

# **Makna Gaya Komunikasi Publik Divisi “Area Traffic Control System” (ATCS) Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pelaksanaan Program Layanan Lalu Lintas Secara *Live Mode***

Muhammad Azman Noor Fuad

Ilmu Komunikasi *public*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Komputer Indonesia, Jl. Dipati Ukur No.122  
Lebak Gede Kecamatan Coblong, Kota Bandung, 40132, Indonesia  
E-mail :muhammadazman56@gmail.com

## ***Abstract***

*Research conducted by this researcher, shows a result as follows, shows a result of the meaning of the communication style of the division (ATCS) Dinas Perhubungan Kota Bandung (Dishub) which is done when carrying out its duties to provide an education and an appeal to traffic violators on the road special kingdom at an intersection in the city of Bandung. The results of this research show 4 meanings of each communication style carried out by the division (ATCS) where the Open style is a style that is rarely performed in a state of emotional division (ATCS) is unstable and is often done only to speed up the work when the division (ATCS) getting tired of his work. Dominant style is the most effective style to provide an appeal and education to traffic violators where with this style the division (ATCS) puts a more emphasis on the object given the appeal and education. Dramatic style is the style most preferred by the public and employees themselves because this style provides an entertainment. The meaning contained in this style there are 3, the first, giving a motive to entertain employees, make a post for Instagram and provide entertainment for vehicle users on the highway, especially at intersections. And finally the style leaves an impression, where this style is used by officers to give an impression that educates and entertains vehicle users on the highway, especially at an intersection in the city of Bandung.*

*Keyword : Communications, ATCS, Communications styles*

## **Abstrak**

Riset yang peneliti lakukan ini, menunjukkan sebuah hasil sebagai berikut, menunjukkan sebuah hasil dari makna gaya komunikasi yang divisi (ATCS) Dinas Perhubungan Kota Bandung (Dishub) yang di lakukan ketika menjalankan tugasnya untuk memberikan sebuah edukasi dan sebuah imbauan kepada pelanggar lalu lintas di jalan raya khususnya di sebuah perempatan yang berada di Kota Bandung. Hasil dari riset ini menunjukkan 4 makna dari setiap gaya komunikasi yang dilakukan oleh divisi (ATCS) dimana gaya *Open* merupakan gaya yang jarang dilakukan dalam keadaan kondisi emosional divisi (ATCS) tidak stabil dan sering dilakukan hanya untuk mempercepat pekerjaannya saja di kala divisi (ATCS) mulai lelah dengan pekerjaannya. Gaya dominan merupakan gaya yang paling efektif untuk memberikan imbauan dan edukasi kepada pelanggar lalu lintas dimana dengan gaya ini divisi (ATCS) memberikan sebuah tekanan lebih kepada obyek yang diberikan imbauan dan edukasi. Gaya dramatis merupakan gaya yang paling disukai oleh masyarakat dan pegawai itu sendiri karena gaya ini memberikan sebuah hiburan. Makna yang terkandung dalam gaya ini ada 3, yang pertama, memberikan sebuah motif untuk menghibur pegawai, membuat sebuah postingan untuk *Instagram* dan memberikan hiburan untuk pengguna kendaraan di jalan raya, khususnya di persimpangan. Dan yang terakhir gaya meninggalkan kesan, dimana gaya ini dipakai petugas untuk memberikan sebuah kesan yang mengedukasi dan menghibur pengguna kendaraan di jalan raya khususnya di sebuah perempatan di Kota Bandung.

