

BAB III

PENYAJIAN DATA

Dalam penelitian ini, guna mendapatkan hasil yang relevan dengan tinjauan penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi Humas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam mensosialisasikan Bus Trans Metro pada masyarakat Pekanbaru. Maka dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi dari Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru.

Wawancara penulis lakukan di kantor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru. Teknik wawancara ini digunakan untuk mendapatkan data tentang strategi humas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam mensosialisasikan bus trans metro pada masyarakat Pekanbaru dengan mengajukan sejumlah pertanyaan lisan yang berkaitan dengan kajian yang akan penulis teliti sebagai landasan dalam memperkuat penelitian dan guna menjawab permasalahan.

Sedangkan teknik observasi digunakan untuk melihat hasil dari sosialisasi yang dilakukan oleh Humas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru. Observasi ini dilakukan dari bulan November 2013 sampai Februari 2014, dengan mengamati langsung hasil dari sosialisasi tersebut. Hasil dokumentasi dari Dinas Perhubungan

Komunikasi dan Informatika Pekanbaru untuk memperkuat hasil dari penyajian data yang penulis lakukan baik itu berupa foto-foto dalam kegiatan sosialisasi Bus trans metro maupun dokumen secara tertulis.

A. Strategi Humas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam mensosialisasikan Bus Trans Metro pada masyarakat Pekanbaru

Strategi perlu dilakukan untuk melaksanakan kegiatan humas agar tujuan yang sudah dirancang sebelumnya dapat dicapai dengan baik. Dengan strategi yang baik maka visi dan misi suatu lembaga akan lebih terarah.

Untuk itu Strategi humas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru dalam melakukan sosialisasi Bus Trans Metro merupakan suatu hal yang tepat untuk mengatasi angka kemacetan dan tingginya penggunaan angkutan pribadi di Pekanbaru. Agar masyarakat Pekanbaru dapat beralih dari angkutan pribadi ke angkutan umum salah satunya Bus Trans Metro Pekanbaru. Untuk mengetahui strategi Humas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru berikut hasil wawancara yang penulis lakukan dengan infoman bapak Ir. H. Dedi Gusriadi, MT. Selaku kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru 10 Januari 2014 di ruangan kerjanya. Dari aspek komunikator.

1. Komunikator

Seorang komunikator haruslah memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan jelas. Maka seorang komunikator harus memiliki kemampuan dengan sumber daya manusia yang berkualitas diantaranya memiliki tingkat pendidikan yang bagus, tingkat kepangkatan yang sesuai dengan pengalamannya, serta *skill* atau keahlian yang dimiliki oleh seorang komunikator. Berikut adalah aspek komunikator yang penulis tanyakan kepada informan bapak Dedi Gusriadi, MT selaku kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika.

a. Pendidikan

“ Tingkat pendidikan apa yang bapak tetapkan sebagai komunikator atau petugas dalam melakukan sosialisasi Bus Trans Metro kepada masyarakat Pekanbaru, dari tingkat pendidikan tersebut apa saja tugasnya dalam melakukan sosialisasi Bus Trans Metro?”. Berikut kutipan wawancara penulis dengan informan bapak Ir H. Dedi Gusriadi, MT.

Sebagai seorang komunikator dalam hal menyampaikan informasi tentang Bus Trans Metro tentu diperlukan sekali tingkat pendidikan karena tingkat pendidikan juga mempengaruhi pengetahuan dari penyampai pesan itu sendiri, petugas yang melakukan sosialisasi Bus Trans Metro mulai dari tingkat pendidikan SMA sampai dengan S2.(wawancara. Kepala Dishub Kominfo Pekanbaru Ir H. Dedi Gusriadi, MT. Tanggal 10 Januari 2014).

Menurut bapak Ir H. Dedi Gusriadi, MT tugas dari setiap tingkat pendidikan tersebut yaitu:

1. Tingkat pendidikan SMA dimana petugas ini ialah petugas lapangan yaitu Pramugara yang ada didalam Bus Trans Metro yang bertugas menanyakan tujuan dari Pengguna Bus serta memberitahukan nama tempat tujuan maupun tempat transit dan memberikan tiket.
2. Tingkat pendidikan D I- S I dimana petugas ini adalah bagian dari seksi bimbingan dan penyuluhan maupun seksi angkutan jalan petugas ini membantu dalam memberikan stiker di sekolah pada saat sosialisasi di sekolah-sekolah maupun di halte transit kepada masyarakat, dan bapak Samsuar selaku kepala seksi angkutan jalan sebagai pembicara atau nara sumber pada saat sosialisasi di sekolah-sekolah yang ada di Pekanbaru.
3. S II dimana petugas ini ialah bidang angkutan yaitu Pak Sunarko ATD, MT sebagai pembicara atau nara sumber pada saat sosialisasi di sekolah dan di terminal BRPS Pekanbaru.

Komunikator tingkat pendidikan SMA sampai S II tersebutlah yang mensosialisasikan Bus Trans Metro baik itu bagi masyarakat pengguna khususnya masyarakat Pekanbaru maupun para pelajar yang sekolahnya berada di jalur Trans Metro Pekanbaru.

b. Kepangkatan

“ Apakah ada tingkat pangkat tertentu yang ditetapkan sebagai komunikator atau petugas dalam mensosialisasikan Bus Trans Metro kepada masyarakat Pekanbaru, tingkat pangkat apa saja sebagai komunikator atau petugas sosialisai tersebut?” Berikut kutipan wawancara penulis dengan informan bapak Ir. H. Dedi Gusriadi, MT.

Tentu ada, karena dari segi tingkat pangkat atau golongan maupun itu jabatan memiliki pengalaman yang berbeda-beda setiap karyawan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru dan komunikator yang ditunjuk sesuai dengan bidang di Dishub kominfo Pekanbaru, tingkat pangkat atau golongan sebagai petugas dalam kegiatan sosialisasi bus trans metro mulai dari Pengatur muda sampai Pembina”. (wawancara. Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru bapak Ir. H. Dedi Gusriadi, MT. Tanggal 10 Januari 2014).

c. Skill

“ Apakah ada pelatihan khusus yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru Kepada petugas sebagai pedoma dalam melakukan sosialisasi bus Trans Metro kepada masyarakat Pekanbaru?”. Berikut kutipan wawancara dengan bapak Ir. H. Dedi Gusriadi, MT.

“ Memberikan pelatihan khusus kepada pegawai yang bertugas mensosialisasikan Bus Trans Metro tidak ada, hanya saja kepala Dishub Kominfo yaitu saya sendiri mengumpulkan pegawai dalam forum rapat yang bertugas dalam mensosialisasikan Bus Trans Metro yaitu bidang Angkutan yang terdiri dari seksi angkutan jalan, seksi bimbingan dan penyuluhan. Diberikan arahan.

Penulis kembali menanyakan lagi pertanyaan kepada bapak Ir. H. Dedi Gusriadi, MT. Yaitu,

“Arahan apa saja diberikan pada saat forum rapat tersebut?”

“ Arahan itu berupa, Para pegawai harus mampu melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya, menjadi komunikator dengan baik, sehingga masyarakat maupun pelajar paham apa yang disampaikan pada saat sosialisasi Bus Trans Metro, serta mampu mengajak dan mempengaruhi masyarakat maupun pelajar pindah dari angkutan pribadi ke angkutan umum yaitu Bus trans Metro, dan apa saja yang akan disampaikan pada saat sosialisasi tersebut saya serahkan kepada kepala bidang angkutan umum dan kepada kepala seksi angkutan jalan serta kepala seksi bimbingan dan

penyuluhan, tetapi pada saat rapat tersebut kepala bidang dan kepala seksi menyampaikan proses sosialisasi dan pesan-pesan yang disampaikan pada saat sosialisasi tersebut”.(wawancara. Kepala Dishub Kominfo bapak Ir. H. Dedi Gusriadi, MT. Tanggal 10 Januari 2014).

Hal ini juga didukung dari hasil dokumen yang penulis peroleh dari Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru Sesuai dengan pelaksanaan tugas dan fungsinya, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru mengambil kebijakan-kebijakan salah satunya yaitu : Memberikan kesempatan kepada seluruh pegawai yang berada di lingkungan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru untuk memperoleh pelatihan dan pendidikan teknis baik di bidang Perhubungan maupun Kesekretariatan.

Dari pernyataan diatas bahwa Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru menetapkan komunikator dalam proses sosialisasi Bus Trans Metro kepada masyarakat sesuai dengan bidangnya masing-masing, dan pegawai atau petugas sebagai nara sumber serta petugas dilapangan ditetapkan sesuai dengan tingkat pendidikan dan pangkat.

2. Pesan (*Message*)

Strategi penyampaian pesan yang dilakukan oleh humas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam mensosialisasikan Bus Trans Metro kepada masyarakat Pekanbaru dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dan secara verbal maupun non verbal. Dalam penyampaian pesan tersebut dapat menambah pengetahuan masyarakat

dan dapat mengajak masyarakat untuk menggunakan Bus Trans Metro Pekanbaru. Pesan yang disampaikan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru adalah sebagai berikut:

a. Tata cara menggunakan Bus Trans Metro Pekanbaru

“ Mengapa pesan tersebut perlu disampaikan kepada masyarakat, dan Bagaimana tata cara menggunakan Bus Trans Metro Pekanbaru?” Pada aspek ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan informan bapak Sunarko ATD, MT. Selaku kepala bidang angkutan.

Pesan tata cara menggunakan bus trans metro tentu perlu disampaikan, karena banyak masyarakat yang mengetahui keberadaan bus trans metro di Pekanbaru, tetapi tidak tau bagaimana cara menggunakannya, hal ini lah yang membuat kami menyampaikan pesan tata cara menggunakan Bus Trans Metro pada saat sosialisasi TMP (trans metro Pekanbaru). Pesan ini juga kami sampaikan melalui brosur yang kami bagikan pada saat sosialisasi baik itu di halte transit maupun di sekolah.

Tata cara menggunakan bus trans metro Pekanbaru pertama, penumpang datang ke halte yang telah tersedia pada koridor masing-masing karena bus hanya berhenti di halte TMP (trans metro Pekanbaru) saja; kedua, penumpang membeli tiket kepada pramugara yang berada didalam bus, ketiga; tiket yang sudah dibeli hanya digunakan untuk 1 kali perjalanan, ketiga; apabila penumpang memiliki tujuan yang berbeda koridor misalnya dari koridor 1 ke koridor 2 maka tetap menggunakan tiket yang sudah dibeli. Sebagai penumpang transit, tanpa harus membeli tiket kembali. (wawancara. Kepala bidang angkutan bapak Sunarko ATD, MT. Tanggal 15 Januari 2014).

Pernyataan bapak Sunarko tersebut juga didukung dari hasil dokumen yang penulis temukan bahwa didalam brosur yang dibagikan pada saat sosialisasi ada pesan yang berisikan tentang tata cara menggunakan bus trans metro.

b. Tata cara transit antar bus

“ Mengapa perlu disampaikan pesan tata cara transit antar bus, bagaimana cara transit antar bus?” Berikut kutipan wawancara penulis dengan informan. Bapak Sunarko ATD, MT.

Pesan ini perlu disampaikan karena masih banyak pengguna bus trans metro yang tidak mengetahui cara transit dan juga halte tempat transit, saya pernah mendapat laporan dari pramugara bahwa banyak penumpang mau transit membuang tiket sebelum mereka naik ke bus selanjutnya. Hal ini karena kurangnya pengetahuan penumpang cara transit antar bus, dan ada juga yang salah masuk bus padahal bus yang penumpang naik itu bukan bus tujuan mereka. Pesan tata cara transit ini juga kami sampaikan melalui brosur yang kami berikan kepada masyarakat maupun para pelajar.

Cara transit antar bus pertama, penumpang turun pada halte yang sudah ditentukan sebagai halte transit (diantara halte transit tersebut halte kantor pos, halte walikota, halte awal bus); kedua, menunjukkan potongan tiket pada pramugara yang berada didalam bus dan kita akan buat nanti stempel pada tiket penumpang yang mau transit yang dilakukan oleh petugas yang berada di setiap halte transit; ketiga memberitahukan kepada pramugara yang ada di halte transit dan pramugara yang ada didalam bus. (wawancara. Kepala bidang angkutan Bapak Sunarko ATD, MT. Tanggal 15 Januari 2014).

Penulis kembali bertanya kepada bapak Sunarko, dengan pertanyaan “ apakah tidak ada petugas di setiap halte transit maupun didalam bus sehingga penumpang masih bingung dalam proses transit antar bus?”. Berikut kutipan wawancara dengan informan bapak Sunarko ATD, MT.

Tentu ada, kita sudah tempatkan petugas di setiap halte transit maupun pramugara yang ada di dalam bus. (wawancara. Kepala bidang angkutan bapak Sunarko ATD, MT. Tanggal 15 Januari 2014).

Hasil dari wawancara diatas juga didukung oleh observasi yang penulis lakukan dengan melihat langsung disetiap halte transit bahwa ada petugas transit disana, dan pramugara didalam bus yang menanyakan tujuan dari penumpang sambil memberikan tiket kepada penumpang.

c. Koridor Bus trans Metro

“ Mengapa pesan koridor Bus Trans Metro di sampaikan pada saat sosialisasi, dengan cara apa pesan tersebut di sampaikan, berapa jumlah koridor dari trans metro?”. berikut jawaban Informan bapak Sunarko ATD, MT.

Pesan tersebut kami sampaikan karena masyarakat banyak yang belum mengetahui koridor dari Trans Metro, sebelum penumpang menggunakan Trans Metro harus mengetahui jalur-jalur atau koridor yang dilalui oleh Bus Trans Metro, agar masyarakat tidak bingung dan salah naik bus yang tidak sesuai dengan tujuan mereka. Pesan tersebut kami sampaikan melalui brosur yang dibagikan, serta disetiap Bus diberi kode dan tujuan dari bus tersebut, kalau sekarang ada 7 koridor dan insya Allah akan terus bertambahnya lagi. (wawancara. Kepala bidang angkutan bapak Sunarko ATD, MT. Tanggal 15 Januari 2014).

d. Jasa Keselamatan dan Kenyamanan

“ Apa tujuannya pesan jasa keselamatan dan kenyamanan disampaikan dalam sosialisasi Bus Trans Metro kepada masyarakat Pekanbaru,dimana pesan tersebut disampaikan?”. Berikut kutipan wawancara penulis dengan kepala seksi angkutan jalan bapak Samsuar di ruangan kerjanya.

Pesan jasa keselamatan dan nyaman ini sangat penting karena, jasa keselamatan merupakan hal yang paling utama dibutuhkan maupun kenyamanan, apalagi ini merupakan angkutan umum yang digunakan orang ramai. Apabila masyarakat merasa

terjaga keselamatan dan kenyamanannya berada didalam bus maka akan berdampak terhadap peningkatan penumpang TMP (Trans Metro Pekanbaru). Jasa keselamatan kami bekerja sama dengan jasa raharja mengasuransikan penumpang setelah menerima tiket dari pramugara, serta dari segi kenyamanan setiap bus itu ber AC dan ada musiknya sehingga masyarakat yang menggunakan bus trans metro mersa nyaman berada didalam bus, tidak kepanasan.

Pesan jasa keselamatan dan kenyamanan disampaikan pada saat sosialisasi Bus Trans Metro baik itu kepada masyarakat Pekanbaru maupun para pelajar disekolah. Pesan itu kami sampaikan melalui stiker yang ditempel di dalam Bus Trans Metro, disetiap bus pesan itu ada ditempelkan. (wawancara. Kepala seksi angkutan jalan bapak Samsuar. Tanggal 17 Januari 2014)

Berdasarkan Observasi penulis lakukan bahwa isi pesan yang berada didalam Bus Trans Metro yang ditempelkan dengan stiker pesan dari jasa keselamatan birisi pesan *tiket yang sudah diterima oleh penumpang sebagai asuransi anda.*

Sedangkan isi pesan kenyamanan yang ditempelkan didalam bus Trans Metro berupa stiker yaitu : *Awasi kinerja kami, jika anda tidak menerima tiket atau diberikan tiket bekas oleh petugas kami, maka laporkan kepada kami dengan cara menyebutkan nama petugas dan no bus ke no pengaduan: 0761-23873 atau SMS ke no hp: 081175400300, maka kami akan memberikan tiket gratis kepada penumpang yang melaporkan setiap kecurangan yang dilakukan petugas kami. Jangan biarkan uang tiket anda disalhgunakan oleh petugas kami. Dan jika pelayanan kami kurang memuaskan dan supir ugal-ugalan, kritik dan saran pelayanan dapat disampaikan ke no telp. 0761-23873, 2372,7770120.*

e. Kebersihan pengguna Bus Trans Metro

“ Dimana pesan kebersihan pengguna Bus trans Metro disampaikan, dengan menggunakan media apa disampaikan dan apa tujuan pesan tersebut disampaikan?”. Berikut kutipan wawancara penulis dengan bapak Samsuar selaku Kepala Bidang Angkutan Jalan.

Pesan menjaga kebersihan didalam bus kami sampaikan pada saat sosialisasi dengan cara kami tempelkan didalam Bus Trans Metro melalui media stiker, yang berisikan para pengguna atau penumpang TMP (Trans Metro Pekanbaru) dapat bekerjasama dengan baik dengan tidak membuang sampah sembarangan, karena kami telah menyediakan tong sampah di setiap Bus. Tujuan kami agar sampah dari sisa makanan penumpang tidak dibuang sembarangan sehingga menyebabkan Bus kotor dengan sampah yang berserakan didalam bus, kalau Bus bersih maka penumpang akan merasa nyaman berada didalam bus.(wawancara. Kepala bidang angkutan jalan bapak Samsuar. Tanggal 17 Januari 2014).

Dari pernyataan diatas melalui aspek pesan bahwa Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru menyampaikan pesan secara persuasif dengan menggunakan bahasa yang baik, dan mudah dimengerti dan dari pesan tersebut masyarakat tidak bingung lagi bagaimana cara menggunakan Bus Trans Metro. Dan pesan disampaikan melalui lisan maupun tulisan. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan selama terjun lapangan pesan tersebut disampaikan dengan cara menempelkannya didalam bus melalui stiker maupun brosur yang dibagikan.

3. Media

Media memiliki peranan yang besar terhadap sukses atau tidaknya dalam proses menyampaikan informasi oleh suatu lembaga maupun

perusahaan. Sebuah lembaga harus menjalin kerja sama dengan media agar visi maupun misi yang telah disusun oleh sebuah lembaga dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang telah dirancang. Penulis mengangkat aspek media sebagai alat ukur untuk dijadikan sebagai acuan. Yaitu sebagai berikut:

“ Apakah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru dalam mensosialisasikan Bus Trans Metro menggunakan media?. Berikut kutipan wawancara penulis dengan ibu Drs. Sudarmi selaku kepala seksi bidang bimbingan dan penyuluhan.

Ia, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru menggunakan media dalam mensosialisasikan Bus Trans Metro kepada Masyarakat. (wawancara. Kepala seksi bimbingan dan penyuluhan ibu Drs. Sudarmi. Tanggal 20 Januari 2014).

a. Media langsung

Media yang digunakan oleh Humas Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pekanbaru dalam mensosialisasikan bus trans metro dengan menggunakan media langsung maupun tidak langsung. media langsung yang digunakan yaitu :

1. Penyuluhan

“ Apakah Dishub kominfo Pekanbaru menggunakan media langsung dalam melakukan sosialisasi bus trans metro, kegiatan apa yang dilakukan dengan media langsung tersebut, kapan dan dimana Dishub Kominfo melakukan sosialisasi dengan menggunakan media langsung, siapa saja yang berperan dalam

sosialisasi melalui media secara langsung tersebut?”. Berikut kutipan wawancara penulis dengan informan ibu Drs. Sudarmi selaku kepala seksi bidang bimbingan dan penyuluhan Dishub Kominfo Pekanbaru.

Iya, kami juga menggunakan media langsung, media langsung yang kami lakukan dengan mengadakan sosialisasi dan melakukan penyuluhan langsung datang ke sekolah-sekolah maupun di setiap halte transit, didalam bus dan di terminal BRPS (Bandar Raya Payung Sekaki). Kami menjelaskan secara langsung kepada para pelajar tentang Bus Trans Metro dan pada sosialisasi tersebut adanya proses tanya jawab yang dilakukan para pelajar terhadap nara sumber, begitu juga dengan masyarakat bertanya pada saat brosur dibagikan di halte transit.

Sosialisasi yang dilakukan pada tanggal 28 -29 November 2013, dan sekaligus melakukan sosialisasi pengembangan koridor Trans Metro. Yang berperan dalam sosialisasi yaitu bidang angkutan, seksi bimbingan dan penyuluhan. Dan sebagai nara sumbernya atau pembicaranya adalah kepala bidang angkutan Bapak Sunarko ATD, MT, kepala bidang angkutan jalan Bapak Samsuar, dan kepala seksi bimbingan dan penyuluhan saya sendiri, dan kami juga bekerja sama dengan pihak kepolisian agar para pelajar tidak menggunakan kendaraan pribadi karena mereka belum mempunyai SIM, maka pihak kepolisian juga ikut mengajak para pelajar beralih ke angkutan umum yaitu Bus Trans Metro dengan tidak menggunakan angkutan pribadi lagi.(wawancara. Kepala seksi bimbingan dan penyuluhan ibu Drs. Sudarmi. Tanggal 20 Januari 2014).

Pernyataan dari ibu Sudarmi tersebut juga didukung oleh hasil dokumentasi dari humas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika yang penulis temukan yaitu berupa foto-foto pada saat kegiatan penyuluhan tentang bus trans metro di sekolah-sekolah, dan di halte transit.

b. Media tidak langsung

1. Media massa

a. Media Cetak: Koran

“ Apakah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika menggunakan koran dalam mensosialisasikan Bus Trans Metro kepada Masyarakat, koran apa saja yang digunakan oleh Dishub kominfo Pekanbaru?”. Berikut jawaban Informan bapak Sunarko ATD, MT.

Iya, kami menggunakan koran sebagai media untuk mensosialisasikan Bus Trans Metro, koran yang kami gunakan adalah koran Riau Pos, dan Tribun Pekanbaru. Kami menggunakan media massa yaitu koran, karena Pekanbaru wilayahnya luas dan agak sulit kami menjangkau dalam melakukan sosialisasi secara langsung serta dana yang terbatas, media massa seperti koran dapat menjangkau masyarakat, dan kami menggunakan media koran pada saat pertama kali sosialisasi dan launching Bus Trans Metro Pekanbaru. Pada saat sekarang tidak ada lagi. Kalau sekarang hanya media yang mencari informasi untuk berita di koran mereka.(wawancara. Kepala bidang angkutan Bapak Sunarko ATD, MT. Tanggal 22 Februari 2014)

Penulis juga menanyakan kepada masyarakat Pekanbaru yang merupakan pengguna Bus Trans Metro Pekanbaru.“ Apakah Anda Mendapatkan Informasi tentang sosialisasi Bus Trans Metro Dari Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru melalui koran?”. Berikut jawaban yang diberikan oleh informan bapak Jamaris.

Pertama munculnya Trans Metro pernah ada info itu, kalau tidak salah saya baca di koran Tribun. Tapi sekarang tidak ada lagi, kalau sekarang masyarakat lebih tau dari mulut ke mulut orang lain saja yang pernah menggunakan Bus Trans Metro. (wawancara. Masyarakat Pekanbaru salah satu pengguna Bus Trans Metro Pekanbaru bapak Jamaris. Tanggal 15 Januari 2014).

Penulis kembali bertanya kepada salah satu masyarakat Pekanbaru yaitu Ibu Diana, dengan pertanyaan yang sama. Berikut jawaban ibu Diana.

Kalau melalui koran, setau saya ada dulu.. koran Riau Pos,, tapi... saya lupa bulan kapan edisi koran tersebut. Saya lebih mengetahui Bus Trans Metro ini dari mulut ke mulut tetangga saja. (wawancara. Masyarakat Pekanbaru ibu Diana. Tanggal 15 Januari 2014).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak dinas Perhubungan komunikasi dan Informatika Pekanbaru melalui Bapak sunarko ATD, MT dan masyarakat Pekanbaru Bapak Jamaris bahwa dalam mensosialisasikan Bus Trans Metro Dishub Kominfo menggunakan media massa berupa koran.

b. Media elektronik : Televisi

“ Apakah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru dalam melakukan sosialisasi Bus Trans Metro menggunakan Media Televisi, Siaran televisi apa saja yang digunakan, berapa lama proses kerja sama dengan media tersebut?”. Berikut jawaban yang diberikan oleh Bapak Sunarko ATD, MT.

Ia, kami menggunakan televisi dalam sosialisasi Bus Trans Metro. Yaitu RTV dan RRI Pekanbaru. Hanya saja kami tidak menjalin kerja sama dalam waktu yang cukup lama. Kerja sama pada awal atau launching pertama kali saja kami kerja sama dengan media tersebut. Selanjutnya media televisi itu yang datang untuk meliput yang berhubungan dengan Bus Trans Metro tersebut. Kami harus terima berita yang ditayangkan itu baik maupun buruk, karena tidak ada kerja sama lagi. (wawancara. Kepala bidang angkutan bapak Sunarko ATD, MT. Tanggal 22 Januari 2014)

Untuk memperkuat data penulis juga bertanya kepada masyarakat Pekanbaru. “ Apakah Ibu pernah melihat di televisi lokal yaitu RTV maupun TVRI Pekanbaru, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru mensosialisasikan Bus Trans Metro atau ,memperkenalkan Bus Trans Metro?”. Berikut penjelasan dari Ibu Diana.

Ada, pernah saya lihat tayangannya di RTV, tapi itu udah lama sekali. Kalau tidak salah menjelaskan cara menggunakan Bus Trans Metro dan menjelaskan keuntungan menggunakan Bus Trans Metro. Sekarang saya lihat gak ada lagi. (wawancara. Masyarakat Pekanbaru ibu Diana. Tanggal 15 Januari 2014).

c. Radio

“ Apakah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru menggunakan media Radio dalam mensosialisasikan Bus Trans Metro kepada masyarakat, Radio apa saja yang digunakan, berapa lama proses sosialisasi Bus Trans Metro menggunakan radio?”. Berikut hasil wawancara penulis dengan bapak Sunarko ATD, MT.

Iya, kami menggunakan media radio dalam melakukan sosialisasi Bus Trans Metro yaitu radio RRI Pekanbaru.

Pada saat itu saya sendiri yang menyampaikan informasi sosialisasi tersebut bersama kanit dari Polresta dengan peyiar radio RRI, saya menyampaikan pengembangan atau tambahan dari koridor Bus Trans Metro, sedangkan Bapak kanit reskrim menyampaikan apabila menggunakan angkutan umum oleh masyarakat maka akan mengurangi angka kecelakaan di Pekanbaru dan mengurangi angka kemacetan dengan berkurangnya angkutan pribadi, dan pada waktu itu kita adakan tanya jawab melalui via telfon, dari para pendengar RRI. Sosialisasi Bus Trans Metro melalui radio RRI itu pada tahun 2013 bulan November. (wawancara. Kepala bidang angkutan bapak Sunarko ATD, MT. Tanggal 22 Januari 2014).

d. Internet

“ Apakah media internet juga digunakan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru dalam mensosialisasikan Bus Trans Metro Kepada masyarakat Pekanbaru. Apa nama situs tersebut. Apa saja yang disampaikan didalam situs tersebut?”. Berikut Jawaban Bapak Sunarko ATD, MT.

Internet kami gunakan dalam sosialisasi, karena untuk mencapai masyarakat Pekanbaru yang luas kami membutuhkan internet, agar dimanapun masyarakat dapat mengakses melalui situs yang kami sediakan. Masyarakat dapat mengakses informasi tentang Bus Trans metro maupun profil, visi misi dan tugas dari setiap bidang tentang Dinas Perhubungan komunikasi dan Informatika Pekanbaru melalui situs “www.dishub.pekanbaru.go.id”, seperti yang sudah saya jelaskan tadi bahwa isi dari situs tersebut bukan hanya profil dari Dishub kominfo melainkan juga tentang Trans metro. Baik itu penjelasan koridor trans metro, cara menggunakan trans metro. (wawancara. Kepala bidang angkutan bapak Sunarko ATD, MT. Tanggal 22 Januari 2014).

Penulis juga memberikan pertanyaan yang sama kepada informan ibu Drs. Sudarmi selaku kepala seksi bimbingan dan penyuluhan. Untuk memperkuat pernyataan dari bapak sunarko ATD, MT. Berikut jawaban dari ibu Drs. Sudarmi :

ada, hanya saja pada saat sekarang situs tersebut tidak selalu kita *up date* isinya. Situsnya yaitu “www.dishub.pekanbaru.go.id”.(wawancara. Kepala seksi bimbingan dan penyuluhan ibu Drs. Sudarmi. Tanggal 27 Januari 2014).

2. Media Non Massa

a. Brosur

“ Apakah Dinas Perhubungan Menggunakan media brosur untuk memberikan informasi tentang sosialisasi Bus Trans metro, kapan brosur tersebut dibagikan, dan dimana saja dibagikan.?”. berikut jawaban bapak Samsuar, kepala seksi angkutan jalan.

Iya, kita menggunakan brosur dalam sosialisasi Bus Trans Metro kepada masyarakat maupun kepada pelajar yang ada di Pekanbaru, brosur juga dilengkapi dengan gambar berwarna sehingga dapat menarik minat masyarakat dalam membaca. Kami membagikan brosur tersebut di setiap halte transit Bus Trans Metro, didalam bus, maupun kita datang ke sekolah-sekolah sosialisasi Bus Trans Metro dan membagikan brosur tersebut. (wawancara. Kepala seksi bidang angkutan Bapak Samsuar. Tanggal 17 Januari 2014).

Begitu juga dengan jawaban dengan pegawai bidang Bimbingan dan Penyuluhan Dishub Kominfo Pekanbaru. Rainaldy Nasution. Berikut kutipan wawancara penulis:

Tentu ada, karena melalui brosur masyarakat maupun pelajar dengan mudah menerima informasi sosialisasi Bus Trans Metro, dan brosur tersebut kami bagikan disetiap halte transit maupun disekolah. Brosur tersebut juga dilengkapi dengan gambar. (wawancara. Pegawai bidang bimbingan dan penyuluhan Dishub Kominfo Pekanbaru Rainaldy Nasution. Tanggal 4 Februari 2014).

Untuk memperkuat jawaban informan bapak Samsuar dan Rainaldy Nasution penulis juga menanyakan kepada masyarakat dan pelajar di Pekanbaru dengan pertanyaan “ Apakah Ibu Pernah Menerima brosur yang dibagikan Oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru dalam mensosialisasikan Bus Trans Metro?”. Berikut jawaban ibu Ratna.

Ada, Brosur waktu itu dibagikan di halte transit, waktu saya lagi menunggu Bus selanjutnya, di halte Awal Bros. (wawancara. ibu Ratna masyarakat Pekanbaru dan pengguna Bus Trans Metro. Tanggal 2 Februari 2014).

b. Stiker

“ Apakah dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru menggunakan stiker dalam mensosialisasi Bus Trans Metro, dimana stiker tersebut ditempelkan, pesan apa saja yang disampaikan dalam stiker tersebut?”. Berikut jawaban dari Ibu Drs. Sudarmi selaku kepala seksi bimbingan dan penyuluhan.

Ia ada, kami juga menggunakan stiker dalam mensosialisasikan Bus Trans metro, stiker kami tempelkan didalam Bus maupun diluar Bus Trans Metro. Isi dari stiker ada tentang kenyamanan pengguna maupun keselamatan,

serta kebersihan, dan jalur koridor ditempelkan didepan Bus. (wawancara. Kepala seksi bimbingan dan penyuluhan Dishub kominfo Pekanbaru ibu Drs. Sudarmi. Tanggal 20 Januari 2014).

Penulis juga bertanya kepada informan lain yaitu bapak Samsuar selaku kepala seksi bidang angkutan jalan, dengan pertanyaan yang sama.

Berikut jawaban bapak Samsuar.

Kami menggunakan stiker, hanya saja stiker yang kami gunakan dalam sosialisasi kami tempelkan di dalam Bus Trans Metro, dan pesan yang disampaikan distiker tersebut tentang kenyamanan dan keselamatan serta kebersihan, distiker tersebut juga tertera no pengaduan bagi pengguna apabila pelayanan kurang baik yang dilakukan oleh petugas. (wawancara. Kepala seksi angkutan jalan bapak Samsuar. Tanggal 17 Januari 2014).

Pernyataan dari informan tersebut juga didukung oleh Observasi yang penulis lakukan dengan melihat langsung stiker yang ditempel didalam Bus Trans Metro Pekanbaru.

4. Komunikasi

Komunikasi atau penerima informasi dalam sosialisasi Bus Trans Metro yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika adalah sebagai berikut.

a. Individu

Menurut kepala bidang angkutan bapak Sunarko ATD, MT bahwa Dishub kominfo juga melakukan sosialisasi secara individu ada petugas yang langsung menyampaikan kepada masyarakat secara

individu pada saat pembagian brosur yang langsung dijelaskan oleh pegawai Dishub Kominfo. (wawancara. Kepala bidang angkutan bapak Sunarko ATD, MT. Tanggal 22 Januari 2014).

b. Kelompok

Selain secara individu Dishub kominfo juga melakukan sosialisasi kepada kelompok diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Pelajar

Penulis bertanya dengan bapak Sunarko ATD, MT “ mengapa pelajar dipilih sebagai kelompok komunikasi atau sebagai penerima pesan dalam sosialisasi Bus Trans Metro, dimana dilakukan sosialisasi tersebut, dan kapan sosialisasi tersebut dilakukan kepada para pelajar?”. Berikut jawaban bapak Sunarko ATD, MT.

Kami memilih kelompok pelajar sebagai sasaran dalam sosialisasi Bus trans metro karena banyak sekali para pelajar di Pekanbaru yang menggunakan kendaraan pribadi yaitu sepeda motor, padahal mereka belum mempunyai SIM dan banyak yang tidak taat terhadap peraturan lalu lintas dan menurut data yang kami dapat dari pihak kepolisian Pekanbaru bahwa kasus kecelakaan lalu lintas terbanyak adalah sepeda motor dan pengedaranya adalah para pelajar bahkan menyebabkan kematian. Kami langsung datang ke sekolah dalam melakukan sosialisasi dan juga bekerjasama dengan pihak kapolsek Pekanbaru, untuk menjelaskan pentingnya menggunakan angkutan Umum yaitu trans metro. Kami melakukan sosialisasi tersebut pada tahun 2012 dan 2013 bulan 11. (wawancara. Kepala bidang angkutan bapak Sunarko ATD, MT. Tanggal 22 Januari 2014).

Untuk menguatkan pernyataan informan bapak Sunarko ATD, MT penulis menanyakan kepada Kepala seksi bimbingan dan penyuluhan ibu

Drs. Sudarmi dengan pertanyaan yang sama. Berikut kutipan wawancara penulis.

Kami memilih pelajar sebagai komunikan karena banyak para pelajar yang menggunakan sepeda motor dan tingginya angka kecelakaan terhadap para pelajar, kami mengharapkan agar para pelajar menggunakan Bus Trans Metro yang disekolah mereka dilalui Koridor Bus. Kami langsung datang kesekolah. Tahun 2012 pernah kami lakukan dan kemaren tahun 2013 bulan 11 ada 6 sekolah yang kami lakukan sosialisasi. (wawancara. Kepala seksi Bimbingan dan penyuluhan ibu Drs. Sudarmi. Tanggal 20 Januari 2014).

2. Masyarakat

“ Mengapa masyarakat dipilih sebagai sasaran dalam sosialisasi Bus Trans Metro, apakah ada kriteria tertentu dalam penempatan kelompok masyarakat sebagai komunikan, dan apa respon dari masyarakat pada saat menerima dari sosialisasi tersebut?”. Berikut jawaban Informan Ibu Drs. Sudarmi selaku kepala seksi bimbingan dan penyuluhan

Karena masyarakat selalu beraktivitas dengan menggunakan kendaraan, terutama kendaraan pribadi, kalau lah hal ini terus berlanjut setiap tahunnya. Maka Pekanbaru akan macet seperti di Jakarta, oleh sebab itu kami mulai mencengah hal tersebut agar tidak terjadi kemacetan yang parah di Pekanbaru dengan melakukan sosialisai TMP (Trans Metro Pekanbaru) kepada masyarakat.

Kalau soal kriteria tertentu tidak ada, hanya saja kami lebih fokus kepada masyarakat yang selalu beraktivitas dengan menggunakan kendaraan pribadi, biasanya ke kantor menggunakan kendaraan pribadi, ke pasar, dan kegiatan lainnya kami mengharapkan agar masyarakat menggunakan angkutan TMP (Trans Metro Pekanbaru), serta masyarakat yang tinggal maupun yang

bekerja dilewati oleh koridor TMP (Trans Metro Pekanbaru).

Respon dari masyarakat pertama kali sosialisasi sepi yang menggunakan TMP, karena masyarakat banyak yang belum mengetahui keberadaan Bus tersebut serta masih terbiasannya masyarakat menggunakan angkutan pribadi.(wawancara. Kepala seksi bimbingan dan penyuluhan Dishubkominfo Pekanbaru ibu Drs. Sudarmi. Tanggal 4 Februari 2014).

c. Instansi atau lembaga

Tidak hanya individu dan kelompok, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika memilih sasaran atau komunikan dalam sosialisasi bus Trans Metro. Instansi juga dipilih sebagai komunikan, Instansi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Instansi Pendidikan

“ Mengapa instansi pendidikan dipilih sabagai komunikan dalam sosialisasi TMP (Trans Metro Pekanbaru), apakah ada kriteria tertentu dalam penempatan instansi pendidikan sebagai komunikan dalam sosialisasi tersebut, lembaga pendidikan apa saja, berapa banyak sekolah dalam sosialisasi TMP (Trans Metro Pekanbaru)?”.

Informan Ibu Drs. Sudarmi menjawab dengan serius:

Kami memilih instansi pendidikan sebagai sasaran sosialisasi Bus Trans Metro kerena banyak koridor TMP (Trans Metro Pekanbaru) yang melewati instansi pendidikan di Pekanbaru terutama di koridor 5 yang melewati jalan Jln. Sutomo, Jln. Setia Budi, Jln Sudirman, Jln. Gajah Mada, Jln. Beringin, Jln. Pattimura, Jln. Diponegoro, Jln. Hangtuah, Jln. A.M. Dahlan,Jln. Jl. Sisingamangaraja. Koridor 6 jln. T. Tambusai, Jln. Kartama dan masih banyak yang lainnya Dimana disana banyak instansi pendidikan.

Kriteria dalam hal penempatan komunikasi instansi pendidikan diantaranya : sekolah yang banyak pelajarannya, yang banyak menggunakan angkutan pribadi, dan sekolah yang berada di koridor TMP (Trans Metro Pekanbaru). Lembaga pendidikannya yaitu baik sekolah negeri maupun swasta, dari tingkat SMP/MTS sampai SMA/SMK. Pada tahun 2012 ada 5 sekolah kita datang langsung untuk sosialisasi yaitu sekolah SMP Tri Bakti, SMP N 14, SMP N 10, SMP Kartika dan SMK Taruna. Pada tahun 2013 ada 5 sekolah yaitu sekolah SMP N 25, SMP N 27, MTS N 01, SMK 02 dan SMP 21. (wawancara. Kepala seksi bimbingan dan penyuluhan ibu Drs. Sudarmi. Tanggal 4-5 Februari 2014).

Jawaban informan ibu Drs. Sudarmi juga didukung oleh dokumen yang ada di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru. Baik itu dalam bentuk tulisan maupun foto pada saat sosialisasi di beberapa sekolah di Pekanbaru.

2. Instansi Pemerintah

Hasil wawancara penulis dengan Bapak Sunarko ATD, MT

Menyatakan bahwa sosialisasi Bus Trans Metro Pekanbaru kepada instansi pemerintah adanya surat berupa himbauan kepada setiap instansi pemerintah di Pekanbaru agar para pegawai menggunakan Bus trans Metro ketika pergi ke kantor, yang ditempelkan di setiap instansi pemerintah melalui surat himbauan walikota Pekanbaru. (wawancara. Kepala bidang Angkutan bapak Sunarko ATD, MT. Tanggal 22 Januari 2014).

Pernyataan dari Bapak Sunarko tersebut juga didukung oleh surat himbauan walikota yang langsung penulis lihat, di masing Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru.

5. *feed back*

Setelah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru menyampaikan pesan tentang sosialisasi Bus Trans Metro kepada komunikan atau penerima pesan melalui saluran atau media maka akan timbul *feed back* dari masyarakat maupun para pelajar. *Feed back* yang diterima bisa bersifat positif maupun negatif.

Berikut aspek *feed back* yang penulis angkat sebagai alat ukur untuk dijadikan acuan.

a. Langsung

1. No telfon dan SMS

“ Apakah Dishub kominfo dalam merespon pesan baik itu kritik maupun saran dari masyarakat tentang Bus Trans Metro menggunakan No telfon dan SMS, berapa No telfon dan SMS yang bisa dihubungi masyarakat jika ingin memberi saran dan kritik tentang sosialisasi Bus Trans Metro, dimana ditulis No telfon dan SMS tersebut, apa saja respon dari masyarakat ?”.

Berikut jawaban infoman bapak Samsuar selaku kepala seksi angkutan jalan.

Ia, Dishub kominfo menggunakan no telfon dan SMS apabila masyarakat ingin menyampaikan kritik dan saran tentang Bus Trans Metro, no pengaduan: 0761-23873 atau SMS ke no hp: 081175400300, kritik dan saran pelayanan dapat disampaikan ke no telp. 0761-23873, 2372,7770120. Kami mencantumkan No tersebut melalui stiker yang ditempelkan didalam Bus Trans Metro, sehingga pengguna bus trans metro dapat membacanya. Biasanya respon maupun kritik masyarakat tentang

lamanya bus datang pada saat menunggu ditempat halte transit, serta masyarakat kurang mengetahui koridor Bus Trans Metro, maka respon kami langsung membalasnya atau kami sarankan untuk bertanya langsung kepada pramugara yang ada disetiap halte transit. (wawancara. Kepala seksi angkutan jalan bapak Samsuar. Tanggal 12 Februari 2014).

Dengan pertanyaan yang sama penulis bertanya kepada informan ibu Drs. Sudarmi. Berikut kutipan wawancara penulis dengan ibu Drs. Sudarmi.

Iya, kami menggunakan No Telfon dan SMS apabila masyarakat ingin memberikan saran dan kritik, terutama pengguna bus trans metro, no pengaduan tersebut kami cantumkan melalui stiker yang ditempelkan didalam bus trans metro. Biasanya masyarakat lebih sering memberikan saran dan kritik melalui SMS, SMS tersebut berupa keterlambatan bus apabila masyarakat atau pengguna menunggu di halte transit dan pelayanan didalam bus. (wawancara. Kepala seksi bimbingan dan penyuluhan ibu Drs. Sudarmi. Tanggal 4 Februari 2014).

Pernyataan dari ibu Sudarmi juga didukung dengan observasi yang penulis lakukan pada bulan februari 2014 yaitu adanya no telfon dan SMS yang tertera didalam bus untuk memberikan kritik dan saran kepada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika baik itu dari segi pelayanan maupun keselamatan para penumpang.

2. Intenet

“ Apakah Dishub kominfo juga menggunakan internet dalam merespon keluhan masyarakat, apa web site tersebut, bagaimana cara Dishub kominfo merespon saran dan kritik dari

masyarakat tersebut, apakah langsung dibalas?”. Berikut kutipan wawancara penulis dengan ibu Drs. Sudarmi.

Iya, kami menggunakan media internet dalam menerima respon maupun pengaduan, kami sudah membuat kolom pengaduan dibagian kiri situs internet, masyarakat bisa memberi kritik dan saran dapat membuka web site kami yaitu “www.dishub.pekanbaru.go.id”.

b. Tidak langsung

1. Media massa melalui surat pembaca

“ Apakah masyarakat Pekanbaru terutama pengguna bus trans metro pernah memberikan saran atau kritikan melalui surat pembaca di media massa, apa isi pesan dari kritik dan saran tersebut?”. Berikut kutipan wawancara penulis dengan bapak Samsuar selaku kepala seksi angkutan.

Ada, masyarakat Pekanbaru memberikan saran berupa penambahan Bus Trans Metro terutama koridor 1 pandau-sudirman agar tidak menunggu lama di halte transit, kritikan berupa masih ada pramugara yang tidak memberikan tiket kepada para penumpang. Saya pernah membacanya dikoran Tribun Pekanbaru. Kami langsung merespon dengan melihat langsung lapangan kinerja dari pramugara dan memberikan teguran kepada pramugara yang tidak bekerja dengan baik serta kami sudah memindahkan armada bus dari koridor yang sepi penumpangnya ke koridor yang ramai penumpangnya. Agar masyarakat tidak lama menunggu bus lagi.(wawancara. bapak Samsuar kepala seksi angkutan. Tanggal 12 Februari 2014).

Feed back yang dilakukan oleh masyarakat melalui tidak langsung yaitu media massa melalui surat pembaca, terutama koran Tribun Pekanbaru. Dan menurut hasil wawancara yang penulis

lakukan bahwa surat pembaca melalui media massa tersebut langsung direspon oleh Humas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika.