andalalin” di Siola Mall

Nabila Rahma Octavia^{1*}, Laila Khafidah², Afifatur Rohimah³

¹⁻³Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

Email: nabilarahma144@gmail.com^{1*}, khafidahlaila@gmail.com², afiefatur94@gmail.com³

*Penulis korespondensi: nabilarahma144@gmail.com¹

Abstract. *This study examines the communication strategy implemented by the Surabaya Transportation Agency in providing education about Traffic Impact Analysis (Andalalin) at Siola Mall with the aim of increasing public understanding and trust in the service. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through field observations, activity documentation, and literature studies, then analyzed using the Miles and Huberman model. The findings show that humanely designed communication—prioritizing empathy, information openness, and quality assurance of service—can strengthen the relationship between officers and the community and increase the level of public trust. Communication practices include the delivery of simplified technical information, two-way dialogue to accommodate citizens' aspirations, and demonstrations of transparent Andalalin procedures. Factors that support success include officer competence, consistency of message, and the use of communication media that suits the character of the audience. The obstacles found include initial resistance from the community, limited resources, and the complexity of urban transportation issues. The research recommendations include strengthening the communication capacity of officers, developing participatory educational materials, and cross-sector collaboration to ensure the sustainability of Andalalin's education program and improving the quality of public services in Surabaya.*

Keywords: *Communication Strategy; Department of Transportation; Impact Analysis; Public Service; Public Trust*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji strategi komunikasi yang diterapkan Dinas Perhubungan Surabaya dalam memberikan edukasi mengenai Analisis Dampak Lalu Lintas (Andalalin) di Siola Mall dengan tujuan meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan tersebut. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi lapangan, dokumentasi kegiatan, dan studi literatur, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Temuan menunjukkan bahwa komunikasi yang dirancang secara humanis—mengutamakan empati, keterbukaan informasi, dan jaminan kualitas pelayanan—mampu memperkuat hubungan antara petugas dan masyarakat serta meningkatkan tingkat kepercayaan publik. Praktik komunikasi meliputi penyampaian informasi teknis yang disederhanakan, dialog dua arah untuk menampung aspirasi warga, serta demonstrasi prosedur Andalalin yang transparan. Faktor pendukung keberhasilan meliputi kompetensi petugas, konsistensi pesan, dan pemanfaatan media komunikasi yang sesuai karakter audiens. Kendala yang ditemukan antara lain resistensi awal masyarakat, keterbatasan sumber daya, dan kompleksitas isu transportasi perkotaan. Rekomendasi penelitian mencakup penguatan kapasitas komunikasi petugas, pengembangan materi edukasi yang partisipatif, serta kolaborasi lintas sektor untuk memastikan keberlanjutan program edukasi Andalalin dan peningkatan kualitas layanan publik di Surabaya.

Kata Kunci: Analisis Dampak; Dinas Perhubungan; Kepercayaan Publik; Pelayanan Publik; Strategi Komunikasi

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik di bidang transportasi menuntut strategi komunikasi yang efektif untuk menciptakan tata kelola lalu lintas yang tertib dan berkelanjutan. Analisis Dampak Lalu Lintas (Andalalin) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 17 Tahun 2021, merupakan instrumen penting untuk mengendalikan dampak pembangunan terhadap sistem transportasi. Peningkatan jumlah kendaraan dan pembangunan infrastruktur baru di Kota Surabaya menjadikan edukasi “Andalalin” semakin mendesak. (Isnaini dkk., 2024)

menegaskan bahwa optimalisasi peran inovasi digital dalam pelayanan perizinan, seperti Siola, memiliki pengaruh signifikan terhadap keterbukaan informasi publik dan efektivitas layanan. Siola merupakan bentuk inovasi digital dalam pelayanan perizinan yang memudahkan masyarakat dan investor dalam mengakses informasi dan melakukan konsultasi. Sistem ini telah meningkatkan efisiensi, keterbukaan informasi, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Namun, tantangan masih ada, khususnya dalam hal optimalisasi peran Siola dalam pelayanan konsultasi teknis seperti “Andalalin”.

Peran Siola dalam konteks ini sangat strategis, karena berpotensi mendukung pembangunan berkelanjutan, khususnya dalam menciptakan kota yang tertib lalu lintas dan ramah lingkungan. “Andalalin” juga menjadi bagian dari upaya mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB), terutama TPB ke-11 tentang kota dan permukiman yang inklusif dan aman. Oleh karena itu, penting dilakukan kajian tentang sejauh mana siola berkontribusi dalam pelayanan “Andalalin” serta bagaimana dampaknya terhadap kualitas pembangunan kota. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran faktual mengenai kualitas layanan publik di bidang transportasi dan memberikan masukan bagi pengembangan kebijakan yang lebih efektif.

