

**FRAMING MEDIA TERHADAP *SMART GOVERNANCE* DAN TRANSFORMASI
DIGITAL PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK: ANALISIS
ROBERT N. ENTMAN PADA PEMBERITAAN DISHUB
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

Hado¹, Galih Adi Sulistyo², Mahdar³, Muhamad Faza Almaliki⁴, Isnawaty⁵

¹ Universitas Sulawesi Tenggara ^{2,3} Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara

^{4,5} Universitas Halu Oleo

Email : adisulistyo02@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong penerapan konsep Smart Governance sebagai upaya meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas tata kelola transportasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis framing media terhadap inovasi digital pelayanan transportasi Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara menggunakan model Robert N. Entman. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivis melalui analisis pemberitaan media daring tahun 2024–2026. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media membingkai e-Parkir, e-ticketing, dan SIRAL sebagai solusi peningkatan kualitas pelayanan, penguatan pengawasan, serta optimalisasi PAD. Inovasi tersebut merepresentasikan implementasi digital governance dalam mendukung reformasi birokrasi transportasi daerah yang modern, transparan, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Smart Governance, Transformasi Digital, Transportasi.

Abstract

Digital transformation in public services encourages the implementation of the Smart Governance concept as an effort to increase transparency, accountability, and effectiveness of transportation governance. This study aims to analyze media framing of digital innovations in transportation services at the Southeast Sulawesi Provincial Transportation Agency using Robert N. Entman's model. The research method employed a descriptive qualitative approach with a constructivist paradigm through analysis of online media coverage from 2024–2026. The results show that the media framed e-Parking, e-ticketing, and SIRAL as solutions for improving service quality, strengthening oversight, and optimizing local revenue (PAD). These innovations represent the implementation of digital governance in supporting modern, transparent, and sustainable regional transportation bureaucratic reform.

Keywords: Innovation, Public Services, Smart Governance, Digital Transformation, Transportation.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari pola administrasi konvensional menuju tata kelola pemerintahan berbasis digital atau Smart Governance (Kamaluddin et al., 2026; Sukardi, 2026). Konsep Smart Governance menempatkan teknologi sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan efektivitas birokrasi, transparansi pelayanan, partisipasi masyarakat, serta akuntabilitas pemerintah dalam menyediakan layanan publik (Almulhim & Yigitcanlar, 2025; Gil-Garcia et al., 2014). Dalam sektor transportasi, transformasi digital menjadi kebutuhan penting karena meningkatnya kompleksitas mobilitas masyarakat, tuntutan pelayanan yang cepat, serta kebutuhan pengelolaan transportasi yang lebih efisien dan terintegrasi (Putri et al., 2025).

Transportasi publik merupakan salah satu sektor pelayanan dasar yang memiliki hubungan erat dengan kualitas pembangunan daerah (Malahika et al., 2025). Sistem transportasi yang baik tidak hanya berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana, tetapi juga mencakup aspek tata kelola, sistem informasi, pengawasan, serta inovasi pelayanan (Agustriani et al., 2026). Pemerintah daerah melalui perangkat teknis seperti Dinas Perhubungan memiliki peran strategis dalam menghadirkan layanan transportasi yang aman, nyaman, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Baihaqi, 2025; Rajulan et al., 2025).

Provinsi Sulawesi Tenggara merupakan salah satu wilayah yang menghadapi tantangan transportasi akibat karakteristik geografis berupa wilayah daratan dan kepulauan (Jinca & Humang, 2023). Kondisi tersebut menyebabkan kebutuhan terhadap sistem transportasi yang terintegrasi semakin meningkat. Pengembangan layanan transportasi tidak cukup hanya dilakukan melalui pembangunan infrastruktur, tetapi juga membutuhkan inovasi digital yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan sumber daya. Dalam persoalan tersebut, Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara melakukan berbagai upaya transformasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital (Djiddin et al., 2025; Lampouw et al., 2025).

Selain itu, pemberitaan media mengenai peningkatan kualitas pelayanan transportasi Dishub Sultra menunjukkan adanya konstruksi narasi bahwa pemerintah daerah sedang melakukan reformasi pelayanan publik melalui profesionalisme aparatur, integrasi sistem

pelayanan, dan pemanfaatan teknologi (Sutrisno et al., 2026). Media tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk persepsi masyarakat terhadap keberhasilan, legitimasi, dan citra suatu kebijakan publik melalui penonjolan isu tertentu yang memengaruhi opini publik serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam mengimplementasikan program secara efektif, transparan, berkelanjutan. (Kurniawan et al., 2025).



