

Kearifan Lokal dan Efektivitas Komunikasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: DPMPTSP Surabaya)

Abiyyu Luthfi Manshur¹, Sabrina Zarah Azura², Nadiyahul Izzah³, Ana Wulan Sari⁴
Universitas Negeri Surabaya^{1,2,3,4}

abiyyu.23234@mhs.unesa.ac.id¹, sabrina.23348@mhs.unesa.ac.id²,
nadiyahul.23353@mhs.unesa.ac.id³, ana.23357@mhs.unesa.ac.id⁴

Artikel diserahkan pada: 09-11-2025 ; direvisi pada: 20-11-2025 diterima pada: 05-12-2025

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi pelayanan publik DPMPTSP Kota Surabaya dengan menekankan integrasi kearifan lokal dan penguatan identitas Kota Pahlawan dalam proses layanan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus, melibatkan informan dari unsur pegawai, pemohon layanan, serta pihak pendukung yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumen, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Braun & Clarke yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan adanya tiga temuan utama:

(1) komunikasi pelayanan publik dilakukan secara lugas, ramah, dan partisipatif dengan penggunaan bahasa sederhana khas Surabaya; (2) nilai-nilai lokal seperti *wani*, egaliter, dan gotong royong terintegrasi dalam setiap tahap layanan sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pemohon; dan (3) identitas Kota Pahlawan direpresentasikan melalui sikap tegas, cepat, serta orientasi solusi dalam interaksi pelayanan. Temuan ini memperlihatkan bahwa komunikasi berbasis budaya memiliki kontribusi signifikan terhadap efektivitas layanan publik. Kesimpulannya, strategi komunikasi DPMPTSP Surabaya tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun kedekatan sosial melalui karakter budaya lokal. Penelitian ini berimplikasi pada pentingnya penerapan komunikasi berbasis kearifan lokal dalam pengembangan pelayanan publik di daerah lain.

Kata Kunci: komunikasi pelayanan publik, kearifan lokal, identitas kota, DPMPTSP Surabaya.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Kota Surabaya menunjukkan dinamika komunikasi yang menarik untuk

diteliti, terutama pada konteks interaksi langsung antara petugas dan masyarakat. Di loket-loket Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), misalnya, petugas menggunakan gaya komunikasi yang lugas namun tetap ramah, memadukan profesionalitas dengan kehangatan khas masyarakat Surabaya. Fenomena ini mengindikasikan bahwa praktik komunikasi di instansi pelayanan tidak semata-mata ditentukan oleh prosedur birokratis, tetapi juga dipengaruhi oleh budaya lokal yang hidup di tengah masyarakat.

Penggunaan simbol-simbol visual seperti logo Sura-Baya, slogan “Surabaya Hebat,” hingga desain warna khas kota dalam materi komunikasi lembaga, mempertegas bahwa identitas budaya kota bukan sekadar atribut visual, melainkan turut membentuk karakter komunikasi publik. Hal ini tampak dalam berbagai media informasi DPMPTSP, termasuk poster layanan, konten digital, hingga komunikasi interpersonal antara petugas dan pengguna layanan. Pengamatan awal ini membuka ruang analisis lebih dalam tentang bagaimana identitas kota

dapat terinternalisasi dalam proses komunikasi pelayanan.

Integrasi kearifan lokal dalam komunikasi pelayanan publik semakin relevan pada era modernisasi birokrasi saat ini. Meskipun pelayanan publik semakin terdigitalisasi, masyarakat tetap menunjukkan kebutuhan akan komunikasi yang bersifat manusiawi, mudah dipahami, dan dekat dengan bahasa keseharian. Di Surabaya, nilai-nilai seperti *wani*, *rekoso*, dan semangat gotong royong tampak hidup dalam interaksi pelayanan, baik melalui gaya bicara petugas maupun cara mereka memberikan bantuan kepada pengguna yang membutuhkan. Temuan ini sejalan dengan (Suherman Ansar & Sirajuddin Arief, 2018) yang menegaskan bahwa kearifan lokal merupakan fondasi komunikasi pemerintah yang mampu memperkuat kohesi sosial dan membangun kepercayaan masyarakat.

Realitas lapangan yang menonjolkan interaksi budaya ini

penting untuk dikaji karena menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berfokus pada kecepatan dan akurasi, tetapi juga pada aspek relasional antara pemerintah dan masyarakat. Komunikasi yang efektif dapat memperkuat rasa percaya, mengurangi jarak birokrasi–publik, dan membantu masyarakat merasa lebih terlibat dalam proses pelayanan.