Sejumlah studi sebelumnya telah mengkaji komunikasi dalam layanan publik terkait transportasi. Seperti (Setiawan dkk., 2025) menekankan betapa pentingnya keterbukaan informasi oleh Dishub dalam layanan transportasi online. Di sisi lain, (Pambudi & Hidayati, 2020) mengupas tentang pendekatan komunikasi yang melibatkan masyarakat dalam manajemen lalu lintas di kota-kota besar. Penelitian yang dilakukan oleh (HI'MAH, 2021) menyoroti pentingnya pemahaman publik terhadap kebijakan Andalalin, namun penelitian ini masih terbatas pada sudut pandang regulasi dan tidak melihat strategi komunikasi praktis dalam pelayanan publik. Selain itu, (Purnomo dkk., 2020) mempelajari seberapa efektif penggunaan media sosial oleh Dishub untuk pendidikan transportasi, namun belum mempertimbangkan interaksi langsung dalam pelayanan publik, seperti yang terjadi di Siola Mall.

Mall Pelayanan Publik adalah sebuah tempat yang menyediakan layanan untuk masyarakat dan mengintegrasikan berbagai jenis layanan publik, baik dari pemerintah pusat, daerah, maupun sektor swasta dalam satu lokasi. Mall Pelayanan Publik merupakan tahap ketiga, sedangkan tahap pertama adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap dan tahap kedua adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Mall Pelayanan Publik bertujuan untuk menawarkan kecepatan, kemudahan, aksesibilitas, kenyamanan, dan keselamatan bagi masyarakat. Menekankan pada keterbukaan dan efektivitas dalam pelaksanaan layanan dengan menyajikan kejelasan dalam proses dan prosedur, serta transparansi mengenai biaya agar dapat mempercepat waktu dan

biaya dalam pelayanan (Lianti, 2025). Sejalan dengan kebijakan dari Pemerintah Pusat mengenai kemudahan dalam penerbitan izin, sistem Online Single Submission (OSS) pun diperkenalkan. Pelaksanaan sistem ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, yang mencakup data izin mendirikan bangunan, izin penggunaan lokasi, serta izin lingkungan berskala besar sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI).

Layanan OSS ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus izin usaha dan izin operasional secara efisien, berkat adanya pengawasan langsung dari pemerintah pusat (Suryadevi & Fanida, 2020). Selain itu, kewenangan masing-masing daerah dalam mengelola perizinan daerah tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah. Perizinan bisa menjadi instrumen bagi pemerintah daerah maupun pusat dalam menjalankan pembangunan mulai dari tahap perencanaan, pengawasan hingga evaluasi (Wardani & Rahayu, 2021). Hal ini terbukti dengan adanya inovasi dalam pelayanan perizinan berbasis website, yakni Surabaya Single Window (SSW) Alfa, di Kota Surabaya. Inovasi ini merupakan langkah dari suatu instansi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Styareni & Fanida, 2021). Layanan ini adalah pengembangan dari website Surabaya Single Window (SSW) yang diluncurkan pada tahun 2013 di bawah kepemimpinan Walikota Ibu Tri Rismaharini. Program layanan perizinan ini dilaksanakan secara online oleh Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Kota Surabaya yang terhubung dengan beberapa unit kerja yang terkoordinasi, dan selanjutnya UPTSA menjadi lokasi untuk melakukan verifikasi berkas permohonan. Rentang waktu penyelesaian perizinan di SSW berkisar antara 14 hingga 30 hari, bergantung pada jenis perizinan (Kirana, 2017). Meski demikian, penerapannya juga menghadapi berbagai tantangan yang membuat Pemerintah Kota Surabaya melakukan penyempurnaan pada sistem SSW Alfa.

Sistem website SSW Alfa adalah aplikasi resmi dari Pemerintah Kota Surabaya yang diperkenalkan pada tanggal 1 Agustus 2021, dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui situs web <https://sswalfa.surabaya.go.id>. Dasar hukum untuk pelayanan ini diatur oleh Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 mengenai Perizinan Usaha, Perizinan Non Usaha, dan Pelayanan Non Perizinan. Pelayanan ini dikelola oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) yang berada di bawah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya. Layanan ini menawarkan total 19 jenis layanan, yang lebih banyak dibandingkan dengan sistem SSW yang sebelumnya. Dengan adanya sistem SSW Alfa, Pemerintah Kota Surabaya berharap agar proses pengajuan perizinan menjadi lebih mudah bagi masyarakat. Bukti akan kemudahan layanan ini terlihat dari penghargaan yang

diterima dalam acara Innovative Government Award (IGA) Tahun 2021 dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Selain itu, layanan ini dilengkapi dengan fitur jalur pemrosesan izin dan juga fitur simulasi pada tampilan awal untuk membantu masyarakat mendapatkan panduan termasuk panduan dalam “Andalalin”.