*Kata Kunci : Komunikasi, ATCS, Makna, Gaya Komunikasi*

## 1. Pendahuluan

Sebuah persimpangan jalan raya sangat erat kaitannya dengan pengguna kendaraan dan pengguna jalan raya bisa disebut juga pejalan kaki. Kota Bandung merupakan sebuah Kota yang besar yang juga menjadi Ibu Kota Jawa Barat, dimana di Kota Bandung ketika orang-orang baik pengguna kendaraan roda dua dan empat ditambah pejalan kaki bergerak bersamaan akan menimbulkan banyak masalah dan kendala lalu-lintas. Hal ini tentunya tidak bisa dibiarkan oleh pemerintah otonomi daerah, mengapa, karena ketika banyaknya masalah yang timbul dari pergerakan orang-orang dengan kepentingan yang berbeda-beda ini dibiarkan akan menambah kekacauan di jalan raya dan timbul masalah-masalah yang lebih besar dikemudian hari. Akan hal ini Pemerintah Kota Bandung, melalui Dinas Perhubungan Kota Bandung (Dishub) meluncurkan sebuah teknologi terbaru dalam sistem transformasi perkotaan yang diharapkan dapat membatu mengatur keadaan lalu lintas dengan banyaknya pergerakan orang-orang secara bersamaan. Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui Divisi *Area Traffic Control System* atau orang-orang biasa mengenalnya dengan istilah (*ATCS*) dapat memantau secara langsung kondisi di persimpangan dan jalan raya yang sudah terhubung dengan kantor pusat atau dikenal dengan istilah *area work stations*. Di *area work stations* ini pegawai dapat memantau, memberikan imbauan dan edukasi secara langsung kepada pengguna kendaraan yang

berada di persimpangan yang sudah terhubung dengan *CCTV* dan penguas suara yang terpasang di *Traffic light* yang berada di setiap persimpangan. Dengan ini pegawai (*ATCS*) dapat memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada pengguna kendaraan dan pengguna jalan raya kapan pun dalam kondisi bagaimanapun agar masalah yang timbul dapat segera diatasi guna sebuah keinginan agar pergerakan lalu lintas berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan bersama.

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di Kota Bandung teknologi *Area Traffic Control System* atau biasa dikenal dengan (*ATCS*) mulai di aplikasikan pada 20 Oktober Tahun 1997 yang kala itu diresmikan oleh Walikota Bandung Bapak Wahyu Hamijaya. Pada waktu itu sudah terpasang 135 *CCTV* yang dapat termonitor. Dan pada November Tahun 2017 diberlakukan operator yang dapat memberikan edukasi dan imbauan melalui penguas suara yang terpasang di persimpangan, dan sekarang telah ada 225 kamera pengintai (*CCTV*) dan 225 penguas suara yang dapat terhubung langsung ke stasiun kerja di pusat (*area work stations*). Dalam hal ini petugas (*ATCS*) memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda empat menggunakan gaya komunikasi yang berbeda-beda yang menarik untuk peneliti cari tahu makna dibalik setiap pengguna gaya komunikasi yang dilakukan.

### 1.3 Rumusan Masalah Makro

Riset ini memiliki tujuan utama untuk dicari tahu berdasarkan latar belakang masalah di atas, dimana masalah makro dari riset ini,

1. Bagaimanakah makna yang terkandung dari gaya komunikasi yang dilakukan oleh pegawai (ATCS) dalam memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda empat di jalan raya khususnya di persimpangan Kota Bandung.

### 1.4 Rumusan Masalah Mikri

Dari rumusan masalah makri di atas dapat di uraikan menjadi 4 masalah mikro yang akan di cari tahu makna dibalik setiap penggunaan gaya komunikasi yang dilakukan oleh pegawai (ATCS), Dimana keempat itu dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimakah Makna Gaya Komunikasi Terbuka yang dilakukan oleh pegawai (ATCS) Dishub dalam memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda empat di jalan raya khususnya di persimpangan Kota Bandung.
2. Bagaimanakah Gaya Komunikasi Dominan yang dilakukan oleh pegawai (ATCS) Dishub dalam memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda empat di jalan raya

khususnya di persimpangan Kota Bandung.

3. Bagaimanakah Gaya Komunikasi Dramatis yang dilakukan oleh pegawai (ATCS) Dishub dalam memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda empat di jalan raya khususnya di persimpangan Kota Bandung.
4. Bagaimanakah Gaya Komunikasi peninggalan kesan yang dilakukan oleh pegawai (ATCS) Dishub dalam memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda empat di jalan raya khususnya di persimpangan Kota Bandung.