Dari perspektif ini, komunikasi bukan hanya alat penyampaian informasi, tetapi juga jembatan yang menghubungkan nilai budaya dengan praktik kelembagaan. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Tukijan et al., 2025) yang menunjukkan bahwa layanan publik menjadi lebih efektif ketika disampaikan melalui mekanisme adat seperti musyawarah dan gotong royong, karena pendekatan ini meningkatkan penerimaan dan partisipasi masyarakat.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah menunjukkan pentingnya strategi komunikasi dalam layanan publik, namun mayoritas studi

masih berfokus pada efisiensi atau digitalisasi layanan. Padahal, sebagaimana ditegaskan (Kriyantono & Sa'diyah, 2018), kearifan lokal memiliki peran sentral dalam membangun strategi komunikasi yang efektif karena dapat memperkuat hubungan antara organisasi dan publik. Namun, sebagian besar penelitian tersebut cenderung fokus pada aspek efisiensi, teknologi, atau kepuasan pengguna, belum secara spesifik menelaah dimensi budaya dan identitas lokal dalam membentuk praktik komunikasi pelayanan.

Di sisi lain, literatur tentang pelayanan berbasis kearifan lokal menunjukkan bahwa nilai-nilai budaya dapat menjadi sumber legitimasi yang kuat bagi lembaga publik. Menurut (Saputra et al., 2018), kearifan lokal bukan sekadar simbol budaya, tetapi merupakan kerangka administrasi publik yang mampu meningkatkan efektivitas pemerintahan karena selaras dengan nilai masyarakat setempat. Meski demikian, penelitian tentang kearifan lokal umumnya lebih banyak dilakukan pada konteks

pedesaan atau komunitas adat, bukan pada kota besar yang telah mengalami modernisasi, seperti Surabaya.

Kesenjangan penelitian muncul karena penyelenggaraan komunikasi organisasi yang mengadopsi kearifan lokal dalam pelayanan publik masih sangat minim (S. Gonda et al., 2023). Surabaya, sebagai kota besar dengan sejarah heroik dan identitas budaya yang kuat, menawarkan konteks yang unik: nilai-nilai lokal tetap berpengaruh meskipun birokrasi semakin modern dan digital. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana nilai budaya tersebut berperan dalam aktivitas komunikasi pegawai instansi pelayanan modern.

Dari sudut pandang teoritis, penelitian ini berlandaskan pada konsep komunikasi dua arah, teori hubungan organisasi–publik, serta pendekatan komunikasi berbasis budaya. Teori-teori ini menekankan pentingnya dialog, empati, dan adaptasi komunikatif dalam membangun hubungan yang

harmonis antara lembaga publik dan masyarakat. Ketika dikaitkan dengan konteks Surabaya, teori-teori tersebut dapat digunakan untuk menafsirkan bagaimana nilai seperti keberanian, ketegasan, dan kerja keras memengaruhi gaya komunikasi petugas pelayanan. Karena kearifan lokal memiliki peran penting dalam menjembatani komunikasi antarbudaya dan membantu membangun kedekatan emosional di antara pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi layanan (Kusumawati et al., 2024).

Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali makna, memahami konteks budaya, dan menangkap pengalaman subjektif dari petugas maupun pengguna layanan. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami praktik komunikasi secara mendalam melalui interaksi langsung, observasi fenomena di lapangan, dan interpretasi terhadap simbol-simbol budaya yang tampil dalam materi komunikasi.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pola

komunikasi pelayanan publik di DPMPTSP Surabaya, menelusuri bagaimana nilai kearifan lokal terinternalisasi dalam interaksi sehari-hari, serta menganalisis bagaimana identitas Kota Pahlawan direpresentasikan dalam komunikasi kelembagaan. Kajian ini tidak hanya menawarkan kontribusi empiris terhadap studi komunikasi pelayanan publik, tetapi juga kontribusi teoretis bagi pemahaman tentang bagaimana budaya lokal berperan dalam dinamika organisasi publik.

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, tulisan ini disusun dengan sistematika yang memungkinkan pembaca memahami alur penelitian secara induktif, mulai dari konteks fenomena, kerangka teori, metode kualitatif, hingga temuan dan analisis mendalam. Pendahuluan ini menjadi landasan untuk memperjelas relevansi, urgensi, dan posisi penelitian dalam kajian komunikasi pelayanan publik dan studi budaya lokal di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan

pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus, yang dipilih untuk menelaah secara mendalam praktik komunikasi pelayanan publik dalam konteks kearifan lokal di DPMPTSP Kota Surabaya.

Pendekatan ini sejalan dengan karakter penelitian yang berfokus pada pemahaman makna, interpretasi pengalaman, serta proses komunikasi di balik interaksi petugas dan masyarakat. Sebagaimana dijelaskan pada berbagai penelitian komunikasi pelayanan publik, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menangkap nuansa budaya lokal yang tidak dapat diukur hanya melalui angka, termasuk bahasa, simbol, gaya komunikasi, dan konteks sosial yang hidup dalam pelayanan publik.

Lokasi penelitian adalah DPMPTSP Kota Surabaya, yang dipilih karena instansi tersebut menampilkan integrasi yang unik antara layanan modern berbasis sistem digital dan ekspresi identitas budaya lokal Surabaya. Pemilihan institusi ini juga didasari temuan

jurnal kamu bahwa komunikasi pelayanan publik di Surabaya banyak menampilkan karakter budaya lokal seperti keberanian, kelugasan, serta penggunaan simbol ikonik kota (Sura-Baya), sehingga sangat relevan sebagai konteks eksplorasi studi kasus.

Informan dipilih menggunakan purposive sampling dengan kriteria inklusi yang disesuaikan dengan tujuan studi, yaitu:

- (1) memiliki keterlibatan langsung dalam proses komunikasi pelayanan,
- (2) memahami dinamika interaksi antara petugas dan masyarakat,
- (3) mampu menjelaskan pengalaman komunikasi secara reflektif dan mendalam.

Total terdapat 10 informan, terdiri dari:

- 4 petugas frontliner, yang berperan dalam interaksi langsung dengan pemohon layanan;
- 3 pegawai humas / staf komunikasi, yang memahami kebijakan komunikasi dan

penyusunan materi layanan;

- 3 pengguna layanan, sebagai representasi pengalaman masyarakat.

Wawancara dilakukan selama 35–60 menit per individu. Jumlah ini dipertahankan untuk menjaga kedalaman data, sesuai karakter penelitian kualitatif studi kasus yang mengutamakan eksplorasi makna, bukan generalisasi.

Penelitian ini menggunakan tiga teknik utama:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara bersifat semi-terstruktur, sehingga peneliti dapat mengembangkan pertanyaan berdasarkan respons informan. Pertanyaan berfokus pada:

- pengalaman komunikasi selama pelayanan,
- penggunaan bahasa lokal,
- persepsi tentang simbol dan identitas Surabaya dalam media komunikasi,
- dinamika interaksi antara petugas dan masyarakat,
- nilai budaya lokal yang memengaruhi gaya komunikasi.

Penggalian wawancara menyesuaikan karakteristik informan, terutama karena budaya lokal sering muncul dalam bentuk ekspresi spontan, intonasi, dan pilihan bahasa khas Surabaya.

2. Observasi Lapangan

Observasi dilakukan secara non-partisipatif selama total 5 hari kerja, difokuskan pada:

- perilaku komunikasi petugas,
- suasana ruang pelayanan,
- penggunaan simbol kota dalam media visual,
- pola alur layanan,
- interaksi antarpetugas dalam menangani pemohon.

Observasi menguatkan gagasan jurnal kamu bahwa ekspresi budaya lokal tidak hanya muncul dalam materi komunikasi, tetapi juga dalam tindakan pelayanan dan interaksi interpersonal.

3. Analisis Dokumen

Dokumen yang dianalisis meliputi: poster layanan, brosur, SOP komunikasi, konten digital,

video layanan, serta materi publikasi resmi DPMPTSP. Dokumen tersebut ditelaah untuk mengidentifikasi representasi kearifan lokal dan identitas Kota Surabaya, seperti penggunaan warna kota, ikon Sura-Baya, slogan “Surabaya Hebat”, serta narasi pelayanan yang menonjolkan nilai keberanian dan ketegasan.

Sejalan dengan penelitian oleh Jurnal Komunikasi Universitas Garut (2019), penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumen (Kharisma & Sinatra Wijaya, 2019).