Penelitian sebelumnya memberikan wawasan yang penting, masih terdapat celah penelitian yang cukup besar. Pertama, banyak studi yang lebih menekankan aspek kebijakan atau media digital, sedangkan penerapan komunikasi tatap muka dalam pelayanan publik kurang mendapat perhatian. Kedua, belum ada penelitian yang secara spesifik meneliti seberapa efektif strategi komunikasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya terkait edukasi “Andalalin”, meskipun topik ini sangat penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang perlunya “Andalalin” dalam mengendalikan dampak lalu lintas. Ketiga, tidak ada penelitian yang mengeksplorasi ruang pelayanan publik di pusat perbelanjaan sebagai sarana komunikasi pemerintah, yang sebenarnya memiliki potensi strategis untuk menjangkau masyarakat dengan lebih luas.

Dengan demikian, berdasarkan kondisi tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi komunikasi pelayanan publik yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam memberikan edukasi mengenai “Andalalin” di Siola Mall. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi secara teoritis yang berguna dalam memperkaya studi tentang komunikasi pelayanan publik dengan menggabungkan pendekatan pendidikan lalu lintas di dalam ruang pelayanan yang terpadu. Dari segi praktis, temuan penelitian ini dapat menjadi saran bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya serta lembaga pemerintah lainnya dalam merumuskan strategi komunikasi yang lebih efisien, inklusif, dan fokus pada peningkatan kesadaran masyarakat. Dengan cara ini, penelitian ini tidak hanya mengisi celah dari kajian yang sudah ada, tetapi juga memberikan dampak positif dalam mendukung perkembangan transportasi perkotaan yang berkelanjutan.

2. KAJIAN TEORITIK

1. STRATEGI KOMUNIKASI

Definisi strategi komunikasi mereka, Faerch & Kasper (dikutip dalam (Zamzami, 2021) menggunakan bidang ilmu “psikolinguistik,” yang mempelajari proses mental yang terlibat dalam pemrosesan bahasa dan interaksi sosial. Dalam mencapai tujuan komunikasi tertentu, seperti memberi informasi kepada masyarakat tentang pendidikan lalu lintas, strategi komunikasi adalah rencana yang dirancang secara matang oleh individu untuk mengatasi hambatan yang dirasakan, seperti masalah bahasa, kesalahpahaman budaya, atau

batasan konteks. Selain itu, interaksi yang menggunakan konsep “*conditional relevance*,” yang menyatakan bahwa komponen komunikasi saling bergantung secara kondisional, merupakan bagian dari metode ini. Misalnya, agar percakapan berjalan lancar, tanggapan penerima harus relevan dengan konteks sebelumnya. Hal ini terutama berlaku selama sesi tanya jawab mengenai Andalalin, di mana pertanyaan pengunjung mendorong polisi untuk memberikan penjelasan tambahan.

Middleton, sebagaimana dikemukakan dalam (Andrean dkk., 2019), strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua unsur penting yang terlibat dalam proses komunikasi. Ini meliputi komunikator (orang yang mengirim pesan, seperti pejabat transportasi), pesan (informasi yang dikomunikasikan, seperti peraturan keselamatan lalu lintas), media atau saluran (cara pesan disampaikan, seperti poster, video, atau interaksi langsung di mal), penerima (audien yang dituju, seperti pengunjung Siola Mall), dan dampak yang diinginkan (hasil akhir, seperti peningkatan kesadaran dan perubahan perilaku). Dalam memaksimalkan efektivitas, mencegah distorsi pesan, dan memastikan pesan diterima dengan baik oleh khalayak luas, integrasi ini berusaha menciptakan hasil komunikasi terbaik. Secara keseluruhan, konsep strategi komunikasi dapat ditafsirkan secara luas, artinya meskipun strategi dapat bervariasi tergantung situasi, semua memiliki tujuan yang sama, yaitu penyebaran informasi yang efektif. Tujuannya adalah memastikan pesan “*resonates*” yaitu memiliki dampak emosional dan kognitif sehingga sepenuhnya dipahami.

2. PELAYANAN PUBLIK DI SIOLA MALL TENTANG “ANDALALIN”.

Pelayanan publik merupakan serangkaian langkah yang diambil oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara dan penduduk dalam hal layanan administratif (seperti perizinan kendaraan), layanan (seperti transportasi umum), dan barang (seperti infrastruktur jalan), sambil tetap mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik dalam konteks ini terdiri dari empat komponen utama, yaitu: (1) penyedia layanan, seperti Dinas Perhubungan Surabaya (Dishub), yang mengawasi inisiatif pendidikan; (2) pengguna layanan, seperti masyarakat atau pengunjung Mall Siola, yang memperoleh manfaat dari layanan tersebut; (3) jenis layanan, seperti sesi interaktif untuk mengajarkan keselamatan lalu lintas; dan (4) kepuasan pelanggan, yang diukur melalui tanggapan positif seperti peningkatan kesadaran akan keselamatan lalu lintas. Elemen-elemen ini bekerja sama untuk menyediakan layanan yang inklusif dan efisien. Teori pelayanan publik menekankan pentingnya pemahaman terhadap kebutuhan

masyarakat sebagai pengguna layanan agar pelayanan yang diberikan dapat optimal dan sesuai dengan harapan.

Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan penyelenggaraan yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh undang-undang, yang bertujuan agar setiap warga negara dan penduduk dapat memperoleh pelayanan yang maksimal atas produk, jasa, dan pengelolaan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Riani, 2021) . Selain itu, dalam konteks perencanaan pembangunan, Peraturan Nomor PM 17 Tahun 2021 Kementerian Perhubungan mengatur tentang penerapan Analisis Dampak Lalu Lintas “Andalalin”. Andalalin merupakan alat penting untuk memastikan lalu lintas jalan yang aman, efisien, dan teratur. Secara khusus, Andalalin adalah penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana pembangunan pusat kegiatan mempengaruhi lalu lintas dalam sistem transportasi lokal. Dengan demikian, Andalalin menjadi instrumen penting dalam perencanaan transportasi untuk mengantisipasi dan mengelola dampak pembangunan terhadap kondisi lalu lintas.

3. METODOLOGI

Penelitian ini menerapkan metode studi kasus kualitatif untuk menganalisis secara mendalam strategi komunikasi pelayanan publik Dinas Perhubungan (Dishub) Surabaya dalam program edukasi Andalalin, yang merupakan inisiatif kesadaran lalu lintas untuk membangun perilaku aman di jalan raya, khususnya di lokasi publik seperti Siola Mall yang ramai pengunjung. Pendekatan studi kasus dipilih karena sifatnya yang fleksibel, memungkinkan eksplorasi rinci dan kontekstual terhadap pelaksanaan strategi, termasuk bagaimana petugas Dishub berinteraksi langsung dengan masyarakat. Subjek utama penelitian adalah Dishub Surabaya sebagai institusi penanggung jawab program Andalalin, dengan melibatkan petugas lapangan dan pengunjung sebagai aktor pendukung.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, dokumentasi, serta studi literatur yang mencakup teori komunikasi pelayanan publik dan regulasi lalu lintas nasional seperti UU No. 22 Tahun 2009. Analisis data mengikuti model Miles dan Huberman (Saleh, 2017), yang terdiri dari reduksi data untuk menyaring tema utama seperti hambatan komunikasi, penyajian data melalui matriks atau narasi deskriptif, serta pengambilan kesimpulan berdasarkan pola inferensi. Tujuan utama penelitian adalah memberikan pemahaman holistik tentang efektivitas strategi tersebut, disertai rekomendasi praktis seperti

integrasi elemen digital (misalnya, aplikasi interaktif) untuk meningkatkan partisipasi publik dalam program edukasi serupa di masa depan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya di Mall Pelayanan Publik Siola berfokus pada edukasi dan panduan kepada masyarakat mengenai prosedur pengurusan Analisis Dampak Lalu Lintas (ANDALALIN). Melibatkan petugas yang bertugas setiap hari, langkah awal yang dilakukan adalah membuka beberapa laman penting di komputer yang telah disediakan, seperti laman antrian pelayanan, dokumen Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 17 Tahun 2021 (PM 17) yang memuat ketentuan bangkitan lalu lintas sebagai syarat pengurusan Andalalin, serta laman surat rekomendasi bagi pemohon yang tidak termasuk dalam kategori bangkitan. Selain itu, laman sswalfa.surabaya.go.id juga diakses sebagai panduan bagi pemohon bahwa proses pembuatan dan verifikasi dokumen pengurusan Andalalin dilakukan secara online melalui platform tersebut.

Siola berperan sebagai pusat edukasi dan sosialisasi tentang pentingnya analisis dampak lalu lintas dan regulasi terkait. Dengan adanya layanan langsung dan platform digital yang terintegrasi, potensi misinformasi dan kesalahan administratif dapat diminimalkan. Hal ini juga mempercepat proses awal pengurusan izin, yang secara langsung mendukung pelaksanaan pembangunan yang sesuai ketentuan. Selain itu, keberadaan Mall Pelayanan Publik mendorong budaya layanan yang transparan dan responsif. Masyarakat merasa dihargai dan dipahami, mengingat akses ke layanan menjadi lebih mudah dan tidak membingungkan.