### 1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

Dalam setiap riset yang dilakukan haruslah ada maksud dan tujuan agar riset ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait guna sebagai asupan ide atau gagasan dan juga sebagai bahan evaluasi kedepannya

#### 1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud peneliti melakukan riset tersebut tak luput untuk

1. Mengetahui makna gaya komunikasi yang dilakukan oleh pegawai (ATCS) Dishub dalam memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda

empat di jalan raya khususnya di persimpangan Kota Bandung. Dan tujuan penelitiannya sebagai berikut

### **1.5.2 Tujuan Penelitian**

Dalam Setiap riset atau penelitian yang dilakukan harus memiliki sebuah tujuan agar riset atau penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait. Dimana tujuan utama dari penelitian ini yakni :

1. Untuk mencari tahu arti gaya komunikasi publik Terbuka Pegawai (ATCS) Dishub dalam memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda empat di jalan raya khususnya di persimpangan Kota Bandung.
2. Untuk mencari tahu arti gaya komunikasi publik Dominan Pegawai (ATCS) Dishub dalam memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda empat di jalan raya khususnya di persimpangan Kota Bandung.
3. Untuk mencari tahu arti gaya komunikasi publik Dramatis Pegawai (ATCS) Dishub dalam memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda empat di jalan raya khususnya di persimpangan Kota Bandung.
4. Untuk mencari tahu arti gaya komunikasi publik Peninggalan Pesan Pegawai (ATCS) Dishub dalam memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua

dan roda empat di jalan raya khususnya di persimpangan Kota Bandung.

### **1.6 Kegunaan Penelitian**

Dalam setiap penelitian sangat diharuskan memiliki kegunaan bagi pihak-pihak terkait guna sebuah penambahan ilmu pengetahuan, bahan evaluasi kerja, dan sebagai sarana untuk mencapai perubahan yang diharapkan. Dimana kegunaan riset ini memiliki 2 kegunaan utama yakni, kegunaan teoretis dan kegunaan praktis.

#### **1.6.1 Kegunaan Teoretis**

Berdasarkan tujuan dan maksud penelitian di atas, riset ini memiliki kegunaan teoretis yang dimana kegunaan teoretis tersebut berupa dapat membantu mentumbuh kembangkan sebuah ilmu pengetahuan (*sains*) yang dapat berkontribusi lebih untuk berkembangnya ilmu komunikasi khususnya ilmu komunikasi public dalam konteks komunikasi verbal dan gaya komunikasi.

#### **1.6.2 Kegunaan Praktis**

Berdasarkan tujuan dan maksud penelitian di atas, riset ini dapat memberikan kegunaan bagi peneliti, Institusi, dan untuk Kantor Dinas Perhubungan Kota Bandung khususnya Divisi (ATCS), dimana penjabarannya sebagai berikut :

1. Untuk Peneliti

Riset ini merupakan sebuah bentuk aplikasi dari penerimaan ilmu pengetahuan khususnya ilmu komunikasi yang selama *study* saya dapatkan, riset ilmiah ini juga dapat membantu mencari jawaban-jawaban ilmiah terhadap sebuah fenomena dilingkungan peneliti, agar menjadi sebuah ilmu dan pengalaman baru bagi peneliti dalam menjalankan sebuah riset ilmiah ini.

2. Untuk Institusi

Riset ini diharapkan menjadi sebuah hal untuk membantu mahasiswa Universitas Kompyer Indonesian yang mempelajari Ilmu Komunikasi, terutama untuk masa yang akan datang yang berguna untuk mahasiswa mahasiswa yang akan melanjutkan riset ini agar terus berkembang dan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Komunikasi dalam konteks komunikasi verbal dan gaya komunikasi.

3. Untuk Dinas Perhubungan Kota Bandung dan Divisi (ATCS)

Riset ini diharapkan dapat menjadi alat pertimbangan pengambilan kebijakan atau sebuah keputusan kedepannya agar lebih baik, sebagai bahan evaluasi kinerja Dinas Perhubungan Kota Bandung Khususnya Divisi (ATCS).