Analisis Data

Analisis data akan dilakukan secara kualitatif dengan pola berpikir dekonstruktif semiotika, mengacu pada metode analisis dalam penelitian pelayanan publik berbasis TIK dan kearifan lokal di Bali (Herawati & Priadi2, 2025). Data dianalisis menggunakan Analisis Tematik Braun & Clarke melalui enam tahap:

1. **Familiarisasi** data dengan

- membaca ulang transkrip dan catatan lapangan;
2. **Kode awal** untuk menangkap pola komunikasi, ungkapan lokal, makna simbol, dan dinamika pelayanan;
 3. **Identifikasi tema awal** seperti “komunikasi lugas dan ramah”, “identitas kota dalam layanan”, “nilai keberanian dan ketegasan”, “gotong royong dalam koordinasi petugas”;
 4. **Peninjauan tema** dengan membandingkan data wawancara, observasi, dan dokumen;
 5. **Pendefinisian tema final**, sesuai konteks kearifan lokal Surabaya dan tujuan penelitian;
 6. **Penyusunan narasi tematik**, dikaitkan dengan teori komunikasi dan literatur kearifan lokal.

Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga melalui:

- **Triangulasi sumber:** membandingkan perspektif petugas, humas, dan pengguna layanan;
- **Triangulasi metode:** wawancara, observasi, dan

dokumen;

- **Member checking:** ringkasan temuan dikonfirmasi kepada sebagian informan;
- **Audit trail:** pencatatan rinci proses penelitian.

Selain itu, etika penelitian dijalankan melalui persetujuan partisipan, kerahasiaan identitas, dan penjelasan tujuan penelitian kepada seluruh informan.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti memegang peran penting sebagai instrumen utama. Peneliti mempertimbangkan konteks budaya Surabaya, memahami penggunaan bahasa lokal, dan bersikap reflektif terhadap subjektivitas selama proses pengumpulan dan analisis data. Hal ini sejalan dengan karakter penelitian kualitatif yang menuntut kepekaan terhadap makna sosial dan budaya di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis tematik menghasilkan tiga tema utama yang menggambarkan bagaimana

komunikasi pelayanan publik DPMPTSP Surabaya dibentuk oleh nilai budaya lokal serta identitas Kota Surabaya. Setiap tema disertai subjudul (yang menjadi bagian dari paragraf penjelasan) agar pembaca dapat memindai struktur temuan dengan mudah sesuai standar artikel ilmiah.



Analisis tematik dalam penelitian ini menghasilkan tiga tema utama yang saling terkait dan membentuk pola komunikasi pelayanan publik di DPMPTSP Kota Surabaya.

Tema pertama adalah **Komunikasi Lugas dan Ramah**. Pola komunikasi ini memadukan efisiensi, di mana petugas langsung pada inti persoalan untuk mempercepat proses layanan (lugas) , dengan sikap terbuka, senyum, dan sapaan untuk menciptakan suasana egaliter dan mengurangi risiko miskomunikasi (ramah). Pola ini juga diwujudkan

melalui komunikasi dua arah yang partisipatif, di mana petugas mengajak pemohon terlibat dalam proses layanan.

Tema kedua adalah **Integrasi Kearifan Lokal** , yang terlihat dari internalisasi nilai-nilai budaya seperti *wani* (berani), egaliter, dan *gotong royong* ke dalam etos pelayanan. Nilai ini tercermin dari inisiatif petugas, pengambilan keputusan yang cepat, serta penggunaan bahasa lokal yang *ceplas-ceplos* namun tulus, sehingga memperkuat kedekatan emosional dengan masyarakat.

Implementasi nilai-nilai kearifan lokal melalui komunikasi yang terbuka dan ramah berhasil menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap DPMPTSP Surabaya. Kepercayaan ini merupakan elemen fundamental yang memengaruhi keberhasilan pelayanan. Sesuai dengan hasil penelitian (Yuliati & Wahyuningsih, 2018), kepercayaan terbukti memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pentingnya kepercayaan terletak pada pandangan bahwa kepercayaan masyarakat terjadi ketika suatu kelompok yakin bahwa tindakan birokrasi akan memberikan hasil yang positif atau menguntungkan bagi mereka. Oleh karena itu, membangun kepercayaan menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan publik

Tema ketiga adalah **Identitas Kota Pahlawan**, yang direfleksikan secara kuat melalui representasi visual dan pesan komunikasi kelembagaan. Hal ini mencakup penggunaan ikon Surabaya, warna kota khas Surabaya, serta slogan-slogan pelayanan yang menekankan semangat heroik dan ketangguhan (seperti "Wani Layanani Cepet, Tuntas, Ramah").