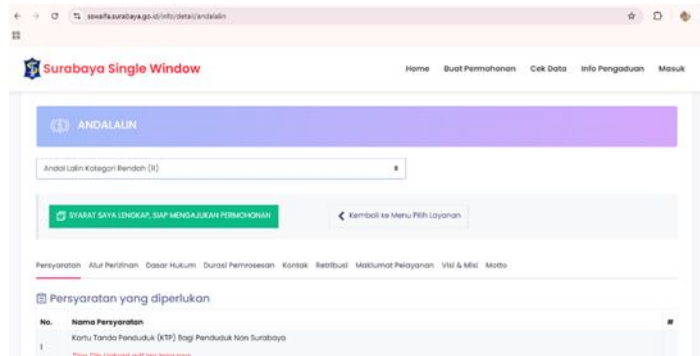
Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya di Mall Pelayanan Publik Siola, khususnya dalam konteks pengurusan Analisis Dampak Lalu Lintas (ANDALALIN), merupakan contoh nyata bagaimana sebuah institusi pemerintah berupaya mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan prima. Banyak masyarakat seringkali merasa kesulitan atau kebingungan dalam mengurus perizinan atau prosedur birokrasi karena kurangnya informasi yang jelas dan mudah diakses. Pelayanan yang dilakukan di siola mall surabaya menjelaskan informasi mengenai PM 17 secara langsung di lokasi pelayanan sangat membantu pemohon memahami dasar hukum dan persyaratan bangkitan lalu lintas. Mengurangi potensi misinformasi dan mempercepat proses awal. Dengan menghadirkan layanan di Mall Pelayanan Publik Siola, masyarakat mendapatkan kemudahan dalam proses pengurusan izin Andalalin dan mendapatkan informasi yang lengkap dan akurat secara langsung dan mudah diakses.



Gambar 1. Pelayanan Publik di Siola Mall.

Analisis Dampak Lalu Lintas merupakan kajian yang membahas dampak lalu lintas yang timbul akibat pembangunan kegiatan atau usaha tertentu, dengan hasil kajian tersebut dituangkan dalam dokumen hasil analisis lalu lintas. Pembangunan kegiatan atau usaha ini dapat menyebabkan perubahan tata guna lahan yang berdampak pada lalu lintas di sekitarnya. Dalam konteks ini, Andalalin yang diterapkan di Siola digunakan sebagai alat untuk menentukan kategori bangkitan lalu lintas, yang selanjutnya menjadi dasar dalam menentukan jumlah dan luas pembangunan infrastruktur yang diperlukan. Dengan demikian, Andalalin berfungsi sebagai instrumen penting untuk menghitung besarnya jumlah bangkitan perjalanan baru yang memerlukan rekayasa dan manajemen lalu lintas guna menjaga kelancaran dan keamanan sistem transportasi (Sumajouw dkk., 2013).

Pemerintah Kota Surabaya menggunakan Andalalin untuk membantu mereka merumuskan solusi terbaik dalam perencanaan teknik lalu lintas, pengembangan infrastruktur jalan, dan peningkatan fasilitas umum. Dengan cara ini, pengembangan tersebut mengurangi risiko kemacetan lalu lintas, polusi udara, dan emisi gas buang yang dapat menurunkan kualitas hidup masyarakat tanpa mengorbankan keberlanjutan sistem transportasi. Secara teknis, Andalalin menggunakan simulasi dan teknik statistik untuk menentukan jumlah perjalanan yang dihasilkan oleh inisiatif ekonomi dan pembangunan. Hasil analisis ini menjadi dasar untuk desain rekayasa lalu lintas yang mencakup pelebaran jalan, pemasangan lampu lalu lintas, dan pembangunan infrastruktur pendukung lainnya. Akibatnya, Andalalin berfungsi sebagai alat untuk pengambilan keputusan yang imparial dan berbasis fakta, selain sebagai catatan administratif. Selain itu, dengan mengurangi dampak negatif pembangunan terhadap lingkungan dan standar hidup penduduknya, Andalalin menjalankan konsep pembangunan berkelanjutan di Kota Surabaya, yang saat ini sedang mengerjakan sejumlah proyek pembangunan berskala besar, termasuk perumahan, kantor, kawasan industri, dan fasilitas umum, menjadikan konsep ini sangat relevan.



Gambar 2. Website sswalfa.surabaya.go.id.

Dalam pengurusan Andalalin, pemohon wajib memiliki Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) yang menjadi acuan penting untuk mengetahui jenis bangkitan lalu lintas pembangunan kegiatan atau usaha tertentu sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 17 Tahun 2021. Selanjutnya, pemohon diarahkan untuk mengajukan Andalalin secara online di website sswalfa.surabaya.go.id apabila termasuk dalam kategori bangkitan rendah, sedang, dan tinggi. Namun, jika jenis bangkitan lalu lintas berada di bawah rata-rata bangkitan rendah, pemohon diharapkan mengurus surat rekomendasi Andalalin yang ditujukan kepada Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan menyerahkannya langsung ke kantor Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Strategi komunikasi yang diterapkan dalam proses ini sangat relevan dengan pengembangan keterampilan komunikasi persuasif guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Keunggulan utama dari penggunaan situs web ini adalah efisiensi waktu dan biaya. Pemohon tidak perlu mengantri panjang di kantor dan dapat mengurus dokumen kapan saja selama 24 jam, selama sistem online tetap online dan berfungsi baik. Keberadaan panduan dan formulir online memberikan kepastian prosedur dan mengurangi kemungkinan kesalahan pengisian data yang dapat memperlambat proses. Penggunaan platform digital ini menunjukkan bagaimana Pemerintah Kota Surabaya telah mengadopsi teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan transparansi layanan publik. Karena pengguna dapat menggunakan situs web ini daripada mengunjungi kantor secara langsung, antrian dan kerumunan berkurang, dan pengolahan dokumen diselesaikan dengan lebih cepat dan akurat. Selain itu, situs web ini berfungsi sebagai pusat informasi yang mudah diakses, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Selain itu, keberadaan situs web ini mendukung konsep tata kelola digital, yang memudahkan masyarakat untuk memenuhi kewajiban administratif terkait kegiatan pembangunan atau operasi yang mempengaruhi lalu lintas.

Inovasi layanan ini sangat positif, tetap ada tantangan yang harus dihadapi. Salah satunya adalah tingkat literasi digital yang tidak merata di seluruh lapisan masyarakat dan Beberapa kelompok masyarakat mungkin memiliki akses internet yang terbatas, perangkat yang tidak memadai, atau pengetahuan teknologi yang rendah. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah kota Surabaya untuk mendidik dan menyediakan informasi yang mudah diakses bagi semua warga, termasuk mereka yang memiliki tingkat keahlian komputer yang lebih rendah. Layanan dukungan yang dapat membantu masyarakat saat menghadapi masalah teknis, termasuk layanan konsultasi melalui *call center* atau layanan bantuan langsung, juga sangat penting. Komponen penting dari efektivitas layanan digital ini adalah pemantauan dan pemeliharaan rutin situs, yang meliputi perbaikan masalah atau gangguan.

Efektivitas penggunaan platform digital tidak hanya bergantung pada keberadaan situs web; hal ini juga bergantung pada seberapa baik desain, kemudahan penggunaan, dan kelengkapan aturan yang diterapkan. Prosedur pengajuan online yang otomatis dan transparan, dengan fitur seperti pengingat dokumen, pelacakan status pengajuan, dan sistem verifikasi yang aman, harus didukung oleh sistem yang dikembangkan. Saat mengajukan permohonan izin yang diperlukan, pengguna akan merasa lebih nyaman dan yakin jika situs web dirancang dengan baik dan mudah digunakan. Layanan hybrid, yang menggabungkan layanan digital dan tatap muka, juga merupakan pendekatan yang sangat efektif. Meskipun menggunakan platform internet untuk mempermudah prosedur administratif, masyarakat masih dapat mengunjungi secara langsung untuk konsultasi. Hal ini lebih lanjut menunjukkan bahwa layanan berkualitas harus cukup fleksibel untuk menyesuaikan diri dengan permintaan masyarakat sambil mempertimbangkan kondisi lokal dan kemajuan teknologi. Pendekatan hybrid ini memadukan keunggulan dua metode, di mana layanan digital menawarkan efisiensi dan kenyamanan, sementara layanan tatap muka memastikan kepercayaan dan kejelasan informasi. Hal ini penting karena tidak semua masyarakat memiliki akses internet yang lancar atau tingkat literasi digital yang tinggi.

Pelayanan publik Dinas Perhubungan Kota Surabaya ini memiliki keterkaitan dengan teori pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan publik, strategi komunikasi menekankan pentingnya pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan penyelenggaraan yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan maksimal atas produk, jasa, dan pengelolaan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Siola, strategi

komunikasi yang diterapkan mencakup sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, penyampaian informasi yang akurat dan lengkap, serta penanganan keluhan atau pertanyaan secara cepat dan tepat.



Gambar 3. Aspek Pelayanan Publik.

Gambar ini menggambarkan bagaimana layanan administratif terintegrasi diterapkan di area publik yang strategis dan ramah. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk keamanan, kecepatan, dan kepercayaan dalam pengelolaan dokumen penting seperti Andalalin, layanan langsung ini harus tersedia. Layanan ini bertujuan untuk memberikan layanan terbaik, seperti yang terlihat dari fasilitas seperti meja yang terorganisir dengan baik, staf yang ramah, dan informasi tertulis yang tersedia. Pembentukan layanan responsif, di mana setiap langkah dirancang untuk membuat masyarakat merasa dihargai dan dibantu, juga didukung oleh aspek teknis yang digunakan di lapangan. Evaluasi tambahan terhadap efektivitas layanan ini dapat membantu mengembangkan prosedur tentang bagaimana perubahan yang dilakukan dapat secara konsisten meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Petugas berupaya membangun hubungan positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dengan menerapkan ide-ide komunikasi persuasif yang tercantum dalam dokumen tersebut. Indikator keberhasilan layanan ini adalah kepuasan publik. Mereka percaya bahwa prosedurnya mudah dipahami dan sederhana. Selain itu, ketersediaan sistem online memberikan keyakinan bahwa masukan mereka akan diakui dan ditangani dengan profesional.

Strategi komunikasi persuasif digunakan untuk membangun hubungan yang baik antara institusi terkait dan masyarakat, sekaligus meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan konsep pelayanan publik yang menekankan pentingnya responsivitas dan empati dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tinggi akan memberikan kepuasan kepada masyarakat karena mereka secara langsung mengevaluasi pelaksanaan pelayanan yang diterima. Kepuasan masyarakat merupakan standar keberhasilan dalam administrasi negara, di mana masyarakat menginginkan

pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas (Amba dkk., 2023). Strategi komunikasi pelayanan publik yang diterapkan juga mengacu pada lima aspek penilaian kualitas pelayanan, yaitu:

Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles merujuk pada aspek fisik dari pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, seperti penampilan petugas, fasilitas, peralatan, dan sarana pendukung lainnya. Bukti fisik ini berperan penting dalam membentuk persepsi awal pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Petugas selalu hadir tepat waktu, berpenampilan rapi, dan bersikap ramah saat melayani pemohon. Semua dokumen yang diperlukan disiapkan dengan baik di booth untuk memudahkan proses pelayanan dan menjawab pertanyaan pemohon.

Reliability (Kehandalan)

Reliability adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Kehandalan mencerminkan tingkat kepercayaan pelanggan bahwa layanan akan dilakukan dengan benar dan tepat waktu sesuai komitmen. Konteks pelayanan publik, kehandalan sangat penting untuk memastikan bahwa informasi dan dokumen yang disediakan lengkap dan dapat diandalkan. Dalam meningkatkan keakuratan dalam melayani, petugas menyiapkan dokumen dan informasi yang dibutuhkan secara lengkap dan mudah diakses melalui komputer yang tersedia.

Responsiveness (Daya Tangkap)

Responsiveness mengacu pada kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Aspek ini menunjukkan seberapa tanggap dan proaktif penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan masalah pelanggan. Petugas menjawab setiap keluhan dan pertanyaan “Andalalin” dengan cepat, tanggap, dan akurat sesuai arahan yang telah diberikan.

Assurance (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, dan sikap petugas yang dapat memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan. Jaminan ini mencakup kompetensi, sopan santun, dan kemampuan untuk meyakinkan pelanggan bahwa pelayanan yang diberikan dapat dipercaya. Petugas memberikan kepercayaan kepada pemohon dengan merespon keluhan dan pertanyaan secara profesional dan disiplin sesuai aturan dan waktu yang telah ditentukan.

Empathy (Empati)

Empathy adalah perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan secara individual. Sikap empati ditunjukkan melalui komunikasi yang hangat,

pengertian terhadap kebutuhan pelanggan, serta kemampuan untuk memberikan pelayanan yang personal dan penuh perhatian. Empati membantu menciptakan hubungan yang baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Petugas menjaga hubungan komunikasi yang baik dengan pemohon melalui sikap santun, ramah, komunikatif, dan persuasif agar setiap informasi yang diberikan dapat membantu menjawab kebutuhan pemohon.

Dengan demikian, strategi komunikasi pelayanan publik yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam edukasi Andalalin di Mall Pelayanan Publik Siola memperkuat pemahaman bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada hubungan antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Teori pelayanan publik menjadi dasar penting dalam membentuk perilaku profesional dan etika pelayanan di sektor publik. Strategi komunikasi yang efektif tidak hanya membantu masyarakat memahami prosedur Andalalin, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Layanan publik di Surabaya menunjukkan kemampuan kota ini dalam menggabungkan inovasi digital dan layanan langsung dengan berhasil, terutama dengan implementasi Andalalin di Siola Mall. Prosedur yang transparan, efektif, dan ramah menunjukkan betapa berkomitmennya pemerintah dalam meningkatkan standar layanan yang diberikan kepada masyarakat. Analisis dampak lalu lintas semakin penting dalam perencanaan pembangunan kota yang berkelanjutan. Pengintegrasian platform digital dan layanan tatap muka tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Dengan mengatasi hambatan seperti literasi digital dan keandalan infrastruktur, Surabaya menunjukkan bahwa tata kelola digital yang inklusif merupakan kunci untuk pertumbuhan perkotaan yang lebih progresif dan adil.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik di bidang transportasi sangat tergantung pada penggunaan strategi komunikasi yang efektif. Program edukasi Andalalin melalui Mall Pelayanan Publik Siola menunjukkan potensi yang besar dalam meningkatkan pemahaman masyarakat serta mendukung pencapaian lalu lintas yang teratur, aman, dan berkelanjutan. Oleh sebab itu, komunikasi publik yang responsif, meyakinkan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat menjadi sangat penting untuk memperkuat kepercayaan dan kepuasan dalam layanan transportasi di daerah perkotaan. Dinas Perhubungan Kota Surabaya harus mengembangkan strategi komunikasi yang lebih interaktif serta

memanfaatkan lokasi umum seperti Siola Mall untuk meningkatkan pemahaman tentang “Andalalin”. Selain itu, adanya sistem pelayanan “Andalalin” berbasis situs web menjadi contoh nyata dari transformasi digital dalam pelayanan publik. Penggunaan teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, tetapi juga memperkuat transparansi serta akuntabilitas dalam administrasi.

Dengan mengurangi antrian fisik dan menyediakan panduan online yang jelas, Pemerintah Kota Surabaya dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja birokrasi modern. Penerapan platform ini juga mendukung konsep pengelolaan digital yang responsif terhadap kebutuhan warga kota besar. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur digital dan peningkatan pemahaman masyarakat mengenai layanan daring sangat penting untuk keberlanjutan program. Penelitian berikutnya disarankan untuk menyelidiki sejauh mana integrasi layanan digital dan komunikasi langsung dapat saling melengkapi dalam menciptakan pelayanan publik yang inklusif, adaptif, dan berfokus pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239. <https://ejournal-polnam.ac.id/index.php/JAT/article/view/1805>
- Andrean, R., Fitriyah, N., & Hairunnisa, H. (2019). Strategi komunikasi komunitas Yicamid Samarinda melalui Instagram dalam mempromosikan pariwisata Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Mulawarman*, 3. [http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/08/Jurnal%20Robby%20\(08-05-19-01-05-38\).pdf](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/08/Jurnal%20Robby%20(08-05-19-01-05-38).pdf)
- Hi'mah, L. L. (2021). *Implementasi kebijakan Mall Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 23 Tahun 2017 pada Pemerintah Kota Surabaya)* [Tesis Doktor, Universitas Brawijaya]. <https://repository.ub.ac.id/189559/1/LUKI%20LAILATUL%20HI%E2%80%99MAH.pdf>
- Isnaini, N. R., Putri, D. A., & Hariani, M. (2024). Peran aksesibilitas dan pengalaman dalam niat berkunjung kembali di Siola Surabaya. *Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(3), 55–63. <https://ejournal-nipamof.id/index.php/PPIMAN/article/view/404>
- Kirana, C. A. D. (2017). Monitoring dan evaluasi program “Surabaya Single Window” sebagai bentuk electronic government di Kota Surabaya. *Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 8(1), 43–52.
- Lianti, P. (2025). *Perancangan Mall Pelayanan Publik dengan pendekatan arsitek Andy Rahman di Kabupaten Langkat* [Tesis Doktor, Universitas Medan Area]. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/26770>

- Pambudi, A. S., & Hidayati, S. (2020). Analisis perilaku sosial pengguna moda transportasi perkotaan: Studi kasus Mass Rapid Transit (MRT) DKI Jakarta. *Bappenas Working Papers*, 3(2), 143–156. <https://pdfs.semanticscholar.org/3b05/dd7e88bafa4d1185c0021d248fd71fd8a4cc.pdf>
- Purnomo, R. A., Aviantoro, D., Santoso, A., & Astuti, I. P. (2020). *Digitalisasi pengelolaan retribusi parkir di tepi jalan umum*. Gracias Logis Kreatif. <https://books.google.com/books?id=fIPJEAQAQBAJ>
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452. <https://www.neliti.com/publications/469247/strategi-peningkatan-pelayanan-publik>
- Saleh, S. (2017). *Analisis data kualitatif*. Pustaka Ramadhan. <https://eprints.unm.ac.id/14856>
- Setiawan, G. W., Muchsin, S., & Kurniati, R. R. (2025). Penerapan E-Simpadu melalui TAM dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lumajang. *Jurnal Locus Penelitian dan Pengabdian*, 4(7), 4621–4631. <https://locus.rivierapublishing.id/index.php/jl/article/view/4481>
- Styareni, A. A. P., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi pelayanan “Joss Banget Mas” (Jemput Online Single Submission bersama instansi terkait dan malam hari bisa) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika*, 63–76. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/37660>
- Sumajouw, J., Sompie, B. F., & Timboeleng, J. A. (2013). Analisis dampak lalu lintas (Andalalin) kawasan kampus Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 3(2). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jime/article/view/4273>
- Suryadevi, R. K., & Fanida, E. H. (2020). Inovasi program Online Single Submission (OSS) dalam layanan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 8(1). <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/32574>
- Wardani, G. S. K., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Inovasi pelayanan perizinan bangunan gedung 3.0 di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(2), 52–60. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/12810>
- Zamzami, W. S. (2021). Strategi komunikasi organisasi. *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, 25–35. <https://pusdikra-publishing.com/index.php/jrssi/article/view/102>