## 2. Kajian Pustaka

### **Komunikasi**

Berdasarkan garis besar komunikasi yakni sebuah penyampaian maksud dan tujuan yang didalamnya terkandung symbol-simbol yang memiliki arti, juga arti ini memiliki makna yang untuk menjembatani kepentingan atau tujuan dan maksud komunikator kepada komunikan untuk mencapai salah satu tujuan, baik tujuan komunikari baik tujuan bersama. Komunikasi juga merupakan sebuah bentuk fenomena sosial yang secara berkembangnya zaman menjadi kajian ilmu mandiri, dan ilmu ini tidak bersifat pasti atau absolut pastinya dapat berubah-ubah sewaktu waktu sesuai dengan perkembangan zaman hingga sekarang ini. Menurut Carl I Hovland dalam bukunya Dedy Mulyana mentafsirkan komunikasi sebagai berikut : komunikasi merupakan suatu proses yang memungkinkan seseorang atau komunikator dapat menyampaikan maksud dan tujuan, gagasan, rangsangan ataupun lambing-lambang verbal lainnya untuk dapat merubah perilaku orang-orang dengan tujuan tertentu (Mulyana, 2002 halaman 61) Jadi komunikasi yang memiliki inti tujuannya adalah proses penyampaian maksud dan tujuan untuk menjembatani sebuah kepentingan dengan komunikan agar tercapainya sebuah tujuan tertentu.

### **Komunikasi Pemerintahan**

Komunikasi pemerintahan yang dimana arti kata pemerintah dalam arti kecil itu sendiri yang dilihat dari arti tujuannya

yaitu untuk menjembatani salah satu kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah (eksekutif) juga jajarannya untuk mencapai tujuan bernegara yang diharapkan baik untuk bersama. Sementara kata pemerintah jika dilihat dari garis besarnya juga dapat dilihat sebagai proses menjembatani salah satu bentuk kegiatan pemerintahan dan juga organ-organ dan jajarannya baik legislatif maupun eksekutif dan yudikatif dan tujuannya sama untuk mencapai sebuah tujuan negara yang baik untuk kebaikan bersama juga kebaikan yang diinginkan. Dalam Buku Dr. Erliana Hasan Komunikasi pemerintahan merupakan penyemapaian ide, gagasan, dan sebuah program-program pemerintahan perihal kepentingan masyarakat untuk mencapai sebuah tujuan bernegara. (Hasan, 2005 halaman 18) dalam riset ini peneliti menggunakan komunikasi pemerintahan karena pegawai (ATCS) merupakan otonomi pemerintahan yang menjalankan tugas dan maksud kenegaraan untuk mencapai sebuah tujuan bersama.

### **Komunikasi Publik**

Komunikasi Publik dapat dikatakan merupakan suatu jenis komunikasi yang sangat terikat dengan jumlah komunikan, pendengar atau (*audiens*) komunikasi ini dikenal dengan banyak istilah seperti urusan public, informasi public ataupun biasa dikenal dengan istilah humas karena dikenal dengan penyimak, pendengar ataupun (*audiens*) yang banyak. Komunikasi public dapat dilihat dari banyaknya

komunikan atau pendengar dimana tujuannya untuk dapat merubah sikap orang banyak guna sebuah kepentingan atau tujuan yang diharapkan.

### **Gaya Komunikasi**

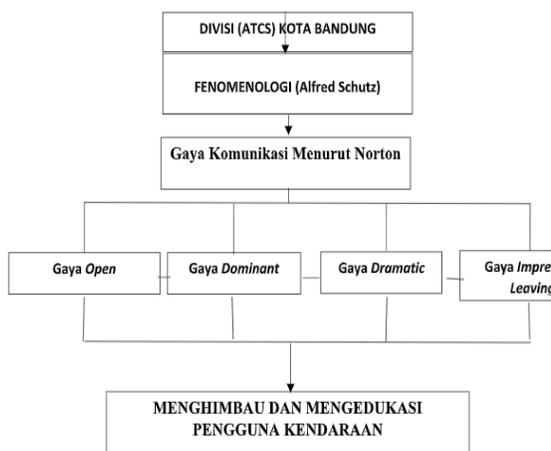
Gaya komunikasi merupakan sebuah sekumpulan ragam cara untuk menyampaikan sebuah maksud dan tujuan yang diinginkan dan di harapkan dari komunikator terhadap komunikan dan gaya komunikasi juga dapat membentuk sebuah kesan yang di dapatkan oleh komunikan, karena ketika komunikator menyampaikan pesan, komunikator menyampaikan pesan dengan carayang berbeda baik, formal dan unik juga. Menurut Robert Norton dalam buka Allen dkk menjelaskan bahwa Gaya komunikasi merupakan cara untuk menghubungkan cara orang berinteraksi dengan cara verbali, juga para verbali ini juga memberi tanda bagaimana arti yang seharusnya harus dapat dipahami oleh komunikan. Gaya komunikasi merupakan jendela untuk memahami bagaimana dunia melihat kepribadian seseorang sepenuhnya sebagai sebuah kepribadian yang unik. Hal tersebut tentunya mempengaruhi hubungan antara orang-orang, karir, juga kesejahtraan emosional. Dengan memahami gaya komunikasi dapat memungkinkan seseorang bekerja dalam aspek yang dimengerti untuk menjembatani suatu hal yang dapat dimengerti.

## 2.1 Kerangka Pemikiran

Dalam sub bab kerangka pemikiran ini akan menjelaskan pokok dan bentuk inti dari riset ini, yaitu untuk membahas sub fokus yang menjadi inti dari permasalahan ini, yakni permasalahan dalam untuk mencari tahu arti gaya komunikasi publik Pegawai (ATCS) Dishub dalam memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda empat di jalan raya khususnya di persimpangan Kota Bandung.

Kerangka pemikiran yang peneliti buat untuk riset ini merupakan hasil dari pengamatan mendalam dan wawancara saya di lapangan juga saya gambarkan dalam bentuk kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 1 Kerangka Pemikiran



Sumber : Saya, 2019

Kerangka pemikiran di atas tentunya menggambarkan tentang proses komunikasi publik Pegawai (ATCS) Dishub dalam memberikan sebuah

imbau dan edukasi kepada para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda empat di jalan raya khususnya di persimpangan Kota Bandung.

## 3 Objek dan Metode Penelitian

Dalam sub bab ini peneliti mamaparkan mengenai desain riset, teknik pengumpulan data, teknik menentukan informan juga teknis analisis data tentang riset yang dilakukan ini.

### 3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini mencari tahu makna dari gaya komunikasi yang digunakan oleh Pegawai (ATCS) Dishub dalam memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda empat di jalan raya khususnya di persimpangan Kota Bandung.

### 3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis dengan sebuah paradigma konstruktifis.

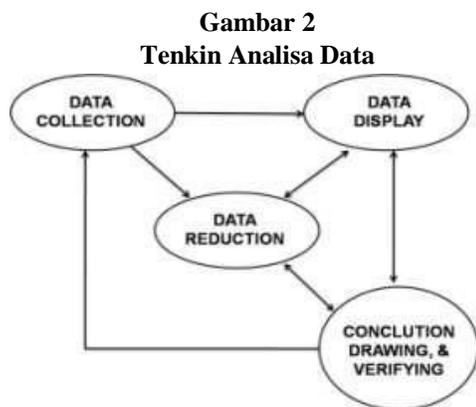
Teknik pengumpulan informan dalam riset ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang dimana peneliti menganggap narasumber yang peneliti cermati prilakunya di anggap merupakan seorang ahli dalam bidangnya. Informan yang peneliti pilih dalam penelitian ini merupakan pegawai senior yang sudah bekerja sejak ATCS dikembangkan sejak November 2017. Dimana kedua

informan kunci ini merupakan pegawai wanita dan pegawai pria yang berumur 26 tahun dan 25 tahun. Dalam riset ini juga peneliti menambahkan informan pendukung yang merupakan seorang yang berprofesi sebagai ojek *online* yang dimana informan pendukung ini menggunakan jalan raya kurang-lebih sekitar 9 jam dalam sehari.

