



# Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam Pembentukan Opini Publik (Optimalisasi Terminal Penumpang dan Kepatuhan Perizinan Angkutan)

La Ode Aliatin Wuga<sup>1</sup>, Ronald Sabara<sup>2</sup>, Mahdar<sup>3\*</sup>, Maudhy Satyadharma<sup>4</sup>, Hado<sup>5</sup>

<sup>1,2,4</sup> Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

<sup>3</sup> Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara

<sup>5</sup> Universitas Sulawesi Tenggara

**Abstrak:** Penelitian ini membahas tentang strategi komunikasi Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam membentuk opini publik untuk mendukung optimalisasi terminal penumpang dan meningkatkan kepatuhan perizinan transportasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana disebutkan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang memaparkan permasalahan mengenai strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam membentuk opini publik khususnya mengenai optimalisasi terminal dan mendorong kepatuhan perizinan transportasi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa strategi komunikasi Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam membentuk opini publik mengenai optimalisasi terminal dan kepatuhan perizinan transportasi lebih dari sekedar penyebaran informasi. Strategi yang dilaksanakan antara lain komunikasi langsung dan kunjungan lapangan, komunikasi dengan melibatkan instansi lain, komunikasi dengan dukungan media massa dan media daring, digitalisasi dan transparansi data serta penguatan etika dan penguatan kredibilitas.

**Kata Kunci:** Perhubungan, Opini Publik Peraturan, Strategi Komunikasi

DOI:

<https://doi.org/10.47134/interaction.v2i2.4816>

\*Correspondence: Mahdar

Email: [mahdar.unusra@gmail.com](mailto:mahdar.unusra@gmail.com)

Received: 30-06-2025

Accepted: 30-07-2025

Published: 30-08-2025



**Copyright:** © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** This study discusses the communication strategy of the Southeast Sulawesi Provincial Transportation Agency in shaping public opinion to support passenger terminal optimization and improve transportation licensing compliance. This study uses a qualitative approach, where it is stated that qualitative research is a research method that describes problems regarding the communication strategy carried out by the Southeast Sulawesi Provincial Transportation Agency in shaping public opinion, especially regarding terminal optimization and encouraging transportation licensing compliance. The results of the study concluded that the Southeast Sulawesi Provincial Transportation Agency's communication strategy in shaping public opinion regarding terminal optimization and transportation licensing compliance goes beyond simply disseminating information. The strategies implemented include direct communication and field visits, communication with the involvement of other agencies, communication with the support of mass media and online media, digitalization and transparency of data as well as strengthening ethics and strengthening credibility.

**Keywords:** Transportation, Public Opinion, Regulation, Communication Strategy, Transportation

## Pendahuluan

Pembentukan opini publik yang positif terhadap kebijakan transportasi bukan hanya bagian dari strategi komunikasi, melainkan menjadi fondasi keberhasilan implementasi kebijakan itu sendiri (Alim, 2024) (Malau et al, 2024). Tanpa dukungan masyarakat, kebijakan sebaik apa pun akan menghadapi resistensi dalam implementasinya (Budianto & Ghanistyana, 2024) (Judijanto et al, 2025) (Nurdin et al, 2023). Ketika publik memahami manfaat kebijakan, seperti tertib angkutan atau penggunaan terminal resmi, perizinan angkutan yang resmi, mereka akan lebih mudah menerima dan mendukung kebijakan tersebut (La Ode et al, 2024). Ini mempercepat realisasi program transportasi yang aman, tertib, dan efisien.

Di Provinsi Sulawesi Tenggara (Sultra), keberhasilan Dinas Perhubungan (Dishub) dalam mengoptimalkan terminal penumpang dan memastikan kepatuhan perizinan angkutan sangat ditentukan oleh cara Dishub mengelola komunikasi publik. Strategi komunikasi yang dilakukan seharusnya tidak sebatas menyampaikan informasi teknis atau administratif, tetapi diarahkan untuk membentuk kesadaran, pemahaman, dan dukungan sosial.

Beberapa permasalahan transportasi khususnya di darat yang pernah dikaji oleh Hasina & Satyadharma (2023) menemukan masih belum optimalnya terminal penumpang dalam penyelenggaraan fungsi terminal sesuai aturan yang berlaku. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Hasina & Satyadharma (2023) menemukan partisipasi masyarakat dalam mengoptimalkan fungsi terminal. Penelitian yang dilakukan oleh Asana et al. (2024) menyatakan perlunya pendekatan dengan penerapan *Internet of Things* (IoT) dalam mendorong peningkatan pelayanan di Terminal Penumpang. Permasalahan terkait masih rendahnya kepatuhan sopir angkutan terkait perizinan terkait etika petugas perizinan menjadi fokus penelitian yang dilakukan oleh Saputra et al. (2023). Penelitian ini menyimpulkan perlunya penerapan kode etik bagi setiap petugas perizinan dalam mendorong kepatuhan sopir angkutan dalam mengikuti aturan yang ada. Penelitian yang dilakukan oleh Satyadharma & Susanti (2024) menyimpulkan perlunya kerjasama dan kolaborasi berbagai pihak dalam penyelenggaraan transportasi darat.

Komunikasi publik memiliki peran penting dalam mendiseminasi informasi serta menyampaikan berbagai aktivitas yang dihasilkan oleh suatu organisasi kepada masyarakat luas (Siregar, 2021) (Lebih dari itu, komunikasi ini juga berfungsi sebagai jembatan untuk membina dan memperkuat hubungan antara organisasi dan publik (Shilfani et al, 2025). Di samping tujuan utamanya, organisasi juga perlu menetapkan sasaran khusus yang terukur dan terarah guna memastikan efektivitas dalam pelaksanaan komunikasi publik (Cahyati et al, 2020).

Menurut Setiawati (Solong & Yadi, 2021), tujuan utama dari membangun komunikasi organisasi publik yang efektif dapat dirinci sebagai berikut:

- a. Perubahan sikap: Komunikasi yang berhasil dapat memengaruhi sikap penerima pesan, baik ke arah positif maupun negatif, tergantung pada bagaimana pesan dipahami.
- b. Perubahan opini: Komunikasi yang jelas memungkinkan audiens menangkap makna pesan sebagaimana yang dimaksudkan, sehingga dapat membentuk opini baru atau memodifikasi pandangan yang sudah ada.

- c. Perubahan perilaku: Komunikasi juga berfungsi untuk mendorong pergeseran perilaku individu dari tindakan yang merugikan menjadi perilaku yang lebih konstruktif, seperti menerapkan gaya hidup sehat.
- d. Perubahan sosial: Selain aspek individu, komunikasi turut mendorong terbentuknya relasi sosial yang lebih baik, mempererat hubungan antarindividu dalam masyarakat.

Komunikasi publik yang dilakukan Dishub Sultra memiliki beberapa dimensi penting. Pertama, dimensi edukatif, di mana masyarakat dijelaskan tentang manfaat penggunaan terminal resmi, bahaya angkutan ilegal, dan pentingnya perizinan untuk keselamatan serta jaminan hukum. Kedua, dimensi persuasif, yang diarahkan untuk memengaruhi sikap dan perilaku masyarakat serta pelaku transportasi agar berpihak pada kebijakan yang ditetapkan. Ketiga, dimensi partisipatif, yakni mendorong keterlibatan masyarakat dalam pengawasan, pelaporan, dan pemanfaatan fasilitas secara aktif.

Strategi komunikasi Dishub juga mencakup pendekatan media lokal, komunikasi tatap muka di lapangan, serta penyebaran informasi melalui platform digital. Pendekatan multiperspektif ini bertujuan agar pesan Dishub menjangkau berbagai segmen masyarakat secara efektif. Dengan kata lain, pembentukan opini publik menjadi proses yang berkelanjutan dan multidimensional, yang harus dirancang secara strategis agar Dishub tidak hanya dilihat sebagai regulator, tetapi juga sebagai fasilitator dan mitra masyarakat.

Penelitian ini akan memfokuskan pada tantangan dalam optimalisasi terminal dan perizinan serta strategi komunikasi yang sebaiknya dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam mengatasi tantangan mengoptimalkan fungsi terminal serta kepatuhan terhadap perizinan Angkutan oleh para sopir angkutan.

### Metodologi

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif, dimana dinyatakan penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang mendeskripsikan masalah mengenai strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam membentuk opini public terutama terkait optimalisasi terminal dan mendorong kepatuhan perizinan angkutan. Penelitian ini telah dilaksanakan dengan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai fokus penelitian selama empat bulan, yang dimulai dari bulan Me sampai dengan bulan Agustus 2025. Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive yaitu informan yang dipilih karena pertimbangan tertentu.

**Table 1:** Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Syaiful, S.Pd.,M.Ap	Kabid Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara
2	Rina Sutriana, ST.,MT	Kepala Seksi Angkutan Dalam Trayek dan Terminal Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara
3	Ringo Taufan Laode, S.Ip.,M.Sc	Kepala Seksi Angkutan Tidak Dalam Trayek dan Angkutan Barang Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

No	Nama	Jabatan
4	La Ode Muhamad Anzar Dahlan, SE	Kepala Sarpras LLAJ Wilayah Daratan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara
5	Firmansyah, S.Sos	Kepala Seksi Operasional Wilayah Daratan II Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

Sumber: Data Primer (2025)

## Hasil dan Pembahasan

### Tantangan dalam Optimalisasi Terminal dan Rendahnya Kepatuhan terhadap Perizinan

Beberapa tantangan yang dihadapi dalam optimalisasi Terminal dan rendahnya kepatuhan terhadap perizinan Angkutan diantaranya :

#### a. Belum maksimalnya Fungsi Terminal

Hasil wawancara pada para informan penelitian menegaskan bahwa sebagai kewenangan provinsi, Terminal Penumpang Tipe B di Sultra belum berfungsi optimal. Banyak angkutan menurunkan penumpang di lokasi tidak resmi dimana fenomena disebut "terminal bayangan"—sementara kendaraan ilegal dan angkutan online menambah ketidaktertiban layanan angkutan.

#### b. Data Kendaraan tidak akurat

Hasil wawancara pada para informan penelitian juga menemukan bahwa kendala lain adalah jumlah kendaraan angkutan penumpang dan barang yang terdata tidak akurat, sehingga berdampak pada prediksi pendapatan daerah (PAD) dari sektor perizinan AKDP. Minimnya personel dan sistem data yang belum terintegrasi menjadi akar masalah.

#### c. Belum ada sanksi tegas terhadap ketidakpatuhan dalam perizinan angkutan

Ketidakpatuhan terhadap perizinan angkutan sering kali terjadi karena lemahnya penegakan regulasi, khususnya ketiadaan sanksi yang tegas dan konsisten. Di Provinsi Sulawesi Tenggara, masih banyak ditemukan praktik angkutan ilegal atau pelanggaran administratif yang dibiarkan tanpa tindakan hukum yang jelas. Hal ini menciptakan kesan bahwa aturan bisa dilanggar tanpa konsekuensi, yang pada akhirnya menurunkan wibawa institusi dan mendorong pelaku usaha transportasi untuk mengabaikan prosedur legal. Ketidaktegasan ini juga berdampak langsung pada ketertiban operasional dan keselamatan penumpang.

### Strategi Komunikasi dalam mengatasi tantangan

Bentuk komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara khususnya bidang Angkutan Jalan dalam mengatasi tantangan dalam Optimalisasi Terminal dan Rendahnya Kepatuhan terhadap Perizinan diantaranya :

#### a. Komunikasi langsung dan kunjungan lapangan

Komunikasi langsung melalui kunjungan lapangan menjadi strategi efektif Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam menjangkau pelaku transportasi secara personal. Interaksi tatap muka memungkinkan penyampaian pesan yang lebih jelas, serta

menjadi media mendengar aspirasi dan tantangan langsung dari sopir, operator terminal, hingga pengguna jasa.

Melalui pendekatan ini, Dishub Provinsi Sulawesi Tenggara membangun kepercayaan dan memperkuat pemahaman publik terhadap pentingnya perizinan Angkutan yang resmi dan mendorong terminal sebagai tempat menaikkan dan menurunkan penumpang oleh sopir angkutan. Pendekatan ini juga efektif untuk sosialisasi aturan dan kebijakan secara humanis, terutama di daerah yang belum sepenuhnya terakses media digital atau kurang terpapar informasi resmi ataupun memberi pesan bahwa Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara menegaskan bahwa Terminal Penumpang sudah harus difungsikan sebagaimana mestinya dan pentingnya untuk mentaati peraturan terkait perizinan Angkutan oleh para pengusaha maupun sopir angkutan itu sendiri.



**Gambar 1.** Pengawasan dan Penegakan Hukum terhadap Angkutan di Terminal Lacaria kab. Kolaka Utara  
Sumber: Dishub Sultra (2025)

#### b. Komunikasi dengan pelibatan instansi lain

Komunikasi dengan pelibatan instansi lain merupakan strategi kolaboratif yang penting dalam memperkuat efektivitas program Dinas Perhubungan, khususnya dalam optimalisasi terminal dan penegakan kepatuhan perizinan. Pelibatan mitra seperti pemerintah kabupaten/kota, kepolisian, organisasi transportasi, hingga media lokal memungkinkan distribusi pesan yang lebih luas dan tepat sasaran. Sinergi ini tidak hanya mempercepat penyebaran informasi, tetapi juga memperkuat posisi Dishub sebagai koordinator lintas sektor.

Melalui komunikasi multipihak, setiap kebijakan yang dijalankan memperoleh dukungan struktural dan sosial yang lebih kokoh, sekaligus mendorong kepatuhan karena adanya pengawasan dan keterlibatan dari berbagai elemen terkait.



**Gambar 2.** Sinergi beberapa instansi dalam Kegiatan Pengawasan dan Penegakan Hukum terhadap Angkutan di Terminal Lacaria kab. Kolaka Utara  
 Sumber: Dishub Sultra (2025)

c. Komunikasi dengan dukungan media massa dan media online

Hasil wawancara dan literature pada beberapa pemberitaan di media online menemukan bahwa Dishub Sulawesi Tenggara secara aktif memanfaatkan media massa dan media online untuk menyampaikan informasi, klarifikasi, serta membangun citra positif kebijakan transportasi. Pemberitaan di media lokal memperkuat pesan-pesan strategis seperti manfaat terminal, bahaya angkutan ilegal, dan prosedur perizinan.



**Gambar 3.** Pemberitaan terkait Kegiatan Pengawasan dan Penegakan Hukum terhadap Angkutan oleh Dinas Perhubungan Prov. Sultra  
 Sumber: Penasultra.id (2025)

Media online juga membantu menjangkau audiens yang lebih luas dan beragam secara cepat. Dukungan media ini menjadi alat untuk membentuk opini publik yang suportif serta mengedukasi masyarakat secara terus-menerus tentang regulasi dan program Dishub. Dengan publikasi yang konsisten, Dishub Sulawesi Tenggara memperkuat legitimasi kebijakannya di ruang publik.

d. Digitalisasi dan transparansi data

Digitalisasi perizinan dan transparansi data menjadi langkah penting untuk meningkatkan efisiensi serta kepercayaan publik terhadap proses administratif di bidang

angkutan jalan (Daaris & Imam, 2024). Sistem seperti OSS-RBA (*Online Single Submission – Risk Based Approach*) mempercepat layanan perizinan dan mengurangi potensi pungli. Dengan mempublikasikan prosedur, dan status izin secara daring, Dishub mendorong keterbukaan dan akuntabilitas. Digitalisasi juga memudahkan monitoring kepatuhan pelaku usaha transportasi. Selain meningkatkan kualitas pelayanan publik, langkah ini menjadi bagian dari strategi komunikasi non-verbal yang menunjukkan komitmen lembaga pada tata kelola yang bersih, profesional, dan modern.

e. Etika dan penguatan kredibilitas

Penguatan etika dan kredibilitas institusi menjadi fondasi dalam strategi komunikasi Dishub Provinsi Sulawesi Tenggara. Dengan menjunjung etika seperti kejujuran, tanggung jawab, dan keadilan, Dishub berupaya menciptakan citra sebagai lembaga yang bersih dan profesional. Komunikasi yang konsisten dengan prinsip etika ini membantu meminimalkan misinformasi serta memperkuat legitimasi kebijakan, terutama saat menghadapi isu-isu sensitif seperti dugaan pungli atau pelanggaran perizinan. Etika yang kuat juga menjadi daya dorong terhadap kepatuhan masyarakat secara sukarela.

## Discussion

### **Tantangan dalam Optimalisasi Terminal dan Rendahnya Kepatuhan terhadap Perizinan**

Hasil penelitian menemukan bahwa tiga persoalan utama dalam pengelolaan angkutan jalan di Provinsi Sulawesi Tenggara. Pertama, fungsi Terminal Penumpang Tipe B belum berjalan optimal. Banyak angkutan memilih menurunkan penumpang di luar terminal resmi atau di "terminal bayangan", diperparah oleh keberadaan kendaraan ilegal dan angkutan online yang beroperasi tanpa pengawasan ketat. Kedua, data kendaraan angkutan penumpang dan barang tidak akurat, sehingga mempersulit perencanaan dan berdampak langsung pada target Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor perizinan AKDP. Masalah ini diperparah oleh minimnya personel pengelola dan belum terintegrasinya sistem data antarinstansi. Ketiga, tidak adanya sanksi tegas terhadap pelanggaran perizinan. Banyak pelaku transportasi yang melanggar aturan namun tidak dikenai tindakan tegas, sehingga menimbulkan persepsi bahwa aturan bisa diabaikan (Putri, 2020). Ketidaktegasan ini berdampak pada rendahnya kepatuhan dan melemahkan kredibilitas lembaga. Ketiga masalah ini menunjukkan pentingnya penguatan sistem regulasi, pengawasan, dan strategi komunikasi publik yang lebih tegas dan terstruktur.

### **Strategi Komunikasi dalam mengatasi tantangan dalam Optimalisasi Terminal dan Rendahnya Kepatuhan terhadap Perizinan**

Beberapa strategi komunikasi yang telah dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara diantaranya :

a. Komunikasi langsung dan kunjungan lapangan

Komunikasi langsung dan kunjungan lapangan merupakan strategi penting yang diterapkan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara untuk menjangkau pelaku transportasi secara personal. Melalui interaksi tatap muka, Dishub dapat menyampaikan

pesan kebijakan secara lebih jelas dan mendengarkan langsung aspirasi maupun kendala di lapangan.

Hal itu juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadila et al. (2024) yang meyakini bahwa strategi komunikasi yang baik yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Cilegon akan mampu mendorong implementasi keselamatan transportasi darat di Kota Cilegon.

b. Komunikasi dengan pelibatan instansi lain

Penelitian ini menemukan bahwa komunikais yang diakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam membentuk opini public dalam optimalisasi terminal seta mendorong kepatuhan mentaati perizinan yang berlaku adalah menggandeng keterlibatan pihak lain. Beberapa informan penelitian meyakini bahwa kerja-kerja yang dilakukan dalam mengatasi tantangan dalam penyelenggaraan transportasi darat tidak akan efektif berlangsung tanpa menggandeng kerjasama dengan pihak lain.

Temuan ini sejalan dengan kesimpulan penelitian yang dilakukan oleh Satyadharma & Susanti (2024) yang mendorong perlunya dilakukan *collaborative governance* dalam penyelenggaraan transportasi darat.

c. Komunikasi dengan dukungan media massa dan media online

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Dinas Perhubungan sangat memahami peran penting dari media dalam menyiarkan informasi dan kebijakan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Dengan memanfaatkan media massa dan media digital, Dishub dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan cepat, serta mengedukasi publik tentang pentingnya perizinan angkutan dan fungsi terminal (Nisak & Febrian, 2025). Pemahaman ini menjadi kunci untuk menciptakan transparansi, membangun kepercayaan, dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung kebijakan yang dijalankan.

d. Digitalisasi dan transparansi data

Proses perizinan Angkutan saat ini sudah berjalan dengan digitalisasi yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses perizinan serta mengurangi ketidaktransparan yang selama ini dikeluhkan oleh pelaku usaha angkutan (Hasibuan & Santoso, 2025). Hal itu juga diyakini akan mengembalikan citra banyak instansi pemerintah termasuk Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara terkait pelayanan perizinan.

e. Etika dan penguatan kredibilitas

Perlahan namun pasti, Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara terus menerus mendorong setiap petugas perizinan untuk meningkatkan integritas dan komitmen melayani dengan ikhlas dan sesuai standar operasi prosedur (SOP). Dalam hal ini, penguatan komunikasi interpersonal juga diharapkan dari setiap petugas perizinan terutama dalam menghindari isu sensitive terkait pungli ataupun pelanggaran perizinan yang selama ini dikeluhkan justru dilakukan oleh oknum petugas perizinan itu sendiri. Sangat penting bagi pimpinan instansi untuk menugaskan petugas perizinan yang berintegritas dan berkomitmen terutama dalam mendorong kepatuhan pelaku usaha angkutan itu sendiri sesuai aturan (Saputra et al, 2023).

Strategi komunikasi yang dijalankan Dinas Perhubungan (Dishub) Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki peran sentral dalam membentuk opini publik yang mendukung optimalisasi terminal dan peningkatan kepatuhan perizinan angkutan. Dalam konteks ini, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai alat untuk memengaruhi persepsi, membangun kesadaran, dan mendorong perubahan perilaku masyarakat serta pelaku usaha transportasi (Yunizka & Isnawijani, 2024). Melalui komunikasi langsung seperti kunjungan lapangan dan dialog dengan sopir maupun pengusaha angkutan, Dishub memperkuat pemahaman tentang pentingnya menggunakan terminal resmi dan mematuhi perizinan. Komunikasi tatap muka ini juga menunjukkan kehadiran aktif pemerintah di lapangan, yang dapat memperkuat legitimasi kebijakan. Model komunikasi lain yang dibangun adalah mendorong sinergi dan keterlibatan instansi lain yang tidak hanya mempercepat penyebaran informasi, tetapi juga memperkuat posisi Dishub sebagai koordinator lintas sektor. Selanjutnya, dukungan media massa dan media digital digunakan untuk menyebarkan pesan secara luas, membentuk narasi positif, serta mengedukasi publik mengenai manfaat tertib administrasi angkutan. Dishub juga memanfaatkan digitalisasi dan transparansi data sebagai bentuk komunikasi non-verbal yang menunjukkan keterbukaan dan komitmen terhadap pelayanan yang bersih dan akuntabel. Model komunikasi lain yang dibangun adalah penggunaan digitalisasi dan mendorong transparansi data serta penguatan etika dan penguatan kredibilitas. Dengan strategi ini, opini publik yang terbentuk diharapkan tidak hanya mendukung kebijakan, tetapi juga mendorong kepatuhan secara sukarela dan mempercepat penguatan sistem transportasi darat yang aman, nyaman, selamat, tertib dan berkelanjutan,

Pada akhirnya, komunikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara terkait mendorong optimalisasi terminal serta mendorong kepatuhan perizinan Angkutan adalah dalam rangka :

- a. Membangun perubahan sikap. Hal ini diyakini bahwa dengan beberapa upaya dan strategi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, akan mendorong perubahan sikap para pengusaha angkutan, sopir angkutan, masyarakat pengguna jasa maupun petugas perhubungan sendiri dalam menyikapi permasalahan terkait optimalisasi peran dan fungsi terminal serta peningkatan kepatuhan terhadap mekanisme dan prosedur perizinan Angkutan saat ini.
- b. Perubahan pendapat. Berbagai bentuk dan upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara diharapkan mampu merubah pendapat dan pemahaman yang keliru terkait fungsi terminal serta perizinan Angkutan, yang selama ini dipahami oleh para pengusaha angkutan, sopir angkutan, masyarakat pengguna jasa maupun petugas perhubungan sendiri.
- c. Perubahan perilaku. Diharapkan agar berbagai bentuk upaya dan bentuk komunikasi yang dilaksanakan mampu mengubah perilaku para pengusaha angkutan, sopir angkutan, masyarakat pengguna jasa maupun petugas perhubungan sendiri untuk mematuhi aturan-aturan yang berlaku (Syariful et al., 2024).

## Simpulan

Strategi komunikasi Dishub Provinsi Sulawesi Tenggara dalam membentuk opini publik terkait optimalisasi terminal dan kepatuhan perizinan angkutan bergerak melampaui sekadar penyebaran informasi. Strategi yang dijalankan diantaranya komunikasi langsung dan kunjungan lapangan, komunikasi dengan pelibatan instansi lain, komunikasi dengan dukungan media massa dan media online, digitalisasi dan transparansi data serta penguatan etika dan penguatan kredibilitas. Implikasi yang diharapkan tentu mendorong patuhnya para pengusaha angkutan dan sopir dalam mentaati aturan yang diberikan dalam mendorong penyelenggaraan transportasi yang aman, nyaman, selamat, humanis dan berkelanjutan di wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara.

Saran yang dapat diberikan adalah mempertahankan komitmen dan pengawasan setiap instansi terkait dalam mendorong kepatuhan para sopir angkutan dalam mengoptimalkan terminal serta mengikuti mekanisme perizinan Angkutan sebagaimana yang berlaku saat ini (OSS-RBA).

## Daftar Pustaka

- Alim, M. S. (2024). *Ilmu Politik & Kebijakan Publik*. Mega Press Nusantara.
- Asana, A. R., Sari, M., Siolimbona, I., & Satyadharna, M. (2024). Kebutuhan Internet of Things dalam Meningkatkan Pelayanan di Terminal Tipe B Baruga Kendari. *Jurnal Teknik Sipil ITP*, 11(1), 65–69. <https://doi.org/10.21063/JTS.2024.V1101.065-69>
- Budianto, R. O., & Ghanistyana, L. P. (2024). Peran Komunikasi Politik dalam Kampanye Isu Lingkungan: Studi Kasus pada Kebijakan Pengelolaan Sampah di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi Digital*, 2(1), 11.
- Cahyati, W., Rachman, R. S., Evert, D. P., Nugraha, I., & Dianti, D. (2020). Penggunaan Media dalam Komunikasi Publik Juru Bicara Pemerintah Republik Indonesia Khusus COVID-19 dalam Penyampaian Pesan kepada Masyarakat Indonesia. *Buana Komunikasi (Jurnal Penelitian Dan Studi Ilmu Komunikasi)*, 1(2), 80–91.
- Daaris, Y. Y., & Imam, S. (2024). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Pelajaran Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bima. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5(2), 244–255.
- Fadila, Y., Wulandari, C., & Masitoh, S. (2024). Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan Kota Cilegon dalam Meningkatkan Keselamatan Transportasi Darat di Kota Cilegon. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14(1), 15–26.
- Hasibuan, I. H., & Santoso, H. (2025). Implementasi Digitalisasi Layanan Bidang Pelayanan Angkutan Melalui Aplikasi SIMAE di Dinas Perhubungan Kota Bogor. *NIVEDANA: Jurnal Komunikasi Dan Bahasa*, 6(2), 298–312.
- Hasina, H., & Satyadharna, M. (2023). Strategi Pengembangan Fungsi Terminal Penumpang Tipe B Di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Journal Publicuho*, 6(1), 246–256. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.112>
- Judijanto, L., Chaniago, N., & Sepriano, S. (2025). *Buku Pengantar Kebijakan Publik*. PT. Green Pustaka Indonesia.

- La Ode, A. T., Safar, A., Saudi, A. I., Ampangallo, B. A., Syukuriah, Yunus, A. Y., Syaiful, Sampe, R., & Rachman, R. M. (2024). *Transportasi Publik*. Tohar Media.
- Malau, N. A., Kurniawan, A., Kusmendar, K., Widayati, T., Rozikin, I., Safii, M., & Adhania, L. S. O. (2024). *Kebijakan Publik*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Nisak, R. Y., & Febrian, R. A. (2025). Peran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam Pembinaan Keselamatan Transportasi. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 109–118.
- Nurdin, N., Ricky, Wahdi, Suyanti, T., & Santoso. (2023). *Implementasi Teori & Kebijakan Publik Terapan*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Penasultra.id. (2025). *Tim Gakkum Keselamatan Lalu Lintas Sultra Tertibkan AKDP di Terminal Lacaria*. <https://penasultra.id/tim-gakkum-keselamatan-lalu-lintas-sultra-tertibkan-akdp-di-terminal-lacaria/>
- Putri, E. A. (2020). *Penegakan Hukum Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya*. Pena Persada.
- Saputra, Y. J., Satyadharma, M., Susanti, N., & Asis, P. H. (2023). Etika Petugas Perizinan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. *CERMIN: JURNAL PENELITIAN*, 7(2), 561–573. [https://doi.org/https://doi.org/10.36841/cermin\\_unars.v7i2.3995](https://doi.org/https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v7i2.3995) ABSTRAK
- Satyadharma, M., & Susanti, N. (2024). Collaborative Governance dalam Penyelenggaraan Transportasi Sektor Darat di Provinsi Sulawesi Tenggara. *LITERAKOM: Jurnal Literasi Dan Komunikasi*, 2(1), 1–14. <https://doi.org/10.24036/lk.v2i1.14>
- Shilfani, S., Judijanto, L., & Sepriano, S. (2025). *Public Relations: Membangun Citra Positif dan Meningkatkan Kepercayaan Publik*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Siregar, N. M. (2021). Strategi Komunikasi dalam Pembentukan Opini Publik Masyarakat. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah FDIK IAIN Padangsidempuan*, 3(2), 343–358.
- Solong, H. A., & Yadi, A. (2021). *Kajian Teori Organisasi dan Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Deepublish.
- Syaiful, Susanti, N., Satyadharma, M., Nuhun, R. S., Soeparyanto, T. S., Arsyad, L. O. M. N., Rachman, R. M., & Hado. (2024). Sosialisasi dan Edukasi Tentang Perizinan dan Pendirian Badan Hukum Bagi Para Pengusaha dan Pengemudi Angkutan Umum. *Jurnal Surya Abdimas*, 8(2), 275–283. <https://doi.org/https://doi.org/10.37729/abdimas.v8i2.4347>
- Yunizka, V., & Isnawijani, I. (2024). Komunikasi Pelayanan Publik dalam Mempersuasi Minat Masyarakat untuk Menggunakan Light Rail Transit (LRT). *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 6(1), 29–41.