

PERANAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI RUTE TRANS METRO DI KOTA PEKAN BARU

NAMA : VICO AXNUR

Axnur.vico@yahoo.com

Consellour : Ir. Rusmadi Awza, S.Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Riau
Kampus Bina widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax. 0761-63277

***Abstract:** Delivery of Trans Metro Bus route information aims to make people aware and understand the existence of stop and Trans Metro Bus Route, so it can accept the existence of the Mass Public Transport Means and then motivate audiences to want to use the services of Trans Metro bus or switch from the usual use of private vehicles, be using the public transport services of Trans Metro Bus transportation as a means of transportation that can help them day to day activities The purpose of this study was to determine the role of the Department of Transportation Pekanbaru in providing information on Trans Metro Bus Route and the factors that hinder and support the delivery of such information .*

This study used a qualitative descriptive approach. Informants of this study was 4 People Pekanbaru City Department of Transportation employee, 1 stop officer, 4 people who have use the services of Trans Metro bus and 4 people who have never used the services of Trans Metro Bus services are selected using purposive sampling method and Accidental sampling. Types and sources of data consisting of primary data and secondary data. Data was collected by observation, interview and documentation. The technique of data analysis performed using data analysis and model Applebeum Anatol, and engineering data validity checking is done by the extension of participation, triangulation and checking membership.

The results of this study indicate that the role performed in delivering Trans Metro Bus route information is in cooperation with the mass media and use interpersonal media, media groups, internet and outdoor media. The role is supporting factors such as the presence of a hot spot networks that facilitate employees in communicating with the public via the Internet. Then the Department of Transportation also has an official car for dissemination of information about Trans Metro Bus and Metro Bus Route Trans. Furthermore, the factors that hinder the role of the Department of Transportation which is the lack of information given by the government budget to support dissemination activities Trans Metro Bus Route. In operation, the amount of Trans Metro bus stop is still minimum, and also the distance between stops is also so far, it makes people become less likely to use the services of Trans Metro Bus.

Keyword : Role, Trans metro route, Mass media, Interpersonal media, Media groups, Internet and outdoor media

Pendahuluan

Provinsi Riau merupakan salah satu daerah yang memiliki pembangunan yang cukup pesat diberbagai sektor. Setelah pemerintah menjalankan program otonomi daerah, pembangunan di Riau khususnya di Kota Pekanbaru semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya berdiri perusahaan-perusahaan baru, pusat perbelanjaan, ruko (rumah toko), fasilitas umum seperti pembangunan jalan, jembatan penyebrangan, hotel, dan lain-lain. Selain itu, kesejahteraan masyarakat juga semakin meningkat. Salah satu indikatornya dapat dilihat dari semakin banyaknya masyarakat Kota Pekanbaru yang memiliki alat transportasi darat seperti sepeda motor dan mobil serta meningkatnya jumlah sarana angkutan umum lainnya.

Meskipun pengoperasian Bus Trans Metro telah berjalan, dalam prosesnya masyarakat Pekanbaru masih banyak yang belum menggunakan jasa Bus Trans Metro Pekanbaru sebagai sarana transportasi darat yang dapat membantu memperlancar aktivitas lalu lintas di Kota Pekanbaru. Masyarakat masih lebih memilih angkutan pribadi atau angkutan umum lainnya.

Peranan bagian penyuluhan Dinas Perhubungan Pekanbaru dalam penyebaran Informasi Rute Trans Metro harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi. Jadi, dalam merumuskan penyebaran informasi diperlukan perumusan tujuan yang jelas.

Untuk menciptakan kepercayaan dan membangkitkan kesadaran masyarakat akan pentingnya sebuah sarana transportasi darat yang dapat menciptakan kenyamanan, keamanan dan ketertiban di bidang lalu lintas sehingga di butuhkan Penyebaran informasi. Penyebaran informasi adalah proses yang membantu individu untuk belajar dan menyesuaikan diri tentang bagaimana cara hidup dan cara berpikir kelompoknya agar dapat berperan dan berfungsi dalam kelompoknya.

Upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan bagian penyuluhan dalam memberikan informasi Rute Bus Trans Metro Pekanbaru salah satunya dengan mengadakan kegiatan penyuluhan ke sekolah-sekolah yang bekerja sama dengan Polisi Lalu Lintas Polda Riau. Di antara sekolah-sekolah yang di berikan penyuluhan mengenai Rute Trans Metro Pekanbaru adalah SMK Negeri 2 Kota Pekanbaru dan Man 1 Model Pekanbaru.

Dinas Perhubungan kota bagian penyuluhan dan Polantas Polda Riau melakukan penyampaian informasi melalui edukatif dan persuasif. Dalam informasi edukatif mereka menyampaikan tata cara berkendara yang baik agar terhindar dari kecelakaan, sedangkan komunikasi persuasif yang dilakukan adalah dengan membujuk siswa agar mematuhi peraturan lalu lintas dan membujuk siswa menggunakan bus Trans Metro Pekanbaru, hal ini di karenakan rata-rata siswa sekolah belum cukup umur untuk mendapatkan surat izin mengemudi (SIM). Bentuk motifasi dalam memberikan informasi yang di lakukan sekolah dengan dinas perhubungan pekanbaru adalah dengan memberi siswa helm atas partisipasi dalam mengikuti Penyuluhan Rute Trans Metro Pekanbaru.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Peranan Dinas Perhubungan dalam menyampaikan Informasi Rute Trans Metro di Kota Pekanbaru”.

Tinjauan Pustaka

Komunikasi adalah suatu pengoperan ide, gagasan maupun informasi untuk menyatukan kekuatan sehingga terjadi interaksi antara komunikator dan komunikan untuk mencapai suatu tujuan dan makna yang sama. Menurut Hovland, komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*communication is the process to medity the behaviour of ather individualis*). Sedangkan Effendy berpendapat bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media dan menimbulkan efek tertentu (dalam Effendy, 2005: 10).

menurut Katz dan Kahn dalam (Rohim, 2009:110) mengatakan komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti dalam suatu organisasi. Sementara Pace dan Faules (2010:31-33) berpendapat definisi komunikasi organisasi dari dua perspektif yang berbeda. Pertama, perspetif tradisional (fungsional dan objektif), mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.

Peranan adalah perilaku yang dihadapkan dari seseorang yang mempunyai status atau kedudukan (Thoha, 2003 : 10). Selanjutnya peranan menurut Thoha (2003: 11) mendefinisikan peranan adalah sebagai peragkat harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menepati kedudukan sosial tertentu. Sedangkan menurut Berry (1995 : 99) peranan dibagi dua hal, yaitu: 1. Peranan individu adalah bagaimana seorang individu menjalankan fungsinya sebagai makhluk sosial yang berhubungan dengan individu lain dalam kehidupan antara atasan dan bawahan. 2. Peranan kelompok adalah kerjasama antara dua atau lebih dan menjalankan peranannya sebagai seorang pemberi harapan kepada orang lain.”

Gordon B. Davis yang dikutip oleh Siahaan dalam bukunya *Komunikasi Pemahaman dan Penerapannya* menyatakan ”informasi adalah data yang diproses ke dalam bentuk yang mempunyai nilai nyata yang terasa bagi keputusan saat itu atau bagi keputusan mendatang”

Pandangan definisi ini hakikatnya masih berkisar pada kegiatan manajemen, sehingga dari sudut komunikasi masih dinilai sempit untuk menerangkan apa itu informasi. Pada pihak lain Samuel Eliot dalam bukunya *Notes of Information Processing* menjelaskan bahwa “informasi itu pernyataan yang menjelaskan suatu peristiwa (objek, konsep) untuk lebih mudah memahaminya”(Siahaan, 2003:30).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan model komunikasi persuasif yang dikemukakan Applebeum dan Anatol, sebagai tolak ukur dalam melakukan penelitian sehingga tidak melenceng. Model ini menjelaskan bahwa peristiwa persuasif terdiri dari periode dan waktu yang spesifik dan sedikitnya terdiri dari dua orang. Model komunikasi persuasif tersebut terdiri dari empat unsur utama yakni; sumber (*source*), penerima (*receiver*), pesan (*message*), saluran (*channel*).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan penyajian analisis secara deskriptif yang dipaparkan kedalam bentuk deskripsi menurut bahasa, cara pandang subjek penelitian yang berkenaan dengan masalah yang diteliti yang juga merupakan data. Penelitian kualitatif menunjukkan pada penelitian tentang

kahidupan masyarakat, sejarah, tingkah-laku, atau hubungan kekrabatan dalam (Arifin, 2006:30).

Menurut Denzin dan Lincoln dalam (Moleong, 2005:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Artinya penelitian yang menggambarkan sesuatu yang sebagaimana adanya sesuai kenyataan yang terjadi, sehingga untuk mendapatkan kesimpulan yang objektif, peneliti mencoba untuk memahami gejalanya dengan menginterpretasikan terhadap berbagai permasalahan yang terjadi pada tiap-tiap situasi. Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Jalan DR Sutomo, No. 88 Pekanbaru.

Subjek penelitian adalah manusia sebagai instrumen pendukung dari penelitian yang dilakukan. Berkaitan dengan fokus penyelusuran data dan bukti-bukti secara faktual, dapat berupa wawancara, reaksi, dan tanggapan atau keterangan (moleong, 2005:158). Adapun yang menjadi Subjek penelitian ini ialah terdiri dari (Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pelajar, Wartawan Kota Pekanbaru dan Masyarakat). Subjek dalam penelitian ini disebut informen. Pemilihan informen dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*. *Purposive Sampling*, yaitu pengambilan informen dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu berdasarkan tujuan serta kebutuhan dari penelitian.

Kemudian *Accidental Sampling* yaitu dengan memilih siapa saja objek yang ditemui, dimana peneliti merasa kesulitan untuk menemui objek karena topik yang ingin diteliti adalah persoalan umum dimana semua orang mengetahuinya (Krayantono, 2010:158). Jumlah Informan dalam penelitian ini berjumlah 14 orang yang terdiri dari Kepala Bidang Angkutan, Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalian Lalu Lintas, Kepala Seksi angkutan jalan, Kepala Seksi Bimbingan dan Penyuluhan, 4 orang Pengguna Bus Trans Metro Pekanbaru, 4 orang yang tidak menggunakan Bus Trans Metro Pekanbaru, 1 orang Kondektur Bus Trans Metro Pekanbaru, 1 orang wartawan. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data primer melalui wawancara dengan *informance* (narasumber) tentang data-data ataupun informasi yang diperlukan dan hasil pengamatan di bagian bimbingan penyuluhan dinas Perhubungan kota Pekanbaru. Pengambilan narasumber dilakukan dengan menggunakan *proposive sampling* dan *Accidental Sampling*. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin (Moleong, 2004: 224). Metode yang digunakan untuk pengumpuln data primer adalah melalui observasi (Ruslan, 2004: 138).

Dalam upaya pengumpulan data yang relevan dengan objek penelitian, peneliti menggunakan beberapa metode, yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data yang dilakukan agar dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah sekaligus mempermudah penyusunan penelitian tersebut.

Proses analisis dapat dilakukan semenjak data dikumpulkan. Pengolahan dan analisa data ini dilakukan dengan tetap mengacu pada teori-teori yang berhubungan dengan masalah dan kemudian akan ditarik kesimpulan dan disertai dengan saran-saran yang dianggap perlu. Data yang diperoleh akan dikumpulkan, dikategorikan dan disesuaikan polanya terhadap permasalahan yang ada, data yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk uraian deskripsi yang disusun secara sitematik agar mudah dipahami.

Hasil dan Pembahasan

Data yang peneliti sajikan merupakan data yang diperoleh dari jawaban informan dengan melakukan survey ke lapangan untuk melakukan wawancara dan memperoleh data dokumentasi. Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka data pokok yang akan peneliti sajikan dalam bab ini adalah mengenai:

Peranan Dinas Perhubungan dalam Menyebarkan Informasi Rute Trans Metro

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru memiliki peranan dalam memberikan informasi mengenai Rute Bus Trans Metro kepada masyarakat. Penyampaian informasi Rute Bus Trans Metro bertujuan agar masyarakat menyadari dan mengerti keberadaan halte dan rute Bus Trans Metro kota Pekanbaru, sehingga dapat menerima keberadaan Sarana Angkutan Umum Massal tersebut dan kemudian termotivasi agar mau menggunakan jasa layanan Bus Trans Metro atau beralih dari yang biasanya menggunakan kendaraan pribadi, angkutan umum menjadi menggunakan jasa transportasi Bus Trans Metro sebagai sarana transportasi yang dapat membantu aktivitas mereka sehari-hari. Dalam menjalankan suatu tujuan penyebaran informasi yang tepat, tentunya tidak terlepas dari kegiatan komunikasi. Begitu juga dalam memberikan informasi rute Bus Trans Metro yang tidak terlepas dari peranan kegiatan komunikasi. Keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penggunaan media komunikasi yang tepat.

Media massa merupakan salah satu corong yang dapat mempercepat penyebaran informasi, karena media massa memiliki wartawan yang bekerja untuk mencari berita setiap harinya. Agar setiap acara atau event dapat diliput dan dipublikasikan melalui media massa maka perlu dilakukan kerjasama dengan pihak media massa. Salah satu kerjasama yang dilakukan adalah dengan cara mengirimkan *press release* ke media massa.

Bentuk event yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru seperti *launching* Bus Trans Metro mini dan peresmian koridor dapat menjadi salah satu daya tarik bagi pihak media massa yang bekerja sebagai pencari berita. Dengan melakukan hal tersebut, diharapkan media massa (pers) secara otomatis akan memberitakannya, karena kegiatan tersebut memiliki nilai berita. Pers akan menganggap kegiatan tersebut menjadi perhatian banyak khalayak, sehingga pada gilirannya siaran yang disampaikan melalui media massa tersebut dibaca oleh masyarakat.

Menurut Rendra (2005:26) calon konsumen tidak akan memakai atau membeli barang atau jasa dikarenakan oleh konsumen tidak mengetahui keberadaan produk, tidak menyukai produk (karena tidak dibujuk untuk suka), tidak mengerti kegunaan dari produk yang diproduksi (karena tidak diberikan informasi yang cukup tentang kegunaan produk), dan tidak mengerti berapa harganya (karena tidak diberitahu).

Dalam melakukan Penyebaran Informasi Rute Bus Trans Metro yang menjadi sasaran utama Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam menyebarkan informasi adalah siswa, pengguna kendaraan pribadi dan pengguna angkutan umum lain.

Pemerintah dalam hal ini memiliki konsep *Buy Service* atau konsep membeli pelayanan, dimana pemerintah menyediakan jasa transportasi Bus Trans Metro ini bukan karena ingin mencari profit atau keuntungan dari jasa tersebut melainkan untuk menunjukkan komitmen pemerintah kepada masyarakat terhadap pelayanan terbaik yang diberikan. Sasaran penyampaian pesan komunikasi sangat menentukan bagi pencapaian tujuan komunikasi tersebut. Dengan memiliki sasaran komunikasi yang tepat maka pesan komunikasi sendiri dapat diterima dengan tepat pula.

Peranan Dinas Perhubungan dalam perencanaan dan manajemen agar tercapainya sebuah tujuan. Dalam proses manajemen dibutuhkan suatu umpan balik yang berguna sebagai bahan evaluasi. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru memanfaatkan evaluasi sebagai bahan masukan bagi mereka untuk memaksimalkan pelayanan. Untuk mendapatkan respon atau umpan balik masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Bus Trans Metro maka Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melakukan suatu evaluasi dengan menyebarkan angket yang memuat kinerja dan pelayanan yang diberikan Bus Trans Metro kepada masyarakat dan menanyakan langsung tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Media kelompok

Menurut Cangara (2005: 120), dalam aktivitas komunikasi yang melibatkan khalayak lebih dari 15 orang, maka media komunikasi yang banyak digunakan adalah media kelompok, misalnya, rapat, seminar dan konperensi. Sebelum beroperasinya Bus Trans Metro, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru pernah melakukan seminar yang mengundang khalayak dalam rangka memberikan informasi mengenai Bus Trans Metro dan rute bus trans metro kepada masyarakat.

Dengan menggunakan media kelompok sebagai salah satu cara Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dapat langsung menyampaikan informasi kepada masyarakat, sehingga proses penyampaian pesan tersebut dapat langsung diterima oleh masyarakat atau khalayak. Namun, hal ini tidak dapat dilakukan dengan mudah mengingat jumlah masyarakat yang sangat banyak. Sehingga dalam proses penyampaian pesan kepada masyarakat perlu dilakukan penyampaian informasi yang tepat agar pesan yang disampaikan dapat diterima oleh seluruh masyarakat dan penyampaian pesannya lebih efektif.

Media Antarpribadi

Salah satu peran yang digunakan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah dengan menggunakan media antar pribadi dimana pesan-pesan disampaikan kepada penumpang Bus Trans Metro melalui petugas halte yang bekerja disetiap halte Bus Trans Metro. Petugas halte menjadi salah satu sarana penyampaian pesan kepada masyarakat khususnya masyarakat yang menggunakan jasa layanan Bus Trans Metro.

Media Massa

Peranan Dinas Perhubungan lainnya yang tidak dapat dipisahkan dari Penyampaian Informasi Rute Bus Trans Metro adalah dengan menggunakan media massa. Kegiatan Penyampaian Informasi Rute Bus Trans Metro yang

dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah melakukan kerjasama dengan semua media massa cetak ataupun elektronik dalam lingkup lokal maupun nasional.

Kerjasama tersebut tidak hanya berlangsung pada saat peresmian koridor Bus Trans Metro saja, melainkan juga berlanjut ketika Koridor tersebut dapat digunakan, dimana pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru selalu melakukan kerjasama dengan pihak media massa agar aktivitas Bus Trans Metro terutama mengenai Rute-rute dapat selalu diliput dan dipublikasikan.

Internet

Dalam memberikan informasi Rute Bus Trans Metro dibutuhkan media yang dapat membantu khalayak untuk saling melakukan Tanya jawab atau komunikasi secara langsung dengan instansi terkait. Hal ini juga digunakan untuk mengetahui umpan balik masyarakat tentang pengoperasian Bus Trans Metro. Namun, karena kurangnya anggaran maka proses penyampaian informasi melalui situs *www.utusan.com* hanya berlangsung selama tiga bulan saja.

Untuk mengatasi kendala tersebut, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru menggantikannya dengan menggunakan situs jejaring sosial yaitu *facebook*.

Media Luar Ruang

Media luar ruang yang digunakan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informaka Kota Pekanbaru dalam memberikan informasi Bus Trans Metro adalah dengan menggunakan spanduk yang dipasang pada waktu peresmian koridor Bus Trans Metro dan juga dengan menyebarkan selebaran-selebaran kepada masyarakat. Dalam menyampaikan Informasi Rute Bus Trans Metro dengan menggunakan media luar ruang seperti spanduk ternyata hanya dapat dilihat oleh masyarakat pada waktu peresmian bus tersebut. Begitu juga dengan selebaran-selebaran yang dibagi-bagikan kepada masyarakat, masyarakat hanya menikmati selebaran tersebut pada waktu Bus Trans Metro baru beroperasi. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap proses penyampaian informasi, karena tidak semua masyarakat yang memiliki waktu untuk menonton atau membaca media karena kesibuan dalam bekerja atau melakukan aktifitas sehari-hari.

Media Komunikasi Lainnya

Peranan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam memberikan Informasi Rute Bus Trans Metro adalah dengan menggunakan *Car Information*. cara ini dilakukan dengan cara menyampaikan pesan-pesan komunikasi kepada masyarakat Kota Pekanbaru dengan menggunakan media mobil Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang dilengkapi dengan alat pengeras suara. Kemudian mobil tersebut berjalan memutar wilayah Kota Pekanbaru sambil menyampaikan pesan Informasi Bus Trans Metro melalui alat pengeras suara yang telah disediakan.

Kegiatan penyebaran informasi rute Bus Trans Metro yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dengan menggunakan media komunikasi mobil informasi ternyata dapat menjadi salah satu sarana penyampaian komunikasi yang banyak menarik perhatian khalayak. Hal ini dikarenakan adanya daya tarik tersendiri dari media komunikasi tersebut yang dapat membangkitkan rasa ingin tahu masyarakat.

Peranan Dinas Perhubungan dalam memberikan Informasi Rute Bus Trans Metro telah berlangsung dengan efektif dalam hal penyampaian pesan-pesan informasi, karena Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sejauh ini telah mampu menciptakan suatu proses manajemen dan perencanaan dalam penyampaian pesannya. Namun, yang dilakukan untuk membuat individu atau masyarakat melibatkan diri pada aktifitas yang mengarah pada pilihan untuk menerima inovasi Bus Trans Metro masih kurang efektif, karena masih banyaknya kendaraan yang beroperasi di daerah yang dilalui oleh Bus Trans Metro. Hal ini dapat dilihat dari masih seringnya terjadi kemacetan di daerah tersebut.

Faktor Pendukung dan Penghambat Peranan Dinas Perhubungan dalam memberikan Informasi Rute Bus Trans Metro

Dinas Perhubungan dalam memberikan informasi Rute Bus Trans Metro di Kota Pekanbaru memperoleh dukungan dan kepercayaan dari masyarakat. Namun dalam menjalankan aktivitasnya Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mengalami beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat.

1. Faktor Pendukung Dinas Perhubungan dalam memberikan Informasi Rute Bus Trans Metro di Kota Pekanbaru.

Dalam menyebarkan Informasi Rute Bus Trans Metro kepada khalayak, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru memiliki faktor-faktor pendukung dalam memberikan informasi komunikasi tersebut. Salah satunya adalah tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan penyebaran informasi Rute Bus Trans Metro, seperti jaringan Hot Spot di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Jaringan Hotspot tersebut digunakan untuk memonitor segala kegiatan dan operasional Bus Trans Metro tersebut serta mengakses segala masukan, keluhan, saran-saran tentang Bus Trans Metro yang dikirimkan masyarakat melalui media internet.

Sarana lain yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan lainnya yang juga menjadi faktor pendukung Peranan Dinas Perhubungan Dalam menyebarkan Informasi Rute Bus Trans Metro adalah fasilitas kendaraan Dinas Perhubungan yang dilengkapi dengan alat pengeras suara yang dimanfaatkan untuk melakukan penyebaran informasi kepada masyarakat.

Selain itu, hal yang menjadi faktor pendukung lainnya adalah bentuk fisik dari kendaraan tersebut yang menjadi salah satu sarana promosi. Seperti halnya Mardian (masyarakat) yang penasaran dan tertarik untuk menggunakan jasa Bus Trans Metro karena bentuk fisik bus tersebut. Ia merasa bahwa Bus Trans Metro memiliki bentuk fisik yang bagus, bersih dan terkesan nyaman yang berbeda dengan angkutan umum lain yang kurang memperhatikan penampilan fisik dari jasa transportasinya.

Secara tidak langsung Bus Trans Metro merupakan kendaraan yang sekaligus digunakan untuk menempatkan nama produk. Dan kendaraan ini selalu berjalan dan berhenti ditempat-tempat keramaian setiap harinya, jadi sangat memungkinkan bagi masyarakat untuk dapat melihatnya secara berulang-ulang. Hal ini merupakan salah satu proses yang sangat efektif, karena kegiatan

informasi Bus Trans Metro seperti ini terjadi secara tidak langsung namun dapat meraih perhatian orang-orang yang menjadi pasar sarannya.

2. Faktor Penghambat Peranan Dinas Perhubungan dalam Memberikan Informasi Rute Bus Trans Metro

Faktor penghambat Penyebaran Informasi Rute yang dilakukan oleh Dinas perhubungan dalam memberikan informasi Rute Bus Trans Metro adalah kurang maksimalnya penyampaian informasi rute yang dilakukan dengan menggunakan media. Seperti halnya penyebaran informasi yang dilakukan melalui media internet yang hanya berlangsung selama tiga bulan saja.

Selain itu, pembagian selebaran-selebaran kepada masyarakat hanya dilakukan kepada masyarakat yang berada disekitar daerah yang dilalui oleh trayek Bus Trans Metro. Begitu juga dengan penyebaran informasi yang dilakukan kesekolah-sekolah. Sekolah yang mendapatkan Informasi Rute Bus Trans Metro hanyalah sekolah yang dilalui oleh Bus Trans Metro saja, sementara sekolah lain yang tidak dilewati oleh Bus Trans Metro tidak mendapatkan Informasi mengenai Rute Bus Trans Metro. Namun, hal ini dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota pekanbaru karena kurangnya anggaran yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru. .

Faktor penghambat lainnya adalah masyarakat yang ingin menggunakan jasa Bus Trans Metro harus naik dan turun melalui halte yang telah ditentukan, namun terkadang jarak antara halte Bus Trans Metro dengan lokasi masyarakat tersebut sangat jauh. Hal ini menyebabkan masyarakat menjadi memilih angkutan umum lain dari pada Bus Trans Metro.

Jauhnya Halte yang harus di tempuh dari rumah ke halte menyebabkan masyarakat lebih cenderung untuk menaiki angkutan umum yang lebih cepat dan dapat mengantarkan sampai tujuan penumpang tersebut turun.

Masih banyaknya beroperasi angkutan umum dan bus kota lainnya yang memiliki jalur atau rute perjalanan yang sama dengan yang rute yang dijalankan oleh Bus Trans Metro menjadi salah satu faktor penghambat juga bagi Dinas Perhubungan. Sekalipun Bus Trans Metro memberikan tingkat kenyamanan dan pelayanan yang lebih baik dari pada Bus kota dan angkutan lainnya. Namun, masyarakat masih banyak yang lebih memilih menggunakan angkutan kota dan Bus kota karena lebih cepat dan dapat mengantarkan penumpangnya sampai kepada tujuan yang diinginkannya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan antara lain:

1. Peranan Dinas Perhubungan kota Pekanbaru dalam menginformasikan Rute Bus Trans Metro adalah dengan bekerjasama dengan media massa, dengan mengundang dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pers serta membuat pemberitaan mengenai Rute Bus Trans Metro yang berbentuk seperti iklan. Selain itu, Penyampaian Informasi yang dilakukan adalah dengan menggunakan media. Media yang digunakan adalah media antarpribadi dengan menggunakan petugas halte sebagai

sarana penyampaian pesan kepada penumpang Bus Trans Metro. Media kelompok dengan melakukan seminar kepada masyarakat dan kepada camat yang ada di Kota Pekanbaru serta memberikan Informasi kesekolah-sekolah. Media internet dilakukan dengan membuat website www.utusan.com dan juga situs jejaring *facebook*. Media luar ruang dilakukan dengan menggunakan poster, selebaran-selebaran dan spanduk serta media yang berbentuk Mobil Informasi. Selain itu, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru juga menggunakan angket yang dibagikan kepada penumpang guna melihat respon atau umpan balik dari penumpang tersebut terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Faktor pendukung Dinas Perhubungan dalam memberikan Informasi Rute Bus Trans Metro adalah tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan Penyebaran Informasi Rute Bus Trans Metro seperti: adanya mobil informasi oleh dinas perhubungan kota Pekanbaru untuk melakukan penyebaran informasi mengenai Bus Trans Metro dan rute bus tersebut. Dan adanya jaringan hot spot yang berada di Kantor Dinas Perhubungan, yang memudahkan pegawai dalam berkomunikasi melalui media sosial maupun website. Faktor penghambat Dinas Perhubungan dalam menyebarkan Informasi Rute Bus Trans Metro adalah kurangnya anggaran yang diberikan guna menunjang kegiatan penyebaran informasi Rute Bus Trans Metro. Dalam operasionalnya, jumlah halte Bus Trans Metro masih sangat minim, dan juga jarak antar halte juga sangat jauh, hal ini menjadikan masyarakat menjadi kurang suka menggunakan jasa pelayanan Bus Trans Metro. Kurangnya koordinasi dengan pihak konsersium PT. Trans Metro yang menjadi operator Bus Trans Metro. Adanya pesaing yaitu Bus Kota dan angkutan umum lainnya yang memiliki rute yang sama dengan Bus Trans Metro.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Seharusnya Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru disediakan anggaran yang cukup agar benar-benar dapat melaksanakan peran dan tugasnya dengan baik dalam memberikan Informasi yang berkaitan dengan Bus Trans Metro Pekanbaru kepada khalayak masyarakat.
2. Sebaiknya Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru meningkatkan kegiatan penyebaran Informasi dengan memaksimalkan penggunaan sarana dan prasarana yang tersedia seperti *car information*.
3. Seharusnya Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru lebih meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan menyediakan lebih banyak lagi fasilitas pendukung halte Bus Trans Metro seperti penyediaan Rute-Rute yang di lalui oleh Bus Trans Metro Pekanbaru.
4. Sebaiknya kegiatan evaluasi terhadap penempatan halte-halte sesuai dengan kebutuhan masyarakat kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suhartini. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan dan Praktik*. Jakarta: Rineka Citra.
- Arifin Jaenal dan Syamsir Salam. (2006). *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: UIN Jakarta Press.
- Changara, Hafied. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Effendy, O. U. (2003). *Hubungan Masyarakat Study Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kriyantono, Rachmat. (2011). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moekijat. (2004). *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : Rosdakarya.
- Moleong, Lexsi J.(2005).*Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy, 2000. *Ilmu Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Pace, R. Wayne&Fules F. Don. 2010. *Komunikasi Organisasi*. Remaja Rosda Karya,Bandung.
- Patilima, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Rumidi, Sukandar. 2004. *Metodologi penelitian*. Gadjah Mada University Press.Yogyakarta.
- Ruslan, Rosadi. (2010). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Siahaan,S.M, *Komunikasi Pemahaman dan Penerapannya*, PT.BPK Gunung Mulia, Jakarta.2003
- Thoha, Miftah. 2003. *Kepemimpinan dan Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wursanto, Ig. 2005. *Dasar- Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yasir. (2009). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pendidikan.
- Yusuf, M. Pawit. 2009. *Ilmu Komunikasi, Informasi dan kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara

Sumber lain :

(<http://Detik.com>diakses tanggal 03 Juli 2013 pukul 14.46 WIB)

(<http://www.suarariau.com/view.php/8.30/28/juni/2013>)

(Tribun Pekanbaru)