Teknik analisa data yang peneliti gunakan dalam riset ini terbagi menjadi 4 tahap dimana setiap tahap tersebut :

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penarikan kesimpulan
4. Dan evaluasi

Disini peneliti menggambarkan tahap-tahap dalam menganalisa data :



*Sumber: Peneliti 2019*

### Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan dari riset ini akan dijabarkan dalam sub bab ini Hasil dari riset ini terbagi menjadi 4 dimana sesuai dengan 4 masalah mikro yang telah dibahas di sub bab sebelumnya. 4 hasil penelitian ini diantaranya :

1. Makna dari gaya komunikasi open yang dilakukan oleh Pegawai (ATCS) Dishub dalam memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda empat di jalan raya khususnya di persimpangan Kota Bandung. Dalam gaya ini pegawai ATCS lebih mengedepankan kepentingan emosional dengan mempercepat sebuah pekerjaan agar pekerjaannya cepat terselesaikan.
2. Makna dari gaya komunikasi dominan yang dilakukan oleh Pegawai (ATCS) Dishub dalam memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda empat di jalan raya khususnya di persimpangan Kota Bandung untuk meningkatkan tekanan dan untuk memberikan sebuah penekanan lebih agar pengguna kendaraan di jalan raya lebih mudah di atur.
3. Makna dari gaya komunikasi dramatis Pegawai (ATCS) Dishub dalam memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda empat di jalan raya khususnya di persimpangan Kota Bandung terbagi menjadi 3 motif dimana, untuk sebagai sarana hiburan pegawai lainnya, untuk mendapatkan sebuah hal yang lucu untuk kepentingan postingan instagram dan sebagai sebuah hiburan bagi pengguna kendaraan di persimpangan.
4. Makna dari komunikasi Peninggalan pesan Pegawai (ATCS) Dishub

dalam memberikan sebuah imbauan dan edukasi kepada para pejalan kaki, pengguna kendaraan roda dua dan roda empat di jalan raya khususnya di persimpangan Kota Bandung. Pegawai ATCS membuat sebuah hal agar pesan yang disampaikan dapat membentuk sebuah kesan yang mengedukasi agar pengguna kendaraan senantiasa patuh terhadap peraturan lalu lintas.

### **5. Rekomendasi**

Setelah sebuah riset dilakukan tentunya harus ada sebuah saran dan rekomendasi dari peneliti untuk pihak terkait dalam penelitian yang peneliti lakukan ini dimana saran atau rekomendasi tersebut, sebagai berikut :

1. Menambahkan jumlah anggota Pegawai (ATCS) agar banyaknya persimpangan di Kota Bandung dapat terpantau lebih sering agar tingkat pelanggaran lalu lintas dapat dipaksa menurun angkanya
2. Menambahkan atau meningkatkan jumlah peralatan teknis di lapangan dan non teknis dilapangan agar kondisi perempatan senantiasa terpantau lebih. Dengan ini kondisi jalan raya akan terjaga dan tingkat pelanggaran di Jalanan Kota Bandung akan semakin mengecil.
3. Senantiasa meningkatkan hubungan dengan masyarakat agar program program dari Dinas Perhubungan dapat diterima baik oleh masyarakat.
4. Menjadikan divisi ATCS dibawah naungan humas Dinas Perhubungan karena divisi ATCS berhubungan dengan public eksternal, dimana apa yang dilakukan oleh pegawai ATCS

dapat berdampak pada citra Dinas Perhubungan Kota Bandung.

### **6. Daftar Pustaka**

#### *Acuan dari buku:*

Hasan, Erlina 2005. *Komunikasi pemerintahan* .Bandung: Rafika aditama

Muhammad, Arni. 2008. *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara.