

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian mengenai Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dalam Menyosialisasikan Penggunaan Bus DAMRI akan diuraikan dan dibahas dalam bab ini. Data diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi dan pengamatan atau observasi secara langsung dan penelusuran online sehingga penulis dapat mendeskripsikan hasil penelitiannya.

Sedangkan cara penulis memperoleh data berdasarkan pada instrumen penelitian yaitu observasi, wawancara dengan Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan, Kasi Pemadu Moda dan Teknologi Perhubungan, Tenaga Ahli Bidang Pengembangan dan Keselamatan dan Operator DAMRI yang dianggap mampu memberikan informasi terkait dengan objek penelitian. Berikut informan yang penulis pilih dan memiliki pengetahuan lebih tentang penyusunan strategi komunikasi dalam menyosialisasikan Bus DAMRI dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.1
Daftar Informan Penelitian

NO	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Yurisdian, ST, S.Ipem, S.Si.T, M.Eng, M.Si	Kabid Pengembangan dan Keselamatan	Informan Kunci
2.	Yulianti	Kasi Pemadu Moda dan Teknologi Perhubungan	Informan Pendukung Internal
3.	Isro Novelia, A.Md	Tenaga Ahli Bidang Pengembangan dan Keselamatan	Informan Pendukung Internal
4.	Muhammad Zekri	Operator DAMRI	Informan Tambahan

Yang menjadi konsep strategi komunikasi komunikasi dari penelitian ini adalah teori komunikasi Harold D. Lasswell yaitu meliputi 5 unsur/komponen komunikasi antara lain: Komunikator, Pesan, Media, Komunikan dan *Effect*, adapun hasil penelitian tentang strategi komunikasi

Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dalam Menyosialisasikan Penggunaan Bus DAMRI akan diuraikan sebagai berikut:

1. Komunikator

Komponen pertama adalah komunikator, maksud dari komunikator adalah individu atau lembaga yang memberikan informasi kepada khalayak secara langsung ataupun tidak langsung. Seorang komunikator diharap memiliki informasi dan wawasan yang luas sehingga komunikator dapat juga disebut sebagai sumber pesan atau informasi.

Berdasarkan hasil observasi penulis pada tanggal 15 Desember 2019 penulis mengamati secara langsung aktivitas-aktivitas di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dan di Terminal Tipe A Bangkinang, aktivitas tersebut meliputi sebelum melakukan sosialisasi ke masyarakat staff terutama di bidang Bidang Pengembangan dan Keselamatan akan mengedarkan surat Penawaran Sosialisasi yang ditujukan kepada Kacab Kampar Disdik Prov.Riau, Kepala Kantor Kemenag Bangkinang Kampar serta kepada seluruh kepala sekolah SLTA/MA Sederajat di Kabupaten Kampar.

Berdasarkan surat edaran tersebut sekaligus terdapat kesepakatan-kesepakatan terkait sosialisasi dengan pihak sekolah, staff dari Bidang Pengembangan dan Keselamatan akan melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan pihak sekolah mengenai apa-apa saja yang harus dipersiapkan sebelum pelaksanaan sosialisasi tersebut belangsung, mulai dari pengumpulan siswa/i, persiapan ruangan, sound system, proyektor dan pihak sekolah juga harus mengkonfirmasi kapan waktu ketersediaan mereka menerima program tersebut.

Mengenai komunikator yang akan terjun kelapangan, staff dari Bidang Pengembangan dan Keselamatan yang dominan, mulai dari Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan, Kasi Pemadu Moda dan Teknologi Perhubungan, Kasi Keselamatan dan Lingkungan serta staff-staff lainnya yang ada di bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kabupaten Kampar sesuai dengan materi yang akan disampaikan pada saat sosialisasi berlangsung.

Adapun hasil wawancara dengan bapak Yurisdian, ST, S.Ipem, S.Si.T, M.Eng, M.Si, selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar terkait apa dasar ditentukannya seorang komunikator ketika pelaksanaan sosialisasi Bus DAMRI. Bapak Yurisdian memberikan penjelasan:

*“Kalau komunikator secara keseluruhan tentu adalah kepala dinas, kenapa? Karena segala sesuatu pekerjaan itu merupakan liding sektor Dinas Perhubungan tentu kepala dinas yang bertanggung jawab, lalu karena kita juga sudah dibagi tugas masing-masing bidang, bidang yang diamanahkan secara teknis baik itu membina, mensosialisasikan, mengkoordinasikan dan mengedukasikan sesuai dengan peraturan bupati tentang uraian tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar adalah Bidang Pengembangan dan Keselamatan, tepatnya itu di Sub Bab unsur Esselon IV Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan. Jadi diatur oleh peraturan bupati tidak berdasarkan akal-akalan jadi pembagian semua tugas tersebut merupakan ranah teknis bagi bidang pengembangan dan keselamatan”.*⁹³

Pertanyaan yang sama diajukan juga kepada Ibu Yulianti selaku Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, beliau menambahkan:

*“Sejauh ini selama sosialisasi sering dilaksanakan seperti kesekolah maupun melalui diklat-diklat, kita menentukan komunikator berdasarkan materi, misalkan materi mengenai pelayanan Bus DAMRI itu saya sendiri selaku Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan yang akan bertanggung jawab menjadi komunikator, jadi bisa dikatakan menentukan komunikator itu berdasarkan porsi dan bidangnya masing-masing”.*⁹⁴

Pertanyaan yang sama diberikan kepada Ibu Isro Novelia, A.Md selaku Tenaga Ahli di Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, menambahkan:

⁹³ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, 7 Juli 2020.

⁹⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, 8 Juli 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*“Pastinya kalau komunikator atau yang memberikan informasi pihak DAMRI juga ada kesempatan untuk menjadi komunikator”.*⁹⁵

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan ketiga informan diatas dapat diberikan kesimpulan bahwasanya dalam menentukan komunikator dalam pelaksanaan sosialisasi Bus DAMRI ini ditentukan berdasarkan porsinya masing-masing, ketika ada sebuah materi yang akan disampaikan maka yang bertanggung jawab menjadi komunikator adalah bidang yang sesuai dengan materi tersebut.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan kunci Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar terkait pertanyaan kriteria-kriteria apa saja agar bisa ditentukan sebagai komunikator, bapak Yurisdian menjelaskan:

*“Syarat atau kriteria untuk menjadi komunikator yang baik minimal ada dua, yang pertama adalah memiliki data yang autentik, data itu sangat penting karena ketika kita tidak memiliki data berarti apa yang disampaikan bisa jadi ngawur dan asal-asalan dan komunikasi yang terjadi pasti akan buruk. Kedua adalah seseorang yang memiliki retorika yang baik, bagaimana seni menyampaikan informasi kita harus tau audience kita siapa, seorang komunikator harus bisa menyesuaikan cara penyampaian informasi berdasarkan kategori audiencenya”.*⁹⁶

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Yulianti selaku Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan, beliau mengatakan:

*“Minimal memiliki skill seni berbicara yang baik atau pandai beretorika, kita harus mamahami khalayak seperti memberikan bahasa yang mudah untuk dipahami oleh mereka agar komunikasi berjalan dengan efektif”.*⁹⁷

⁹⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Isro Novelia (Tenaga Ahli Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, 8 Juli 2020.

⁹⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

⁹⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari jawaban informan diatas dapat diberikan kesimpulan bahwa hal apa yang utama menjadi kriteria sebelum ditentukan menjadi seorang komunikator adalah seni berbicara atau retorika serta mampu berinteraksi dengan audience agar sosialisasi menjadi lebih efektif, serta memiliki penguasaan materi yang bagus.

Selanjutnya hasil wawancara mengenai pertanyaan berapa orang komunikator yang ditentukan selama sosialisasi berlangsung? Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar memberikan penjelasan:

*“Pada saat kita melaksanakan sosialisasi komunikatornya adalah setiap yang berada di Bidang Pengembangan dan Keselamatan berhak menjadi komunikator berdasarkan porsinya masing-masing. Ketika kami sebagai bidang yang mengcover seluruh informasi dan juga mengcover komunikasi yang berada dipelaksanaan baik itu sosialisasi, edukasi, koordinasi dan seterusnya. Namun apabila dipertanyan hal yang dihubungkan dengan pelayanan siapa yang menjadi komunikatornya tentu Kepala Seksi Pemaduan Moda yang akan bertanggung jawab. Kemudian jika ditanyakan dari segi aspek keselamatan tentu yang akan menyampaikan adalah kepala seksi keselamatan. Ketika ditanya ranah teknis apakah kendaraan ini membutuhkan tenaga dukungan IT atau mungkin sosialisasi menggunakan bantuan aplikasi, staf yang memiliki kompeten dibidang itu yang akan bertanggung jawab sebagai komunikator”.*⁹⁸

Pertanyaan yang sama diajukan juga kepada Ibu Yulianti selaku Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, beliau menambahkan:

*“Seperti yang sudah kita bahas tadi, ketika menentukan komunikator berdasarkan bidangnya masing-masing, jadi tidak dapat ditentukan secara pasti jumlah komunikatornya setiap sosialisasi berlangsung karena setiap sosialisasi materi yang akan disampaikan berbeda-beda otomatis komunikatornya berbeda pula”.*⁹⁹

⁹⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

⁹⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya pertanyaan yang sama diajukan kepada Ibu Isro Novelia selaku Tenaga Ahli di Bidang Pengembangan dan Keselamatan , Ibu Isro mengatakan:

“Tidak bisa ditentukan secara pasti, namun selama sosialisasi berlangsung kita akan menjadi komunikator sesuai dengan keahlian yang kita kuasai, ketika nantik materinya mengenai keselamatan otomatis yang bertanggung jawab adalah Kepala Seksi Keselamatan begitu seterusnya”¹⁰⁰.

Dari hasil wawancara dengan ketiga informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar ketika menentukan seorang komunikator tidak bisa ditentukan berapa jumlahnya karena yang akan menjadi komunikator adalah seseorang yang bisa menguasai materi sesuai dengan keahliannya.

Selanjutnya hasil wawancara terakit dengan pertanyaan Skill apa yang harus dimiliki oleh seorang komunikator? Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menjelaskan:

“Sebenarnya skill kalau ini berhubungan dengan transportasi tentu yang paling penting karena ini ranah transportasi skill itu adalah kemampuan atau keahlian dibidang transportasi, karena kita berbicara tentang transportasi dan skill yang penting dimiliki oleh seorang komunikator adalah sosial kemasyarakatan atau social engineering jadi ketika kita berhadapan dengan masyarakat dan tidak memiliki skill sosial kemasyarakatan kita tidak didengar audience, jadi intinya minimal ada dua, pertama adalah skill teknis dan kedua adalah social engineering”¹⁰¹.

Pertanyaan yang sama diajukan juga kepada Ibu Yulianti selaku Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, beliau menambahkan:

“Yang paling utama adalah tentunya memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik, mampu beradaptasi

¹⁰⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Isro Novelia (Tenaga Ahli Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁰¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*dengan sistem sosial budaya dengan sangat baik, selanjutnya memiliki pengetahuan mengenai objek sosialisasi luas serta memiliki etika yang baik”.*¹⁰²

Dari hasil wawancara dengan informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa skill yang harus dimiliki oleh seorang komunikator ketika menyampaikan informasi pada saat sosialisasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar adalah memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik, etika yang baik, memiliki pengetahuan yang luas, serta mampu beradaptasi dengan sistem sosial budaya yang dihadapi dengan baik.

2. Pesan

Komponen kedua adalah pesan, maksudnya ialah materi/informasi yang akan disampaikan oleh komunikator yang terkait dengan objek penelitian. Isi pesan sangat bergantung pada program yang akan disampaikan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 15 Desember 2019, penulis mengamati aktivitas di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar terkait dengan pesan apa saja yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan, penulis menemukan bahwa pesan tersebut meliputi sebuah narasi yang singkat namun komunikator akan memaparkan narasi-narasi tersebut menjadi pesan atau informasi yang lebih luas kawasannya.

Pesan yang disampaikan meliputi pesan mengenai operasional dari program yang disampaikan, kemudian yang paling dominan bagi komunikator akan menekankan pada bagian keselamatan dan keuntungan dari program yang ditawarkan kepada komunikan. Selebihnya adalah pesan atau informasi mengenai tata cara penggunaan dari program yang ditawarkan.

Dari hasil wawancara bersama Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten

¹⁰² Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kampar dan Ibu Yulianti selaku Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan, pesan merupakan inti dari diadakannya sebuah sosialisasi, pesan juga tergantung dengan program yang akan disampaikan dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

a. Operasional

Mengenai operasional peneliti mengajukan pertanyaan terkait apakah pesan sistem operasional Bus DAMRI turut disampaikan pada pelaksanaan sosialisasi tersebut? Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan memberikan penjelasan:

*“Kita menyampaikan informasi berupa ringkasan namun rinci mengenai Bus DAMRI kemasyarakat atau khayalak, mulai dari profil perusahaan, perusahaan yang dimaksud disini ialah perusahaan Umum DAMRI, kemudian jadwal keberangkatan, fasilitas, harga tiket, lokasi terminal, pelayanan, jarak tempuh, halte, trayek dan hal lain yang berkaitan dengan angkutan ini”.*¹⁰³

Pertanyaan yang sama diajukan juga kepada Ibu Yulianti selaku Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, beliau mengatakan:

*“Tentunya kita pasti akan menyampaikan mengenai sistem operasional dari angkutan ini, biasanya yang sering disampaikan itu harga tiket, jadwal keberangkatan hingga fasilitas dalam bentuk narasi yang serinci-rincinya agar mudah dipahami oleh audience”.*¹⁰⁴

Dari hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa selama proses sosialisasi berlangsung Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menyampaikan informasi terkait operasional dari angkutan Bus DAMRI yang berupa narasi serinci-rincinya agar dipahami dengan jelas oleh khalayak atau audience, informasi tersebut mulai dari jadwal keberangkatan, tarif, fasilitas, trayek, halte hingga jarak tempuh perjalanan.

¹⁰³ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁰⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Keselamatan

Mengenai pesan keselamatan selanjutnya penulis menanyakan apakah ada pesan mengenai keselamatan yang disampaikan ketika pelaksanaan sosialisasi? Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan memberikan penjelasan:

*“Hal lain juga kita sampaikan yang berhubungan dengan aspek keselamatan atau jaminannya ketika penumpang menggunakan angkutan ini, pesan keselamatan sesuai dengan pembahasan kita kenapa masyarakat menggunakan Bus DAMRI karena untuk keselamatan, tidak hanya sekedar sampai tujuan, kenapa keselamatan? Karena yang diinginkan penumpang adalah sampai ke tempat tujuan dengan kondisi yang selamat, tepat waktu, efisien, murah dan ada rasa kepuasan bagi penumpang ketika keselamatan masyarakat terjamin, masyarakat akan menjadi lebih nyaman menggunakan angkutan ini”.*¹⁰⁵

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Yulianti selaku Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, beliau menambahkan:

*“Kita menyampaikan informasi terkait keselamatan berkendara, kita jelaskan apa keuntungannya ketika menggunakan angkutan umum khususnya DAMRI, keuntungannya yaitu lebih aman dan terhindar dari kendaraan yang ramai di jalanan kemudian lebih aman dan teratur, ketika keselamatan masyarakat terjamin, masyarakat akan menjadi lebih nyaman dalam menggunakan angkutan ini”.*¹⁰⁶

Kemudian pertanyaan yang sama diajukan kepada Ibu Isro Novelia selaku Tenaga Ahli di Bidang Pengembangan dan Keselamatan, Ibu Isro mengatakan:

“Iya kita juga menyampaikan pesan mengenai keselamatan karena ini merupakan angkutan umum yang digunakan orang ramai, sehingga jika kita sampaikan pesan keselamatan penumpang akan merasa aman dan nyaman ketika menggunakan angkutan ini, kita sampaikan bahwasanya

¹⁰⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁰⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*ketika menggunakan angkutan umum lebih aman dan dapat meminimalisir tingkat kecelakaan”.*¹⁰⁷

Dari jawaban informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa melalui aspek pesan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar juga menyampaikan informasi yang terkait dengan keselamatan berkendara, mengingat tingkat kemacetan dan kecelakaan sangat tinggi karena ramainya masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi, jadi pesan ini sangat cocok untuk disampaikan pada saat melaksanakan sosialisasi khususnya dalam konteks transportasi.

c. Tata Cara Menggunakan Bus DAMRI

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar terkait pertanyaan apakah pesan berupa tata cara menggunakan Bus DAMRI disampaikan pada saat sosialisasi? Bapak Yurisdian menjawab pertanyaan tersebut secara umum:

*“Iya kita sampaikan, kita sudah sampaikan juga didalam bus mengenai titik-titik pemberhentian, yang menaiki Bus DAMRI dari terminal menuju bandara Pekanbaru harus melalui terminal dan halte DAMRI trayek Bangkinang-Pekanbaru, setiap halte memungkinkan menaikkan dan menurunkan penumpang jadi tidak boleh menaikkan atau menurunkan penumpang diluar dari halte”.*¹⁰⁸

Pertanyaan yang sama diajukan juga kepada Ibu Yulianti selaku Kepala Seksi Pemasukan Moda dan Teknologi Perhubungan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, beliau menjawab:

“Tentu, kita sampaikan mengenai pembelian tiket dimana, haltenya dimana kita sampaikan semua sesuai dengan prosedur yang sudah disisapkan. Perlu disampaikan hal pertama yang harus dilakukan yaitu melakukan pembelian tiket di loket Bus DAMRI yang berada di terminal Tipe A Bangkinang, tentukan waktu keberangkatan dan tunggu waktu keberangkatan di ruang tunggu. Masyarakat juga bisa menaiki

¹⁰⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Isro Novelia (Tenaga Ahli Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁰⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, t.t.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Bus DAMRI melalui halte-halte trayek jalan Bangkinang-Pekanbaru”.*¹⁰⁹

Terkait dengan hasil observasi dan wawancara dengan informan diatas dapat diberikan kesimpulan bahwa pesan mengenai tata cara menggunakan Bus DAMRI sangat penting untuk disampaikan, agar masyarakat yang sudah mengetahui mengenai angkutan ini bisa mengetahui cara menggunakannya, karena masih banyak masyarakat yang hanya sekedar mengetahui keberadaan angkutan ini tapi tidak tahu cara menggunakannya.

Selanjutnya hasil wawancara terkait dengan pertanyaan teknik apa yang digunakan untuk menyampaikan pesan pada pelaksanaan sosialisasi tersebut? Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menjelaskan:

*“Nah karena kita berada didalam konteks sosialisasi, seperti yang sudah disampaikan bahwa kami di Dinas Perhubungan menggunakan beberapa teknik penyampaian informasi atau pesan diantaranya yaitu edukatif dimana kita memberikan ilmu dan pemahaman kepada masyarakat setiap sosialisasi berlangsung, kemudian persuasif atau mengajak dimana setiap pelaksanaan sosialisasi kami selaku regulator Bus DAMRI tentunya maksud dan tujuan dilaksanakannya sosialisasi tersebut untuk mengajak masyarakat agar menggunakan jasa angkutan ini, dua teknik ini lah yang paling dominan kami laksanakan”.*¹¹⁰

Pertanyaan yang sama diajukan juga kepada Ibu Yulianti selaku Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, beliau menjawab:

“Karena program kita bersifat penyuluhan untuk kesadaran masyarakat maka teknik penyampaian pesan yang kita gunakan adalah persuasif dan edukatif, yaitu bersifat

¹⁰⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹¹⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*mengajak dan memberikan ilmu serta pengajaran mengenai angkutan ini keada masyarakat”.*¹¹¹

Dari jawaban informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada saat melaksanakan sosialisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menyampaikan pesan atau informasi dengan cara edukatif dan persuasif, dimana edukatif merupakan suatu sifat komunikasi yang memberikan ilmu pengetahuan, fakta, pengalaman yang bersifat mendidik kepada komunikan, kemudian persuasif merupakan sifat komunikasi yang dilakukan dengan cara mempengaruhi, membujuk serta mengajak audience mengenai suatu objek.

Selanjutnya hasil wawancara terkait dengan bagaimana cara Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar mengemas pesan agar terkesan menarik perhatian target? Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan, Bapak Yurisdian menjelaskan:

*“Pertama kita benar-benar harus melihat apa sebenarnya target ataupun keinginan masyarakat, karena masyarakat adalah sebagai yang dilayani, kita selama ini menampung aspirasi mereka sehingga aspirasi yang mereka inginkan itulah yang akan kita coba wujudkan dengan memberikan layanan, ketika kita sudah sesuaikan dengan kebutuhan mereka untuk pesan yang kita sampaikan adalah harus sesuai dengan keinginan mereka, jadi apa yang diinginkan masyarakat itulah yang akan kita berikan layanannya”.*¹¹²

Pertanyaan yang sama diajukan juga kepada Ibu Yulianti selaku Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, beliau menjawab:

“Dalam hal mengemas pesan agar lebih menarik, saya sendiri selaku yang pernah menjadi komunikator dengan melakukan interaksi yang tidak membosankan dengan audience, salah satunya dengan cara sesekali berikan interaksi

¹¹¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹¹² Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*yang humoris dengan begitu audience tidak cepat bosan dan mengantuk”.*¹¹³

Dari hasil wawancara dengan informan diatas dapat diberikan kesimpulan bahwa untuk mengemas pesan atau informasi agar lebih menarik perhatian khalayak atau audience Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar melakukan interaksi dan sedikit membumbui proses komunikasi dengan humoris sehingga audience tidak mudah bosan ketika mendengarkan informasi yang disampaikan oleh komunikator.

3. Media

Komponen yang ketiga adalah media, maksudnya disini ialah sarana atau alat penghubung antara komunikator dengan penerima pesan (komunikas) untuk menyampaikan pesannya.

Berdasarkan hasil observasi penulis lakukan pada tanggal 15 Desember 2019, penulis menemukan bahwa penggunaan media untuk menyosialisasikan Bus DAMRI kepada masyarakat, Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar lebih dominan menggunakan dan memanfaatkan media massa yaitu media cetak. Penulis menemukan spanduk-spanduk halte, terminal, lingkungan perkantoran dan pasar, kemudian banner di halte Tipe A Bangkinang.

Pemanfaatan media online juga digunakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, yaitu melalui web resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, instagram dan facebook. Penulis menemukan akun media sosial tersebut aktif setiap hari untuk update mengenai informasi terkait Bus DAMRI.

Dari hasil wawancara bersama Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dan Ibu Isro Novelia selaku Tenaga Ahli di Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar,

¹¹³ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

media merupakan elemen dari komunikasi yang tidak dapat diabaikan, dengan adanya bantuan media maka proses komunikasi akan berlangsung lebih mudah, jangkauannya luas dan lebih efektif. Berikut wawancara mendalam mengenai media apa saja yang digunakan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dalam mensosialisasikan Bus DAMRI kepada masyarakat:

a. Media Langsung

Seperti yang kita ketahui bahwa media langsung merupakan sebuah proses komunikasi yang dilakukan tanpa adanya perantara atau komunikasi secara tatap muka antara komunikator dengan komunikan. Dalam hal ini Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar memanfaatkan media langsung dengan cara melakukan sosialisasi atau penyuluhan ke berbagai forum, diantaranya forum diklat, sosialisasi ke sekolah, terminal, pasar dan kantor Bupati selingkungan Kabupaten Kampar.

Hasil wawancara dengan Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan terkait dengan apakah Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menggunakan media langsung dalam proses sosialisasi Bus DAMRI tersebut? Bapak Yurisdian menjawab:

“Iya, kami tentunya menerapkan media langsung selama pelaksanaan sosialisasi, diantaranya kita sudah pernah melakukan di sosialisasi dan penyuluhan diberbagai tempat, pertama di kantor bupati sebagai pemerintah, kemudian dipasar juga sudah kita sampaikan, sosialisasi diterminal juga kita laksanakan, sosialisasi disekolah juga sudah pernah kita lakukan. Kemudian Dinas perhubungan bekerja sama dengan Kementrian Perhubungan melakukan diklat, di diklat tersebut kita sampaikan bahwasanya kebutuhan angkutan ini bisa diberikan oleh Angkutan Pemadu Moda DAMRI, jadi pada saat diklat sekaligus kita masukkan edukasi bahwasanya sangat penting membudayakan angkutan umum”.¹¹⁴

¹¹⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil wawancara dengan Ibu Yulianti selaku Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan membenarkan pernyataan Bapak Yurisdian, Ibu Yulianti mengatakan:

*“Benar, kita melakukan sosialisasi dan penyuluhan secara langsung kepada masyarakat, kita pernah berkunjung ke sekolah-sekolah untuk sosialisasi, pasar, kemudian yang paling sering kita lakukan sosialisasi ketika ada pelaksanaan diklat-diklat, kita selipkan dengan melakukan sosialisasi dan dilengkapi dengan sesi tanya jawab”.*¹¹⁵

Dari penjabaran wawancara dari informan mengenai penggunaan media langsung pada proses sosialisasi diatas kesimpulannya adalah benar bahwasanya Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menggunakan bantuan media langsung pada saat sosialisasi berlangsung, dengan melakukan sosialisasi itu sendiri serta penyuluhan keberbagai sekolah, forum diklat yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, kemudian kepasar, kekantor bupati, terminal dan diiringi dengan sesi tanya jawab agar terjadi interaksi antara komunikator dengan komounikan atau audience.

b. Media Tidak Langsung

Di era modern atau milenial ini memperoleh dan memberikan informasi sangatlah mudah, apapun dimanapun dan kapanpun itu kita bisa mengakses sebuah link atau aplikasi dalam satu sentuhan. Hal ini tentu saja dimanfaatkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dalam mensosialisaikan Bus DAMRI kepada masyarakat dengan bantuan berbagai media, media tersebut diantaranya sebagai berikut:

1) Media Massa (Cetak)

Hasil wawancara dengan Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan terkait dengan apakah Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menggunakan media massa dalam sosialisasi? Bapak Yurisdian menjawab:

¹¹⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*“Karena masyarakat sudah milenial, masyarakat kecendrungan hanya sedikit yang menggunakan media offline, namun tetap kita siapkan untuk media massa yang meliputi media cetak seperti brosur, spanduk dan banner yang berisi informasi Bus DAMRI. Brosur kita sebarikan ke masyarakat pada saat penyelenggaraan diklat, kemudian spanduk kita pasang di setiap halte serta di terminal dan banner kita pajang di terminal Bangkinang, dengan begitu jangkauan khalayak lebih luas”.*¹¹⁶

Hasil wawancara dengan Ibu Yulianti selaku Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan membenarkan pernyataan Bapak Yurisdian, Ibu Yulianti menambahkan:

*“Benar, kita menggunakan bantuan media cetak dalam proses sosialisasi Bus DAMRI ini, diantaranya kita menyebarkan brosur-brosur atau pun memasang spanduk-spanduk di terminal Bangkinang dan seluruh halte trayek Bangkinang-Pekanbaru, serta banner di terminal”.*¹¹⁷

Hasil wawancara dengan Ibu Isro Novelia selaku Tenaga Ahli di Bidang Pengembangan dan Keselamatan membenarkan pernyataan Ibu Yulianti, Ibu Isro Novelia menambahkan:

*“Ya, ketika melaksanakan sosialisasi kita menyebarkan brosur-brosur kepada peserta, kemudian memasang spanduk di berbagai halte salah satunya di halte Pasar Air Tiris, halte Pasar Kampar dan halte di Terminal Tioe A Bangkinang, di lingkungan perkantoran DISHUB Kabupaten Kampar dan di Pasar Bangkinang. Banner salah satunya kita tempatkan di Kantor Bupati Kampar dan di Terminal Tipe A Bangkinang”.*¹¹⁸

Dari hasil wawancara dengan ketiga informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar selaku regulator PERUM DAMRI untuk menjangkau khalayak yang lebih banyak, Dinas Perhubungan Kabupaten

¹¹⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹¹⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹¹⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Isro Novelia (Tenaga Ahli Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kampar menggunakan bantuan dari media massa yang berupa media cetak yaitu memasang spanduk-spanduk keberbagai halte, pasar dan lingkungan perkantoran Bangkinang, memasang banner di terminal Tipe A Bangkinang dan di Kantor Bupati Kampar, kemudian menyebarkan brosur-brosur kepada masyarakat pada saat penyelenggaraan diklat.

Hasil wawancara diatas juga diperkuat oleh foto-foto dokumentasi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar pada saat melakukan pemasangan spanduk, banner dan pembagian brosur yang dapat ditemukan di laman web resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

2) Media Elektronik (Radio dan Televisi)

Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar juga menggunakan bantuan dari media elektronik salah satunya adalah sosialisasi melalui radio, lebih tepatnya radio pemerintah daerah.

Berikut adalah hasil wawancara dengan Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan terkait dengan apakah Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menggunakan media elektronik radio dalam sosialisasi? Bagaimana sosialisasi tersebut dilaksanakan? Bapak Yurisdian menjelaskan:

*“Masyarakat milenial tentunya sudah familiar, tanpa mengabaikan masyarakat yang siklus usia menengah keatas dari segi usia, yang mungkin mereka belum lebih mengenal IT kita tetap siapkan dengan menggunakan media elektronik salah satunya yang kita terapkan adalah melalui radio, radio pemerintah daerah yang memberikan informasi terkait angkutan Bus DAMRI ini dengan cara kita berikan naskah kemudian mereka yang menyiarkannya di jam-jam tertentu”.*¹¹⁹

¹¹⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemudian penulis menanyakan kepada informan kunci terkait apakah penggunaan media televisi digunakan dalam pelaksanaan sosialisasi tersebut? informan menjawab:

*“Media televisi tidak secara langsung biasanya dari media televisi hanya menyampaikan secara umum saja tidak secara spesifik, sosialisasi melalui televisi memang pernah yaitu melalui Riau Televisi (RTV) tapi melalui komersial televisi yang mencari informasi jadi bukan dari dinas perhubungan yang datang ke stasiun televisi untuk meminta ini untuk disebarluaskan tapi itu murni dari manajemen pertelevisian”.*¹²⁰

Kemudian pertanyaan terkait penggunaan kedua media tersebut juga diajukan kepada Ibu Yulianti selaku Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan, Ibu Yulianti menjawab:

*“Iya, kita juga menggunakan bantuan dari media elektronik salah satunya yaitu radio pemerintah daerah dan televisi juga pernah disiarkan oleh RTV, dengan tujuan untuk menjangkau masyarakat yang tidak berada di ruang lingkup generasi modern”.*¹²¹

Jadi terkait penjelasan dari informan diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menggunakan media elektronik sebagai bantuan untuk menyalurkan informasi terkait Bus DAMRI, yaitu dengan bantuan radio pemerintah daerah di Bangkinang dan media televisi yaitu melalui RTV dengan tujuan untuk menjangkau khalayak yang lebih luas terutama yang siklus menengah keatas dalam segi usia yang bisa dikatakan minim dalam menggunakan media online.

3) Media Cyber (Sosial Media dan Web)

Hasil wawancara dengan Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan terkait dengan apakah

¹²⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹²¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menggunakan media cyber dalam sosialisasi? Bapak Yurisdian menjelaskan:

*“Dari media cyber atau online karena era milenial masyarakat lebih nyaman menggunakan IT, nah kita siapkan strateginya yaitu dengan menyampaikan informasi terupdate mengenai angkutan ini dalam website dinas perhubungan kabupaten kampar dan ke media sosial seperti facebook. Jadi kita siapkan satu fitur khusus tentang DAMRI agar masyarakat bisa mengakses dan mengenai link website kita sebar luaskan, informasi nya yaitu tentang Bus DAMRI mulai dari profil perusahaan, jadwal keberangkatan, tarif, pelayanan, trayek dan lain sebagainya”.*¹²²

Selanjutnya pernyataan dari Informan Kunci diatas dibenarkan oleh Ibu Isro Novelia selaku Tenaga Ahli di Bidang Pengembangan dan Keselamatan, Ibu Isro menjawab:

*“Melalui sosial media atau media online, karena disitu banyak penggunanya, sosial media sebagai penunjang juga untuk mensosialisasikan Bus DAMRI, mengingat masyarakat sekarang sudah milenial jadi hal itu sangat tepat untuk dilakukan. Kita update berita-berita terbaru di Facebook dan web resmi DISHUB dengan link <https://dishub.kamparkab.go.id/>, semua masyarakat bisa mengakses dan bisa melihat berbagai pengumuman disana”.*¹²³

Jadi dari hasil wawancara dengan informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa peran media cyber sangat penting ketika dilaksanakannya sosialisasi, Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar memanfaatkannya dengan menyalurkan informasi melalui media sosial salah satunya Facebook dan Instagram, dan juga update berita dan informasi terupdate melalui web resmi DISHUB KAB. KAMPAR (<https://dishub.kamparkab.go.id/>) disana seluruh

¹²² Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹²³ Hasil Wawancara dengan Ibu Isro Novelia (Tenaga Ahli Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat bisa mengaksesnya pengumuman-pengumuman terbaru juga diupdate di web.

Kemudian ketika penulis kembali menanyakan media apa yang paling efektif, Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menjawab:

*“Media yang paling efektif adalah dari web atau sosial media, karena masyarakat kecenderungannya menyukai hal-hal yang baru kita masukkan berita-berita melalui web atau facebook tujuannya supaya ada feedback dari masyarakat sehingga masyarakat bisa memberikan komentar ataupun hanya sekedar memberikan like terhadap update terbaru mengenai Bus DAMRI dan masyarakat pun akan merasa senang karena mereka bisa melihat eksistensi dari dinas”.*¹²⁴

Ibu Yulianti selaku Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan, Ibu Yulianti mengatakan:

*“Sejauh ini media yang paling efektif dan tidak sulit untuk dilakukan adalah melalui media sosial”.*¹²⁵

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Isro Novelia selaku Tenaga Ahli di Bidang Pengembangan dan Keselamatan terkait pertanyaan yang sama, Ibu Isro Novelia menjawab:

*“Sejauh ini media yang paling efektif serta jangkauan khalayaknya luas adalah media online, kenapa? Karena populasi masyarakat memang ramai disana mengingat sekarang kita juga sudah berada di era modern, tentu hal ini sudah menjadi mainan dan lumrah bagi masyarakat, kapanpun dan dimanapun masyarakat bisa mengakses apapun”.*¹²⁶

Dari hasil wawancara dengan ketiga informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam melaksanakan sosialisasi di Dinas

¹²⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹²⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹²⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Isro Novelia (Tenaga Ahli Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pehubungan Kabupaten Kampar lebih sering menggunakan media cyber/online, dan tentunya media yang paling efektif digunakan pada era ini adalah media online terutama melalui media sosial (Facebook, Web Resmi <https://dishub.kamparkab.go.id/>) karena jangkauan khalayaknya sangat luas serta lebih praktis dan efisien.

Selanjutnya hasil wawancara terakit dengan apakah ada kesulitan menentukan media yang efektif? Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan, Bapak Yurisdian menjelaskan:

*“Kalau untuk media tentu kesulitannya bukan pada medianya, tapi apakah masyarakat tertarik untuk membuka media itu atau tidak, masyarakat kecenderungannya tidak terlalu suka membuka sesuatu yang sifatnya membaca, ini juga menjadi salah satu indikator kita perlu untuk kedepannya menumbuhkan keinginan masyarakat untuk lebih bisa atau menyukai hal-hal yang berhubungan dengan informasi”.*¹²⁷

Selanjutnya pertanyaan yang sama diajukan kepada Ibu Isro Novelia selaku Tenaga Ahli di Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, Ibu Isro Novelia menjawab:

*“Kesulitan pasti ada karena tujuan kita diadakannya sosialisasi supaya informasi yang kita sampaikan diketahui oleh masyarakat luas, jadi otomatis peran media juga sangat penting agar isi pesan yang disampaikan sampai ke tujuan tanpa terjadi miss komunikasi”.*¹²⁸

Selanjutnya pertanyaan yang sama diajukan kepada Ibu Yulianti selaku Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan, Ibu Yulianti mengatakan:

“Ada, itu ada tantangan tersendiri bagi Dinas, karena kita harus memahami dulu bagaimana khalayak

¹²⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹²⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Isro Novelia (Tenaga Ahli Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau audience yang akan kita tuju, jadi harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat agar tidak terjadi kesalahan dalam proses sosialisasi dan informasi sampai dengan jelas serta mudah dipahami karena mediana cocok”¹²⁹.

Jadi, dari hasil wawancara dengan ketiga informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya ketika menentukan media yang cocok dengan khalayak atau audience kita sebagai penyalur haas memahami apa kebutuhan dari masyarakat itu sendiri, agar komunikasi sampai dengan sempurna dan tidak terjadi penyimpangan, jadi mengenai hal ini ada sebuah tantangan tersendiri dan menjadi indikator untuk lebih mengenal khalayk dengan baik.

4. Komunikasikan

Komponen yang keempat adalah komunikasikan, maksudnya ialah perorangan atau lembaga yang akan menerima pesan atau informasi, dalam hal ini pesan disampaikan oleh seorang komunikator. Dalam proses komunikasi tentu ada penerima pesan karena syarat terjadinya sebuah komunikasi adalah adanya komunikator sebagai penyalur pesan dan komunikasikan sebagai penerima pesan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 15 Desember 2019, penulis menemukan bahwa komunikasikan dari program sosialisasi ini secara umum diambil dari pelajar-pelajar tingkat SLTA/MA sederajat, namun komunikasikan dari kalangan umum juga tidak diabaikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, penulis menemukan terdapat aktivitas berupa Diklat Pemberdayaan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dengan tujuan untuk sosialisasi mengenai Bus DAMRI.

Penulis juga menemukan fakta bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar juga menargetkan instansi pemerintah dan lembaga pendidikan sebagai target sasaran dari program yang akan disampaikan.

¹²⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari hasil observasi tersebut, penulis dapat menggambarkan bahwa jangkauan dari target sasaran yang dituju oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar sudah luas, namun pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar masih akan melakukan sosialisasi dengan jangkauan komunikasi yang lebih luas lagi untuk memberikan dampak jangka panjang kepada reputasi dari Bus DAMRI dan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar itu sendiri dimata masyarakat.

a. Individu

Dari hasil wawancara bersama informan kunci yaitu Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar terkait target sasaran dalam bentuk individu yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar ketika melakukan sosialisasi, Bapak Yurisdian memberikan jawaban bahwasanya Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar melakukan sosialisasi secara individu dengan cara memberikan selebaran brosur kepada masyarakat kemudian langsung dijelaskan makna dari brosur tersebut.¹³⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan terkait pertanyaan ketika target sarannya berbentuk individu, bagaimana cara Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar melakukan sosialisasi? Bapak Yurisdian menjawab:

“Pertama, kita sudah mengoptimalkan fungsi Media Sosial yaitu Facebook, informasi yang disampaikan melalui facebook akan diterima oleh masyarakat secara individu, informasi yang disampaikan yaitu apapun yang terkait dengan perkembangan DAMRI, baik itu penumpang harian maupun ada jadwal-jadwal tertentu, nah kalau sudah sosial media berarti informasi telah diterima secara personal. Kedua, kita sudah ada website dinas perhubungan dan juga disitu terdapat fitur mengenai DAMRI, nah fitur itulah yang akan dilihat, dibaca dan dicerna oleh khalayak yang bersifat individu, jadi

¹³⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*mau tidak mau untuk target sasaran berbentuk individu kita tidak bisa melakukan sosialisasi secara langsung”.*¹³¹

b. Kelompok

Selain individu, target sasaran yang dituju oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar adalah berbentuk kelompok.

1) Pelajar

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan terkait pertanyaan ketika pelajar yang menjadi target sasarannya, apakah ada syarat atau kriteria tertentu untuk menjadi target sasaran? Bapak Yurisdian menjelaskan:

*“Kalau kita menjadikan target sasaran para pelajar kita kan sudah ada DAMRI Pemadu Moda yang menghubungkan transportasi darat, para pelajar pasti membutuhkan angkutan darat, seperti untuk berkaryawisata, diantarkan ke bandara umpamanya untuk acara pertandingan atau olimpiade yang membutuhkan perjalanan udara, dengan syarat tidak mempesulit karena kita anak institusi resmi sekolah harus mengirim surat ke DAMRI langung. Jadi alasan memilih pelajar karena populasi pelajar terbilang cukup banyak dari kelompok-kelompok lainnya dan populasi pelajar terbilang banyak”.*¹³²

Pernyataan Bapak Yurisdian diatas juga didukung oleh hasil observasi dokumentasi Dinas Perhubungan Kabupaten kampar, peneliti menemukan foto-foto dokumentasi di laman web resmi Dinas Perhubungan Kabupaten kampar pada saat melakukan sosialisasi dan penyuluhan dengan pelajar.

2) Masyarakat

Dari hasil wawancara bersama Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan terkait bagaimana

¹³¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹³² Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cara Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar melaksanakan sosialisasi ketika target sasarannya berupa masyarakat? Bapak Yurisdian menjawab:

*“Dinas Perhubungan bekerja sama dengan kementerian perhubungan melakukan Diklat Pemberdayaan Masyarakat (DPM) dan penyelenggaraan diklat Sipencatar STTD, di diklat tersebut kita sampaikan bahwasanya kebutuhan angkutan ini bisa diberikan oleh angkutan Pemadu Moda DAMRI, jadi pada saat diklat sekaligus kita masukkan edukasi bahwasanya sangat penting membudayakan angkutan umum”.*¹³³

Selanjutnya pertanyaan yang sama diajukan kepada Ibu Yulianti selaku Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan, Ibu Yulianti mengatakan:

*“Dengan cara mengadakan diklat-diklat, dari diklat tersebut kita sekaligus mengadakan sosialisasi kepada pesertanya”.*¹³⁴

Selanjutnya pertanyaan yang sama diajukan kepada Ibu Isro Novelia selaku Tenaga Ahli di Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, Ibu Isro Novelia menjawab:

*“Sejauh ini kita memang sudah sering melakukan sosialisasi dan target yang kita tuju kebanyakan berupa kelompok, contohnya kita pernah ke sekolah-sekolah khususnya di Kabupaten Kampar, kemudian kita juga pernah melakukan sosialisasi pada saat penyelenggaraan Diklat Pemberdayaan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, nah pada saat itu kita meluangkan waktu untuk melakukan sosialisasi”.*¹³⁵

Jadi, dari hasil wawancara dengan informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya target sasaran yang paling menojol

¹³³ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹³⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹³⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Isro Novelia (Tenaga Ahli Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditentukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar yaitu berbentuk kelompok dengan tujuan agar jangkauannya lebih luas dan lebih efisien. Dari jawaban ketiga informan diatas didukung oleh dokumentasi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar yaitu berupa foto-foto pada saat kegiatan sosialisasi tersebut berlangsung.

c. Lembaga atau Instansi

Tidak hanya individu dan kelompok, Dinas Perhubungan Kabupaten kampar juga menjadikan instansi pemerintah dan lembaga pendidikan sebagai target sasaran dalam melakukan sosilisasi Bus DAMRI.

1) Instansi Pemerintah

Dari hasil wawancara bersama Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan terkait apakah instansi pemerintah dijadikan target sasaran? Bagaimana sosialisasi tersebut dilakukan? Bapak Yurisdian menjelaskan:

“Iya, kita pernah sosialisasi ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kampar, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kampar hingga Kantor Bupati. Dengan cara berkomunikasi dan mohon izin terlebih dahulu dengan pejabat disana dan kemudian memasang banner, dengan adanya banner masyarakat yang notabennya pegawai yang akan menggunakan jasa angkutan dari bangkinang ke bandara pekanbaru lebih memilih untuk menggunakan angkutan ini ketimbang angkutan pribadi, kita sampaikan bahwasanya cukup dengan tarif Rp. 35.000/pnp sudah bisa menikmati perjalanan yang hemat, efektif, aman, nyaman dan keselamatan terjamin.”¹³⁶

Dari jawaban informan diatas juga didukung oleh dokumentasi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar yaitu berupa foto-foto pada saat kegiatan sosialisasi tersebut berlangsung.

¹³⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Lembaga Pendidikan

Dari hasil wawancara bersama Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan terkait bagaimana cara Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar melakukan sosialisasi ke lembaga pendidikan? Sudah berapa banyak sekolah yang pernah dikunjungi? Bapak Yurisdian menjelaskan:

“Sebelumnya kita mengeluarkan surat penawaran sosialisasi kecab Dinas Pendidikan dan seluruh kepala SLTA sederajat di Kabupaten Kampar, setelah mendapat persetujuan dan koordinasi kita langsung mengadakan sosialisasi ke sekolah-sekolah, diantaranya SMA Negeri 2 Siak Hulu, SMA Muhammadiyah Bangkinang, SMK Global Cendekia Kecamatan Tambang, ke SMA N 2 Koto Kampar Hulu Sibiruang juga pernah, masih banyak lagi sekolah lainnya yang bisa dicek di situs web resmi dinas”¹³⁷.

Jawaban informan diatas didukung oleh foto dokumentasi dari Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dan peneliti juga menemukan foto-foto pada saat sosialisasi berlangsung di sekolah-sekolah yang dapat diakses melalui situs web resmi milik Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

5. Respon/effect

Komponen terakhir adalah respon, respon merupakan hasil akhir yang dapat dilihat sebagai pengaruh diterima atau ditolaknya informasi yang telah diberikan.¹³⁸ Maka dari di tahap ini perlu diadakan evaluasi pada setiap respon yang diterima dari sebuah program gunanya untuk mengetahui kekurangan agar bisa diperbaiki pada masa yang akan datang.

Berdasarkan hasil pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh penuli pada tanggal 15 Desember 2019, penulis menemukan bahwa melalui media sosial masyarakat lebih aktif memberikan respon atau tanggapannya terkait program ini, penulis menemukan komentar-komentar

¹³⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹³⁸ Abdullah, *Komunikasi Sebuah Intruduksi*, 5–6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada postingan yang diunggah oleh pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar terkait Bus DAMRI, namun setelah melakukan pengamatan ke Terminal Tipe A Bangkinang penulis juga menemukan penumpang memberikan saran-saran dan kritikan mereka melalui kotak saran yang telah disediakan oleh pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Penulis juga menemukan bahwa ada beberapa penumpang yang ketika memberikan kritikan atau keluhan dan saran langsung menemui petugas-petugas yang berada di terminal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, penulis menanyakan terkait bagaimana respon masyarakat setelah dilaksanakannya sosialisasi? Bapak Yurisdian menjelaskan:

“Masyarakat berterima kasih karena selama ini mereka tidak tahu, masih banyak Kecamatan-Kecamatan yang ada di Kabupaten Kampar yang belum mendapatkan informasi mengenai Bus DAMRI ini ketika mereka tahu mereka sangat berterima kasih dan bahkan mereka sampai meminta nomor call center Bus DAMRI dan mereka merasa sangat terbantu”.¹³⁹

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Yulianti selaku Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan terkait respon dari masyarakat setelah diadakannya sosialisasi, Ibu Yulianti mengatakan:

“Respon masyarakat sangat baik dan menerima, buktinya jumlah penumpangnya sudah mulai meningkat yang tujuannya ke bandara menggunakan Bus DAMRI”.¹⁴⁰

Hasil wawancara dengan Ibu Isro Novelia selaku Tenaga Ahli di Bidang Pengembangan dan Keselamatan membenarkan hal tersebut, Ibu Isro mengatakan:

“Respon masyarakat positif, sejauh ini masyarakat sangat menerima keberadaan Bus DAMRI, bisa kita lihat ya dari jumlah penumpang itu sudah meningkat”.¹⁴¹

¹³⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁴⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk memperkuat data peneliti mengajukan pertanyaan terkait bagaimana respon masyarakat terhadap Bus DAMRI? Melalui apa masyarakat menyampaikan kritik dan saran? Pertanyaan ini peneliti ajukan kepada Bapak Zekri selaku Operator DAMRI di Terminal Bangkinang, beliau yang sering berkomunikasi dan berinteraksi dengan para penumpang. Bapak Zekri memberikan jawaban:

“Respon penumpang sangat menerima keberadaan Bus DAMRI ini, jumlah penumpang meningkat setelah diadakannya sosialisasi. Namun disisi lain ada juga penumpang yang memberikan saran atau kritiknya, kita sediakan kotak saran di terminal, disana masyarakat bisa menyampaikan keluhan dan masukan mereka terait DAMRI. Tentunya hal ini sangat berguna untuk memajukan kredibilitas kinerja kita, nanti kritikan dan saran tersebut akan kita evaluasi dengan dinas dan segera ditindak lanjuti.”¹⁴²

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dan ditambah pendapat dari operator Bus DAMRI yang sering berinteraksi dengan penumpang Bus DAMRI dapat ditarik kesimpulan bahwasanya respon dari masyarakat sangat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh dinas terbukti bahwasanya bisa diukur secara kasat mata melalui perkembangan jumlah penumpang.

Kemudian untuk memperkuat data penelitian, penulis kembali menanyakan kepada bapak Muhammad Zekri terkait apakah masyarakat pernah memberikan respon negatif atau keluhan terhadap Bus DAMRI? Bapak Zekri memberikan penjelasan:

“Ada, misalkan ketika bus mengalami kendala didalam perjalanan atau keberangkatan yang terlambat, masyarakat atau penumpang bus DAMRI dihari itu akan memberikan keluhan secara langsung ke loket atau ke petugas-petugas yang ada di Terminal, kemudian ada juga yang memberikan saran-saran dan keluhannya melalui kotak saran yang telah disediakan di terminal,

¹⁴¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Isro Novelia (Tenaga Ahli Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁴² Hasil Wawancara dengan Bapak Zekri (Operator DAMRI) 11 Juli 2020 di Palang DAMRI Desa Penyasawan Kampar, t.t.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*biasanya kendala-kendala yang terjadi itu dikarenakan kerusakan mesin bus, atau mengalami kemacetan di jalan raya”.*¹⁴³

a. Call Center dan SMS

Terkait dengan pertanyaan yang diajukan kepada Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, apakah masyarakat pernah memberikan respon berupa saran atau kritikan melalui call center/SMS? Bapak Yurisdian menjelaskan:

*“Iya pasti, masyarakat pernah mengeluhkan mengenai kondisi fisik kendaraan yang sudah tua, kemudian keluhan karena terjadi beberapa kali keterlambatan akibat kondisi jalan yang bermasalah atau karena kerusakan kendaraan, itu bisa saja terjadi namun kita menyikapi kemungkinan-kemungkinan tersebut agar tidak terjadi lagi, contohnya ketika kendaraan mengalami kerusakan DAMRI akan mengoperasikan kendaraan cadangan sebagai gantinya, atau bisa dengan mencari angkutan pengganti lain tanpa mengeluarkan biaya tambahan”.*¹⁴⁴

Kemudian peneliti kembali menanyakan perihal nomor call center yang bisa dihubungi oleh masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran tersebut? Bapak Yurisdian menjawab:

*“Jadi ketika ada masyarakat yang mengeluh kita selalu mencari solusinya. Masyarakat yang menyampaikan kritik dan sarannya bisa langsung menyampaikannya melalui Call Center, Layanan Pengaduan, Kritik dan Saran ke: 0813-6311-6464 & 0821 32 11 22 34. Mengenai informasi ini masyarakat bisa menemukannya di lembaran brosur yang sudah kita bagikan. Kemudian kami juga menyediakan berupa kotak saran yang berada di terminal”.*¹⁴⁵

Pertanyaan terkait nomor call center yang bisa dihubungi masyarakat juga diajukan peneliti kepada Bapak Zekri selaku Operator DAMRI di Terminal Bangkinang, Bapak Zekri menjawab:

¹⁴³ Hasil Wawancara dengan Bapak Zekri (Operator DAMRI) 11 Juli 2020 di Palang AMRI Desa Penyasawan Kampar.

¹⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*“Masyarakat bisa menghubungi nomor yang tertera di banner, spanduk atau brosur yang sudah dibagikan, yaitu ke: 0813-6311-6464 & 0821 32 11 22 34. Melalui nomor tersebut masyarakat bisa melakukan pengaduan serta memberikan sarannya, bisa melalui telfon dan SMS kita akan melayani dengan semaksimal mungkin”.*¹⁴⁶

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diberikan kesimpulan bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menyediakan layanan untuk menyampaikan kritik dan saran, ketika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan terkait Bus DAMRI masyarakat bisa menyampaikan keluhan-keluhan ataupun saran melalui Call Center yang telah disediakan.

b. Internet

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Yurisdian selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan terkait pertanyaan apakah Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menyediakan sebuah laman web untuk penyampaian kritik dan saran? Bapak Yurisdian menjawab:

*“Iya, kami menyediakannya melalui kolom komentar yang terdapat disetiap postingan di web resmi DISHUB Kab. Kampar yaitu <https://dishub.kamparkab.go.id/>, setelah masyarakat meninggalkan komentarnya kita akan evaluasi sama-sama dan kemudian kita cari solusinya”.*¹⁴⁷

Bapak Zekri selaku Operator DAMRI membenarkan pernyataan bapak Yurisdian, Bapak Zekri menjawab:

“Tentu, pihak DAMRI maupun Dinas Perhubungan telah menyediakan laman web resmi, disana telah disediakan berupa Call center dan email, juga tertera nama akun media sosial Bus DAMRI yaitu Fcebook dan Instagram untuk

¹⁴⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Zekri (Operator DAMRI) 11 Juli 2020 di Palang DAMRI Desa Penyasawan Kampar.

¹⁴⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyampaikan ktikan dan saran, bisa juga melalui kolom komentar yang berada di web tersebut”¹⁴⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diberikan kesimpulan bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menyediakan layanan penyampaian kritik dan saran melalui daring, yaitu melalui web resmi Dinas Perhubungan di link: <https://dishub.kamparkab.go.id/>, masyarakat juga bisa melalukan kontak di akun media sosial Bus DAMRI yaitu melalui Facebook dan Instagram (damripekanbaru).

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Pada Sub Bab bagian ini, akan dibahas mengenai strategi komunikasi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dalam Menyosialisasikan Penggunaan Bus DAMRI di Kabupaten Kampar yang dikaitkan dengan komponen-komponen komunikasi Harold D. Lasswell yaitu Komunikator, Pesan, Media, Komunikan dan Respon.

Komponen pertama adalah komunikator merupakan perorangan atau lembaga yang memberikan atau menyampaikan pesan kepada khalayak/audience. Komponen yang kedua adalah pesan, pesan merupakan meteri yang disampaikan oleh komunikator mengenai suatu objek. Selanjutnya komponen ketiga adalah media, media merupakan penyalur atau alat bantu untuk menyampaikan pesan kepada audience. Kemudian komponen keempat adalah komunikan, komunikan merupakan khalayak atau sasaran yang menerima pesan atau informasi. Terakhir adalah respon, respon merupakan hasil sebagai pengaruh diterima atau ditolaknya pesan atau informasi yang disampaikan.

1. Komunikator

Komunikator (*source/sender/communicator*), yaitu perorangan atau lembaga yang memberikan atau menyampaikan pesan kepada audiens/khalayak secara langsung maupun tidak langsung. Seorang

¹⁴⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Zekri (Operator DAMRI) 11 Juli 2020 di Palang AMRI Desa Penyasawan Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikator dapat juga bertindak sebagai sumber informasi atau sumber pesan.¹⁴⁹

Dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi penggunaan Bus DAMRI kepada masyarakat, Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menentukan komunikator berdasarkan bidangnya atau keahliannya masing-masing, mulai dari pejabat hingga pegawai. Bidang yang diamanahkan secara teknis baik itu membina, mensosialisasikan, mengkoordinasikan dan mengedukasikan sesuai dengan peraturan bupati tentang uraian tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar adalah Bidang Pengembangan dan Keselamatan, tepatnya itu di Sub Bab unsur Esselon IV Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan.¹⁵⁰

Sebelum terjun kelapangan untuk sosialisasi Dinas Perhubungan pasti akan melakukan rapat, biasanya rapat gabungan saja tidak ada rapat khusus, apapun yang dibicarakan kadang-kadang harus dipertimbangkan apapun itu baik tentang kondisi siapa petugasnya, personilnya dan anggaran yang dibutuhkan. Jadi tidak ada rapat khusus, kalau ada digabungkan dengan rapat-rapat yang lain.¹⁵¹

Skill yang harus diperhatikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar sebelum terjun kelapangan yakni harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan mampu beradaptasi dengan sistem sosial budaya yang dihadapinya dengan baik, pengetahuan mengenai objek sosialisasi luas serta memiliki etika yang baik dan yang paling penting memiliki retorika yang baik.¹⁵²

2. Pesan

Pesan adalah segala sesuatu yang disampaikan oleh seseroang dalam bentuk simbol yang dipersepsi dan diterima oleh khalayak dalam

¹⁴⁹ Abdullah, *Komunikasi Sebuah Intruduksi*, 5–6.

¹⁵⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁵¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁵² Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

serangkaian makna. Kemampuan manusia menciptakan simbol membuktikan bahwa manusia sudah memiliki kebudayaan yang tinggi dalam berkomunikasi, mulai dari simbol yang sederhana seperti bunyi, isyarat dan warna sampai pada simbol-simbol yang dimodifikasi dalam bentuk sinyal-sinyal melalui gelombang udara dan cahaya.¹⁵³

Strategi penyampaian pesan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dalam mensosialisasikan penggunaan Bus DAMRI kepada masyarakat yaitu secara langsung dan tidak langsung serta secara verbal dan non verbal, pesan tersebut berupa edukasi, koordinasi serta membina masyarakat mengenai layanan Bus DAMRI dengan tujuan untuk mengajak masyarakat menggunakan jasa Bus DAMRI tersebut.

a. Operasional

Sistem operasional yang dimaksud disini adalah penyampaian pesan yang menjelaskan bagaimana Bus DAMRI ini beroperasi, biasanya pesan tersebut disampaikan dalam bentuk narasi mulai dari menyampaikan profil perusahaan, trayek, tarif, lokasi halte, lokasi terminal, jadwal keberangkatan, fasilitas dan lain sebagainya yang menyangkut dengan sistem operasional dari Bus DAMRI tersebut.¹⁵⁴

Pesan operasional ini sangat penting untuk disampaikan, karena beroperasinya sebuah angkutan tanpa adanya info yang diketahui oleh masyarakat sosialisasi yang dilakukan sia-sia, mengingat DAMRI adalah BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dan belum memiliki subsidi dari pemerintah jadi informasi mengenai operasional sangat penting untuk disampaikan, dengan tujuan untuk menarik masyarakat menggunakan jasa angkutan ini.¹⁵⁵

¹⁵³ Hafied Cangara, *Perencanaan & Strategi Komunikasi*, Edisi Revisi (Jakarta: PT. Raja Grafindo Aksara, 2013), 108–120.

¹⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁵⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Keselamatan

Keselamatan merupakan hal yang paling diutamakan ketika menyampaikan informasi yang terkait dengan transportasi, ketika masyarakat menerima informasi diruang lingkup transportasi hal yang paling utama untuk mereka terima yaitu mengenai keselamatan, karena yang masyarakat inginkan ketika menggunakan sebuah angkutan adalah selamat sampai ketujuan.

Informasi yang disampaikan berhubungan dengan aspek keselamatan atau jaminannya ketika penumpang menggunakan angkutan umum, karena yang diinginkan penumpang adalah sampai ke tempat tujuan dengan kondisi yang selamat, tepat waktu, efisien dan ada rasa kepuasan bagi penumpang ketika keselamatan masyarakat terjamin.¹⁵⁶

Alasan lain kenapa pesan keselamatan yang disampaikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar pada saat pelaksanaan sosialisasi, karena objek sosialisasi merupakan angkutan umum yang otomatis digunakan oleh orang ramai. Jasa keselamatan merupakan hal yang paling penting bagi masyarakat.¹⁵⁷

Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar turut menyampaikan bahwasanya angkutan lebih unggul dalam segi keselamatan dibandingkan dengan kendaraan pribadi, karena ketika mengingat meningkatnya jumlah pengguna kendaraan pribadi dan akan menimbulkan kemungkinan terjadinya kecelakaan disebabkan oleh beberapa hal, seperti berkendara dengan kecepatan tinggi di jalan yang berujung kecelakaan.¹⁵⁸

Dengan menggunakan angkutan umum mampu menghindari keramaian di jalan dan menghindari terjadinya kecelakaan, karena

¹⁵⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁵⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Isro Novelia (Tenaga Ahli Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁵⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jadwal keberangkatan angkutan umum khususnya Bus DAMRI sudah dikoordinasikan sehingga tidak akan terjadi ugal-ugalan di jalan dan sampai ketujuan dengan selamat serta tepat waktu.

c. Tata Cara Menggunakan Bus DAMRI

Informasi tata cara menggunakan Bus DAMRI sangat perlu disampaikan pada saat sosialisasi berlangsung, karena angkutan umum ini berada diruang lingkup dunia transportasi, jadi perlu bagi masyarakat mengetahui tata cara menaikinya agar masyarakat tidak bingung dan ragu.

Pesan tata cara menggunakan Bus DAMRI ini sangat penting untuk disampaikan karena banyak masyarakat yang mengetahui keberadaan Bus DAMRI tidak tidak mengetahui cara penggunaannya, maka dari itu pesan ini sangat penting untuk disampaikan pada saat proses sosialisasi.

Hal pertama yang harus dilakukan yaitu melakukan pembelian tiket di loket Bus DAMRI yang berada di terminal Tipe A Bangkinang, tentukan waktu keberangkatan dan tunggu waktu keberangkatan di ruang tunggu. Masyarakat juga bisa menaiki Bus DAMRI melalui halte-halte trayek jalan Bangkinang-Pekanbaru. Dengan menyampaikan pesan ini masyarakat tidak lagi merasa bingung ataupun ragu untuk menggunakan angkutan ini.¹⁵⁹

3. Media

Media (*channel/saluran*), merupakan sarana penghubung atau penyampai dan penerima pesan yang digunakan oleh komunikator maupun komunikan dalam menyampaikan pesannya.¹⁶⁰

Memilih media komunikasi harus mempertimbangkan karakteristik isi dan tujuan isi pesan yang ingin disampaikan dan jenis media yang dimiliki oleh khalayak. Untuk masyarakat luas, pesan sebaiknya disalurkan melalui media massa misalnya surat kabar atau televisi, dan

¹⁵⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁶⁰ Abdullah, *Komunikasi Sebuah Intruduksi*, 5.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk komunitas tertentu digunakan media selebaran atau saluran komunikasi kelompok.¹⁶¹

Ketika pelaksanaan sosialisasi berlangsung Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar berbagai media dalam memberikan informasi, mengingat penggunaan media adalah sebagai penyalur untuk menyampaikan pesan dan itu merupakan suatu keharusan sebab media mampu menjangkau khalayak yang cukup besar. Media yang digunakan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dalam mensosialisasikan Bus DAMRI menggunakan media langsung dan media tidak langsung, penjelasannya adalah sebagai berikut:

a. Media Langsung

Media langsung yang dimaksud disini adalah proses komunikasi yang terjadi secara langsung atau tatap muka antara komunikator dengan komunikan/khalayak tanpa ada perantara. Media langsung yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar adalah dengan melakukan sosialisasi dalam bentuk penyuluhan, penyuluhan secara khusus dilaksanakan di STTD (Sekolah Tinggi Transportasi Darat) dan sekolah negeri ataupun swasta lainnya, serta ketika ada penyelenggaraan Diklat Pemberdayaan Masyarakat yang diselenggarakan oleh DISHUB akan ada penyampaian informasi mengenai Bus DAMRI, mulai dari memberikan info mengenai profil perusahaan, pelayanan, operasional, tarif, trayek, halte, informasi tentang keselamatan hingga kebersihan.¹⁶²

Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar secara langsung atau tatap muka melaksanakan sosialisasi tersebut, dan tentunya pada sosialisasi tersebut adanya interaksi antara komunikator dengan komunikan atau audience melalui diadakannya sesi tanya jawab mengenai informasi yang telah disampaikan.

¹⁶¹ Cangara, *Perencanaan & Strategi Komunikasi*, 120.

¹⁶² Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemudian bidang yang diamanahkan secara teknis baik itu membina, mensosialisasikan, mengkoordinasikan dan mengedukasikan sesuai dengan peraturan bupati tentang uraian tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar adalah Bidang Pengembangan dan Keselamatan, tepatnya itu di Sub Bab unsur Esselon IV Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan. Namun, ketika sosialisasi dilaksanakan dalam menentukana siapa yang bertanggung jawab itu ditentukan berdasarkan bidangnya masing-masing.¹⁶³

Gambar 5 1
Sosialisasi Bus DAMRI di SMA Negeri 2 Siak Hulu



(Sumber: Dokumentasi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar)

Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menyelenggarakan sosialisasi terhadap pelajar di SMA Negeri 2 Siak, pejabat dan staff yang ada di Bidang Pengembangan dan Keselamatan di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dan Manajer DAMRI yang menjadi komunikator pada sosialisasi tersebut, para pelajar dari SMA Negeri 2 Siak Hulu sangat berantusias pada sosialisasi tersebut dan juga

¹⁶³ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diadakan sesi tanya jawab untuk mempersering interaksi antara komunikator dengan para pelajar.¹⁶⁴

Sebelum melaksanakan sebuah program Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar pasti akan melakukan rapat, biasanya rapat gabungan saja tidak ada rapat khusus, apapun yang dibicarakan kadang-kadang harus dipertimbangkan apapun itu baik tentang kondisi siapa petugasnya, personilnya dan anggaran yang dibutuhkan. Jadi tidak ada rapat khusus, walaupun ada digabungkan dengan rapat-rapat yang lain.¹⁶⁵

b. Media Tidak Langsung

Sedangkan media tidak langsung merupakan proses komunikasi yang dilakukan menggunakan media perantara, mulai dari media massa, media elektronik, media cetak, media online hingga media offline. Dengan bantuan media proses komunikasi bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja serta mampu menghemat waktu. Berikut media-media komunikasi yang digunakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar pada saat melaksanakan sosialisasi:

1) Media Massa

Menurut Bungin (2006) dalam Dedi Kusuma Habibie (2018) mengatakan bahwa media massa diartikan sebagai media komunikasi dan informasi yang melakukan penyebaran informasi secara massal dan dapat diakses oleh masyarakat banyak, ditinjau dari makna, media massa merupakan alat atau sarana untuk menyebarkan isi berita, opini, komentar, hiburan dan lain sebagainya.¹⁶⁶

Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar melaksanakan sosialisasi menggunakan bantuan dari media massa yang meliputi

¹⁶⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Yulianti (Kepala Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan) 8 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁶⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁶⁶ Dedi Kusuma Habibie, "DWI FUNGSI MEDIA MASSA" Vol. 7, No. 2 (Desember 2018): 79.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

media cetak yaitu dengan cara memasang spanduk dan banner di terminal dan halte-halte mengenai informasi Bus DAMRI. Informasi tersebut meliputi sistem operasional Bus DAMRI, tarif, loket, trayek dan call center yang bisa dihubungi.

Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar juga menyebarkan selebaran brosur-brosur kepada masyarakat, khususnya kepada peserta diklat yang telah diselenggarakan, yang berisi informasi mengenai Bus DAMRI.

Gambar 5 2
Pemasangan Spanduk di Terminal Tipe A Bangkinang



(Sumber: Dokumentasi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar)

Gambar 5 3
Pemasangan Banner di Terminal Tipe A Bangkinang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Sumber: Dokumentasi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar)

Karena masyarakat sudah milenial, masyarakat kecenderungan hanya sedikit yang menggunakan media offline, namun tetap disiapkan untuk media massa yang meliputi media cetak seperti brosur, spanduk dan banner yang berisi informasi Bus DAMRI. Informasi tersebut meliputi profil perusahaan, call center atau nomor pengaduan, akun media sosial, info tarif, jadwal keberangkatan, trayek dan informasi mengenai Bus DAMRI lainnya.¹⁶⁷

Gambar 5 4
Penyebaran Brosur kepada Peserta Diklat Pemberdayaan Masyarakat (DPM)



(Sumber: Dokumentasi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar)

Mengenai pembagian brosur, Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar membagikan selebaran brosur melalui diklat-diklat, Bapak Sutarman selaku GM DAMRI yang secara langsung membagikan brosur tersebut, baik di pelaksanaan diklat maupun pada saat penyuluhan ke sekolah-sekolah, brosur tersebut dibagikan kepada masing-masing individu, seiring berjalannya waktu jumlah khalayak yang telah dicapai dari pembagian brosur

¹⁶⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini akan semakin banyak, jadi pada umumnya masyarakat juga membutuhkan informasi yang berbentuk fisik.¹⁶⁸

2) Media Elektronik

Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar juga menggunakan bantuan dari media elektronik salah satunya adalah sosialisasi melalui radio dan media televisi, dengan tujuan untuk menjangkau masyarakat yang tidak berada di ruang lingkup generasi modern.

Tanpa mengabaikan masyarakat menengah hingga keatas dari segi usia, yang mungkin mereka belum lebih mengenal IT kita tetap siapkan dengan menggunakan media elektronik salah satunya yang kita terapkan adalah melalui radio. Sosialisasi tersebut dilakukan dengan cara pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menyiapkan sebuah naskah mengenai informasi Bus DAMRI kemudian akan disiarkan dijam-jam tertentu.¹⁶⁹

Stasiun radio yang menyiarkan informasi tersebut adalah dari radio pemerintah daerah, kemudian dari media televisi adalah dari stasiun Riau Televisi (RTV). Melalui media televisi tidak secara langsung biasanya dari media televisi hanya menyampaikan secara umum saja tidak secara spesifik. Melalui media televisi, RTV menyiarkan informasi terkait launchingnya Bus DAMRI berdasarkan koordinasi dari pihak DAMRI, kemudian untuk selanjutnya stasiun televisi tersebut akan melakukan peliputan sesuai dengan informasi yang mereka peroleh tanpa koordinasi dari DAMRI ataupun dari Dinas Perhubungan.¹⁷⁰

Namun, sosialisasi melalui media radio dan televisi ini tetap disampaikan apabila menggunakan angkutan umum secara tidak langsung masyarakat mampu mengurangi angka kecelakaan

¹⁶⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁶⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁷⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya kendaraan pribadi serta mampu mengurangi angka kemacetan.

3) Media Cyber

Di era modern seperti saat ini media cyber/online mejadi sebuah kebutuhan bagi masyarakat dalam memperoleh sebuah informasi. Mengingat hal ini, tentunya dimanfaatkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar untuk menyebarluaskan informasi terkait Bus DAMRI, media yang dimanfaatkan yaitu sosial media dan web resmi dinas.

Media sosial yang dimanfaatkan oleh oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar yaitu *FaceBook* dan *Instagram*, dengan mempertimbangkan sekarang kita sudah berada di era milenial, jumlah pengguna kedua media sosial tersebut sudah semakin meningkat, melalui media sosial masyarakat mampu memperoleh informasi apapun, kapanpun dan dimanapun.

Melalui media sosial *FaceBook* tujuannya supaya ada feedback dari masyarakat tujuannya agar masyarakat bisa memberikan komentar ataupun hanya sekedar memberikan like terhadap updetan terbaru mengenai Bus DAMRI dan masyarakat pun akan merasa senang karena mereka bisa melihat eksistensi dari dinas.¹⁷¹ Melalui akun media sosial tersebut informasi mengenai Bus DAMRI dapat ditemukan melalui 3 akun yaitu Damri Pekanbaru, Dinas Perhubungan Kampar dan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Kemudian melalui akun media sosial Instagram, Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar melakukan sosialisasi tersebut dengan cara mengupdate berita ataupun pengumuman terbaru dari Bus DAMRI, mulai dari info jadwal keberangkatan, pengumuman penting terkait *Covid-19*, situasi penumpang di terminal, call

¹⁷¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

center, pembagian brosur dan informasi penting lainnya yang di update setiap harinya. Akun media sosial Instagram dapat ditemukan melalui akun @damripekanbaru.

Terakhir adalah melalui web resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, yaitu melalui link <https://dishub.kamparkab.go.id/>, di web resmi tersebut terdapat banyak sekali berita terbaru dari Bus DAMRI, disiapkan satu fitur khusus tentang DAMRI agar masyarakat bisa mengakses dan mengenai link website yang telah disebar luaskan, informasi nya yaitu tentang Bus DAMRI mulai dari profil perusahaan, jadwal keberangkatan, tarif, pelayanan, trayek dan lain sebagainya.¹⁷²

Jadi keuntungannya penggunaan media sosial ini yaitu masyarakat tidak perlu lagi harus mencari brosur, spanduk ataupun banner untuk memperoleh informasi mengenai Bus DAMRI ini, semua informasi yang dibutuhkan masyarakat sudah tertera di media sosial dan web resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

4. Komunikasikan

Memahami masyarakat, terutama yang akan menjadi target sasaran program komunikasi merupakan hal yang sangat penting, sebab semua aktivitas komunikasi diarahkan kepada mereka. Merekalah yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, sebab bagaimanapun besarnya biaya, waktu dan tenaga yang dikeluarkan untuk memengaruhi mereka, namun jika mereka tidak tertarik pada program yang ditawarkan, maka kegiatan komunikasi yang dilakukan akan sia-sia.¹⁷³

Dalam melaksanakan proses sosialisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar memberikan kesempatan untuk masyarakat luas, namun dari hasil observasi dan wawancara bersama informan peneliti

¹⁷² Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁷³ Cangara, *Perencanaan & Strategi Komunikasi*, 110.

menemukan target sasaran atau komunikasi yang dituju oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar diklasifikasikan menjadi 3 yaitu: Individu, Kelompok dan Lembaga atau Instansi. Berikut adalah uraiannya:

a. Individu

Klasifikasi yang pertama yaitu target sasaran yang berbentuk individu, dalam melaksanakan proses sosialisasi secara individu Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar tidak melakukannya secara langsung atau tatap muka, melainkan memanfaatkan media cyber yaitu media sosial dan internet sebagai alat bantu untuk menyalurkan informasi kepada masyarakat.

Melalui media sosial Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar sudah mengoptimalkan fungsi Media Sosial yaitu *Facebook* dan *Instagram*, informasi yang disampaikan melalui facebook akan diterima oleh masyarakat secara individu, informasi yang disampaikan yaitu apapun yang terkait dengan perkembangan DAMRI, baik itu penumpang harian maupun ada jadwal-jadwal tertentu, nah kalau sudah sosial media berarti informasi telah diterima secara personal.¹⁷⁴

Kemudian melalui internet, yaitu melalui website dinas perhubungan dan juga disitu terdapat fitur mengenai DAMRI, nah fitur itulah yang akan dilihat, dibaca dan dicerna oleh khalayak yang bersifat individu, jadi mau tidak mau untuk pribadi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar tidak bisa melakukan sosialisasi secara langsung.¹⁷⁵

b. Kelompok

Selanjutnya yaitu target sasaran berupa kelompok, dengan target sasaran berupa kelompok Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar melaksanakan proses sosialisasi secara langsung, pelajar dan kelompok masyarakat tertentu menjadi target sarannya.

¹⁷⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁷⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ketika memilih pelajar sebagai target sasaran hal yang diperhatikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar mengingat objek sosialisasi yaitu DAMRI Pemadu Moda yang berfungsi menghubungkan transportasi darat, para pelajar pasti membutuhkan angkutan darat, seperti untuk berkaryawisata, pihak sekolah bisa menyewa Bus DAMRI untuk keperluan transportasi misalkan untuk acara pertandingan atau olimpiade yang membutuhkan perjalanan udara.¹⁷⁶

Kemudian masyarakat, maksudnya ialah sekelompok masyarakat yang telah diikutsertakan mengikuti Diklat Pemberdayaan Masyarakat (DPM) yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Dinas Perhubungan bekerja sama dengan kementerian perhubungan melakukan Diklat Pemberdayaan Masyarakat (DPM) dan penyelenggaraan diklat Sipencatar STTD, di diklat tersebut disampaikan bahwasanya kebutuhan angkutan ini bisa diberikan oleh angkutan Pemadu Moda DAMRI, jadi pada saat diklat sekaligus dimasukkan edukasi bahwasanya sangat penting membudayakan angkutan umum.¹⁷⁷

c. Lembaga atau Instansi

Tidak hanya berupa individu dan kelompok, target sasaran yang dituju Dinas Perhubungan, instansi dan lembaga pun juga turut dijadikan target sasaran, yaitu berbagai instansi pemerintah dan lembaga pendidikan (sekolah).

Sosialisasi tersebut dilaksanakan berdasarkan koordinasi yaitu Dinas Perhubungan mengeluarkan surat penawaran sosialisasi ke Kacab Dinas Pendidikan dan seluruh kepala SLTA sederajat di Kabupaten Kampar, setelah mendapat persetujuan dan koordinasi

¹⁷⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁷⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dinas langsung mengadakan sosialisasi ke sekolah-sekolah, diantaranya SMA Negeri 2 Siak Hulu, SMA Muhammadiyah Bangkinang, SMK Global Cendekia Kecamatan Tambang, ke SMA N 2 Koto Kampar Hulu Sibiruang dan masih banyak lagi sekolah negeri dan swasta lainnya di Kabupaten Kampar, informasi tersebut bisa diakses melalui situs web resmi dinas perhubungan.¹⁷⁸

5. Respon/Efek

Efek (*impact/effect/influence*), yaitu hasil yang dapat dilihat sebagai pengaruh diterima atau ditolaknya suatu isi pesan/informasi.¹⁷⁹ Efek juga dapat diartikan sebagai hasil yang dapat dilihat sebagai pengaruh diterima atau ditolaknya sebuah pesan atau informasi. Maka dari itu perlu diadakan evaluasi komunikasi disetiap respon yang diterima dari sebuah program, berguna untuk mengetahui kekurangan dan permasalahan yang dihadapi agar bisa diperbaiki dimasa yang akan datang dan lebih mempersiapkan segala situasi.

Keberadaan angkutan ini sangat diterima, terbukti bahwa jumlah penumpang yang semakin meningkat. Masyarakat berterima kasih karena selama ini mereka tidak tahu informasi mengenai Bus DAMRI, masih banyak Kecamatan-Kecamatan yang ada di Kabupaten Kampar yang belum mendapatkan informasi mengenai angkutan ini ketika mereka tahu mereka sangat berterima kasih dan bahkan mereka sampai meminta nomor call center Bus DAMRI dan mereka merasa sangat terbantu.¹⁸⁰

Setelah melakukan sosialisasi terhadap sebuah program, terakhir perlu diadakan sebuah evaluasi, hal yang dievaluasi berdasarkan dari respon khalayak, baik itu berupa respon positif ataupun respon negatif. Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar menerima berbagai respon dari

¹⁷⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁷⁹ Abdullah, *Komunikasi Sebuah Intruduksi*, 6.

¹⁸⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 7 Juli 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

masyarakat, respon tersebut diperoleh melalui 2 cara yaitu secara langsung dan tidak langsung.

a. Call Center dan SMS

Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran, Masyarakat yang menyampaikan kritik dan sarannya bisa langsung menyampaikannya melalui Call Center, Layanan Pengaduan, Kritik dan Saran ke: 0813-6311-6464 & 0821 32 11 22 34. Biasanya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat ataupun penumpang yaitu menyangkut keterlambatan keberangkatan Bus DAMRI akibat kondisi diperjalanan yang bermasalah ataupun kendaraan yang bermasalah. Masyarakat juga pernah mengeluhkan mengenai kondisi fisik kendaraan yang sudah tua.¹⁸¹

Call center tersebut bisa ditemukan di spanduk, banner ataupun di lembaran brosur yang telah dibagikan oleh dinas kepada masyarakat. Melalui pelayanan call center tersebut masyarakat bisa menyampaikan apa saja keluhan dan keluhan tersebut akan segera diproses oleh dinas.¹⁸²

b. Internet

Kemudian masih diruang lingkup media cyber, Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar memanfaatkan media sosial dan internet sebagai wadah untuk penyampaian respon berupa kritik dan saran bagi masyarakat.

Melalui kolom komentar pada setiap postingan berita terbaru di laman web resmi Dinas Perhubungan, masyarakat bisa meninggalkan komentarnya berupa kritik ataupun saran mengenai suatu hal yang terkait Bus DAMRI. Masyarakat bisa mengaksesnya melalui link <https://dishub.kamparkab.go.id/>, disana tersedia satu fitur khusus

¹⁸¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

¹⁸² Hasil Wawancara dengan Bapak Zekri (Operator DAMRI) 11 Juli 2020 di Palang DAMRI Desa Penyasawan Kampar.

tentang DAMRI agar masyarakat bisa mengakses dan mengenai link website kita sebar luaskan serta dalam waktu bersamaan masyarakat bisa memberikan komentarnya sebagai bentuk respon terhadap informasi yang diberikan.¹⁸³

Kemudian melalui media sosial, Dinas Perhubungan Kabupaten menggunakan bantuan media sosial *FaceBook* dan *Instagram* sebagai wadah untuk penyampaian kritik dan saran bagi masyarakat. Melalui akun *FaceBook* yaitu *Damri Pekanbaru*, Dinas Perhubungan *Kampar* dan Dinas Perhubungan Kabupaten *Kampar*, masyarakat bisa memberikan respon pada kolom komentar disetiap postingan yang terkait dengan Bus DAMRI.¹⁸⁴

Melalui akun *Instagram*, dengan akun *@damripekanbaru*, disana masyarakat juga bisa memberikan respon pada kolom komentars disetiap postingan, ataupun bisa melalui DM (Direct Message). Melalui respon masyarakat tersebut pihak DAMRI ataupun Dinas Perhubugan bisa langsung mengambil tindakan terhadap respon masyarakat tersebut.¹⁸⁵

Seluruh data yang telah dipaparkan diatas sebelumnya sudah dikonfirmasi dengan pihak-pihak yang berhubungan dalam penelitian ini melalui teknik validitas data triangulasi sumber, yaitu membandingkan hasil data penelitian yang diperoleh dari narasumber satu dan narasumber lainnya, hal ini digunakan untuk menciptakan ketekunan dalam penelitian. Dengan menggunakan triangulasi data artinya peneliti melakukan pengecekan kebenaran data tertentu dengan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain sebagai pembanding.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

¹⁸³ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten *Kampar*.

¹⁸⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Yurisdian (Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan) 5 Oktober 2020 di Dinas Perhubungan Kabupaten *Kampar*.

¹⁸⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Zekri (Operator DAMRI) 11 Juli 2020 di Palang DAMRI Desa Penyasawan *Kampar*.