

## Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan Kota Serang dalam Sosialisasi Kebijakan Program Sistem Satu Arah Jalan Kaujon Serang

April Laksana<sup>1</sup>, Riska Ferdiana<sup>2</sup>, Mansur Hanafi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa

<sup>2</sup>Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Bangsa

<sup>3</sup>Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Muhammadiyah Tangerang

[aprilaksana8@gmail.com](mailto:aprilaksana8@gmail.com)<sup>1</sup>, [riskalaksana87@gmail.com](mailto:riskalaksana87@gmail.com)<sup>2</sup>, [Mansurhanafih@gmail.com](mailto:Mansurhanafih@gmail.com)<sup>3</sup>

Submitted: 30/09/2023; Revised: 03/10/2023; Published: 03/01/2024

DOI: <https://doi.org/10.61332/ijpa.v7i1.120>

### Abstract

Traffic congestion is a common phenomenon in many major cities, including the Kaujon area in Serang. Kaujon is one of the densely populated areas in the city of Serang, which has experienced rapid growth in recent years. The high population growth, supported by the development of infrastructure and the local economy, has led to transportation problems, particularly traffic congestion, becoming increasingly concerning. The objective of this research is to understand the communication strategies and steps taken by the Serang City Transportation Department in socializing the One-Way System Program Policy. This research uses a descriptive qualitative approach and employs a case study, which involves using empirical evidence from one or more cases to study the problem within its context. The results of this study reveal that the Serang City Transportation Department employs communication strategies to socialize the One-Way Kaujon policy to the community. These socialization efforts involve various approaches, including but not limited to the following: 1) Operational Approach; 2) Persuasive and Educational Approach; 3) Coordinative Approach. As a result, information about and the policy of the One-Way System can be conveyed and implemented in Kaujon, Serang City, for the smooth flow of traffic on the city's roads.

*Keywords:* Communication Strategy, Policy, One-Way System

### Abstrak

Kemacetan lalu lintas merupakan fenomena yang umum terjadi di banyak kota besar, termasuk di daerah Kaujon, Serang. Kaujon adalah salah satu daerah padat penduduk di Kota Serang, yang mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan jumlah penduduk yang tinggi, didukung oleh perkembangan infrastruktur dan ekonomi daerah, telah menyebabkan masalah transportasi, terutama kemacetan lalu lintas, semakin memprihatinkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan penelitian ini menggunakan studi kasus, sebagai penelitian yang menggunakan bukti empiris dari satu atau lebih dalam mempelajari permasalahan dari konteksnya. Hasil Pembahasan pada penelitian ini Dinas Perhubungan Kota Serang dengan memiliki strategi komunikasi dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat dengan adanya kebijakan Satu Arah Kaujon. Adapun sosialisasi tersebut dengan menggunakan beberapa upaya pendekatan seperti diantara lainnya, sebagai berikut: 1) Pendekatan Operasional; 2) Pendekatan Persuasif dan Edukatif; 3) Pendekatan Koordinatif. Sehingga Informasi dan kebijakan SSA bisa tersampaikan dan diterapkan di Kaujon Kota Serang demi kelancaran pada jalan raya dikawasan ruas jalan Kota Serang.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Kebijakan, Sistem Satu Arah

## Pendahuluan

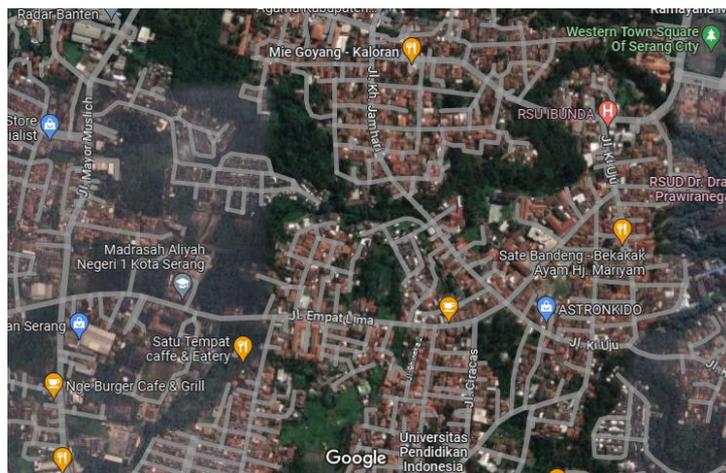
Kemacetan lalu lintas merupakan fenomena yang umum terjadi di banyak kota besar, termasuk di daerah Kaujon, Serang. Kaujon adalah salah satu daerah padat penduduk di Kota Serang, yang mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan jumlah penduduk yang tinggi, didukung oleh perkembangan infrastruktur dan ekonomi daerah, telah menyebabkan masalah transportasi, terutama kemacetan lalu lintas, semakin memprihatinkan. Banyaknya permasalahan polemik yang dialami oleh masyarakat dalam menjalani kehidupan, yang memang belum diselesaikan dilihat secara aspek sosial dan aspek ekonomi (Laksana et al., 2022). Sehingga sering terjadi perselisihan dan konflik di jalan raya bagi pengendara motor dan mobil di daerah kaujon diakibatkan karena kemacetan. Konflik salah satu gejala sosial yang terjadi dalam personal maupun bersama yang mungkin tidak bisa di hindari, yang menjadi satu kendala dalam berkomunikasi yang memiliki perselisihan satu sama lainnya (Saepulloh & Laksana, 2022). Penyelesaian konflik selalu mengutamakan dengan pendekatan interpersonal dengan mediasi, dimana metode konseling dilakukan diantara personal dan individu yang berkonflik (Pertiwi et al., 2022)



Gambar 1

Kemacetan Jalur Kaujon-Alun-Alun Kota Serang  
Sumber: Dinas Perhubungan Kota Serang, 2022

Seringkali kemacetan di suatu ruas jalan disebabkan bukan karena kurang baiknya sarana dan prasarana jalan namun disebabkan oleh perilaku pengguna jalan yang tidak patuh terhadap rambu-rambu dan peraturan lalu lintas atau kurang memiliki etika berkendara (Bangun et al., 2022). Untuk itu perlu peningkatan kesadaran berlalu lintas baik dari diri sendiri ataupun sosialisasi keselamatan, keamanan dan kenyamanan berlalu lintas oleh pihak Kepolisian maupun oleh pihak penjual kendaraan. Isu kemacetan di Kota Serang sebagai Ibukota Provinsi Banten membutuhkan tindakan dari Pemerintah Kota Serang dalam mengatasi isu kemacetan yang semakin tinggi untuk mewujudkan sistem transportasi yang unggul dan nyaman untuk menyejahterakan masyarakat.



Gambar 2

Ruas Wilayah Kemacetan Kaujon Kota Serang  
Sumber: Dinas Perhubungan Kota Serang, 2022

Pada gambar diatas merupakan dari pada jalan-jalan yang mengalami kepadatan kendaraan pada kemacetan diantaranya, seperti di Alun-Alun Kota Serang, SDN 02 Serang, SMPN 2 Kota Serang, RS. Drajat Prawiranegara Kota Serang, RSU. Bunda Kota Serang, SD Muhammadiyah Serang, SD AL-Azhar 10 Serang dan Komplek Perumahan Padma Raya Serang. Karena aktifitas masyarakat yang dilakukan sehari-hari secara mobilitas besar bagi penduduk dalam beraktifitas. Seperti halnya para pegawai dan pekerja berangkat kerja, orang tua mengantar anak sekolah sampai angkutan umum yang sangat padat melewati arah jalan Kaujon. Pertumbuhan kendaraan yang semakin tinggi ini, tidak diimbangi dengan pertumbuhan jalan yang ada. Ini diakibatkan dan menyebabkan terjadinya penumpukan suatu kendaraan disuatu ruas jalan tertentu. Penumpukan kendaraan ini biasa terjadi pada jam-jam puncak pagi, siang, dan sore hari (Pramansari eta al., 2014).

Banyak masyarakat mengeluhkan tentang kebijakan jalur satu arah yang diterapkan di Kota Serang. Masyarakat mengeluhkan minimnya sosialisasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Serang tentang kebijakan ini, yang bahkan mereka berpikir bahwa kebijakan ini sama sekali tidak disosialisasikan terlebih dahulu pada para pengguna jalanan (Ratnasari, 2017). Belum lagi para pengusaha kuliner yang ada di sekitaran ruas jalan yang diterapkan Sistem Satu Arah (SSA), yang mengeluhkan menurunnya omset mereka semenjak diberlakukannya kebijakan ini. Akan tetapi dari kebingungan masyarakat akan perpindahan tersebut menjadi kendala utama yang menjadi masalah, kesiapan masyarakat masih rendah untuk menerima adanya transisi pada sistem

satu arah (Utomo et al., 2022). Tidak hanya itu masyarakat juga mengeluhkan bahwa kebijakan ini justru membuat kemacetan menjadi semakin parah di beberapa titik lainnya, sehingga dianggap kurang efektif dalam mengurai kemacetan yang terjadi di Kota Serang. Padahal, Dinas Perhubungan Kota Serang menjelaskan bahwa penerapan SSA merupakan program jangka panjang untuk mengatasi dan mengurai kemacetan di Kota Serang.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Strategi Komunikasi**

Strategi berasal dari bahasa Yunani klasik yaitu “stratos” yang artinya tentara dan kata “agein” yang berarti memimpin. Jadi strategi adalah konsep militer yang dapat diartikan seni perang para jenderal (*The Art of General*), atau suatu rancangan yang terbaik untuk memenangkan peperangan (Cangara, 2018:27). Suatu strategi mempunyai dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju. Strategi adalah bagian terpadu dari suatu rencana (*plan*), sedangkan rencana merupakan produk dari suatu perencanaan (*planning*), yang pada akhirnya perencanaan adalah salah satu fungsi dasar dari proses manajemen (Laksana et al., 2022).

Strategi juga dapat diartikan sebagai pola yang mengacu kepada misi, tujuan dan objektif strategi program dan kebijakan serta metode yang diperlukan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sebuah strategi harus memiliki tujuan yang sudah ditentukan. Jika tujuan yang akan dicapai sudah ditentukan, maka selanjutnya dapat dirumuskan “apa dan bagaimana” strategi yang akan dilancarkan (Ruslan, 2017).

#### **Sosialisasi**

Sosialisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat atau pemasyarakatannya. Sosialisasi sebagai salah satu aktivitas komunikasi yang bertujuan menciptakan perubahan pengetahuan, perilaku khalayak dan juga sikap mental. Substansi pesan dalam sosialisasi berupa ide-ide pembaharuan, baik inovasi sosial maupun teknologi (Sutaryo, 2018).

Sosialisasi dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan suatu proses sosial, dimana audiens diajarkan untuk mengetahui, memahami dan menerima norma dan nilai yang berlaku dalam tatanan hidup, serta merubah kebiasaan masyarakat sehingga dapat berpengaruh terhadap pola berfikir dalam kehidupan. Perlu proses yang benar supaya

dapat menghasilkan nilai pesan yang berpengaruh dalam tatanan berfikir dan kebiasaan baru (Sari et al., 2022).

### **Implementasi Kebijakan**

Implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu, proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan disalurkan untuk mencapai sasaran dan implementasi kebijakan menghubungkan antara tujuan 4 kebijakan dan realisasinya dengan hasil kegiatan pemerintah (Jeklin et al., 2016). Kebijakan sebagai setiap pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan, kebijakan publik sebuah manajemen dalam pencapaian tujuan nasional yang mudah untuk dipahami karena maknanya adalah hal-hal yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional dan kebijakan publik mudah diukur karena ukurannya jelas yakni sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita sudah di tempuh (Budiman & Ningsih, 2023).

### **Sistem Satu Arah**

Sistem satu arah adalah suatu pola lalu lintas yang dilakukan dengan merubah jalan dua arah menjadi jalan satu arah yang berfungsi untuk meningkatkan keselamatan dan kapasitas jalan dan persimpangan sehingga meningkatkan kelancaran lalu lintas yang biasanya diterapkan di wilayah perkotaan, Manfaat dari penerapan jalan satu arah adalah untuk meningkatkan kapasitas dan meningkatkan keselamatan (Bolla et al., 2015).

### **Metode Penelitian**

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana metode tersebut melihat dari studi kasus yang terjadi dilapangan dengan mengacu pada sebuah data, serta para peneliti yang menggunakan data statistik yang dikeluarkan oleh pemerintah (Putra et al., 2023) yaitu Dinas Perhubungan Kota Serang dan dijelaskan secara deskriptif dan dari berbagai literatur yang ada pada sebuah fenomena yang ada (Laksana et al., 2023). Penelitian ini menggunakan studi kasus, sebagai penelitian yang menggunakan bukti empiris dari satu atau lebih dalam mempelajari permasalahan dari konteksnya (Laksana & Fajarwati, 2021). Penentuan informan pada penelitian ini didasarkan pada kriteria orang-orang yang dianggap mampu untuk memberikan informasi yang tepat dan akurat yang terkait dengan penelitian sehingga hasil dari penelitian dapat diakui keabsahannya (Kenedi et al., 2022).

## Pembahasan

Menurut penelitian yang dikembangkan (Amellia et al., 2023) masalah transportasi perkotaan saat ini sudah merupakan masalah utama yang sulit dipecahkan di kota-kota besar, penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana implementasi program sistem satu arah dalam mengurangi kemacetan. Sama halnya seperti pada penelitian yang dikembangkan oleh (IRFANI et al., 2021) pengendara kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat yang berhenti dengan memarkirkan kendaraanya pada jalan tersebut sehingga dapat mempengaruhi arus lalu lintas. Kemacetan lalu lintas yang terjadi sudah sangat mengganggu aktivitas masyarakat. Telah kita ketahui, bahwa kemacetan akan menimbulkan berbagai dampak negatif, baik terhadap pengemudi maupun ditinjau dari segi ekonomi dan lingkungan. Bagi pengemudi kendaraan, kemacetan akan menimbulkan ketegangan (stress). Selain itu juga akan menimbulkan dampak negatif ditinjau dari segi ekonomi berupa kehilangan waktu karena waktu perjalanan yang lama serta bertambahnya biaya operasi kendaraan.

Perkembangan sektor ekonomi di daerah Kaujon menyebabkan peningkatan aktivitas dan mobilitas penduduk. Kegiatan ekonomi yang semakin berkembang menghasilkan aliran orang dan barang yang lebih besar, yang mengakibatkan peningkatan volume kendaraan di jalan. Kemacetan lalu lintas bukan hanya menyebabkan keterlambatan dan ketidaknyamanan bagi para pengguna jalan, tetapi juga dapat berdampak negatif pada lingkungan dan kualitas udara. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian dan tindakan strategis untuk mengatasi fenomena kemacetan di daerah Kaujon, Serang. Upaya yang komprehensif melibatkan Dinas Perhubungan, pemerintah setempat, dan masyarakat sangat diperlukan guna mencari solusi yang efektif dan berkelanjutan untuk mengurangi kemacetan dan meningkatkan mobilitas di daerah tersebut.

Tabel 1  
Data Pertumbuhan Kendaraan di Kota Serang

No.	Tahun	Jumlah Kendaraan	Persentase (%) Kendaraan Per Tahun
1.	2017	309.901	1 %
2.	2018	330.252	3 %
3.	2019	350.252	2 %
4.	2020	362.270	2 %
5.	2021	363.773	1 %

Sumber: BantenRaya.co.id, 2022

Berdasarkan data tabel 1 diatas kenaikan kendaraan per tahun salah satu faktor dari pada peningkatan kemacetan di Kota Serang. Karena masyarakat pada ekonomi menengah saat ini banyak membeli mobil dan mengajukan kredit mobil bagi kebutuhannya. Di satu sisi para perusahaan mobil dan perusahaan pembiayaan di Kota Serang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk bisa memiliki kendaraan. Sehingga minat masyarakat dalam memiliki kendaraan sangat tinggi dan berantusias.

Kota Serang kini sudah menjadi kota macet. Hampir di setiap ruas jalan Kota Serang, sejauh mata memandang dapat terlihat kepadatan kendaraan merayap cukup panjang, terlebih waktu pagi dan sore hari saat jam pulang atau pergi pekerja kantoran. Sejumlah titik kemacetan diantaranya Jalan Serang-Jakarta arah Ciruas hingga Terminal Pakupatan, jalan protokol dari Terminal Pakupatan hingga Alun-alun Kota Serang, jalan arah ke Trondol dan Jalan Serang-Cilegon. Kemacetan tersebut disebabkan semakin banyaknya jumlah kendaraan yang tidak ditunjang oleh kapasitas jalan yang lebar (Tasya, 2023).

Adapun cakupan wilayah yang sering kerap kali terjadi macet ada di beberapa ruas jalan dan kapasitas volume kendaraan yang menumpuk dengan terkendala sempitnya ruas jalan rata-rata hanya 5 meter per setiap jalan di wilayah ruas jalan Kaujon Serang, sehingga penumpukan dari kontra flow mengalami kemacetan yang signifikan. Berikut jalan-jalan yang menjadi volume kapasitas penumpukan kendaraan keluar masuk di wilayah Kaujon Kota Serang diantaranya, sebagai berikut:

Tabel 2  
Data Volume Kendaraan Persimpangan Ruas Wilayah Kaujon Kota Serang

No.	Nama Persimpangan	Kaki Persimpangan	Volume Kendaraan	
			Week day	Week End
1.	Persimpangan 3 Jl. Jayadiningrat (RS. Bunda)	1. Alun-Alun 2. Jl. KH. Jamhari 3. Jl. KM. Idris (Jembatan Alun-Alun dan Kaujon	62218	24459
2.	Persimpangan 3 Jl. Ki Uju (Ps. Sore)	1. Jl. Jayadiningrat 2. Al-Azhar Serang 3. Jl. Km Idris	57509	34713
3.	Persimpangan 4 Jl. Terminal Makmun (Buah Gede)	1. Al-Azhar Serang 2. Jl. Empat Lima 3. Jl. Jamhari	79059	34713
4.	Persimpangan 3	1. Jl. Ki Uju 2. Jl. Kejaksaan 1	45715	18103

	Jl. KM Idris (Jembatan)	3. Jl. Empat Lima		
5.	Persimpangan Jl. KH. Jamhari	1. Jl. Lontar	44608	20121

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Serang, 2022

Berdasarkan tabel 2 diatas menjadi hal penting bagi Dinas Perhubungan Kota Serang dalam mengurai kemacetan di Kota Serang tepatnya di wilayah Kaujon. Penyelenggaraan transportasi yang menjadi urusan Pemerintah Daerah Kota Serang sebagai bentuk pelayanan publik diberikan kewenangannya pada Dinas Perhubungan Kota Serang yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 96 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Kegiatan Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas. Peraturan ini Rekayasa Lalu Lintas sesuai di lingkup bidang Perhubungan dapat dilakukan melalui 5 kegiatan utama yaitu perencanaan, pengaturan, perekayasaan, pemberdayaan, dan pengawasan. Salah satu rekayasa lalu lintas dapat dilakukan melalui pengendalian lalu lintas pada ruas jalan. Berdasarkan hukum dalam kebijakan tidak boleh bertentangan dengan regulasi, jika terjadi konflik maka isi dari kebijakan secara hukum bisa dibatalkan (Capella et al., 2023).

Manajemen dan rekayasa lalu lintas adalah serangkaian usaha dan kegiatan yang meliputi perencanaan, pengadaan, pemasangan, pengaturan, dan pemeliharaan fasilitas perlengkapan jalan dalam rangka mewujudkan, mendukung dan memelihara keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas. Dalam pelaksanaan kegiatan manajemen dan rekayasa lalu lintas dari pembangunan suatu kegiatan dibutuhkan beberapa informasi, sebagai berikut: 1) Keadaan lalu lintas saat ini; 2) Bangkitan perjalanan dan volume lalu lintas; 3) Penyebaran dan pembebanan perjalanan; 4) Volume lalu lintas saat ini dan masa akan datang; 5) Analisis kapasitas ruas jalan.

Hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti dilapangan terkait daripada kepadatan kendaraan dan mobilitas yang menumpuk di Kaujon Serang menjadi masalah yang sering terjadi adalah kemacetan lalu lintas yang diakibatkan oleh aktifitas parkir pada badan jalan, tingginya volume lalu lintas tidak sebanding dengan kapasitas ruas jalan yang tersedia, tingginya hambatan samping dan belum tertibnya berlalu lintas. Sehingga Dinas Perhubungan Kota Serang perlu melakukan penanganan dalam pengoptimalan ruas jalan untuk dapat meningkatkan kinerja ruas jalan terhadap lalu lintas. Berdasarkan tabel

dibawah ini merupakan sebuah kebijakan ruas jalan yang akan dilakukan sistem satu arah (SSA) jalan Kaujon Serang, sebagai berikut di bawah ini:

Tabel 3  
Cakupan wilayah kajian Sistem Satu Arah Kaujon

Nomor	Nomor Ruas	Ruas Jalan	Status Jalan
1	S. 614	Jl. Empat Lima	
2	S. 606	Jl. Jayadiningrat	
3	S. 608	Jl. Kagungan	
4	S. 607	Jl. KH. Amin Jasuta	Kota
5	S. 611	Jl. KH. Jamhari	
6	S. 612	Jl. KH. Terminal Ma'mun	
7	S. 613	Jl. Ki Uju	
8	S. 623	Jl. KH. M. Idris	

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Serang, 2022

Berdasarkan tabel 3 diatas merupakan jalur yang akan diberlakukan Sistem Satu Arah di daerah Kaujon, dimana jalan-jalan tersebut akan dilakukan simulasi dan sosialisasi dalam kebijakan yang akan dibuat oleh Dinas Perhubungan Kota Serang. Hal ini Dinas Perhubungan Kota Serang dengan melakukan upaya untuk mengatasi masalah kemacetan di Kota Serang, adapun salah satu penanganan yakni manajemen dan rekayasa lalu lintas serta kebutuhan lalu lintas berupa penerapan system satu arah (*one way*) beserta perambuaan dan/atau pemarkaan pada ruas jalan yang di lakukan kajian.

### **Strategi Komunikasi Dalam Sosialisasi Dinas Perhubungan Kota Serang**

Adapun Strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Serang dalam melakukan sosialisasi memiliki peran krusial dalam mencapai tujuan-tujuan mereka terkait dengan pengenalan, pemahaman, dan dukungan masyarakat terhadap kebijakan dan program transportasi. Dinas Perhubungan Kota Serang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki sistem transportasi dan lalu lintas diwilayahnya. Kebijakan bisa diterapkan untuk bisa mengurai kemacetan yang ada di Kota Serang salah satunya di jalan Kaujon, karena kepadatan kendaraan yang ada di Kota Serang sudah sangat cukup tinggi dari masyarakat yang memiliki kendaraan roda empat dan roda dua. Sosialisasi ini dapat dilakukan oleh pemerintah dan dinas terkait dengan menggunakan peran media agar informasi bisa sampai kepada masyarakat atau khalayak publik. Media massa sendiri berperan dalam memberikan berbagai informasi

dengan tujuan memberikan wawasan pada masyarakat, sehingga dapat dengan mudah mengetahui berita-berita terkini (Saputri et al., 2023).



### Sosialisasi Sistem Satu Arah Jalan Kaujon melalui Media

Sumber: RadarBanten.com, 2023

Dari gambar 3 diatas upaya dari Dinas Perhubungan Kota Serang dalam melakukan sosialisasi SSA Kaujon, dengan memberikan informasi melalui media sosial dan media on line dalam terkait kebijakan sosialisasi manajemen rekayasa arah jalan kaujon. Sosialisasi ini dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Serang dengan menggunakan media sosial, agar masyarakat mampu mempersiapkan perjalanan masyarakat apabila melewati jalan kaujon. Informasi termasuk merupakan sosialisasi yang digunakan Dinas Perhubungan Kota Serang agar informasi secara on line mampu dijangkau oleh semua masyarakat.

### Pendekatan Operasional

Analisis dalam Pendekatan Operasional di Dinas Perhubungan Kota Serang mencakup penilaian dan perencanaan yang cermat terhadap implementasi tindakan konkret dalam pengaturan transportasi dan lalu lintas. Pendekatan operasional bertujuan untuk mengubah konsep dan rencana menjadi tindakan yang nyata dan terukur. Bentuk sosialisasi yang dilakukan secara pendekatan operasional dapat dilakukan dengan memberikan informasi secara langsung di jalan sekaligus melakukan simulasi dengan masyarakat secara langsung.



Gambar 4

Sosialisasi simulasi bersama kepolisian dengan masyarakat Kaujon

Sumber: Dokumentasi Dinas Perhubungan Kota Serang, 2022

Komunikasi dalam sosialisasi pada sistem satu arah ini bisa efektif jika informasi yang disampaikan relatif sederhana dan tidak memerlukan banyak penjelasan tambahan. Namun, ketika informasi yang kompleks atau memerlukan pemahaman mendalam disampaikan, pendekatan ini mungkin tidak cukup efektif karena kurangnya kesempatan untuk bertanya atau berdiskusi. Sosialisasi sistem satu arah sangat bergantung pada tujuan komunikasi dan konteksnya. Jika informasi yang harus disampaikan hanya bersifat pengumuman atau berita, maka sistem ini mungkin cukup memadai. Namun, jika tujuan adalah untuk mengajak partisipasi, pengertian, atau umpan balik dari penerima, maka pendekatan ini kurang sesuai.

### **Pendekatan Persuasif Dan Edukatif**

Pada penelitian ini secara analisis strategi komunikasi Dinas Perhubungan Kota Serang dalam melakukan sosialisasi kebijakan sistem satu arah Kaujon. Dinas Perhubungan Kota Serang dapat membangun argumen yang kuat dan meyakinkan tentang pentingnya kebijakan sistem satu arah Kaujon. Dengan ini Dinas Perhubungan Kota Serang mengidentifikasi manfaat jangka panjang dari perubahan ini, seperti mengurangi kemacetan, meningkatkan kelancaran lalu lintas, dan meningkatkan keselamatan jalan. Analisis ini akan membantu dalam merumuskan komunikasi persuasif yang menyoroti alasan-alasan mengapa masyarakat harus mendukung dan mengikuti kebijakan ini. Pendekatan ini cenderung mengurangi keterlibatan dan partisipasi penerima pesan. Dalam konteks sosialisasi, interaksi dua arah lebih memungkinkan penerima pesan untuk berkontribusi, bertanya, mengklarifikasi, atau bahkan memberikan tanggapan. Sistem satu arah cenderung membuat penerima merasa pasif dalam proses komunikasi.

Edukasi dan persuasif selalu menjadi cara yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Serang dalam sosialisasi kebijakan melalui pendekatan sistem satu

arah Kaujon dapat menjadi lebih efektif dengan pendekatan yang persuasif dan edukatif. Tujuan dari pendekatan ini adalah tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menginspirasi perubahan sikap dan perilaku masyarakat terhadap kebijakan yang disosialisasikan. Melalui pendekatan yang persuasif dan edukatif ini, dapat menciptakan komunikasi yang lebih kuat dan efektif, yang tidak hanya memberikan informasi tetapi juga menginspirasi perubahan positif dalam pandangan dan tindakan masyarakat terhadap kebijakan yang disosialisasikan.

### **Pendekatan Koordinatif**

Pendekatan koordinatif adalah pendekatan yang digunakan dalam berbagai konteks untuk mengelola, mengoordinasikan, dan mengintegrasikan berbagai elemen, komponen, atau pemangku kepentingan yang terlibat dalam suatu tindakan atau proses. Kedua pendekatan ini bertujuan untuk mencapai keselarasan, efisiensi, dan efektivitas dalam mengelola kompleksitas dan keragaman yang ada dalam situasi tertentu. Pada analisis deskripsi dari strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Serang dengan pendekatan koordinatif dan integratif dalam melakukan sosialisasi kebijakan sistem satu arah dari Dinas Perhubungan Kota Serang mengacu pada upaya untuk menyatukan berbagai elemen dan pemangku kepentingan yang terlibat dalam implementasi kebijakan tersebut. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan kerjasama yang efektif, pemahaman yang komprehensif, dan keselarasan di antara semua pihak terkait.

Pendekatan koordinatif yang diadopsi oleh Dinas Perhubungan Kota Serang dalam sosialisasi kebijakan sistem satu arah Kaujon adalah strategi yang mengutamakan pengelolaan, koordinasi, dan sinergi antara berbagai unsur yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan ini. Dalam konteks sosialisasi kebijakan sistem satu arah Kaujon, Dinas Perhubungan Kota Serang menjalankan pendekatan koordinatif dengan cermat guna memastikan bahwa informasi diterima dengan baik oleh masyarakat dan pelaksanaannya berjalan lancar.

Adapun strategi komunikasi dalam konteks sosialisasi kebijakan sistem satu arah Kaujon, Dinas Perhubungan Kota Serang dapat menerapkan pendekatan koordinatif dengan cara, sebagai berikut: 1) Dinas perhubungan Kota Serang membentuk tim kerja lintas disiplin yang terdiri dari berbagai ahli, termasuk perencana, komunikator, spesialis

transportasi, dan lainnya. Tim ini akan bertanggung jawab untuk merancang dan melaksanakan strategi sosialisasi yang terintegrasi; 2) Dinas perhubungan Kota Serang mengadakan rapat koordinasi rutin dengan pihak-pihak terkait, seperti polisi lalu lintas, masyarakat sipil, komunitas pengemudi, dan kelompok advokasi. Tujuannya adalah untuk berbagi informasi, mendengarkan masukan, dan memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang seragam; 3) Setiap anggota bidang tim diberikan tugas-tugas spesifik yang sesuai dengan keahlian mereka. Ini akan memastikan bahwa setiap aspek sosialisasi, seperti penyusunan materi, pengaturan acara, dan komunikasi media, dikelola dengan baik; 4) pendekatan koordinatif, pihak-pihak terkait akan berkolaborasi dalam pemantauan dan evaluasi proses sosialisasi. Ini memungkinkan untuk mengidentifikasi masalah dengan cepat dan melakukan penyesuaian dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat jika diperlukan.

### **Kesimpulan**

Kemacetan di Kaujon Kota Serang menjadi permasalahan yang besar bagi masyarakat, dengan volume keramaian kendaraan yang besar dengan kapasitas ruas yang sempit. Sehingga banyaknya perlambatan kendaraan dan penumpukan mobil saat berada ditikungan-tikungan jalan. Dinas Perhubungan Kota Serang membuat regulasi yaitu kebijakan akan Sistem Satu Arah (SSA) di Kaujon. Agar kebijakan tersebut akan berjalan dan bisa diterapkan oleh masyarakat Kota Serang dengan diupayakan dan dilakukan Sosialisasi oleh Dinas Perhubungan Kota Serang dengan memiliki strategi komunikasi dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat dengan adanya kebijakan Satu Arah Kaujon. Adapun sosialisasi tersebut dengan menggunakan beberapa upaya pendekatan seperti diantara lainnya, sebagai berikut: 1) Pendekatan Operasional; 2) Pendekatan Persuasif dan Edukatif; 3) Pendekatan Koordinatif. Sehingga Informasi dan kebijakan SSA bisa tersampaikan dan diterapkan di Kaujon Kota Serang demi kelancaran pada jalan raya dikawasan ruas jalan Kota Serang.

### **Daftar Pustaka**

- Amellia, P., Muhafidin, D., & Darto, ; (2023). Implementasi Program Sistem Satu Arah Pada Kawasan Sukajadi Dalam Mengurai Kemacetan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Negara*, *Februari*, *14*(2), 497–503.
- Ardiyansah, A. (2020). Strategi Peningkatan Predikat Daerah Tertinggal di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik* , *1*(1), 1-13. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v1i1.1800>

- Bangun, D., Zuska, F., & Ginting, B. (2022). Perilaku Masyarakat Pengendara Kendaraan Bermotor Dalam Berlalu Lintas di Kota Medan. *Perspektif*, 11(3), 1146–1160. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i3.6446>
- Bolla, M. E., Messah, Y. A., & Johanes, L. (2015). Kajian Penerapan Rekayasa Lalu Lintas Sistem Satu. *Jurnal Teknik Sipil*, IV(2), 217–230.
- Budiman, I. B., & Ningsih, S. (2023). Implementasi Kebijakan New Normal pada Pelaku Usaha Waterpark Transera di Kabupaten Bekasi. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 5(2), 46–53. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v5i2.55>
- Cangara, H. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Capella, P. R., Putra, I. S., Widiarty, W. S., Karlina, Y., Hibar, U., & Laksana, A. (2023). The dispute resolution of the authority of state institutions in Indonesia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1181(1), 3–8. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1181/1/012009>
- IRFANI, N. K. I. N. K., & ... (2021). Penerapan Sistem Satu Arah Untuk Peningkatan Kinerja Jaringan Jalan Di Kota Palu. ... *Sistem Satu Arah* .... Retrieved from [http://digilib.ptdisttd.net/id/eprint/1239%0Ahttp://digilib.ptdisttd.net/1239/1/Jurnal Penerapan SSA untuk Peningkatan Kinerja Jaringan di Kota Palu.pdf](http://digilib.ptdisttd.net/id/eprint/1239%0Ahttp://digilib.ptdisttd.net/1239/1/Jurnal%20Penerapan%20SSA%20untuk%20Peningkatan%20Kinerja%20Jaringan%20di%20Kota%20Palu.pdf)
- Irwan Sapta Putra et al. (2023). the Legal Aid for Underprivileged People in Indonesia. *Russian Law Journal*, 11(3), 1717–1722. <https://doi.org/10.52783/rlj.v11i3.1933>
- Jeklin, A., Bustamante Farías, Ó., Saludables, P., Para, E., Menores, P. D. E., Violencia, V. D. E., ... Desarrollo, E. N. (2016). The implementation of policies by Daniel A. Mazmanian and Sabatier. *Correspondencias & Análisis*, (15018), 1–23.
- Kenedi, Sukmawan, I., & Laksana, A. (2022). EVALUATION OF THE ECONOMIC POTENTIAL OF COASTAL TOURISM STRATEGIC AREA OF ANYER TOURISM – CINANGKA. *SEAN Institute Jurnal Ekonomi*, 11(01), 611–618.
- Laksana, April; Priatna, Nashrudin, P.; Ferdiana, Riska; Zulfikar, M. (2023). Social Dynamics in Distribution and Use of Banten Set. *International Research Of Multidisciplinary Analysis*, 1(3), 297–306. <https://doi.org/10.57254/irma.v1i3.37>
- Laksana, A., & Fajarwati, N. K. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi Serikat Pekerja Nasional Pt. Parkland World Indonesia Dalam Meningkatkan Kesejahteraan .... *Journal of Law* ..., 1(2), 81–91. Retrieved from <https://bureaucracy.gapenas-publisher.org/index.php/home/article/view/28%0Ahttps://bureaucracy.gapenas-publisher.org/index.php/home/article/download/28/35>
- Laksana, April, Kenedi, & Permana, B. R. S. (2022). Digital Tourism Development Strategy as A Promotion of Creative Economy Tourism In Banten Province. *Jurnal Ekonomi*, 11(01), 631–638.
- Laksana, April, Nashrudin, A., & Ferdiana, R. (2022). Televisi Analog Ke Digital Dan Pendampingan Pembagian Set Top Box ( STB ) Kepada Masyarakat Tidak Mampu. *Jurnal Abdimas Bina Bangsa*, 3(2), 340–347. <https://doi.org/https://doi.org/10.46306/jabb.v3i2.256>
- Pertiwi, D. S., Toni, A., Laksana, A., & Luhur, U. B. (2022). THE ROLE OF THE SPN TRADE UNION LEADER IN RESOLVING CONFLICT BETWEEN WORKERS AND THE LEADER OF PT . PARKLAND WORLD INDONESIA. *SEAN Institute Jurnal Ekonomi*, 11(03), 792–796.
- Pramansari, R., Qomariyah, N., Purwanto, D., & Yulipriyono, E. (2014). Penerapan Manajemen Lalu Lintas Satu Arah Pada Ruas Jln. Sultan Agung-Sisingamangaraja-DR. Wahidin Kota Semarang untuk Pemerataan Sebaran Beban Lalu Lintas. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 3(2), 142–153.

- Ratnasari, L. (2017). KEBIJAKAN PUBLIK : PERAN PEMERINTAH KOTA SERANG DALAM PELAYANAN INFRASTRUKTUR (Studi Kasus Mengenai Kerusakan Jalan Ciwaru Raya). *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan FKIP UNTIRTA 2017*.
- Ruslan, R. (2017). *Metode Penelitian Komunikasi Dan Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Saepulloh, A., & Laksana, A. (2022). INTERNAL CONFLICT MANAGEMENT OF NATIONAL TRADE UNION ORGANIZATION WITH INTERPERSONAL APPROACH IN DPC SPN SERANG REGENCY. *Jurnal Ekonomi SEAN*, 11(03), 224–228.
- Saputri, R. A., Pratiwi, L. A., & Setianingrum, E. (2023). Peran Media Massa dalam Mempengaruhi Public Trust di Masyarakat. *PANDITA : Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 5(1), 13–22. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v5i1.37>
- Sari, D. A. P., Romadhan, M. I., & Pradana, B. C. S. A. (2022). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya dalam Mensosialisasikan Media Center Surabaya kepada Masyarakat. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 4(2), 212–222.
- Sutaryo. (2018). *Dasar-Dasar Sosialisasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Tasya, A. (2023). Analisis Penyebab Terjadinya Kemacetan Lalu Lintas di Jalan Raya Pandeglang Baros Kecamatan Baros Kabupaten Serang Provinsi Banten. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 7(2), 1040–1046. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i2.4693/http>
- Utomo, A., Pertiwi, D. S., & Fernando, Laksana, A. (2022). ECONOMIC IMPACT ON DIGITAL TV BROADCAST MIGRATION FOR THE COMMUNITY IN THE UNEVEN DISTRIBUTION OF FREE SET TOP BOXES IN BANTEN PROVINCE. *SEAN Institute Jurnal Ekonomi*, 11(03), 1276–1283. Retrieved from <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/885>