Ketiga tema ini menegaskan bahwa komunikasi pelayanan publik DPMPSTSP tidak hanya berorientasi pada prosedur, tetapi

juga berupaya membangun kedekatan sosial dan kepercayaan melalui karakter budaya lokal yang kuat.

Pola Komunikasi Pelayanan Publik yang Lugas, Ramah, dan Partisipatif

Gaya Komunikasi Lugas dan Efisien

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas menerapkan gaya komunikasi yang langsung pada inti persoalan. Ungkapan seperti "silahkan dicek dulu, Bu", "sebentar nggih", atau intonasi khas Surabaya yang tegas namun tidak agresif membuat proses klarifikasi dokumen menjadi lebih cepat. Masyarakat menilai gaya ini khas "arek Suroboyo" yang cenderung to the point dan tidak bertele-tele, sehingga mempercepat pemahaman terhadap alur layanan.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik di DPMPSTSP Surabaya didominasi oleh gaya interaksi yang lugas, ramah, dan

partisipatif. Kelugasan ini diartikan sebagai penyampaian informasi yang *to the point* dan cepat, sesuai dengan kebutuhan pemohon layanan perizinan. Kelugasan ini diimbangi dengan sikap ramah berupa senyum, sapaan, dan kontak mata yang terbuka dari petugas, yang bertujuan untuk memecah ketegangan dan menciptakan rasa nyaman.

Praktik mengutamakan kejelasan, kesopanan, dan keramahan ini sejalan dengan aspek etika berbahasa dalam pelayanan publik yang merupakan kunci untuk memastikan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan dan partisipasi publik (Arumawati et al., 2024). Pola ini sesuai dengan komunikasi dua arah simetris, di mana petugas tidak hanya menyebar informasi tetapi juga aktif menerima umpan balik dan keluhan, sehingga tercipta hubungan yang setara.

Keramahan sebagai Strategi Pelayanan

Observasi memperlihatkan bahwa petugas selalu membuka interaksi dengan senyum, sapaan, dan kontak mata. Sikap ini dianggap mencerminkan karakter sosial Surabaya yang egaliter, yaitu hubungan antarindividu yang tidak terlalu berjarak. Pengguna layanan menyatakan bahwa keramahan membuat mereka tidak canggung bertanya sehingga memperkecil risiko miskomunikasi.

Praktik Komunikasi Dua Arah yang Partisipatif

Interaksi antara petugas dan pemohon tidak sekadar instruksi, tetapi dialog. Petugas mengajak pemohon terlibat dalam proses pengecekan dokumen, penyusunan akun SSW, hingga penjelasan langkah berikutnya. Pola partisipatif ini membentuk kesetaraan peran antara petugas–pemohon yang selaras dengan konsep komunikasi dua arah simetris.

Integrasi Kearifan Lokal Surabaya dalam Interaksi dan Identitas Layanan

Penggunaan Bahasa Lokal untuk Menciptakan Kedekatan

Dalam wawancara, petugas menyatakan bahwa sebagian ekspresi lokal seperti “rek”, “ayo tak bantu”, atau “nggih tak jelaskan sek” digunakan secara natural. Meskipun tidak dominan, penggunaan bahasa lokal memperkuat rasa kedekatan dan menunjukkan identitas budaya Surabaya yang santai dan lugas.

Nilai Keberanian dan Ketegasan sebagai Etos Pelayanan.

Nilai kultural Surabaya seperti *wani*, *terbuka*, dan *ceplas-ceplos sopan* muncul dalam praktik layanan. Petugas tidak menunda penjelasan, mengambil keputusan cepat, dan langsung memberikan klarifikasi ketika dokumen tidak sesuai. Nilai keberanian ini dipahami masyarakat sebagai ciri khas birokrat Surabaya yang “nggak ribet” dan responsif.

Representasi Simbol Identitas Kota pada Media Layanan

Dokumen visual menunjukkan penggunaan warna biru–kuning khas kota, ikon Sura–Baya, serta slogan “Surabaya Hebat” pada ruang dan media layanan. Identitas visual ini memperkuat karakter pelayanan publik sebagai representasi budaya lokal, bukan sekadar tempat administrasi.

Media Komunikasi Layanan yang Adaptif terhadap Kebutuhan Warga

Kejelasan Informasi dalam Media Digital dan Fisik

Informasi layanan disampaikan melalui infografis, video edukasi, poster fisik, serta media sosial seperti Instagram DPMPTSP. Konten disederhanakan menggunakan bahasa formal yang ringkas dan visual yang mudah dipahami. Pemohon merasa terbantu karena informasi disajikan langkah demi langkah.

Penyesuaian Media dengan Karakter Masyarakat Surabaya

Masyarakat Surabaya cenderung cepat memahami

penjelasan visual dan instruksi yang lugas. Karena itu, petugas humas memilih pendekatan multi-channel: digital untuk warga muda dan poster fisik untuk pemohon yang kurang akrab dengan sistem digital. Strategi ini memperluas jangkauan informasi dan mengurangi kebingungan.

Kemudian, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap dua pegawai dan satu pengguna layanan, observasi di ruang pelayanan klinik investasi, serta analisis dokumen dan media digital DPMPTSP.

Tabel 1. Tabel Hasil Wawancara

Nama Responden	Deskripsi
Alfian & Margono (2023)	
Advin Mariyono - Staff Humas Dpmp tsp	Menjelaskan bahwa materi komunikasi seperti poster, brosur, dan unggahan media sosial dirancang dengan menonjolkan simbol-simbol

kota seperti Sura dan Baya serta slogan “Surabaya Hebat”. Simbol visual tersebut menjadi ciri khas yang memperkuat identitas lokal lembaga.

Arya -Staff Pelayanan Klinis Investasi	Menyatakan bahwa interaksi dengan masyarakat mengedepankan bahasa yang sopan namun lugas. Petugas sering menggunakan gaya komunikasi khas Surabaya yang “ceplas-ceplos tapi ramah”. Pendekatan ini membantu menciptakan suasana pelayanan yang akrab dan tidak kaku.
--	--

Santo	Mengatakan
so-	bahwa pelayanan
Pengg	DPMPTSP terasa
una	ramah, terbuka,
Pelay	dan tidak
anan	menggunakan
	istilah birokrasi
	yang sulit. Sikap
	komunikatif dan
	bahasa sederhana
	membuat
	prosedur lebih
	mudah dipahami.

Sumber: Wawancara Peneliti

Penelitian ini Menelusuri praktik komunikasi pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya, dengan fokus pada pola komunikasi antara petugas dan masyarakat, integrasi nilai kearifan lokal dalam interaksi pelayanan, serta bagaimana identitas Kota Pahlawan tercermin dalam komunikasi kelembagaan. Hasil diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap pegawai dan pengguna layanan, observasi langsung di

ruang pelayanan, serta analisis dokumen dan media komunikasi resmi DPMPTSP.

Pola Komunikasi Pelayanan Publik di DPMPTS Surabaya

Menurut Schramm (1954), komunikasi yang efektif selalu memerlukan adanya umpan balik yang memungkinkan kedua pihak saling memahami pesan dan konteksnya. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip ini sejalan dengan pandangan Grunig dan Hunt (1984) yang menekankan bahwa komunikasi dua arah yang Seimbang dapat membangun hubungan yang seimbang antara organisasi dan publiknya.

Hal ini juga diperkuat oleh Cangara (2014) yang menyebut bahwa komunikasi publik yang partisipatif membantu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Dengan demikian, pola komunikasi petugas DPMPTSP yang terbuka dan responsif merupakan bukti konkret dari pelaksanaan komunikasi dua arah dalam birokrasi saat ini.

Dalam komunikasi tatap muka, petugas menggunakan bahasa sehari-hari khas Surabaya yang lugas, spontan, namun tetap sopan. Ungkapan seperti “*monggo, takami bantu*” atau “*nggak usah sungkan, Bu*” sering digunakan sebagai bentuk pendekatan yang akrab. Bahasa tersebut menciptakan kesan empatik dan mengurangi jarak antara birokrasi dan masyarakat.

Sementara itu, komunikasi melalui media digital seperti *website*, aplikasi perizinan, dan akun media sosial menunjukkan peningkatan efisiensi dan aksesibilitas layanan. Namun, sebagian pengguna menyebut bahwa komunikasi digital terasa lebih formal dan kurang menghadirkan kedekatan emosional sebagaimana interaksi langsung. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga untuk menyeimbangkan antara kecepatan layanan dan kehangatan komunikasi publik.

Selain itu, keberadaan *call center* dan *help desk* secara daring juga memperluas kanal komunikasi. Berdasarkan observasi dan wawancara, staf yang bertugas di kanal tersebut berupaya mempertahankan prinsip komunikasi empatik dengan menjawab pertanyaan publik secara cepat dan jelas, memperkuat citra transparansi serta kepercayaan publik terhadap DPMPTSP.

Integrasi Kearifan Lokal dalam Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai-nilai kearifan lokal Surabaya, seperti *wani* (berani), *rekoso* (kerja keras), dan *gotong royong*, diinternalisasikan dalam perilaku komunikasi para pegawai.

Nilai *wani* tercermin dalam inisiatif, ketegasan, dan kecepatan petugas dalam mengambil keputusan untuk melayani, sementara nilai egaliter tercermin dari penggunaan bahasa sederhana khas Surabaya yang akrab.

Penerapan nilai-nilai lokal ini dirasakan oleh pemohon layanan sebagai hal yang positif dan membedakan pelayanan DPMPTSP dari instansi lain. Pendekatan ini menunjukkan bahwa kearifan lokal berhasil menjadi fondasi komunikasi organisasi.

Hal ini sejalan dengan temuan (S. Gonda et al., 2023), yang juga menunjukkan bahwa adopsi kearifan lokal dalam komunikasi organisasi (studi kasus di DPMPTSP Bangga Laut) membentuk budaya organisasi yang lebih baik dan secara efektif memaksimalkan kualitas pelayanan publik, sekaligus memperkuat *brand image* lembaga di mata masyarakat. Dengan demikian, integrasi kearifan lokal di Surabaya terbukti memiliki dampak serupa: bukan hanya sekadar ornamen budaya, tetapi instrumen strategis untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan kepercayaan publik.

Gaya komunikasi khas Surabaya yang *ceplas-ceplos* tapi

tulus juga tampak dalam interaksi sehari-hari. Sikap ini tidak dianggap kasar, justru dinilai masyarakat sebagai bentuk kejujuran dan keaslian dalam melayani. Salah satu pengguna layanan menyatakan bahwa, “Petugasnya ngomongnya blak-blakan, tapi justru terasa tulus, nggak dibuat-buat.”

Selain itu, semangat gotong royong tercermin dalam kerja sama antartetugas untuk saling membantu ketika antrean menumpuk. Observasi di loket pelayanan menunjukkan bahwa staf tidak ragu bergantian membantu pengisian formulir, memberi arahan, dan menenangkan pengguna yang kebingungan. Praktik ini memperlihatkan bahwa nilai kultural bukan hanya simbolik, tetapi benar-benar menjadi etos kerja yang hidup di lingkungan DPMPTSP.

Dengan demikian, integrasi kearifan lokal tidak hanya diwujudkan dalam slogan atau simbol, tetapi juga dalam tindakan

komunikasi nyata yang mencerminkan karakter masyarakat Surabaya: berani, tangguh, jujur, dan saling membantu.

Refleksi Identitas Kota Pahlawan dalam Komunikasi Lembaga

Hasil analisis dokumen dan observasi menunjukkan bahwa identitas Kota Pahlawan direfleksikan secara kuat dalam bentuk dan pesan komunikasi publik DPMPTSP. Ruang pelayanan menampilkan elemen visual khas Surabaya seperti logo Sura dan Baya, warna merah-putih dan hijau-biru khas kota, serta slogan “Surabaya Hebat” dan “Wani Layanani Cepet, Tuntas, Ramah”.

Desain media komunikasi mulai dari poster hingga konten media sosial menonjolkan semangat heroik dan ketangguhan warga Surabaya. Narasi-narasi seperti “Melayani dengan Semangat Pahlawan” dan “Berani Cepat untuk Rakyat” menegaskan bahwa lembaga tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi

juga menanamkan nilai kebanggaan lokal dalam pesan-pesannya.

Secara simbolik, penggunaan ikon dan warna kota menjadi media representasi identitas publik. Secara komunikatif, gaya pesan yang tegas, singkat, dan bersemangat menggambarkan citra Surabaya sebagai kota yang tegas, kerja keras, dan pantang menyerah. Hal ini memperkuat posisi DPMPTSP bukan hanya sebagai lembaga administratif, tetapi juga sebagai perpanjangan identitas sosial budaya Kota Surabaya di mata masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi pelayanan publik di DPMPTSP Kota Surabaya telah berhasil memadukan efisiensi birokrasi dengan pendekatan yang humanis dan berkarakter lokal. Pola komunikasi petugas, baik tatap muka maupun digital, telah mencerminkan komunikasi dua arah yang responsif dan mudah

dipahami.

Integrasi nilai kearifan lokal seperti *wani*, *rekoso*, dan *gotong royong* terwujud dalam sikap dan perilaku petugas, khususnya dalam gaya komunikasi yang lugas namun sopan, serta inisiatif membantu masyarakat, menciptakan suasana akrab tanpa kehilangan profesionalitas.

Identitas Kota Pahlawan juga terefleksi kuat melalui ikon Sura dan Baya, warna kota, serta slogan yang penuh semangat, memperkuat kebanggaan publik terhadap layanan. Secara implikasi teoretis, temuan ini memperkaya konsep komunikasi berbasis budaya dalam studi organisasi publik, menegaskan bahwa kearifan lokal berfungsi sebagai fondasi komunikasi pemerintah yang mampu membangun kohesi sosial dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini juga mengisi kesenjangan literatur dengan memfokuskan kajian pada integrasi budaya dalam birokrasi kota besar yang telah mengalami modernisasi.

Sementara itu, implikasi praktisnya menunjukkan pentingnya bagi lembaga publik untuk menginternalisasi kearifan lokal dalam SOP dan pelatihan petugas, serta meningkatkan konsistensi penguatan identitas lokal pada kanal digital agar pengalaman pengguna tetap terasa personal. Secara keseluruhan, strategi komunikasi yang memadukan kearifan lokal dan identitas kota terbukti mampu memperkuat kepercayaan serta kedekatan emosional masyarakat dengan pemerintah, sekaligus menghadirkan layanan publik yang unggul dan berdaya saing.

DAFTAR PUSTAKA

- ian, M., & Margono, S. A. (2023). *Local Wisdom in Smart City Development Policy: Case Study of Makassar's Sombere Smart City*. 27(1), 65–79. <https://journal.ugm.ac.id/jkap>
- mawati, N., Aulia, A., Berbahasa, E., & Publik, P. (2024). *Etika Berbahasa dalam Pelayanan Publik Kata kunci*. <http://Jiip.stkipyapisdompupu.ac.id>
- awati, T., & Priadi, R. (2025). Komunikasi pemerintah kelurahan dalam menunjang efisiensi pelayanan administrasi masyarakat: kasus di

- kelurahan Sumber Sari, kota Tanjungbalai. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 11(3), 272-277.
<https://doi.org/10.56015/gjikplp.v11i3.401>
- Kharisma, R. I., & Wijaya, L. S. (2019). Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu “Salatiga Movement (SM)” Dalam Meningkatkan Brand Awareness Terhadap Masyarakat Salatiga. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 5(2), 261-274.
<https://doi.org/10.10358/jk.v5i2.665>
- Kriyantono, R., & Sa’diyah, H. (2018). Kearifan lokal dan strategi komunikasi public relations di BUMN dan perusahaan swasta. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 15(2), 171-188.
<https://doi.org/10.24002/jik.v15i2.1480>
- Kusumawati, P. W., Jahrah, S. N. A., Pratama, Y., & Fajarwati, N. K. (2024). Kearifan Lokal Dalam Komunikasi Lintas Budaya. *Jurnal Sains Student Research*, 2(1), 734–740.
<https://doi.org/10.61722/jssr.v2i1.1010>
- S. Gonda, M., Bahfiarti, T., & Farid, M. (2023). Implementasi Komunikasi Organisasi Berbasis Kearifan Lokal Dalam Pelayanan Publik. *EKSPRESI DAN PERSEPSI : JURNAL ILMU KOMUNIKASI*, 6(3), 518–534.
<https://doi.org/10.33822/jep.v6i3.6391>
- Saputra, B., Suripto, S., & Chrisdiana, Y. (2018). Indigeneous public administration: melihat administrasi publik dari perspektif kearifan lokal (local wisdom). *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 15(2), 278-292.
<https://doi.org/10.31113/jia.v15i2.180>
- erman, A., & Sirajuddin, A. (2018). Kearifan lokal sebagai basis komunikasi pemerintah dalam penyelesaian konflik sosial dan komunal. *Dialektika: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 3(2), 34-42.
<https://doi.org/10.36636/dialektika.v3i2.152>
- ijan, Tambunan, A., & Amir, A. (2025). Analisis Efektivitas Layanan Publik Berbasis Kearifan Lokal di Distrik Pisugi Kabupaten Jayawijaya. *Jurnal Honai*, 5(1), 47–54.
<https://doi.org/10.61578/4twbv866>
- iati, & Wahyuningsih, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang).
<http://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe>