

## Peran Komunikasi Pemerintah melalui Inovasi Kebijakan Publik *Intelligent Transport* (Transportasi Cerdas) di Kota Surabaya

Edi Wijaya<sup>1</sup>, Taqwa Sejati<sup>2</sup>, Alferdo Satya Kurniawan<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Bina Sarana Informatika; Indonesia

<sup>3</sup> Universitas Budi Luhur; Indonesia

correspondence e-mail\*, [ediwijayarochman@gmail.com](mailto:ediwijayarochman@gmail.com)

Submitted:

Revised: 01-07-2023

Accepted: 10-07-2023

Published: 07-08-2023

### Abstract

Upaya pemerintah dalam pembentukan Smart Environment di kota Surabaya adalah perwujudan dari pelaksanaan Smart City. Dengan adanya inovasi tersebut maka akan terbentuk sebuah lingkungan yang baik pada penerapan ke sumber daya manusia dan juga alam. Sasaran dari pelaksanaan program tersebut harus direncanakan dan juga direalisasikan agar manfaatnya bisa dirasakan oleh masyarakat di sana. Komunikasi pemerintah menjadi titik utama dalam suksesnya program tersebut. Karena pemerintah memiliki peran komunikator agar dapat memberikan informasi untuk masyarakat dan mengajak mereka untuk aktif pada pengembangan sumber daya yang ada di publik khususnya. Pemerintah juga harus mengurangi dampak dan kendala saat berkomunikasi dengan masyarakat, agar bisa berjalan dengan lancar dan dapat dipahami oleh masyarakat. Selanjutnya pada penelitian ini bertujuan agar mengetahui peran komunikasi oleh pemerintah kota Surabaya melalui inovasi kebijakan publik yang direncanakan demi merealisasikan program kebijakan Smart City dalam penerapannya kedalam Smart Environment agar mendapatkan hasil apakah sudah berjalan dengan baik atau terdapat kendala di dalam pelaksanaannya. Metode yang diambil dari penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi literatur.

### Keywords

Komunikasi; *Intelligent Transport*; kebijakan publik



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY NC) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

## PENDAHULUAN

Komunikasi sangat utama dijalankan khususnya pada pelayanan publik. Pesan yang akan disampaikan juga harus dengan baik dengan ditunjang oleh media komunikasi yang cepat dan tepat agar komunikasi tersebut dapat berjalan dengan lancar, karena hal itu berdampak kepada kualitas dari pelayanan publik yang akan diberikan oleh pemerintah ke masyarakat. Kekurangan dari peranan komunikasi pemerintah terhadap pelayanan publik biasanya disebabkan oleh kurangnya informasi mengenai peraturan yang akan dijalankan, semisal pada saat penyaluran bantuan sosial, dan lainnya. Lanjut, cara penyampaian atau strategi komunikasi menjadi hal yang

penting agar masyarakat merasa nyaman saat mendapatkan pelayanan publik.<sup>1</sup> Sebagai seorang komunikator atau penyelenggara pelayan publik, pemerintah wajib memiliki etos kerja yang tinggi, komunikatif terhadap informasi agar penyampaian informasi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat agar tidak terdapat kesalahpahaman atau ketidakpuasan pada saat menerima pelayanan publik. Penyampaian pesan komunikasi pemerintah belum sepenuhnya tersampaikan dengan lancar dan baik, banyak masyarakat belum paham pada saat melihat kebijakan berdasarkan standar operasionalnya, sementara itu masyarakat luas harus bisa memahami dengan baik.<sup>2</sup>

Taraf dari pelayanan publik juga sejalan dengan konsep *good governance*, di mana pelayanan publik sebagai hal utama dalam pelaksanaan *good governance* tadi, karena komponen tersebut sangat penting bagi pelayanan publik. Dengan pelayanan ke masyarakat yang baik maka akan tercipta kemudahan masyarakat mengakses dan dijalankan. Strategi komunikasi dibutuhkan di sini yang mana wajib partisipatif dengan memberikan transparansi tentang pengelolaan program kerja dan jaminan akses publik yang bagus.<sup>3</sup> Dengan strategi komunikasi yang baik dan juga keberhasilan dalam mengakomodir segala aspirasi di masyarakat pada saat proses pengambilan keputusan. Maka dari itu dengan melakukan komunikasi yang strategis maka Pemkot Surabaya dapat memberikan pelayanan publik berbasis *Smart environment* untuk warga Surabaya.

*Smart environment* merupakan salah satu instrumen dari *smart city*, di mana *smart environment* adalah sebuah konstruksi terhadap upaya pengelolaan lingkungan dengan baik agar penataan kota dapat terlaksana dengan baik dan memperhatikan keberlanjutan lingkungan seperti halnya dengan membangun akses publik fisik dan prasarana untuk masyarakat dengan mengupayakan perwujudan bangunan yang dapat berkelanjutan dan ramah lingkungan sebagai

---

<sup>1</sup> Affandi, Achmad, Djoko Suprajitno Rahardjo, Eko Setijadi, And Dan Gatot Kusrahardjo. N.D. "C I N I A Road-Map Pengembangan Intelligent Transport System Di Surabaya."

<sup>2</sup> Pamudi, Pamudi, And Erma Suryani. 2018. "Penerapan Sistem Dinamik Dalam Intelligent Transport Systems (ITS) Untuk Meningkatkan Efektifitas, Efisiensi Dan Safety (Study Kasus Dinas Perhubungan Kota Surabaya)." Jurnal INFORM 3 (1).

<sup>3</sup> Florence, Sophie, Mahasiswa Program, Studi Ilmu, Administrasi Negara, And Departemen Administrasi. N.D. "Inovasi Pelayanan Publik (Studi Tentang Surabaya Intelligent Transport System Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya)."

pendorong dari program ini.<sup>4</sup> Adanya *smart environment* ini selaras dengan teknologi pemerintahan di mana hal ini akan menghubungkan antara pihak pemerintah dengan masyarakat.<sup>5</sup> Dengan adanya hal ini masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Pemaparan tersebut selaras dengan pendapat Indrajit menjelaskan bahwasanya *electronic government* atau biasa disebut dengan teknologi pemerintah yang menyebutkan bahwa implementasi kebijakan pemerintah ditunjang dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang baik antar birokrat agar dapat menambah kinerja dari pemerintah, selain itu masyarakat juga akan mendapatkan pelayanan yang baik terkait transparansi dan penekanan akses informasi yang baik dari pemerintah.<sup>6</sup>

## METODE

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif penelitian dengan studi literatur sebagai pendekatan pada saat penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini berasal dari jurnal, berita, buku dan juga sumber-sumber tertulis agar dapat mendukung dalam memperoleh data. Maka dari itu, pengumpulan referensi pada saat menganalisis yaitu mempelajari juga diambil dari sejumlah jurnal, buku, juga dokumen online dan juga sumber data lain yang dinilai sesuai dan teruji terhadap sebuah objek kajian. Fokus pada penelitian ini mengacu pada bermacam teori atau gagasan agar dapat memecahkan permasalahan peneliti yang telah dirumuskan. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini ialah filosofis yang mengacu kepada berbagai penyusunan juga penalaran sebuah data dengan sistematis dari berbagai sudut pandang tertentu, yang dimaksud adalah sebuah sudut pandang dari penelitian terdahulu.

---

<sup>4</sup> Suryani, Erma. N.D. "Penerapan Sistem Dinamik Dalam Intelligent Transport Systems (ITS) Untuk Lebih Meningkatkan Efektifitas, Efisiensi Dan Safety (Study Kasus Dinas Perhubungan Kota Surabaya)."

<sup>5</sup> Shannon Dan Weaver , 1949 "Pengantar Ilmu Komunikasi, 1998. Jakarta, Erlangga

<sup>6</sup> Aprilia<sup>1</sup>, Icha Annisa, Aulia Sholichah, And Iman Nurshotimah<sup>2</sup>. 2022. "Peran Komunikasi Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." Vol. 13.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Definisi dan Tujuan Komunikasi

Komunikasi adalah sebuah bagian utama pada kehidupan sosial manusia. Komunikasi dapat memberikan sebuah pesan yang disalurkan oleh seorang kepada orang lain yang mana baik berupa verbal dan juga non verbal. Dengan menggunakan komunikasi maka seorang akan lebih mudah untuk mencapai sebuah tujuan dan juga dapat mengubah tingkah laku individu lain, ini dikarenakan komunikasi memiliki sifat persuasif. Secara derivasi, kata komunikasi berasal dari Bahasa latin yaitu *communication – communicates – communis opinion*. Makna dari *communication* adalah pemberitahuan atau ikut serta. *Communicatus* memiliki arti berbagi atau milik bersama. Sedangkan *communis opinion* mempunyai makna pendapat mayoritas atau umum. Harold Lasswell memaknai komunikasi sebagai maksud dengan arti siapa mengatakan apa dengan saluran apa kepada siapa dengan efek apa. Komunikasi menurut Lasswell mempunyai definisi dimana terdapat sebuah proses yang menerangkan tentang siapa, dan apa yang akan dikatakan, dengan menggunakan saluran apa, disampaikan untuk siapa, keluaran dan hasil yang didapatkan bagaimana? Selanjutnya menurut pendapat dari berbagai ahli yang mengatakan bahwa komunikasi merupakan bentuk hubungan dari seorang yang saling mengajak satu dengan yang lain, baik telah terencana ataupun belum terencana. Pada hal ini tidak terbatas dengan wujud komunikasi verbal, namun ke dalam bentuk non verbal seperti sebuah ekspresi dengan menggunakan media teknologi, juga seni ataupun gambar, dan lainnya.

Shannon dan Weaver berpendapat mengenai komunikasi yang mana di dalam tertera sangat jelas di mana komunikasi memiliki sifat mempersuasi. Hal ini sejalan dengan pernyataan oleh Aristoteles mengenai tujuan dari komunikasi adalah bersifat memengaruhi, pada hal tersebut seorang komunikator berusaha mengajak agar komunikannya bisa masuk ke pada sudut pandang yang ada pada dirinya. Selain dari komunikator, komunikan, dan pesan yang disampaikan, terdapat juga hal yang sangat penting lainnya juga harus diamati pada komunikasi selain saluran. Saluran adalah sebuah perantara pesan oleh komunikator supaya sampai kepada komunikan, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Proses dari penyaluran pesan tersebut melewati perantara yang menjadi kunci khususnya seorang birokrat dalam hal ini agar dapat menyampaikan program kerja atau rencana pelayanan publik apa yang akan diberikan kepada masyarakat.

## **Komunikasi Pemerintah**

Komunikasi adalah sebuah proses untuk menyampaikan pesan baik secara langsung atau tidak langsung, non verbal ataupun verbal oleh individu satu untuk individu yang lain agar dapat mencapai sebuah tujuan. Pemerintah merupakan sebuah badan, organisasi dan, perangkat negara dan aparatur negara yang melakukan berbagai kegiatan yang memiliki tujuan agar dapat mencapai tujuan negara sesuai UU yang berlaku. Komunikasi dari pemerintah yaitu melalui proses sebuah ide, skema, dan juga pendapat pemerintah terhadap masyarakat dengan tujuan agar pemerintah dapat mencapai tujuannya dalam mengelola birokrasi. Komunikasi oleh pemerintah dalam hal ini memiliki tujuan yaitu pemerintah sebagai komunikator, dan komunikannya berarti masyarakat. Tetapi, hal tersebut dapat terbalik, masyarakat bisa menjadi komunikator pada saat memberikan pendapat kepada pemerintah dan pemerintah sebagai komunikan agar bisa menjabarkan apa yang akan diharapkan oleh masyarakat. Pada hal tersebut, pemerintah juga harus bisa memenuhi keinginan dari masyarakat yaitu harus mematu-matut sesuai dengan aturan yang dijalankan. Komunikator penting pada saat berkomunikasi, dengan demikian komunikator pemerintah akan dapat menentukan keberhasilan pada saat melakukan komunikasi. Selain itu, komunikasi dari pemerintah harus juga dapat beradaptasi dari yang sebelumnya government yang sekarang menjadi governance. Maka dari itu, akan terjadi sebuah komunikasi dan persuasi yang memberikan berbagai informasi kepada masyarakat secara luas agar bisa mengawasi jalannya birokrasi dan kebijakan pemerintah.

Pada hal yang lain, manfaat dari komunikasi oleh pemerintah ialah sebagai berikut. a) menyampaikan sebuah informasi untuk masyarakat secara luas, b) menjabarkan dan mensupport keputusan yang akan diambil, c) menjaga nilai-nilai lalu memperkenalkan kegiatan yang dapat dipertanggungjawabkan, d) membantu dialog antar sebuah Lembaga dan juga masyarakat. Selain itu, terdapat gangguan yang akan dihadapi oleh pemerintah. Selain itu, kendala yang akan dihadapi oleh pemerintah menurut Simon, Smithburg, juga Thomson dari buku Pegangan Komunikasi Administratif sudah menulis berbagai hambatan akan komunikasi pemerintah seperti a) halangan penggunaan Bahasa. Di mana komunikasi bisa terganggu karena penerima pesan memakai kata-kata yang kurang pas atau tidak bisa dipahami. b) sistem koordinat, yang mana setiap individu mempunyai kerangka acuan yang berbeda maka dapat mempengaruhi efisiensi pesan yang akan disampaikan. c) Kontradiksi status, hal tersebut berkaitan dengan halangan terhadap model organisasi komunikasi yang telah diadopsi oleh pemerintah daerah. d) Lokasi

Geografis, lokasi geografis mempunyai jangkauan yang jauh diantara pemerintah dan juga masyarakat bisa menghambat komunikasi oleh pemerintah. e) Asilum terhadap pengagas, hal ini mengacu kepada kesediaan dari komunikator kepada komunism. f) tekanan kerja lain. Tekanan yang dialami pada saat bekerja bisa mengakibatkan kehilangan keutamaan pada saat mengirim juga menerima pesan. g) Pembatasan yang sengaja pada saat proses komunikasi.

### **Keterkaitan Komunikasi Pemerintah kepada Pelayanan Publik Demi Melancarkan Program *Intelligent Transport* di kota Surabaya.**

Banyak kegiatan dan keperluan dari masyarakat di zaman sekarang akan pelayanan publik yang berlaku efektif maka semakin dibutuhkan. Tanggung jawab pemerintah akan hal tersebut harus bisa mempertimbangkan berbagai macam permasalahan khususnya terkait dengan sistem dari pelayanan publik di dalam masyarakat agar dapat menghasilkan keluaran yang baik terhadap kepentingan umum akan pelayanan publik di suatu daerah. Pada hal ini, pemerintah sebagai komunikator harus bisa memberikan gagasan untuk masyarakat guna mencapai tujuan pembangunan di suatu daerah. Tetapi, pemerintah juga bisa menjadi komunikan demi memantau segala kekurangan atau saran dari masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri. Pemerintah diharapkan dapat memaparkan juga cekatan terhadap berbagai persoalan tersebut. Hal ini juga harus ditekankan bahwa tidak ada batasan di antara pemerintah dan masyarakat yang akan menghambat daripada proses komunikasi itu.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik juga harus bisa adil terhadap seluruh komponen di masyarakat dan tidak boleh berpihak kepada segelintir kelompok tertentu, tentunya pemerintah sendiri telah berupaya agar dapat mengatur jalannya proses komunikasi ke seluruh *stake holder* agar dapat mengkorelasikan program terhadap tata kelola pemerintah yang baik atau *good governance* menggunakan komunikasi yang baik terhadap pelayanan publik tersebut. Dengan demikian, maka terjadi pelayanan publik yang baik yang bisa menghasilkan kesejahteraan kedalam kegiatan masyarakat di lingkungannya. Tentunya Kembali lagi dibutuhkan komunikasi oleh pemerintah yang harus diterapkan dengan selalu mendengar aspirasi mengenai keluhan atau ketidakpuasan oleh masyarakat kepada penerapan sistem pelayanan publik agar segera bisa teratasi secara terangsor. Komunikator lainnya dan juga pemerintah secara khususnya harus bisa mendengarkan aspirasi-aspirasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang akan dan sudah dijalankan atau direncanakan. Selanjutnya, pemerintah juga wajib mengajak masyarakat agar

dapat ikut serta terhadap upaya mengawasi jalannya pelayanan publik tersebut. Pada hal ini, masyarakat wajib terlibat kedalam setiap proses terhadap perumusan kebijakan dan juga pengambilan kebijakan publik, karena di dalam perumusan kebijakan tersebut terdapat saran dari masyarakat agar mereka bebas berpendapat supaya kepentingan umum bisa terakomodir dan kebijakan bisa terakusisi dengan baik oleh pemerintah secara bersama, jadi bukan menggunakan keputusan sepihak saja yang mana menguntungkan golongan tertentu saja, maka hal ini termasuk strategi komunikasi pemerintah yang didasari prinsip demokrasi.

Informasi yang diberikan pemerintah ke masyarakat secara luas harus bisa menjelaskan dengan rinci terhadap kebijakan-kebijakan yang akan dilaksanakan, sampai masyarakat mendapatkan keterbukaan informasi atas pengelolaan pelayanan publik itu sendiri agar dapat berjalan dengan baik jika mereka merasa puas dan tidak ada tuntutan yang lain. Maka dari itu, sangat jelas dikatakan bahwa komunikasi strategis oleh pemerintah erat sekali kaitannya dengan proses pelayanan publik di negara Indonesia. Agar sesuai dengan harapan, demi terwujudnya keefektifitasan terhadap layanan publik maka, komunikasi strategis sangat dibutuhkan oleh pemerintah.

Maka dari itu Pemerintah kota Surabaya sesuai dengan Menpan Nomor 19 tahun 2016 di dalam kadar pembaharuan inovasi layanan publik memanfaatkan pemakaian teknologi komunikasi dan informasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Maka diciptakan pengaplikasian sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menyatu kedalam prosedur e-government pada bidang lalu lintas yaitu dengan *Surabaya Intelligent Transport System (STIS)*. Penerapan dari STIS merupakan kerjasama antara Pemkot Surabaya dan juga Dinas Perhubungan kota Surabaya. Kriteria dari inovasi tersebut adalah memperkenalkan STIS sebagai gagasan untuk kontrol manajemen transportasi sebagai penyelesaian masalah di lalu lintas.

Selain itu di dukung dengan Peraturan dari Walikota Surabaya dengan no 42 di Tahun 2011 mengenai tugas juga fungsi dari Dinas Kota Surabaya yaitu di dalam pasal 146 dengan wewenang dan juga agar melaksanakan kepentingan pemerintah daerah dengan didasarkan basis ekonomi lalu bantuan kebidang perhubungan. Sedangkan untuk fungsinya ada lima, pertama ialah merumuskan sebuah kebijakan secara teknis pada bidang perhubungan, yang kedua implementasi terhadap kepentingan pemerintah terhadap pelayanan publik, yang ketiga penguatan juga implementasi tugas yang mana telah dijelaskan di atas, yang keempat pengelolaan ketatausahaan Dinas dan yang kelima adalah pelaksanaan layanan di mana telah

dilimpahkan oleh kepala daerah sejalan dengan tugas pokok juga fungsi yang dimiliki. Dari hal tersebut maka Dinas Perhubungan memberikan pelayanan dengan membangun sebuah sistem teknologi yang terdiri dari berita, sistem komunikasi, kontrol dan pemeriksaan juga proses komputerisasi agar dapat menghasilkan sebuah jaringan informasi yang kemudian dikenal dengan *Intelligent Transport System*.

Tujuan dari adanya *Intelligent Transport System* di antaranya untuk, mempermudah mendapatkan informasi, mempermudah transaksi, peningkatan sarana dan juga prasarana, mengurangi kemacetan lalu lintas ataupun antrian kendaraan, meningkatkan kenyamanan juga keamanan, pengurangan polusi terhadap lingkungan seperti suara dan juga udara juga mengefesienkan pengelolaan penggunaan transportasi.

### **Penerapan Progam *Intelligent Transport* (Transportasi Cerdas)**

Surabaya telah berhasil mengembangkan *Surabaya Intelligent Transport System (STIS)* yang merupakan bagian dari Adaptive Traffic Control System (ATCS). Strategi kota Surabaya pada RPJM atau Rencana Pembangunan Jangka Menengah di mana yang salah satunya fokus terhadap pengaturan transportasi dengan peningkatan prosedur administrasi dan manajemen, menghasilkan keselarasan segala jaringan. Selanjutnya juga pembangunan prasarana dan sarana di kota Surabaya melalui pengembangan terhadap system transportasi yang dapat menjadi angkutan masal bagi masyarakat

Selain itu *Surabaya Intelligent Transport System (STIS)* yang berada di simpangan lampu traffic light di jalan dengan tujuan agar dapat mengatur jalannya arus lalu lintas di Surabaya seiring dengan peningkatan dari jumlah kendaraan. Maka permasalahan utama yang dihasilkan adalah kemacetan yang pada biasanya terdapat pada persimpangan jalan raya. Dengan adanya *traffic light* pada lalu lintas di setiap kondisi dapat membantu dan memperlancar aliran kendaraan, namun disuatu kondisi seperti jam kerja atau jam sibuk akan menimbulkan kemacetan yang luar biasa. Kemacetan tersebut dikarenakan lamanya dari pengaturan waktu *traffic light* lalu lintas yang ada, selain itu masih memakai waktu pada kondisi lalu lintas yang normal. Maka berakibat terjadinya penumpukan dari jumlah kendaraan dalam salah satu persimpangan yang rentan akan terjadinya kemacetan.

Maka dari itu tujuan dari penerapan *Surabaya Intelligent Transport System (STIS)* adalah untuk mempermudah kerja dari dinas perhubungan untuk dapat mengatur *traffic light* di setiap



jalur atau simpangan yang ada di Surabaya. Dengan menggunakan sistem tersebut juga akan mengurangi dampak buruk akibat *human error* saat berada di jalan raya. Sistem tersebut memberikan kemudahan dan keamanan di kota Surabaya dalam melakukan manajemen transportasi yang akan memberikan data dan juga informasi tentang perubahan pada kondisi lalu lintas mengenai tingkat kepadatan kendaraan, pemantauan wilayah. Sehingga bisa dilakukan upaya pengaturan nyala lampu lalu lintas secara otomatis dan juga adaptif pada setiap jalur lalu lintas.

*Surabaya Intelligent Transport System (STIS)* di Surabaya melakukan pemanfaatan dengan menggunakan kamera CCTV sebagai sarana monitoring di kondisi jalan raya dan juga dapat diaplikasikan sebagai detektor dari kepadatan di jalan raya. Kamera CCTV tersebut mempunyai dua model: Statis, dan juga dinamis. Model tersebut dapat dikendalikan dengan jarak jauh untuk bergerak baik ke kanan, maupun ke kiri. Kelebihan dari pengelolaan CCTV statis di Surabaya tersebut adalah kemampuannya yang bisa sebagai pendeteksi, yaitu sistem cerdas yang dapat mengeluarkan sinyal apabila terdapat kecelakaan, mobil mogok, dan parkir liar disekitar area tersebut. Selain itu dapat mendukung manajemen transportasi di Surabaya yang menggunakan pemanfaatan dari Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Sensor, kontrol dan juga komputerasi dari sitem SITS dapat terhubung langsung dengan CCROM. CCTV tersebut terkontrol dan dipantau selama 24 jam. Dalam sistem tersebut mampu bekerja dengan menggunakan input kamera dan juga sensor. Input tersebut yang selanjutnya diolah di ruang kontrol oleh operator, lalu dari input tersebut dapat berupa pengaturan dari *traffic light* secara *real time* berdasarkan kondisi di jalan raya saat itu, dan juga upaya untuk optimalisasi arus lalu lintas secara total di kota Surabaya.

## KESIMPULAN

Peran komunikasi pemerintah kota Surabaya melalui inovasi kebijakan *public intelligent transport* merupakan hasil dari komunikasi strategis dengan melaksanakan program yang sudah dirancang dan diatur oleh peraturan yang berlaku dengan hasil yaitu penggabungan dari teknologi di bidang elektronika, komputer dan juga telekomunikasi yang dipadukan dengan menggunakan prinsip manajemen strategi untuk meningkatkan fungsi transportasi secara menyeluruh. Dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan publik. Sehingga masyarakat dapat mengakses lalu lintas maupun cuaca dalam satu aplikasi saja atau bisa juga mengunjungi website,

Facebook, Twiter dan juga Instagram dari Surabaya *Intelligent Transport System*.

Namun perlu diingat bahwasanya setiap sistem yang dipergunakan memiliki dampak pada saat diterapkan hal itu pun bisa terjadi pada Surabaya *Intelligent Transport System* hal ini karena penggunaan teknologi yang canggih dan sangat bergantung dengan listrik dan juga sinyal jadi kapanpun bisa terjadi gangguan sehingga membutuhkan waktu untuk memperbaiki jika ada kerusakan yang ada. Maka pemerintah kota harus bisa mengkoordinir berbagai pihak terkait agar komunikasi dan pelaksanaan dari program tersebut dapat berjalan dengan baik.

## REFERENSI

- Affandi, Achmad, Djoko Suprajitno Rahardjo, Eko Setijadi, And Dan Gatot Kusrahardjo. N.D. "C I N I A Road-Map Pengembangan *Intelligent Transport System Di Surabaya*."
- Aprilia<sup>1</sup>, Icha Annisa, Aulia Sholichah, And Iman Nurchotimah<sup>2</sup>. 2022. "Peran Komunikasi Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." Vol. 13.
- Baharudin Noveriyanto, Komunikasi, Laila Chairun Nisa, Achmad Sofian Bahtiar, Baharudin Noveriyanto, And Program Magister. 2018. "E-Government Sebagai Layanan E-GOVERNMENT SEBAGAI LAYANAN KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA SURABAYA (Studi Kematangan E-Government Sebagai Layanan Komunikasi Government To Government, Government To Citizen, Government To Business)." Vol. 11. Profetik Jurnal Komunikasi.
- Florence, Sophie, Mahasiswa Program, Studi Ilmu, Administrasi Negara, And Departemen Administrasi. N.D. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Surabaya *Intelligent Transport System Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya*)."
- Pamudi, Pamudi, And Erma Suryani. 2018. "Penerapan Sistem Dinamik Dalam Intelligent Transport Systems (ITS) Untuk Meningkatkan Efektifitas, Efisiensi Dan Safety (Study Kasus Dinas Perhubungan Kota Surabaya)." *Jurnal INFORM* 3 (1). <https://doi.org/10.25139/Ojsinf.V3i1.570>.
- Sahira, Delia Fahriana, And Suci Megawati. N.D. "Efektivitas Pengawasan Lalu Lintas... EFEKTIVITAS PENGAWASAN LALU LINTAS MELALUI SURABAYA INTELLIGENT TRANSPORT SYSTEM (SITS) DI KOTA SURABAYA."
- Shannon Dan Weaver , 1949 "Pengantar Ilmu Komunikasi, 1998. Jakarta, Erlangga
- Suryani, Erma. N.D. "Penerapan Sistem Dinamik Dalam Intelligent Transport Systems (ITS) Untuk

*Lebih Meningkatkan Efektifitas, Efisiensi Dan Safety (Study Kasus Dinas Perhubungan Kota Surabaya)."*