Gambar 1 Pemberitaan terkait Inovasi Dishub dan Kolaborasi bersama Bank Sultra
Sumber : fokusnews.id (2024)

Dalam kajian komunikasi massa, proses pembentukan realitas melalui pemberitaan dikenal sebagai framing (Sofian, 2020). Media memiliki kemampuan untuk memilih aspek tertentu dari suatu peristiwa, memberikan penekanan, serta mengarahkan interpretasi publik terhadap isu yang diberitakan. Melalui proses tersebut, media tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun sudut pandang tertentu yang memengaruhi pemahaman masyarakat terhadap suatu kebijakan, aktor, maupun fenomena sosial yang berkembang (McCombs, 2014). Salah satu model analisis framing yang banyak digunakan adalah model Robert N. Entman yang melihat framing melalui empat elemen utama, yaitu define problems (pendefinisian masalah), diagnose causes (identifikasi penyebab), make moral judgement (penilaian moral), dan treatment recommendation (rekomendasi penyelesaian) (Azzahra et al., 2025). Keempat elemen tersebut digunakan untuk mengkaji bagaimana media memilih isu,

menentukan sudut pandang pemberitaan, membangun interpretasi publik, serta mengarahkan pemahaman masyarakat terhadap suatu kebijakan atau fenomena sosial tertentu.

Penelitian mengenai framing pemberitaan transportasi telah menunjukkan bahwa media dapat membangun konstruksi tertentu terhadap kebijakan dan aktivitas Dinas Perhubungan (Laode et al., 2025). Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana media online membingkai *Smart Governance* dan transformasi digital pelayanan transportasi publik pada pemberitaan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivis untuk menganalisis konstruksi media terhadap *Smart Governance* dan transformasi digital pelayanan transportasi publik pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan framing media tanpa manipulasi objek penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengungkap makna, konteks, dinamika pemberitaan, serta kecenderungan narasi media secara lebih mendalam dan komprehensif dalam setiap pemberitaan. (Satyadharma, 2023).

Data diperoleh melalui studi dokumentasi pemberitaan media daring terkait inovasi pelayanan transportasi (selama tahun 2024-2026), kemudian dianalisis menggunakan model framing Robert N. Entman yang mencakup *define problems, diagnose causes, make moral judgment, dan treatment recommendation*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori framing berkembang dari kajian sosiologi dan menjadi pendekatan penting dalam ilmu komunikasi untuk memahami bagaimana media mengonstruksi realitas sosial (Sujoko & Widodo, 2024). Analisis framing merupakan metode untuk mengkaji bagaimana media memilih, menyeleksi, menekankan, dan menghubungkan aspek tertentu dari suatu peristiwa sehingga menghasilkan pemaknaan tertentu bagi khalayak. Media tidak hanya berfungsi menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk cara publik memahami suatu isu melalui konstruksi narasi, simbol, dan penonjolan fakta tertentu (Weber & Mathews, 2024). Menurut Entman, analisis framing mencakup empat elemen, yaitu *define problems, diagnose*

causes, make moral judgment, dan treatment recommendation (Suharto et al., 2023). Penelitian ini menggunakan kerangka tersebut untuk menganalisis bagaimana media membingkai *Smart Governance* dan transformasi digital pelayanan transportasi publik Dishub Provinsi Sulawesi Tenggara, meliputi konstruksi masalah, aktor, nilai, serta solusi digital yang ditawarkan dalam membangun citra pelayanan publik berbasis teknologi, meningkatkan transparansi pemerintahan, dan memperkuat pemahaman masyarakat terhadap inovasi transportasi digital di tingkat daerah.

Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian ini menganalisis framing media terhadap pemberitaan mengenai inovasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam mendorong peningkatan pelayanan dan kepuasan pengguna jasa transportasi. Analisis disajikan berdasarkan keempat elemen framing Entman untuk mengidentifikasi bagaimana media mengonstruksi inovasi digital tersebut serta implikasinya terhadap penguatan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Tabel 1. Analisis Framing Pemberitaan 1

Judul Berita	Dishub Sultra Luncurkan Aplikasi e-Parkir untuk Tekan Kebocoran PAD. https://kendariinfo.com/dishub-sultra-luncurkan-aplikasi-e-parkir-untuk-tekan-kebocoran-pad/ (Ladiga, 2025)
Perangkat Entman	
<i>Define Problem</i>	Berita membingkai masalah utama berupa kebocoran PAD akibat sistem parkir manual yang kurang transparan, sehingga diperlukan transformasi digital pelayanan publik guna meningkatkan efektivitas pengelolaan retribusi dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.
<i>Diagnosis Cause</i>	Penyebab masalah dikonstruksi berasal dari mekanisme pemungutan retribusi konvensional, lemahnya pengawasan, serta potensi parkir liar yang mengurangi penerimaan daerah akibat belum optimalnya sistem monitoring, pendataan, dan pengendalian aktivitas parkir secara menyeluruh.
<i>Make Moral Judgement</i>	Media menilai penerapan e-Parkir sebagai langkah positif pemerintah dalam menciptakan tata kelola retribusi yang transparan, akuntabel, dan modern serta mencerminkan komitmen pemerintah terhadap inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital.
<i>Treatment Recommendation</i>	Solusi yang ditawarkan adalah implementasi aplikasi e-Parkir berbasis teknologi untuk mengoptimalkan pendapatan daerah dan meningkatkan efektivitas pengelolaan parkir melalui sistem pembayaran digital yang mudah, cepat, aman, dan dapat diawasi secara real time.

Sumber : Data Primer (2026)

Tabel 2. Analisis Framing Pemberitaan 2

Judul Berita	Dishub Sultra Terapkan e-Parkir, Dorong Transparansi dan Tekan Kebocoran PAD. https://sultra.indozone.id/news/2486159418/dishub-sultra-terapkan-e-parkir-dorong-transparansi-dan-tekan-kebocoran-pad (Ramadhani, 2025)
---------------------	---

Define Problem	Berita membingkai persoalan utama berupa kebocoran PAD dan parkir liar akibat sistem konvensional yang kurang transparan sehingga diperlukan digitalisasi layanan parkir.
Diagnosis Cause	Penyebab masalah dikonstruksi berasal dari mekanisme parkir manual, lemahnya pengawasan, serta potensi ketidaksesuaian pencatatan retribusi yang menghambat optimalisasi pendapatan daerah.
Make Moral Judgement	Media menilai penerapan e-Parkir sebagai langkah inovatif pemerintah dalam mewujudkan tata kelola parkir yang transparan, akuntabel, dan berbasis teknologi.
Treatment Recommendation	Solusi yang ditawarkan melalui implementasi e-Parkir berbasis digital untuk meningkatkan transparansi retribusi, mencegah parkir liar, serta mengoptimalkan penerimaan PAD daerah.
Sumber : Data Primer (2026)	

Tabel 3. Analisis Framing Pemberitaan 3

Judul Berita	Dishub Sultra Tingkatkan Layanan Transportasi Profesional dan Terintegrasi. https://kendarinews.com/2025/12/05/dishub-sultra-tingkatkan-layanan-transportasi-profesional-dan-terintegrasi/ (kendarinews.com, 2025)
Define Problem	Berita membingkai persoalan utama berupa kebutuhan peningkatan kualitas layanan transportasi agar lebih profesional, terintegrasi, aman, dan memenuhi kebutuhan masyarakat serta mendukung mobilitas publik yang efektif melalui sistem transportasi berkelanjutan.
Diagnosis Cause	Penyebab masalah dikonstruksi berasal dari keterbatasan sistem transportasi sebelumnya, perlunya koordinasi antarinstansi, serta tuntutan masyarakat terhadap layanan modern.
Make Moral Judgement	Media menilai peningkatan profesionalisme dan integrasi transportasi sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi masyarakat.
Treatment Recommendation	Solusi yang ditawarkan melalui penguatan manajemen transportasi, peningkatan kompetensi SDM, integrasi layanan, serta pemanfaatan teknologi digital secara berkelanjutan.
Sumber : Data Primer (2026)	

Tabel 4. Analisis Framing Pemberitaan 4

Judul Berita	Dishub Sultra dan BI Kerjasama Dorong Transformasi Digital, E-Tiket Jadi Senjata Tangkal Calo Penumpang. https://kendarinews.com/2025/12/10/dishub-sultra-dan-bi-kerjasama-dorong-transformasi-digital-e-tiket-jadi-senjata-tangkal-calo-penumpang/ (Ariyani, 2025).
Perangkat Entman	
Define Problem	Berita membingkai masalah utama berupa praktik percaloan tiket penumpang yang merugikan masyarakat serta menunjukkan lemahnya transparansi sistem pembelian tiket konvensional.

<i>Diagnosis Cause</i>	Penyebab masalah dikonstruksi berasal dari sistem tiket manual, keterbatasan pengawasan, serta adanya celah bagi pihak tertentu mengambil keuntungan dari penumpang.
<i>Make Moral Judgement</i>	Media menilai transformasi digital e-tiket sebagai langkah inovatif dan berintegritas untuk menciptakan pelayanan transportasi yang adil, transparan, serta terpercaya.
<i>Treatment Recommendation</i>	Solusi yang ditawarkan melalui penerapan e-ticketing berbasis digital hasil kolaborasi Dishub Sultra dan BI untuk memberantas calo secara berkelanjutan serta meningkatkan transparansi transaksi, kemudahan akses penumpang, dan kualitas pelayanan transportasi publik.

Sumber : Data Primer (2026)

Berikut adalah empat analisis komparatif berdasarkan model Robert M. Entman dari keempat pemberitaan yang telah disusun:

Define Problem (Pendefinisian Masalah)

Berdasarkan hasil analisis framing Entman, pemberitaan terkait inovasi transportasi Dishub Sultra menunjukkan bahwa media mengonstruksi permasalahan utama pada aspek tata kelola pelayanan publik yang belum optimal. Permasalahan kebocoran PAD, parkir liar, sistem transportasi yang belum terintegrasi, serta praktik percaloan tiket diposisikan sebagai hambatan dalam mewujudkan pelayanan yang transparan. Media membangun narasi bahwa transformasi digital menjadi kebutuhan strategis untuk menjawab berbagai persoalan pelayanan transportasi modern (Akbar et al., 2025).

Pada pemberitaan pertama mengenai peluncuran aplikasi e-Parkir untuk menekan kebocoran PAD, media menekankan bahwa permasalahan utama berasal dari sistem parkir manual yang rentan terhadap ketidakterbukaan pencatatan transaksi. Sementara itu, pemberitaan kedua mengenai penerapan e-Parkir juga membingkai persoalan serupa, yaitu kebocoran pendapatan daerah dan keberadaan parkir liar yang mengurangi efektivitas pengelolaan retribusi. Pada pemberitaan ketiga, masalah yang ditekankan bukan hanya aspek teknologi, tetapi kebutuhan peningkatan kualitas layanan transportasi agar lebih profesional, aman, dan terintegrasi. Sedangkan pemberitaan keempat membingkai praktik percaloan tiket sebagai persoalan utama yang mengurangi transparansi dan keadilan dalam pelayanan transportasi penumpang. Dengan demikian, keseluruhan pemberitaan membangun pemahaman bahwa persoalan transportasi daerah berkaitan erat dengan aspek tata kelola, transparansi, dan kebutuhan inovasi pelayanan public guna mewujudkan kepercayaan

masyarakat serta pembangunan transportasi yang berkelanjutan berbasis teknologi digital secara inklusif. (Wibowo, 2020).

Diagnosis Cause (Memperkirakan Penyebab Masalah)

Pada aspek diagnosis penyebab, media membingkai bahwa berbagai permasalahan pelayanan transportasi terjadi akibat masih digunakannya mekanisme konvensional yang memiliki keterbatasan pengawasan dan pengendalian. Sistem parkir manual, pencatatan retribusi yang belum optimal, layanan tiket tradisional, serta koordinasi antarinstansi yang perlu diperkuat menjadi faktor penyebab utama. Framing ini menunjukkan bahwa kelemahan tata kelola dan keterbatasan pemanfaatan teknologi menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik (Fahmi, 2025; Renanda & Rosidin, 2025).

Dalam pemberitaan e-Parkir pertama, penyebab kebocoran PAD dikonstruksi berasal dari lemahnya sistem monitoring, pendataan, dan pengawasan terhadap aktivitas parkir. Sistem manual dianggap membuka peluang terjadinya ketidaksesuaian antara penerimaan lapangan dengan potensi pendapatan yang seharusnya diterima pemerintah daerah. Pemberitaan kedua memperkuat konstruksi tersebut dengan menyoroti mekanisme parkir konvensional dan potensi parkir liar sebagai penyebab tidak optimalnya penerimaan retribusi. Pada pemberitaan ketiga, penyebab persoalan transportasi dikaitkan dengan keterbatasan integrasi layanan, kebutuhan peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta pentingnya koordinasi antarinstansi. Sementara itu, pemberitaan keempat mengidentifikasi sistem tiket manual dan lemahnya pengawasan sebagai faktor yang memungkinkan praktik percaloan terjadi. Secara keseluruhan, media membangun persepsi bahwa akar permasalahan bukan hanya terletak pada perilaku individu, tetapi juga pada sistem pelayanan yang belum sepenuhnya berbasis digital dan terintegrasi (Idza & Saeni, 2026; Ramadhan et al., 2025).

Make Moral Judgement (Membuat Penilaian Moral)

Dalam elemen penilaian moral, pemberitaan memberikan legitimasi positif terhadap kebijakan digitalisasi yang dilakukan Dishub Sultra. Penerapan e-Parkir dan e-ticketing dipandang sebagai bentuk inovasi pemerintah dalam menciptakan pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Media membangun persepsi bahwa transformasi digital bukan hanya perubahan teknologi, tetapi juga

mencerminkan komitmen pemerintah dalam memperbaiki tata kelola transportasi daerah (Ramadhany et al., 2025).

Pada pemberitaan mengenai e-Parkir, media memberikan penilaian bahwa kebijakan digitalisasi retribusi merupakan langkah progresif dalam meningkatkan akuntabilitas pemerintah daerah. Penerapan teknologi dipandang mampu mengurangi peluang penyimpangan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan pendapatan daerah. Pemberitaan kedua juga memberikan legitimasi serupa dengan menempatkan e-Parkir sebagai simbol modernisasi pelayanan dan upaya menciptakan sistem parkir yang lebih transparan. Pada pemberitaan ketiga, penilaian moral diarahkan pada pentingnya profesionalisme dan integrasi layanan transportasi sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Sedangkan pemberitaan keempat menilai kerja sama Dishub Sultra dan Bank Indonesia dalam penerapan e-ticketing sebagai bentuk kolaborasi strategis untuk menghadirkan pelayanan transportasi yang adil, aman, dan terpercaya. Framing moral yang dibangun menunjukkan bahwa inovasi digital dipersepsikan sebagai kebijakan yang memiliki nilai positif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik (Al-Muttaqin & Nugroho, 2025; Noeridha, 2023).

Treatment Recommendation (Menekankan Penyelesaian Masalah)

Pada aspek rekomendasi penyelesaian, media menampilkan teknologi digital sebagai solusi utama dalam mengatasi berbagai persoalan pelayanan transportasi. Implementasi e-Parkir dan e-ticketing direpresentasikan sebagai instrumen peningkatan transparansi transaksi, optimalisasi PAD, pencegahan praktik ilegal, serta peningkatan kualitas layanan pengguna transportasi. Framing tersebut menunjukkan bahwa kolaborasi pemerintah dengan berbagai pihak dan pemanfaatan teknologi menjadi strategi penting menuju sistem transportasi yang efektif, modern, dan berkelanjutan.

Dalam pemberitaan peluncuran aplikasi e-Parkir, solusi yang ditawarkan adalah penggunaan sistem pembayaran digital yang memungkinkan transaksi tercatat secara otomatis dan dapat dipantau secara real time. Sistem tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan parkir serta mengoptimalkan pendapatan daerah. Pemberitaan kedua memperkuat rekomendasi tersebut dengan menekankan bahwa e-Parkir menjadi instrumen pencegahan parkir liar dan peningkatan transparansi retribusi. Pada pemberitaan ketiga, solusi

diarahkan pada penguatan manajemen transportasi, peningkatan kapasitas SDM, integrasi layanan, serta pemanfaatan teknologi untuk mendukung transportasi berkelanjutan. Sementara itu, pemberitaan keempat menawarkan penerapan e-ticketing sebagai solusi mengatasi praktik percaloan melalui sistem pembelian tiket yang lebih mudah, aman, dan transparan. Secara keseluruhan, media membingkai transformasi digital sebagai strategi utama pemerintah daerah dalam membangun pelayanan transportasi yang inovatif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Yahni et al., 2026).

Implikasi Pemberitaan terhadap Reformasi Pelayanan Publik dan Pemanfaatan Teknologi Informasi

Hasil framing pemberitaan menunjukkan bahwa inovasi digital Dishub Sultra memiliki implikasi penting terhadap semangat reformasi pelayanan publik melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas tata kelola transportasi. Pemanfaatan teknologi informasi melalui e-Parkir, e-ticketing, serta inovasi SIRAL (Sistem Informasi Rekanan Langsung) menjadi instrumen perubahan dalam mengatasi kelemahan sistem konvensional, memperkuat pengawasan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat. Inovasi tersebut mencerminkan penerapan digital governance yang mendukung birokrasi adaptif, responsif, dan berorientasi pada kualitas pelayanan publik berkelanjutan (Nasution et al., 2025; Sjachrawy et al., 2025).

Selain itu, keberadaan berbagai inovasi digital menunjukkan adanya transformasi kelembagaan dalam menghadapi tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, mudah, dan terintegrasi (Sultana et al., 2026). Implementasi teknologi informasi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat pengambilan keputusan berbasis data, kolaborasi antarinstansi, serta mendukung terwujudnya reformasi birokrasi tematik pada sektor transportasi daerah (Khotimah et al., 2025).

KESIMPULAN

Analisis framing Entman menunjukkan bahwa pemberitaan inovasi Dishub Sultra membangun konstruksi positif terhadap transformasi digital pelayanan transportasi. e-Parkir, e-ticketing, dan SIRAL dipandang sebagai solusi strategis mengatasi kebocoran PAD, percaloan, serta keterbatasan layanan konvensional. Inovasi tersebut memperkuat

transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas tata kelola transportasi dalam mendukung reformasi birokrasi serta pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Dishub Sultra perlu memperluas implementasi inovasi digital, meningkatkan literasi teknologi, memperkuat integrasi data, serta melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap layanan transportasi. Masyarakat pengguna jasa transportasi diharapkan memanfaatkan layanan digital secara optimal, mendukung inovasi pemerintah, serta berpartisipasi menjaga transparansi pelayanan publik. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji efektivitas inovasi digital transportasi melalui pendekatan kuantitatif, analisis kepuasan pengguna, dan pengukuran dampak kebijakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustriani, K. A., Fataya, I., & Yusmiarti. (2026). Hambatan Birokrasi dalam Mewujudkan Pelayanan Transportasi Publik Berkualitas. *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(4), 5613–5620. <https://doi.org/10.61104/alz.v4i4.8187>
- Akbar, M. F., Fauziah, H., Yuliani, H., & Ati, H. D. L. (2025). *Smart Communication for Smart Development Transformasi Digital dalam Pembangunan*. Yayasan Putra Adi Dharma.
- Al-Muttaqin, F. A., & Nugroho, R. A. (2025). Effectiveness of digital-based public service innovation: Case study of population services in Indonesia's local government. *JAKPP: Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 11, 1–16. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/jakpp/article/view/11802>
- Almulhim, A. I., & Yigitcanlar, T. (2025). Understanding Smart Governance of Sustainable Cities: A Review and Multidimensional Framework. *Smart Cities*, 8(4), 113. <https://doi.org/10.3390/smartcities8040113>
- Ariyani. (2025). Dishub Sultra dan BI Kerjasama Dorong Transformasi Digital, E-Tiket Jadi Senjata Tangkal Calo Penumpang. *Kendari News*. <https://kendarinews.com/2025/12/10/dishub-sultra-dan-bi-kerjasama-dorong-transformasi-digital-e-tiket-jadi-senjata-tangkal-calo-penumpang/>
- Azzahra, M. S., Nursanti, S., & Arindawati, W. A. (2025). Analisis Framing Pemberitaan Pro dan Kontra Program Makan Bergizi Gratis. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 12(2), 775–788. <https://doi.org/10.62281/t7gs9540>
- Baihaqi, A. R. (2025). Manajemen Strategik Layanan Bus Sekolah Gratis Studi Kasus Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 13(3). <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/inspirasi-manajemen-pendidikan/article/view/80107>
- Djiddin, M. A., Satyadharma, M., & Hasina, H. (2025). Evaluasi Implementasi Pengawasan Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Pengembangan Sains Dan Teknologi*, 1(2), 125–134.

<https://doi.org/10.63866/jpst.v1i2.96>

- Fahmi, M. (2025). Evaluasi Tata Kelola Pemerintahan dalam Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 1–7. <https://ojs.nexusjurnal.com/index.php/jabi/article/view/6>
- fokusnews.id. (2024). Bank Sultra dan Dishub Sultra Kolaborasi Hadirkan E-Ticketing untuk Tingkatkan Layanan Pelabuhan. *Fokus News*. <https://fokusnews.id/bank-sultra-dan-dishub-sultra-kolaborasi-hadirkan-e-ticketing-untuk-tingkatkan-layanan-pelabuhan/>
- Gil-Garcia, J. R., Helbig, N., & Ojo, A. (2014). Being smart: Emerging technologies and innovation in the public sector. *Government Information Quarterly*, 31, 11–18. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.09.001>
- Idza, M. T., & Saeni, A. (2026). Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berbasis Online di Distrik Waisai Kabupaten Raja Ampat. *Journal of State and Public Administration*, 2(1), 21–28. <https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/jospa/article/view/5087>
- Jinca, M. Y., & Humang, W. P. (2023). *Perencanaan dan Pengembangan Transportasi Wilayah Kepulauan*. Nas Media Pustaka.
- Kamaluddin, K., Rahmi, R., Usman, A., Salahuddin, S., & Haeril, H. (2026). Kesiapan Digital Command Center dalam Produksi Kebijakan Adaptif: Diagnostik Smart Governance Pemerintah Kota Bima. *Journal of Citizenship*. <https://doi.org/10.37950/joc.v5i2.762>
- kendarinews.com. (2025). Dishub Sultra Tingkatkan Layanan Transportasi Profesional dan Terintegrasi. *Kendari News*. <https://kendarinews.com/2025/12/05/dishub-sultra-tingkatkan-layanan-transportasi-profesional-dan-terintegrasi/>
- Khotimah, K., Dayar, M. B., & Ilyasi, A. (2025). *Administrasi Publik: Birokrasi Menuju Transformasi Digital*. Penerbit Widina.
- Kurniawan, F., Ma'mur, A. M., & Cindrakasih, R. R. (2025). Pemolisian Dan Media: Dinamika Representasi Dan Dampaknya Pada Persepsi Publik. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2107–2122. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.17876>
- Ladiga, H. (2025). Dishub Sultra Luncurkan Aplikasi e-Parkir untuk Tekan Kebocoran PAD. *Kendari Info*. <https://kendariinfo.com/dishub-sultra-luncurkan-aplikasi-e-parkir-untuk-tekan-kebocoran-pad/>
- Lampouw, S. M., Satyadharma, M., Almaliki, M. F., & Setiawati, I. R. (2025). Inovasi E-Retribusi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan Penyeberangan (Tinjauan Policy Brief). *Jurnal Formasi*, 10(1), 41–50. <https://ojs.brida.sultraprov.go.id/index.php/formasi/article/view/54/>
- Laode, R. T., Satyadharma, M., Syaiful, & Susanti, N. (2025). Framing Pemberitaan Pengawasan Angkutan Barang Umum di Provinsi Sulawesi Tenggara. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 3(03). <https://doi.org/10.70294/jimu.v3i03.1324>
- Malahika, S., Idji, R. A., Akibu, R. S., & Karim, D. F. (2025). Optimalisasi Pelayanan Publik Bidang Transportasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Media Administrasi*, 10(1), 134–145. <https://doi.org/10.56444/jma.v10i1.2869>

- McCombs, M. (2014). *Setting the agenda: Mass media and public opinion*. John Wiley & Sons.
- Nasution, K., Nasution, M. A., Rustiyana, R., Rachim, A., Baskoro, S. E., Reynilda, R., & Kusumawardhani, F. (2025). *Kebijakan Publik Dalam Perspektif Manajemen Modern: Inovasi, Tata Kelola, Dan Akuntabilitas*. Star Digital Publishing.
- Noeridha, N. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Digital pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(1), 32–46. <https://doi.org/10.56552/jisipol.v5i1.116>
- Putri, D. A. K., Khalfani, M. R., Radinka, M. R., & Nirwana, N. S. (2025). Transformasi infrastruktur transportasi untuk meningkatkan konektivitas Dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan Di Jakarta. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(03 Juli), 4788–4799. <https://ipssj.com/index.php/ojs/article/view/627>
- Rajulan, M., Sulisty, G. A., Syaiful, & Satyadharma, M. (2025). Semangat Pahlawan Sebagai Teladan dalam Membangun Transportasi Berkeadilan. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 3(04), 1326–1334. <https://doi.org/10.70294/jimu.v3i04.1536>
- Ramadhan, M., Kahfi, A., & Budding, A. (2025). *Evaluasi Digital Sangupalu Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Ramadhani, N. P. (2025). Dishub Sultra Terapkan e-Parkir, Dorong Transparansi dan Tekan Kebocoran PAD. *IndoZone Sultra*. <https://sultra.indozone.id/news/2486159418/dishub-sultra-terapkan-e-parkir-dorong-transparansi-dan-tekan-kebocoran-pad>
- Ramadhany, R., Rustiyana, R., Rianty, E., Baskoro, S. E., Hardini, I. R., & Anitasari, M. (2025). *Transformasi Digital Sektor Publik*. Star Digital Publishing.
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651–1657. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.310>
- Satyadharma, M. (2023). Framing Pemberitaan Pembangunan dan Pengembangan Pelabuhan Penyeberangan Amolengo-Labuan Di Media Online. *LITERAKOM: Jurnal Literasi Dan Komunikasi*, 1(2), 68–79. <https://doi.org/10.24036/lk.v1i2.13>
- Sjachrawy, L. O. M. I., Thasman, T., Satyadharma, M., Susanti, N., & Hado, H. (2025). Transformasi Birokrasi melalui Inovasi Pelayanan Publik: Kajian Literatur tentang Reformasi dan Akuntabilitas Pemerintahan. *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 5(1), 37–52. <https://doi.org/10.51454/z7ysp660>
- Sofian, A. (2020). *Analisis Framing Pemberitaan Tentang Kebijakan Pemerintah Dalam Menangani Kasus Covid-19 (Analisis Framing Model Robert N. Entman Pada Media Online Koran Tempo.co Edisi Maret 2020)*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Suharto, A. H., Mahendra, M. B. E., Ramadhani, F., & Pribadi, F. (2023). Membingkai Kasus Pembunuhan Anak Bunuh Ibu Kandung Oleh Media Massa. *Paradigma*, 12(2), 261–270. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/paradigma/article/view/57553>
- Sujoko, A., & Widodo, S. (2024). *Komunikasi Politik: Ruang Lingkup, Teori, dan Metode*

Risetnya. Universitas Brawijaya Press.

- Sukardi, D. (2026). Strategi Pengembangan Ilmu Manajemen Pemerintahan Berbasis Budaya Oriental melalui Pendekatan SMART Governance di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 10(1). <http://jurnal.utu.ac.id/jbkan/article/view/15383>
- Sultana, S., Huda, A. N., Gunawan, S., & Sutadi, N. F. (2026). Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Melalui E-government: Strategi Peningkatan Efektivitas, Transparansi, Dan Kepuasan Masyarakat Di Era Society 5.0. *Proceedings UNSAP*, 2(1), 157–162.
- Sutrisno, R., Satyadharma, M., Octaviani, S. W. D., & Akbar, L. O. M. (2026). Makna Semangat Melayani Negeri bagi Aparatur Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Science, Technology, and Innovation*, 1(3), 351–362. <https://doi.org/10.65310/c5r8s978>
- Weber, M. S., & Mathews, N. (2024). Explicating Local: An Audience-Based Framing of Local Community and Local News. *Digital Journalism*, 12(1), 28–47. <https://doi.org/10.1080/21670811.2022.2142629>
- Wibowo, A. N. F. (2020). Collaborative Governance dalam pelayanan Transportasi Publik (Studi BRT Trans Semarang). *Syntax Literate : Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(3).
- Yahni, N., Satyadharma, M., Almaliki, M. F., & Pamungkas, D. B. P. (2026). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Optimalisasi Pelayanan Perizinan (Aktualisasi pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara). *Rangas: Jurnal Teknik Dan Ilmu Terapan*, 1(1), 87–99. <https://batuahjurnal.my.id/index.php/rjtit/article/view/146>