El Madani: Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam
Vol. 7 No. 01 Tahun 2026
ISSN: 2620-5998 (Print) 2721-7167 (Online)

EL MADANI
Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam

Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Lalu Lintas Kabupaten Lampung Utara

Rizky Putry Nelsya

Universitas Muhammadiyah Kotabumi, Indonesia

(e-Mail: rizkyputrynelsya28@gmail.com)

DOI: https://doi.org/10.53678/x76rt682

Abstrak

Komunikasi pelayanan publik berperan penting dalam mendukung efektivitas pelayanan lalu lintas melalui penyampaian informasi, koordinasi, dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Komunikasi yang efektif diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal. Penelitian ini berfokus pada komunikasi pelayanan publik yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan lalu lintas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, sedangkan informan ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* yang melibatkan pimpinan, petugas pelayanan lalu lintas, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui pengelompokan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan temuan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Penyampaian informasi dilakukan secara langsung maupun melalui media sosial untuk memperkuat komunikasi dua arah dengan masyarakat. Kendala yang dihadapi kepadatan lalu lintas, keterbatasan waktu petugas, dan penyebaran informasi yang belum merata. Upaya yang dilakukan meliputi penguatan koordinasi antarpetugas, peningkatan komunikasi langsung dengan masyarakat, serta optimalisasi media sosial sebagai sarana penyebaran informasi. Komunikasi pelayanan publik yang dilaksanakan secara terencana dan partisipasif berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan lalu lintas serta menjadi masukan bagi pengembangan pelayanan publik di bidang transpostasi.

Kata Kunci:
Komunikasi Pelayanan Publik, Pelayanan Lalu Lintas, Dinas Perhubungan.

Abstract

Public service communication plays an important role in supporting the effectiveness of traffic services through the dissemination of information, coordination, and interaction between the government and the community. Effective communication is expected to improve service quality so that public needs can be fulfilled optimally. This study focuses on public service communication implemented by the Department of Transportation of North Lampung Regency in an effort to improve the quality of traffic services. This study employed a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, while informants were selected using purposive sampling, involving agency leaders, traffic service officers, and community members as service users. Data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing based on the findings. The results show that public service communication is carried out through the stages of planning, organizing, implementation, and evaluation. Information is delivered both directly and through social media to strengthen two-way communication with the community. The main challenges include traffic congestion, limited time for officers, and the uneven dissemination of information. To address these challenges, the Department of Transportation strengthened coordination among officers, enhanced direct communication with the community, and optimized the use of social media as a medium for information dissemination. The findings indicate that public service communication implemented in a planned and participatory manner contributes to improving the quality of traffic services and provides valuable input for the development of public services in the transportation sector.

Keywords:

Public Service Communication, Traffic Service Quality, Transportation Agency.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan layanan pemerintah berupa barang maupun jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Purba, 2023). Tujuannya adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh haknya sebagai warga negara. Keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada pelaksanaan program, tetapi juga pada komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui komunikasi yang baik, informasi dapat dipahami dengan jelas, kepercayaan masyarakat dapat dibangun, dan partisipasi masyarakat dapat ditingkatkan.

Keberhasilan pelayanan publik ditentukan oleh komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga oleh komunikasi di dalam organisasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja pemerintah yang responsif dan bertanggung jawab (Khaidir Ali & Rafieqah Nalar Rizky, 2024). Menurut Daud (2023), komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran informasi untuk membangun koordinasi sehingga setiap anggota memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan (Daud, 2023:37).

Dalam perspektif Islam, komunikasi tidak hanya menekankan pada penyampaian informasi, tetapi juga etika dalam bertutur kata. Hal tersebut tercemin dalam prinsip qaulan sadida (perkataan yang benar), dan qaulan ma'rufa (perkataan yang baik dan dapat diterima masyarakat). Nilai-nilai tersebut menjadi landasan dalam mewujudkan komunikasi pelayanan publik yang efektif pada masyarakat.

Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan lalu lintas, meliputi pengelolaan, pengawasaan, dan pengaturan lalu lintas untuk mewujudkan kondisi yang aman, tertib, dan lancar (Gunawan dkk, 2019). Selain itu, instansi ini juga memberikan edukasi keselamatan berkendara dan memanfaatkan media sosial untuk menyampaikan informasi pelayanan dan edukasi keselamatan lalu lintas kepada masyarakat.

Gambar 1

Kegiatan Pengaturan Lalu Lintas Oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara



Sumber: Instagram @dishub_lampura24

Meskipun Dinas Perhubungan telah melakukan berbagai upaya komunikasi, kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam mematuhi peraturan lalu lintas masih belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan belum sepenuhnya mendorong kepatuhan masyarakat. Padahal, partisipasi masyarakat

merupakan unsur penting dalam pelayanan publik karena masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga terlibat dalam pelaksanaan dan evaluasi kebijakan (Nababan, 2020). Oleh karena itu, efektivitas komunikasi pelayanan publik perlu terus ditingkatkan agar tujuan pelayanan lalu lintas dapat tercapai secara optimal.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi saja belum cukup untuk meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan lalu lintas. Oleh karena itu, komunikasi perlu dilakukan secara dua arah agar masyarakat dapat menyampaikan tanggapan, saran, dan masukan. Menurut James E. Grunig dan Todd Hunt, komunikasi dua arah bertujuan membangun hubungan yang seimbang antara pemerintah dan masyarakat (Rahmadani & Gusti Aji, 2022). Sejalan dengan itu, Rowe dan Frewer menyatakan bahwa partisipasi masyarakat mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, komunikasi dua arah menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan lalu lintas.

Teori sosial digunakan sebagai landasan analisis karena memandang organisasi sebagai suatu sistem yang saling berhubungan dan bergantung untuk mencapai tujuan bersama (Daud, 2023:71). Dalam teori ini, komunikasi menjadi penghubung antara pemerintah dan masyarakat melalui penyampaian informasi, koordinasi, dan umpan balik sehingga mendukung kualitas pelayanan (Erllin Della Nurica1,dkk 2026). Dalam penelitian ini, Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara dipandang sebagai bagian dari sistem pemerintahan daerah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam mendukung keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas (Handayani, 2024).

Penelitian mengenai komunikasi pelayanan publik telah banyak dilakukan, tetapi kajian yang mengangkat pelayanan lalu lintas di Dinas Perhubungan masih terbatas. Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kajian tersebut melalui analisis komunikasi pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada komunikasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan lalu lintas di Kabupaten

Lampung Utara. Rumusan masalah meliputi bagaimana proses komunikasi pelayanan publik, bagaimana pola komunikasi antara instansi dengan masyarakat, dan hambatan dalam pelaksanaannya. Penelitian ini bertujuan mengkaji proses komunikasi pelayanan publik, menganalisis pola komunikasi dengan masyarakat, dan mengidentifikasi hambatan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan lalu lintas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan komunikasi pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara serta menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan lalu lintas.

Tinjauan Pustaka

Berdasarkan penelitian terdahulu menjelaskan bahwa komunikasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. (Winda Ersa Putri, 2025) menjelaskan bahwa efektivitas kebijakan publik dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam membangun komunikasi dengan masyarakat. Sementara itu, (Nababan, 2020) menyatakan bahwa komunikasi yang terstruktur dan responsif dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan (Pradhana dkk., 2023) menunjukkan bahwa koordinasi, penyampaian informasi, dan kerja sama antarpetugas mendukung pelayanan publik. Namun, penelitian tersebut masih membahas komunikasi pelayanan publik secara umum. Kajian yang menggunakan perspektif Teori Sistem Sosial pada Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan Teori Sistem Sosial untuk menganalisis komunikasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan lalu lintas.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.. Menurut John W. Creswell, penelitian kualitatif merupakan pendekatan untuk memahami dan menggali makna pengalaman individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial (Creswell, J. W., 2013:4). Pendektan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mengenai proses komunikasi pelayanan publik yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara dalam mendukung peningkatan pelayanan lalu lintas.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara. Sumber data terdiri atas data primer melalui wawancara dengan informan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan lalu lintas, dan data sekunder dari dokumen, laporan, serta literatur yang relevan. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, berdasarkan pengetahuan dan pengalaman terkait fokus penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri atas:

1) Informan kunci berjumlah dua orang yang dipilih karena memiliki kewenang,pengetahun dan peran langsung dalam pelaksanaan komunikasi pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara, yaitu:
    a. Yovita Agustina, S.T., QRMA – Sekretaris Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara.
    b. Median Puter, A.MD.PKB., S.E – Kepala Seksi Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara.
2) Informan pendukung berjumlah lima orang, yaitu masyarakat Kabupaten Lampung Utara sebagai pengguna layanan. Informan dipilih untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman dan penilaian masyarakat terhadap komunikasi pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan lalu lintas, wawancara untuk memperoleh informasi mengenai proses komunikasi pelayanan publik, sedangkan dokumentasi menjadi data pendukung penelitian.

Analisis data menggunakan model interaktif dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman yang meliputi redukasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Creswell,2013). Analisis dilakukan sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai agar memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai komunikasi pelayanan publik dalam mendukung kualitas pelayanan lalu lintas.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam penyediaan layanan transportasi dan pengaturan lalu lintas untuk mendukung kelancaran mobilitas masyarakat. Instansi ini bertanggung jawab mewujudkan kondisi lalu lintas yang aman melalui berbagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam Teori Sistem Sosial, Dinas Perhubungan dipandang sebagai sistem yang berinteraksi dengan lingkungan, di mana setiap unsur saling berkaitan dalam menjalankan fungsi organisasi. Pelayanan tidak hanya bergantung pada tugas internal, tetapi juga pada komunikasi, pertukaran informasi, dan umpan balik masyarakat yang memengaruhi kinerja organsasi.

Seiring perkembangan zaman dan teknologi, pengembangan sumber daya manusia penting untuk meningkatkan efektivitas kinerja organisasi (Suherman & Syahputra, 2024). Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara dipandang sebagai sistem yang terdiri dari komponen saling berhubungan. Kebutuhan masyarakat menjadi masukan yang dikelola melalui koordinasi dan pertukaran informasi antarbidang, kemudian menghasilkan pelayanan lalu lintas yang lebih optimal. Setiap bagian organisasi saling bergantung dan perlu berkoordinasi, sementara umpan balik masyarakat menjadi dasar perbaikan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara berlokasi di Kecamatan Kotabumi, Kabupaten Lampung Utara. Lokasi ini menjadi pusat pelayanan transportasi dan lalu lintas bagi masyarakat di wilayah tersebut. Instansi ini memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat sekaligus menjaga ketertiban dan kelancaran arus lalu lintas. Selain itu, lokasi kantor yang berada di pusat wilayah pemerintahan agar memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan pelayanan yang berkaitan dengan bidang perhubungan.

Gambar 2

Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara



Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2026

Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara bertanggung jawab dalam pelaksanaan urusan perhubungan untuk mewujudkan transportasi yang aman, tertib, dan nyaman. Dalam pelayanan publik, instansi ini menjalankan peran interpersonal, informasional, dan pengambilan keputusan. Peran interpersonal berfokus pada koordinasi dan kerja sama, peran informasional pada penyampaian informasi dan kebijakan, sedangkan peran pengambilan keputusan pada penetapan dan pelaksanaan aturan dalam pelayanan lalu lintas (Roge dkk., 2026). Ketiga peran ini menjadi proses internal yang menjaga keteraturan dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Dinas Perhubungan memiliki fungsi pengawasan dalam menetapkan dan menerapkan aturan serta standar operasional pelayanan transportasi dan lalu lintas untuk menciptakan sistem yang tertib, aman, dan dipercaya masyarakat (Utomo et al., 2025). Fungsi tersebut berjalan melalui mekanisme pengaturan dan pengawasan lalu lintas, pengendalian angkutan jalan, serta pelayanan transportasi. Selain itu, masukan berupa kondisi lalu lintas masyarakat dikelola melalui koordinasi antarbidang, menghasilkan keluaran berupa keteraturan, keselamatan, dan kelancaran lalu lintas, sedangkan umpan balik masyarakat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan pelayanan.

Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara juga memanfaatkan media sosial untuk menyampaikan informasi pelayanan lalu lintas, pengaturan jalan, dan sosialisasi keselamatan berkendara. Menurut Van Dijk, media sosial memungkinkan terjadinya interaksi dan komunikasi antarpengguna agar saling berinteraksi (Maulvi et al., 2023).

Struktur organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara dibentuk untuk mendukung koordinasi kerja dan pelaksanaan pelayanan publik di bidang transportasi dan lalu lintas. Struktur organisasi menggambarkan pembagian peran dan tanggung jawab setiap komponen sesuai dengan fungsi dan bidangnya (Daud, 2023:88). Hubungan antarkomponen tersebut memungkinkan koordinasi dan pertukaran informasi berjalan secara terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam pelayanan publik, Dinas Perhubungan juga memanfaatkan komunikasi langsung dan media sosial sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat sehingga mendukung interaksi antara organisasi dan lingkungan.

Struktur organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara terdiri atas sekretariat, berbagai bidang, dan unit pelaksana dengan tugas serta fungsi masing-masing. Struktur tersebut dipimpin oleh Kepala Dinas yang bertugas memimpin, mengkoordinasikan, dan mengawasi pelaksanaan tugas serta bertanggung jawab atas program kerja di bidang lalu lintas (Daud, 2023:89). Pembagian tugas ini menunjukkan setiap bagian memiliki fungsi yang berbeda, tetapi saling bergantungan dan berkoordinasi dalam pelayanan, pengawasan, pengaturan lalu lintas, serta penyampaian informasi kepada masyarakat sehingga organisasi dapat menjalankan fungsinya secara efektif.

Gambar 3

Struktur Organisasi Dinas Perhubungan



Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2026

Selain itu, struktur organisasi juga berperan penting dalam mendukung proses komunikasi internal antarpegawai maupun komunikasi eksternal dengan masyarakat. Komunikasi yang baik antarbagian di Dinas Perhubungan Kabupaten

Lampung Utara membantu mempercepat koordinasi dalam penyampaian informasi lalu lintas dan pelaksanaan pelyanan kepada masyarakat.

Berdasarkan tugas dan fungsi tersebut, komunikasi menjadi unsur penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan pada proses komunikasi, pola komunikasi, dan hambatan komunikasi dalam pelayanan lalu lintas.

A. Proses Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara

Komunikasi dalam pelayanan lalu lintas merupakan salah satu faktor penting yang berperan dalam mendukung kelancaran mobilitas masyarakat serta efektivitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara. Komunikasi antara pimpinan, pegawai, dan masyarakat mendukung penyampaian informasi, koordinasi kerja, dan pelaksanaan pelayanan. Hubungan tersebut menunjukkan adanya interaksi antarkomponen yang saling memengaruhi sehingga pelayanan bergantung pada koordinasi, pertukaran informasi, dan umpan balik masyarakat. Melalui komunikasi yang efektif, informasi dapat dipahami dengan baik, sedangkan masukan masyarakat menjadi dasar perbaikan pelayanan lalu lintas.

Secara umum, komunikasi pelayanan publik merupakan proses interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui penyampaian informasi untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Irawan et al., 2025:3). Dalam pelaksanaannya, komunikasi berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, koordinasi, serta umpan balik. Proses tersebut memungkinkan kebutuhan dan tanggapan masyarakat menjadi dasar evaluasi serta penyempurnaan pelayanan agar tetap sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Kemampuan menjalin komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menghambat penyampaian informasi,

menurunkan kualitas pelayanan, dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat (Wahyono & Aditia, 2022). Oleh karena itu, komunikasi yang jelas dan terbuka menjadi aspek penting agar tujuan pelayanan dapat tercapai secara optimal.

> *"Untuk memastikan masyarakat memahami informasi, kami menyampaikan aturan dan kebijakan melalui media sosial resmi Dinas Perhubungan agar lebih mudah diakses dan dipahami"* (Median Putera, A.Ma,PKB, S.E,.Bapak Kasi Lalu lintas Dinas Perhubungan, 25 Mei 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa media sosial dimanfaatkan sebagai penyebaran informasi pelayanan, aturan, dan kebijakan kepada masyarakat sehingga informasi lebih mudah diterima dan dipahami. Media sosial juga membuka ruang interaksi antara Dinas Perhubungan dan masyarakat melalui tanggapan, pertanyaan, serta masukan yang dapat digunakan untuk menyempurnakan pelayanan. Dengan demikian, media sosial berperan penting dalam mendukung efektivitas komunikasi pelayanan public di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara.

Proses komunikasi pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Setiap tahapan tersebut saling berkaitan dalam mendukung efektivitas komunikasi pelayanan. Perencanaan menjadi tahap awal dalam menentukan strategi dan media penyampaian informasi kepada masyarakat. Keterkaitan antartahapan tersebut menunjukkan bahwa setiap proses saling memengaruhi sehingga apabila salah satu tahapan tidak berjalan dengan baik, efektivitas pelayanan juga akan terdampak.

1. Perencanaan Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara

Perencanaan komunikasi yang efektif penting bagi instansi pemerintah untuk membangun hubungan, citra dan kepercayaan masyarakat (Wijaya et al., 2026). Melalui perencanaan yang matang, informasi dapat disusun secara sistematis dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara menyusunan pesan, menentukan sasaran, dan memilih media agar informasi pelayanan lalu lintas dapat diterima dan dipahami dengan mudah oleh masyarakat.

Hal ini juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan terkait perencanaan di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara.

> *"Di Dinas Perhubungan ada bidang lalu lintas, TSP, dan angkutan. Masing-masing bidang memiliki tugas yang berbeda. Bidang lalu lintas berkomunikasi dengan masyarakat di jalan raya, bidang TSP menangani perlintasan kereta api, sedangkan bidang angkutan melayani masyakat pengguna trayek dan angkutan sekalah" (Yovita Agustina, S.T, QRMA, Ibu Sekretaris Dinas Perhubungan Lampung Utara, 22 Mei 2026).*

Dari hasil wawancara, pembagian tugas yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara bertujuan agar penyampaian informasi kepada masyarakat dapat dilakukan secara lebih terarah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan komuniksdi tidak hanya mencakup penyusunan pesan dan penentuan sasara, tetapi juga pengaturan peran di setiap bidang sehingga pelaksanaan komunikasi ini dapat berjalan secara efektif dan tepat sasaran .

Selain melalui pembagian tugas, perencanaan komunikasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara juga didukung oleh koordinasi dan rapat antara pimpinan dan pegawai. Kegiatan ini bertujuan menyelaraskan program kerja serta pelaksanaan tugas setiap bidang. Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi menghubungkan setiap bagian organisasi sehingga informasi dapat diselaraskan sebelum disampaikan kepada masyakarat dan tujuan pelayanan dapat tercapai secara efektif.

Gambar 4

Rapat Koordinasi Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara



Sumber: Instagram @dishub_lampura24, 2026

Pada gambar tersebut, rapat koordinasi yang melibatkan pimpinan dan seluruh bidang menunjukkan adanya perencanaan yang terarah dalam pelaksanaan pelayanan publik. Melalui rapat ini, setiap bidang menyamakan pemahaman, menyusun langkah keja, dan merencanakan penyampaian informasi kepada masyarakat. Teori Sistem Sosial menjelaskan bahwa koordinasi menjaga keterhubunggan antarbagian sehingga setiap fungsi dapat berjalan secara terpadu untuk mendukung efektivitas pelayanan publik.

Selain melalui perencanaan dan koordinasi internal, efektivitas komunikasi pelayanan publik juga didukung oleh komunikasi antara instansi dan masyarakat. komunikasi tersebut diperlukan untuk memperoleh tanggapan, mengetahui kebutuhan, serta menampung masukan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara menerapkan komunikasi dua arah sebagai upaya membangun hubungan yang lebih aktif dan respontif dengan masyarakat.

Komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik tidak hanya menyampaikan informasi kepada masyarakat, tetapi juga mendorong interaksi dua arah antara instansi dan masyarakat. Melalui komunikasi tersebut, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, saran, dan keluhan sehingga pelayanan lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Purba, 2023). Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara menerapkan berbagai strategi komunikasi untuk membangun interaksi dengan masyarakat. Hal tersebut disampaikan oleh informan sebagai berikut.

"Komunikasi dua arah kami lakukan melalui media sosial dan komunikasi langsung. pertanyaan, masukan, dan keluhan masyarakat kami tanggapi, serta melibatkan tokoh masyarakat agar informasi tersampaikan dengan baik dan masyarakat dapat memberikan tanggapan maupun masukan" (Yovita Agustina, S.T, QRMA, Ibu Sekretaris Dinas Perhubungan Lampung Utara, 22 Mei 2026).

Gambar 5

Wawancara Mengenai Strategi Komunikasi Dua Arah



Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2026

Keterangan informan menunjukkan bahw Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara menerapkan komunikasi dua arah melalui media sosial, keterlibatan tokoh masyarakat, dan komunikasi langsung dengan masyarakat. Strategi ini memberi kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan, saran, dan keluhan yang dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Teori Sistem Sosial menjelaskan bahwa organisasi berinteraksi dengan lingkungan. Komunikasi dua arah Dinas Perhubungan memungkinkan masukan masyarakat menjadi dasar pelaksanaan pelayanan.

Penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang diterapkan tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai upaya untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik (Agustini,2022). Keterlibatan masyarakat dalam proses komunikasi karena terjadinya interaksi timbal balik antara instansi dan masyarakat, sehingga hubungan yang terjalin menjadi lebih baik. Selain itu, berbagai masukan juga diperoleh dari masyarakat agar dimanfaatkan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Selain mendorong partisipasi masyarakat melalui komunikasi dua arah, Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara juga memastikan informasi pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kesesuaian informasi penting karena memengaruhi efektivitas pelayanan dan pemahaman masyarakat. Oleh karena itu, penelitian melalukan wawancara dengan informan mengenai kesesuaian informasi pelayanan lalu lintas, yang hasilnya sebagai berikut.

> *"Pembagian tugas petugas udah telihat cukup jelas, terutama saat petugas mengatur lalu lintas di lapangan" (Ratu Jelita Pembayun, Masyarakat, 25 Mei 2026)*

Teori Sistem Sosial menjelaskan bahwa organisasi terdiri atas bagian-bagian yang saling berkaitan. Tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa pembagian tugas setiap bidang mendukung pelaksanaan pelayanan dan penyampaian informasi secara terkoordinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan komunikasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara dilakukan melalui penyusunan pesan, penentuan sasaran, pemilihan media, dan komunikasi dua arah. Perencanaan tersebut mendukung penyampaian informasi yang terarah serta efektivitas pelayanan publik.

Perencanaan komunikasi tersebut sejalan dengan Teori Sistem Sosial yang memandang organisasi sebagai system yang terdiri atas bagian-bagian yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan bersama. Hal ini terlihat dari peran setiap bidang dalam Menyusun pesan, menentukan sasaran, dan memilih media sehingga penyampaian informasi kepada masyarakat dapat dilakukan secara terarah sesuai tujuan pelayanan.

Selanjutnya, tahapan berikutnya dalam komunikasi pelayanan publik yang tidak kalah penting adalah pengorganisasian, yang berkaitan dengan pengaturan

peran, pembagian tugas, serta koordinasi antarbagian dalam pelaksanaan komunikasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara.

2. Pengorganisasian Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara.

Pengorganisasian merupakan proses pembagian tugas dan tanggung jawab sesuai dengan peran dan fungsinya (Thareeq Akbar Perkasa & Rafinita Aditia, 2023). Di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara, pembagian tugas pada setiap bidang mendukung komunikasi pelayanan publik sehingga penyampaian informasi kepada masyarakat dapat berjalan secara terarah.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan informan terkait pembagian tugas dan tanggung jawab petugas dalam pelayanan lalu lintas di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara, yang dijelaskan sebagai berikut.

> *"Pembagian tugas dilakukan melalui surat tugas, kemudian ditempatkan pada titik-titik tertentu untuk membantu kelancaran arus lalu lintas dan mencegah kemacetan. Tugas utama kami adalah membantu mewujudkan keamanan, ketertiban, keselamatan, dan kelancaran berlalu lintas" (Median Putera, A.MA, PKB, S.E, Bapak Kasi Lalu Lintas Dinas Perhubungan, 25 Mei 2026).*

Gambar 6

Petugas Dinas Perhubungan Melaksanakan Pengamanan Lalu Lintas di Lapangan



Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2026

Hasil wawancara dan dokumentasi menunjukkan bahwa pelayanan lalu lintas dilakukan melalui penempatan petugas sesuai kebutuhan di lapangan untuk mendukung pengaturan arus kendaraan serta menjaga keamanan dan ketertiban lalu lintas. Temuan ini menunjukkan bahwa pengorganisasian di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara telah berjalan dengan baik sehingga pelayanan dapat

berlangsung secara teratur. Teori Sistem Sosial menjelaskan bahwa setiap bagian organisasi saling berkaitan dalam mencapai tujuan bersama. Penempatan petugas sesuai tugasnya menunjukkan koordinasi yang mendukung pelayanan lalu lintas secara tertib dan efektif.

Selain pembagian tugas, komunikasi dan koordinasi antarpetugas menjadi bagian penting dalam pelayanan lalu lintas karena mendukung kelancaran pelaksanaan tugas (Thareeq Akbar Perkasa & Rafinita Aditia, 2023). Oleh karena itu, penelitian melalukan wawancara dengan informan mengenai komunikasi dan koordinasi antarpetugas, yang hasilnya sebagai berikut.

> *"Koordinasi petugas dilakukan melalui komunikasi dan berbagi informasi mengenai kondisi lalu lintas. Jika ada kendala, kami langsung berkoordinasi agar tugas berjalan lancar. Kami juga berkomunikasi secara baik dan humanis dengan masyarakat agar arahan yang diberikan dapat dipahami." (Median Putera A.Ma,PKB, S.E, Bapak Kasi Dinas Perhubungan, 25 Mei 2026).*

Wawancara dengan informan menunjukkan bahwa koordinasi dilakukan melalui pertukaran informasi mengenai kondisi lalu lintas dan kendala di lapangan, baik antarpetugas, maupun antara pimpinan dan petugas melalui arahan serta pengawasan. Teori Sistem Sosial menjelaskan bahwa koordinasi dan pertukaran informasi menghubungkan setiap organisasi. Untuk mengetahui pelaksanaan, penelitian melakukan wawancara dengan informan yang hasilnya disajikan sebagai berikut.

> *"Koordinasi antara pimpinan dan pegawai berjalan dengan baik ya. Setiap pagi dilakukan briefing dan apel sebelum bertugas, di mana pimpinan memberikan arahan pelaksaan tugas, ada pelatihan fisik seperti PBB untuk memperkuat komitmen petugas dalam pelayanan kepada masyarakat" (Yovita Agustina, S.T.QRMA, Ibu Sekretaris Dinas Perhubungan, 22 Mei 2026).*

Apel pagi yang dipimpin Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara menjadi bentuk koordinasi pimpinan dan petugas. Kegiatan ini arahan

pelaksanaan tugas, kedisiplinan, etika pelayanan, serta memastikan pemahaman tugas agar pelayanan berjalan baik.

Gambar 7

Kegiatan Apel dan Briefing petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara



Sumber: Instagram @dishub_lampura24, 2026

Hasil wawancara dan dokumentasi menunjukkan bahwa, koordinasi antara pimpinan dan petugas dilakukan secara rutin melalui briefing dan apel sebelum bertugas, di mana pimpinan menyampaikan arahan, informasi, dan evaluasi. Kegiatan ini menjadi wadah menyampaikan informasi agar pelaksanaan pelayanan di lapangan lebih terkoordinasi. Teori Sistem Sosial menjelaskan bahwa keterhubungan pimpinan dan petugas penting untuk menjaga kesesuaian tugas. Arahan melalui briefing dan apel menyamakan pemahaman agar petugas bekerja sesuai organisasi.

Pelaksanaan koordinasi tersebut juga dapat terlihat dari bagaimana petugas menjalankan perannya saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap mengenai hal tersebut, penelitian melakukan wawancara dengan informan mengenai pembagian tugas petugas dalam pelayanan lalu lintas. Hasil wawancara tersebut dijelaskan sebagai berikut.

> *"Kalau saya lihat ya, pembagian tugas udah cukup jelas. Petugas mengetahui tugasnya sehingga pelayanan di lapangan terlihat lebih teratur ya" (Andini Eka Putri, Masyarakat Lampung Utara, 27 Mei 2026).*

Wawancara menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan lalu lintas berjalan dengan baik, karena petugas menjalankan tugas sesuai dengan perannya. Temuan ini menunjukkan bahwa pengorganisasian di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara telah terlaksana dengan baik. Penilaian masyarakat

menunjukkan bahwa pembagian tugas dan koordinasi menghasilkan pelayanan yang teratur. Teori Sistem Sosial menjelaskan bahwa respons masyarakat menjadi bagian dari hubungan organisasi dan lingkungan untuk menilai keberhasilan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengorganisasian di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara dilakukan melalui pembagian tugas, koordinasi antarpegawai, dan arahan pimpinan dalam pelayanan lalu lintas. Teori Sistem menjelaskan bahwa organisasi terdiri dari bagian-bagian yang saling berkaitan dan mendukung sehingga pelayanan dapat berjalan terarah dan mencapai tujuan.

3. Pelaksanaan Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara

Pelaksanaan adalah proses menjalankan rencana dan kebijakan yang telah disusun, meliputi peraturan sumber daya, penentuan pelaksana, penyediaan fasilitas, dan langkah untuk mencapai tujuan (Ramadhan et al., 2022). Dalam pelayanan publik, tahap ini merupakan pelaksanaan program yang berhubungan langsung dengan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan yang ditetapkan.

Dalam pelayanan lalu lintas, komunikasi dilakukan melalui penyampaian informasi, arahan, dan interaksi langsung antara petugas dan masyarakat. Komunikasi yang baik tidak hanya ditentukan oleh kejelasan informasi, tetapi juga cara petugas. Pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat menjadi unsur penting dalam pelayanan publik yang berkualitas (Maret & Hidayatullah, 2024). Untuk mengetahui pelaksanaannya, penelitian melakukan wawancara dengan informasi.

> *"Kalau komunikasi dengan masyarakat dilakukan saat turun ke lapangan. Setiap pengaduan ditangani sesuai permasalahan, seperti diarahkan ke bidang terkait atau dusampaikan ke Kadis untuk dikoordinasikan dan ditindaklanjut" (Yovita Agustina, S.T., QRMA., Sekretaris Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara, 22 Mei 2026).*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara dilakukan melalui interaksi langsung antara petugas dan masyarakat. Petugas tidak hanya menyampaikan informasi dan arahan, tetapi juga menerima pengaduan untuk diteruskan kepada pihak berwanang. Dengan demikian, komunikasi pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai respons terhadap permasalah masyarakat.

Temuan tersebut menunjukkan penerapan komunikasi profetik dalam pelayanan publik. Hal ini terlihat dari penyampaian informasi yang sopan, penerimaan dan tindak lanjur pengaduan, serta koordinasi dalam menyelesaikan permasalah. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga mencerminkan sikap melayani dan membangun hubungan yang baik dengan masyarakat.

Komunikasi pelayanan publik juga dilakukan melalui penerimaan dan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat. Untuk mengetahui prosesnya, peneliti melakukan wawancara dengan informan dan hasil disajikan sebagai.

> *"Kalau ada keluhan dari masyarakat kami terima lalu dicek langsung ke lapangan. Jika diperlukan, kami berkoordinasi dengan petugas atau instansi terkait agar penangannya lebih cepat. Masukan, baik langsung maupun melalui media sosial, tetap ditindaklajuti sesuai kondisi di lapangan." (Median Putera, A. MA., PKB., S.E., Kasi Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara, 25 Mei 2026)*

Penjelasan informan menunjukkan bahwa keluhan masyarakat diterima sesuai jenisnya, kemudian dicek di lapangan dan dikoordinasikan dengan pihak terkait jika diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan tidak hanya penyampaian infomasi, tetapi juga respons dan tindak lanjut pengaduan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa tiap bagian organisasi saling terhubung dalam menangani permasalahan masyarakat. Proses penerimaan, pengecekan, dan koordinasi mencerminkan keterkaitan unit kerja yang saling mendukung, sehongga alur kerja berjalan sebagai sistem yang terintegrasi.

Gambar 8

Petugas Dinas Perhubungan Bersama Satlantas Menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat



Sumber: Instagram @dishub_lampura24, 2026

Dokumentasi menunjukkan komunikasi pelayanan publik diwujudkan melalui patroli bersama Satlantas sebagai tindak lanjut laporan masyarakat. Petugas koordinasi, memberikan imbauan, dan melakukan penanganan di lapangan, sehingga komunikasi pelayanan tidak hanya berhenti pada pengaduan tetapi juga tindakan langsung. Kegiatan tersebut menunjukkan bahwa organisasi bekerja sebagai sistem yang saling terhubung melalui koordinasi antarinstansi dan pelaksanaan lapangan, di mana setiap tindakan merupakan bagian dari rangkaian proses yang saling memengaruhi dalam mencapai tujuan pelayanan.

Untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi pelayanan dari sisi masyarakat peneliti melakukan wawancara dengan informan terkait pengalaman mereka dalam menerima pelayanan dari petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara. Hasil wawancara sebagai berikut.

> *"Menurut saya, pelayanan lalu lintas dari petugas Dinas Perhubungan udah cukup baik. Petugas membantu mengatur arus lalu lintas dan memberikan informasi yang kami butuhkan sebagai masyarakat" (Ratu Jelita Pembayun, Masyarakat Lampung Utara, 25 Mei 2026).*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas tidak hanya mengatur lalu lintas, tetapi juga menyampaikan informasi langsung kepada masyarakat, sehingga komunikasi pelayanan berlangsung melalui interaksi langsung dan mendukung kelancaran pelayanan lalu lintas. Respons masyarakat menunjukkan adanya

hubungan timbal balik antara organisasi dan lingkungan. Informasi yang disampaikan tidak hanya diterima, tetapi juga menghasilkan pemahaman dan respons yang mendukung keberlangsungan pelayanan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa organisasi terhubung dengan lingkungannya melalui interaksi langsung antara petugas dan masyarakat. Penyampaian informasi, arahan, serta tindak lanjut dalam sistem pelayanan public.

4. Evaluasi Pelaksanaan Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara

Menurut M. Chabib Thoha dalam Magdalena dkk (2020), evaluasi merupakan kegiatan terencana untuk mengetahui kondisi objek dengan menggunakan media tertentu (Prasongko,. et al., 2024). Hasil evaluasi dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan sebagai dasar kesimpulan dan perbaikan.

Dalam pelayanan publik, evaluasi digunakan untuk menilai kesesuaian pelayanan dengan tujuan serta mengidentifikasi kelebihan, kekurangan, dan hambatan selama proses pelayanan. Hasil evaluasi menjadi dasar peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pelayanan lalu lintas di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara, evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas komunikasi, koordinasi antarpetugas, serta kendala selama proses pelayanan.

> *"Biasanya setelah selesai bertugas, kami ngobrol dan evaluasi dulu. Kami lihat apa yang masih kurang atau ada kendala di lapangan. Kalau ada, nanti kami perbaiki supaya ke depannya pelayanan lalu lintas bisa lebih baik." (Median Putera, A.MA.,PKB.,S.E., Kasi Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara 22 Mei 2026).*

Hasil wawancara menunjukkan evaluasi dilakukan setelah pelaksanaan tugas dengan membahas kendala di lapangan sebagai bahan perbaikan pelayanan berikutnya, sehingga terjadi proses perbaikan komunikasi secara berkelanjutan.

Gambar 9

Wawancara dengan Bapak Media Putera, Kasi Lalu Lintas Dinas Perhubungan



Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2026

Hasil wawancara menunjukkan evaluasi dilakukan setelah pelaksanaan tugas dengan membahas kendala di lapangan sebagai bahan perbaikan pelayanan berikutnya, sehingga terjadi proses perbaikan komunikasi secara berkelanjutan.

Penilaian masyarakat juga menjadi bagian dari proses evaluasi.

"Menurut saya, komunikasi pelayanan lalu lintas sekarang udah cukup baik. Informasi dari petugas biasanya juga jelas, cuma masih ada beberapa informasi yang belum diketahui semua masyarakat" (Fera Puspita Wati, Masyarakat Lampung Utara, 15 Juni 2026).

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan sudah berjalan cukup baik, namun penyebaran informasi masih perlu diperluas agar menjangkau lebih banyak masyarakat.

Dalam Teori Sistem Sosial, organisasi sebagai sistem terbuka yang berinteraksi dengan lingkungannya melalui aliran informasi dan umpan balik. Evaluasi dalam hal ini menjadi mekanisme umpan balik yang berasal dari petugas sebagai pelaksana sistem dan masyarakat sebagai lingkungan eksternal. Umpan balik tersebut kemudian digunakan untuk menyesuaikan dan memperbaiki proses komunikasi agar sistem pelayanan tetap berjalan sesuai tujuan.

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan tidak hanya berhenti pada pelaksanaan kegiatan, tetapi terus diupayakan melalui evaluasi dan tindak lanjut secara berkelanjutan untuk mencapai targer program.

Penelitian ini didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu Sekretaris Dinas Perhubungan yang menyatakan bahwa pencapaian program pelayanan sudah cukup

baik dan sesuai dengan perencanaan. Setiap program juga didukung oleh laporan kegiatan dan dokumentasi sebagai bentuk pertanggungjawaban.

> *"Alhamdulillah untuk target program pelayanan sejauh ini sebagian besar sudah tercapai. Setiap kegiatan juga biasanya kami buat laporannya sebagai bentuk pertanggungjawaban. Selain itu kegiatan dalam pelayanan juga sering kami unggah di media sosial Dishub agar masyarakat dapat mengetahui kegiatan apa yang telah petugas lakukan" (Yovita Agustina, S.T., QRMA, Ibu Sekretaris Dinas Perhubungan Lampung Utara, 22 Mei 2026).*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pencapaian program didukung oleh laporan kegitan dan publikasi melalui media sosial sebagai bentuk dokumentasi informasi kepada masyarakat. Untuk mendukung temuan tersebut, peneliti menyertakan dokumentasi publikasi kegiatan pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara yang disajikan pada gambar berikut.

Gambar 10

Dokumentasi Publikasi Kegiatan Pelayanan di Media Sosial Dishub



Sumber: Instagram @dishub_lampura24, 2026

Dokumentasi publikasi kegiatan tersebut menunjukkan pelaksanaan pelayanan lalu lintas sebagai bagian dari evaluasi lapangan untuk menjaga keselamatan, kelancaran arus lalu lintas, serta keterbukaan informasi kepada masyarakat.

Dengan demikian, evaluasi tidak hanya bersifat internal, tetapi melibatkan lingkungan melalu media komunikasi, sehingga proses pelayanan berjalan sebagai sistem yang saling terhubung, terarah, dan berkesinambungan.

B. Pola Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara

Pola komunikasi adalah proses penyampaian pesan antara dua orang atau lebih dalam menyampaikan pesan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pola komunikasi menggambarkan bagaimana alur komunikasi berlangsung, baik secara satu arah, dua arah, maupun multi arah dalam suatu organisasi (Sonjaya, 2023).

Pola komunikasi dalam organisasi berperan penting dalam mendukung efektivitas penyampaian informasi agar koordinasi kerja antara pimpinan, petugas, dan antarpegawai berjalan sesuai tujuan organisasi

Komunikasi dalam organisasi mencakup pertukaran data, fakta, dan ide sehingga arus informasi yang baik diperlukan agar dapat dipahami seluruh bagian organisasi (Muhaimin & Nurprameswari, 2025).

Dalam praktiknya, pola komunikasi dipengaruhi oleh komunikasi formal melalui struktur organisasi dan komunikasi informal antarpegawai yang mempercepat penyebaran informasi (Daud, 2023: 54-55). Keduanya saling melengkapi dalam mendukung kelancaran organisasi.

Effendy (2003) menjelaskan bahwa pola komunikasi merupakan model dalam proses penyampaian informasi tidak terpisah dari proses proses komunikasi itu sendiri (Bunga et al., 2024).

Jenis pola komunikasi terdiri dari satu arah, dua arah, dan multi arah yang menggambarkan alur interaksi dalam organisasi. Pola ini berfungsi sebagai alat koordinasi dan pengandali kegiatan agar tujuan organisasi tercapai (Sonjaya,2023).

Dalam pelayanan lalu lintas di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara, pola komunikasi melibatkan pimpinan, petugas, dan masyarakat untuk mendukung penyampaian informasi dan koordinasi kerja.

> *"Di lapangan kami sering berkomunikasi langsung antarpetugas untuk berkoordinasi dan saling memberi arahan. Kepada masyarakat, kami munggunakan bahasa yang*

sopan dan humanis" (Median Putera, Kasi Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara, 22 Mei 2026).

Hasil wawancara menunjukkan komunikasi dilakukan secara langsung anatara pimpinan, petugas, dan masyarakat untuk memperlancar koordinasi dan pelayanan.

Penerapan pola komunikasi tersebut juga terlihat pada pelaksanaan pelayanan di lapangan, ketika petugas Dinas Perhubungan berinteraksi secara langsunng dengan masyarakat untuk memberikan informasi dan arahan terkait lalu lintas. Dokumentasi kegiatan tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 11

Komunikasi Petugas Dinas Perhubungan dengan Masyarakat dalam Pelayanan Lalu Lintas



Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2026

Dokumentasi menunjukkan bahwa komunikasi petugas tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga memberi kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan maupun tanggapan. Hal ini menunjukkan adanya komunikasi timbal balik yang mendukung kelancaran pelayanan lalu lintas di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Effendy (2003) bahwa pola komunikasi dua arah memungkinkan adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan (Bunga et al., 2024).

Selain komunikasi langsung, Dinas Perhubungan juga memanfaatkan media komunikasi untuk menyampaikan informasi pelayanan lalu lintas kepada

masyarakat. Untuk mengetahui pelaksanaannya, peneliti melakukan wawancara dengan informan. Hasil wawancara sebagai berikut.

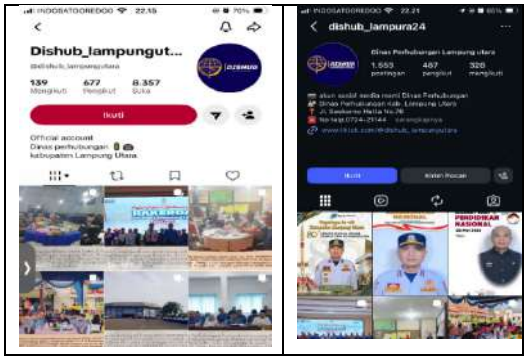
> *"Media informasi yang paling sering kami gunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat yaitu melalui WhatsApp, Instagram, dan TikTok." (Media Putera, Kasi Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara, 22 Mei 2026).*

Berdasarkan hasil wawancara, pola komunikasi pelayanan lalu lintas di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara didukung oleh media komunikasi digital seperti WhatsApp, Instagram, dan TikTok. Penggunaan media tersebut tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga memungkinkan terjadinya interaksi dan umpan balik dari masyarakat sehingga komunikasi tidak lagi bersifat satu arah.

Pemanfaatan media komunikasi tersebut juga didukung oleh dokumentasi publikasi informasi pelayanan lalu lintas melalui media sosial Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara yang dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 12

Screenshot Akun Media Sosial Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara



Sumber: Akun Resmi @dishub_lampura24

Penggunaan media komunikasi tersebut memperkuat penerapan pola komunikasi dua arah karena masyarakat dapat memberikan tanggapan, pertanyaan, maupun respons terhadap informasi yang disampaikan. Dalam Teori Sistem Sosial, interaksi antara organisasi dan lingkungan berlangsung melalui pertukaran informasi

dan umpan balik. Pemanfaatan media sosial menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menerima respons masyarakat sebagai masukan dalam pelayanan.

Untuk mengetahui bagaimana penerapan pola komunikasi dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan, penelitian melakukan wawancara terkait penilaian masyarakat cara komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan lalu lintas. Adapun hasil wawancara sebagai berikut.

> *"Kalau menurut saya sejauh ini petugasnya udah cukup baik menjelaskan. Biasanya merea ngomong nya jelas, sopan, dan gampang buat di pahami. Kalau kita tanya juga di jawab dengan baik terus di jelasin secara detail, jadi ada komunikasi dua arah nya" (Ema Yunita, Masyarakat Kabupaten Lampung Utara, 24 Juni 2026).*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dipahami bahwa komunikasi yang terjalin antara petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara dengan masyarakat berlangsung secara aktif dan terbuka. Masyarakat tidak hanya menerima informasi, tetapi juga diberikan ruang untuk menyampaikan pertanyaan, keluhan, maupun saran secara langsung kepada petugas.

Komunikasi tersebut dilakukan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, menerima tanggapan, dan menampung masukan (Billah et al., 2026). Melalui komunikasi dua arah, Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara memanfaatkan masukan masyarakat sebagai bahan perbaikan pelayanan lalu lintas. Umpan balik masyarakat menjadi bagian dari proses komunikasi dalam Sistem Sosial karena digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan pelayanan, sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan lalu lintas.

Kondisi terebut menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan berlangsung dalam hubungan timbal balik antara organisasi dan masyarakat sebagai bagian dari sistem sosial. Umpan balik yang diberikan masyarakat menjadi dasar bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara untuk meningkatkan kualitas pelayanan lalu lintas.

Dengan demikian, pola komunikasi di Dinas Perhubngan Kabupaten Lampung Utara menggunakan komunikasi dua arah ang mendukung kelancaran pelayanan lalu lintas.

C. Hambatan Komunikasi Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung .

Dalam pelaksanaan pelayanan lalu lintas di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara, penerapan pola komunikasi belum selalu berjalan secara optimal. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya membangun komunikasi yang efektif antara petugas dan masyarakat, masih terdapat hambatan yang mempengaruhi penyampaian informasi maupun koordinasi di lapangan.

Hambatan tersebut berasal dari faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi efektivitas komunikasi pelayanan. Oleh karena itu, bagian ini membahas hambatan yang dihadapi serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya.

Hambatan komunikasi organisasi merupakan faktor yang berasal dari dalam maupun luar individu atau lingkungan dapat mengganggu proses penyampaian dan penerimaan pesan. Kondisi tersebut berpotensi menghambat kelancaran aliran informasi sehingga pesan tidak diterima sesuai dengan maksud komunikator (Daud, 2023: 61).

Dalam pelayanan lalu lintas di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara, hambatan komunikasi berasal dari faktor internal dan eksternal. Hambatan internal meliputi penyampaian informasi yang kurang maksimal dan perbedaan pemahaman pesan, sedangkan hambatan eksternal dipengaruhi oleh kepadatan lalu lintas, kondisi lapangan, serta keterbatasan waktu pelayanan.

Kondisi tersebut menyebabkan komunikasi antara petugas dan masyarakat tidak selalu berjalan lancar sehingga penyampaian informasi belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meminimalkan hambatan agar tujuan pelayanan tetap tercapai.

Dalam praktiknya, hambatan komunikasi terlihat dari kepadatan lalu lintas dan penyebaran informasi yang belum merata. Untuk mengetahui melakukan wawancara dengan petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara.

> *"Hambatan yang sering kami hadapi antara petugas itu kondisi kemacetan lalu lintas di lapangan, biasanya dengan kondisi itu lalu lintas jadi padat jadinya informasi kepada masyarakat kurang optimal" (Median Putera, Kasi Lalu Lintas Dinas Perhubngan Kabupaten Lampung Utara, 22 Mei 2026).*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemacetan lalu lintas menjadi salah satu hambatan komunikasi pelayanan. Kepadatan kendaraan membuat petugas memprioritaskan pengaturan lalu lintas sehingga penyampaian informasi kepada masyarakat belum selalu optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor lingkungan turut memengaruhi proses komunikasi dalam sistem pelayanan.

Meski kondisi di lapangan tidak selalu mendukung, petugas tetap berupaya memberikan pelayanan dan menyampaikan informasi kepada masyarakat agar komunikasi tetap berjalan dengan baik.

Untuk mengetahui hambatan komunikasi yang dirasakan masyarakat, peneliti juga melakukan wawancarasebagai berikut.

> *"Kendalanya itu paling kalau lalu lintas lagi ramai, petugas jadi sibuk kadang harus nunggu dulu untuk dapat informasi nya" (Anet, Masyarakat Kabupaten Lampung Utara, 24 Juni 2026).*

Keterangan informan menunjukkan bahwa masyarakat juga merasakan dampak kepadatan lalu lintas padat. Meskipun menjadi lebih terbatas, informasi yang diberikan tetap dapat dipahami dengan baik.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa hambatan komunikasi dirasakan oleh petugas maupun masyarakat. Kepadatan lalu lintas petugas harus membagi fokus

antara mengatur arus kendaraan dan menyampaikan informasi, namun komunikasi tetap berlangsung sehingga kebutuhan informasi masyarakat tetap terpenuhi.

> *"Menurut saya, penyampaian informasi perlu ditingkatkan lagi biar lebih cepat dan jelas. Hambatan komunikasi ini terjadi karena informasi yang belum tersampaikan secara merata kepada masyarakat" (Ratu Jelita Pembayun, Masyarakat Kabupaten Lampung Utara, 25 Mei 2026).*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa hambatan komunikasi juga dipengaruhi oleh penyebaran informasi yang belum merata sehingga sebagian masyarakat terlambat memperoleh informasi pelayanan. Oleh karena itu, penyampaian informasi perlu dilakukan lebih cepat, jelas, dan mudah diakses.

Secara umum, hambatan komunikasi dipengaruhi oleh kepadatan lalu lintas dan penyebaran informasi yang belum merata. Meskipun demikian, petugas tetap berupaya memberikan pelayanan sehingga komunikasi dengan masyarakat tetap berjalan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut dijelaskan pada bagian berikutnya.

Dalam pelayanan lalu lintas, Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara melakukan berbagai upaya agar penyampaian informasi dan pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Untuk mengetahui upaya tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan petugas.

> *"Untuk mengatasi hambatan komunikasi, kami menyampaikan secara langsung kepada masyarakat di lapangan dan memanfaatkan media sosial seperti WhastApp, Instagram, dan TikTok. Selain itu, kmi juga berkoordinasi antarpetugas agar informasi yang diberikan tetap jelas dan mudah dipahami" (Median Putera, Kasi Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara, 22 Mei 2026).*

Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara melakukan penyampaian informasi secara langsung, memanfaatkan media sosial, serta meningkatkan koordinasi antarpetugas agar informasi dapat tersampaikan lebih cepat, jelas, dan menjangkau masyarakat lebih luas.

Pemanfaatan media komunikasi dan koordinasi menjadi upaya untuk meminimalkan hambatan sehingga komunikasi pelayanan dapat berlangsung lebih efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi langsung, pemanfaatan media sosial, dan koordinasi antarpetugas menjadi strategi untuk pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan efektif.

Temuan tersebut menunjukkan kemampuan Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara dalam menyesuaikan proses komunikasi terhadap kondisi lingkungan sebagai bagian dari sistem sosial. Koordinasi antarpetugas, komunikasi langsung dengan masyarakat, serta pemanfaatan media sosial memperlihatkan bahwa setiap bagian saling mendukung untuk menjaga kelancaran komunikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan lalu lintas.

Kesimpulan

Komunikasi pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung telah dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi yang saling berkaitan dalam mendukung pelayanan lalu lintas. Pola komunikasi yang dominan adalah komunikasi dua arah, baik melalui interaksi langsung maupun pemanfaatan media komunikasi, sehingga memungkinkan terjadinya koordinasi dan umpan balik antara petugas dan masyarakat. Meskipun masih terdapat hambatan berupaya kepadatan lalu lintas dan penyebaran informasi yang belum merata, Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara telah melakukan berbagai upaya melalui komunikasi langsung, pemanfaatan media sosial, dan peningkatan koordinasi antarpetugas. Temuan ini menunjukkan bahwa setiap unsur

dalam organisasi saling berhubungan, saling mendukung, dan mampu menyesuaikan diri terhadap Teori Sistem Sosial, di mana interaksi antara organisasi, petugas, dan masyarakat menjadi bagian dari proses untuk meningkatkan efektivitas komunikasi serta kualitas pelayanan lalu lintas.

Saran

Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Utara perlu terus meningkatkan komunikasi pelayanan publik melalui koordinasi yang lebih baik antarpetugas, pemanfaatan media sosial secara optimal, serta penyampaian informasi bagi masyarakat untuk menyampaikan saran, masukan, dan tanggapan juga perlu terus diperluas agar komunikasi yang terjalin lebih partisipatif dan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan lalu lintas.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dijadikan sebagai salah satu referensi untuk mengkaji komunikasi pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan atau teori yang berbeda maupun pada instansi pemerintah lainnya. Dengan demikian, diharapkan penelitian mengenai komunikasi pelayanan publik dapat berkembang dan memberikan perspektif yang lebih luas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Daftar Pustaka

Adi Muhammad Ramadhan, Zulhi Maidani, & Genik Puji Yuhanda. (2022). Analisis Pelaksanaan Personal Selling Di Gamacomm Bandung. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, *8*(2), 185–194. https://doi.org/10.38204/atrabis.v8i2.1072

Agustini, D. (2022). Pemanfaatan Media Sosial dalam Manajemen Hubungan Masyarakat sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Era Pandemi. *DIRASAH: Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam*, *5*(1), 36–45. https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/dirasah

Billah, S., Islam, U., & Sumatera, N. (2026). *Manajemen Kegiatan Pengajian Akbar Berbasis Rotasi Desa dalam Peningkatan Pemahaman Agama Masyarakat Muslim Kecamatan Bangun Purba*. *7*(01), 124–146.

Bunga, P., Langkas, M., Lamba, K., Bria, B. B., Studi, P., Masyarakat, H., Ilmu, F., Universitas, H., Dwipa, B., Studi, P., Komunikasi, I., Ilmu, F., Dan, K., Dwijendra, U., & Nina, M. C. (2024). *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi MANGGARAI TIMUR . Ketut Alit Pratiwi Sejak lahir kita tidak dapat hidup sendiri untuk mempertahankan hidup . Sudah menjadi keharusan bagi kita untuk berkomunikasi dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan biologis kita Jurna*. *26*(2), 27–35.

Creswell, J. W., & Creswell, D. J. (2013). Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed. In *Yogyakarta: Pustaka Pelajar* (Saifuddin). https://www.semanticscholar.org/paper/6d76365be85a4cb1a8388c8ac2c3b010c8fc791b

Daud, rosy f. (2023). *Komunikasi Organisasi*.

Erllin Della Nurica1, Eraskaita Ginting2, S. N. 3. (n.d.). No Miskomunikasi Humas dalam Pelayanan Publik: Studi Komunikasi Berbasis Teori Sistem Terbuka dalam Program PKH pada Dinas Sosial Sumatera SelatanTitle. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, *Vol. 13*, Halaman 26-31. https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jika.v13i1.12467

Gunawan, A. R., Rachmawati, I., & Meigawati, D. (2019). Peran Dinas Perhubungan Dalam Tata Kelola Angkutan Umum Perkotaan Di Kota Sukabumi. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, *1*(2), 103. https://doi.org/10.23969/decision.v1i2.1748

Handayani, D. S. (2024). Peranan Komunikasi Dalam Sistem Sosial : Analisis Teori Niklas Lukman. *JKOMDIS : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, *4*(2), 417–423. https://doi.org/10.47233/jkomdis.v4i2.1682

Irawan, E. P., Ayu, M., Rianty, E., Halim, B., Intan, P. R. N., & Andra, J. (2025). *KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK*. Star Digital Publishing. https://books.google.co.id/books?id=kTFlEQAAQBAJ&lpg=PA56&ots=4uG14xz7Eb&dq=proses komunikasi pelayanan publik adalah&lr&hl=id&pg=PA56#v=onepage&q=proses&f=false

Khaidir Ali, & Rafieqah Nalar Rizky. (2024). Analysis Quality Of Bus Trans Binjai Services Towards Improving Public Services in Binjai City. *MIMBAR : Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 101–107. https://doi.org/10.29313/mimbar.vi.2485

Maret, N., & Hidayatullah, G. M. (2024). *SENTRI : Jurnal Riset Ilmiah*. *3*(3), 1219–1229.

Maulvi, H. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2023). Peran Media Sosial Bagi Humas Pemerintah. *Jurnal Komunikasi*, *14*(1), 92–101. https://doi.org/10.31294/jkom.v14i1.14939

Muhaimin, F., & Nurprameswari, S. (2025). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di Divisi Layanan Dan Kepersertaan PT Taspen Persero KC Palembang. *Journal Of Social And Political Science*, *02*(1), 49–58. https://rumah-jurnal.com/index.php/jsaps/index

Nababan, S. (2020). Strategi Pelayanan Informasi untuk meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, *17*(2), 166. https://doi.org/10.31315/jik.v17i2.3694

Pradhana, Y., Salim, A., & Kadarsih, D. (2023). Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Masyarakat di Desa Pamegarsari Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Komunikasi (JIKOM) STIKOM IMA*, *15*(02), 90. https://doi.org/10.38041/jikom1.v15i02.271

Purba, H. S. (2023). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Di Kota Tanjungbalai. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, *7*(1), 77. https://doi.org/10.30829/komunikologi.v7i1.16598

Rahmadani, R., & Gusti Aji, G. (2022). *IMPLEMENTASI MODEL KOMUNIKASI DUA ARAH DALAM PROGRAM CURHAT NING ITA GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO*. *5*, 159–168.

Roge, L. G., Lay, M. R., Kolianan, J. B., & Fallo, R. (2026). *Peran Dinas Perhubungan Dalam Penataan Trayek Angkutan Umum Di Kabupaten Manggarai (Studi Kasus Di Kecamatan Langke Rembong) The Role of the Transportation Agency in Arranging*

Public Transportation Routes in Manggarai Regency (Case Study in Langke Remb. *9*(4), 3256–3265. https://doi.org/10.56338/jks.v9i4.10883

Sonjaya, S. (2023). POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PERSPEKTIF TEORI MUTAKHIR. *ProListik; Jurnal Ilmu Komunikasi*, *8*, 9–18.

Suherman, G., & Syahputra, J. (2024). Analisis Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Tenggara. *Warta Dharmawangsa*, *18*(1), 284–299. https://doi.org/10.46576/wdw.v18i1.4286

Thareeq Akbar Perkasa, & Rafinita Aditia. (2023). Strategi Komunikasi Kepemimpinan : Suatu Tinjauan Teoritis. *Journal of Student Research*, *1*(2), 367–377. https://doi.org/10.55606/jsr.v1i2.1042

Utomo, A. W. T., Sugiarti, C., & Resmana, S. (2025). Optimalisasi Peran Dinas Perhubungan Dalam Mendorong Minat Masyarakat Menggunakan Angkutan Kota Di Bekasi. *Jdp (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, *8*(02), 907–921. https://doi.org/10.36341/jdp.v8i02.6338

Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, *1*(4). https://doi.org/10.37676/mude.v1i4.2720

Wahyu Agung Prasongko, Siti Aisyah, Muhammad Arif Roziqin, & Riska Furi Andriani. (2024). Evaluasi Komunikasi Publik dalam Dakwah (Analisis Konten Dakwah Gus Idam di Media Sosial Youtube Short dan Tik Tok Edisi April 2024). *J-Kis; Journal Komunikasi Islam*, *5*(1), 69–88. https://ejurnal.iaipd-nganjuk.ac.id/index.php/j-kis/article/view/963/554

Wijaya, R., Alifahmi, H., Komunikasi, M. I., Komunikasi, F., & Sahid, U. (2026). *Model Perencanaan Kehumasan Pemerintah : Pendekatan Analytical Hierarchy Process (AHP) pada BPK Perwakilan Provinsi Maluku Utara*. *5*(1), 24–37. https://doi.org/10.54259/mukasi.v5i1.5477