

STRATEGI KOMUNIKASI DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI SIP TB DI KOTA BATAM

Chusnul Khotimah¹, Sholihul Abidin²

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Putera Batam

email: pb191110020@upbatam.ac.id

ABSTRACT

Transportation needs are increasing in Batam City. To make it easier for the community, the Batam City Transportation Service has supported the availability of public transportation facilities. Public transportation available in Batam City is quite diverse including Trans Batam (TB), public transportation (City Transportation), city buses and others. However, until now Batam City is still very minimal in providing information services regarding transportation, such as routes, departure schedules, area coverage and others. Based on the research conducted, it has been found various problems experienced by public transportation users in Batam. The main problem found in this case is the lack of detailed information about public transportation in Batam City. Therefore the Department of Transportation innovates to design an application called SIP TB with the hope that the output of the application is in accordance with the needs and desires of users. The method used in this study is a qualitative method using data collection techniques, observations and interviews. In this study, proving that the SIP TB application can provide convenience to users of public transportation (especially Trans Batam) where people can access information about Trans Batam transportation in real time.

Keywords: SIP TB application; Department of Transportation; Media Channels; Communication Strategy; Transportation.

PENDAHULUAN

Menurut Roger teknologi komunikasi merupakan sebuah nilai nilai sosial dimana individu memproses dan tukar menukar informasi dari individu ke individu lain. Teknologi komunikasi merupakan suatu hal yang merujuk pada barang atau alat yang dapat digunakan untuk menunjang proses komunikasi. Teknologi komunikasi memberikan kemudahan bagi para penggunanya dari hal tersebut maka masyarakat dituntut untuk mengenal dan memahami teknologi komunikasi agar memberikan dampak yang efektif dan efisien.

Teknologi komunikasi yang pesat dapat mengubah, memajukan, dan mempercepat proses kerja komunikasi. Perubahan ini mengubah cara kerja komunikator, pengirim pesan, media, cara penerima pesan sehingga terjadi *feedback* atau timbal balik. Dengan perkembangan teknologi komunikasi yang pesat membuat kita dituntut siap dalam mempelajari cara penggunaan teknologi sehingga masyarakat terhindar dari buta teknologi

Teknologi komunikasi memberikan dampak yang sangat berpengaruh dalam perkembangan media. Produk teknologi komunikasi dan media membuat manusia tidak bisa lepas sehingga memberikan dampak bagi manusia. Dengan hal ini manusia semakin membutuhkan media baru untuk komunikasi dengan orang lain. Media tidak hanya dalam bentuk media massa dan media elektronik

akan tetapi media jejaring sosial juga semakin berkembang dan terkenal atau populer.

Kemajuan teknologi telah mendukung untuk berkommunikasi secara cepat, mudah dan praktis, berikut beberapa alat kemajuan teknologi diantaranya; email, blog, media sosial, vlog, podcast, streaming langsung, mengobrol online, konferensi web, mengirim pesan atau sms, forum dan lain lain.

TransBatam merupakan moda transportasi yang menunjang aktivitas masyarakat Kota Batam. Transportasi ini hanya akan berhenti jika di sepanjang rute perjalanan terdapat halte dan tanda bus stop. Tetapi karena masih manualnya pencarian informasi tentang rute perjalanan dan jarak tempuh halte membuat calon penumpang bingung kapan dan dimana TransBatam berhenti.

Karena adanya hambatan informasi calon penumpang dalam pencarian rute dan jarak tempuh transportasi TransBatam, maka dari itu Dinas Perhubungan mempunyai sebuah ide atau inovasi yaitu dengan membuat aplikasi SIP TB. Aplikasi ini dirancang oleh Dinas Perhubungan pada tahun 2021 dan diimplementasikan sepenuhnya pada bulan April 2022. (Rahmandhani et al., 2018)

Aplikasi SIP TB merupakan sebuah inovasi dari Dinas Perhubungan yang terinspirasi dari

aplikasi TransSemarang dan TransJakarta, akan tetapi fitur-fitur atau tampilan menu dalam aplikasi berbeda. Dinas Perhubungan bekerja sama dengan TransSemarang dalam menunjang aplikasi dan alat pembayaran tiket bus Transbatam. Karena keterbatasan alat pembayaran tiket atau biasa disebut mesin edc sehingga Dinas Perhubungan kota batam membeli alat tersebut di semarang.

Adapun fitur fitur yang terdapat pada aplikasi SIP TB yaitu :

1. Fitur Pembelian Tiket
Didalam fitur ini terdapat pembelian tiket secara non tunai.harga tiket umum Rp. 5.000/tiket sedangkan untuk tiket pelajar Rp.2.500/tiket. Pembayaran tunai dalam transportasi TransBatam sudah tidak berlaku lagi per tanggal 1 Januari 2023.
2. Fitur Semua Bus
Fitur ini menampilkan semua pergerakan koridor bus yang sedang beroperasi. Transbatam memiliki 8 koridor yang masing masing terdiri 6-8 bus.
3. Fitur Rute
Didalam fitur ini terdapat rute rute yang akan dilalui oleh Bus TransBatam dan kita dapat memilihbus mana yang akan kita naiki unntuk sampai ke tempat tujuan kita.(Indiarto & Somantri, 2017)
4. Fitur Nearby Bus
Dalam fitur ini kita dapat melihat bus TransBatam yang terdekat dari titik tunggu kita. Fitur ini juga mencantumkan seberapa lama bus itu tiba di titik keberangkatan kita.
5. Fitur AR Shelter

Fitur ini memberitahukan kita nama halte yang terdekat dari lokasi kita. Cara pemakaiannya yaitu seperti kita menggunakan maps namun ini memakai kamera jadi kita hanya perlu mengarahkan hp kita ke arah yang akan kita tuju. Fitur ini lebih dikhususkan untuk imigran yang berasal dari berbagai manca negara atau untuk masyarakat awam yang baru menaiki Bus TransBatam.

KAJIAN TEORI

Teori Difusi Inovasi merupakan konsep yang menjelaskan bagaimana sebuah ide atau inovasi menyebar dan diterima oleh masyarakat. Teori Difusi sangat penting karena memberitahukan seberapa cepat masyarakat dapat menerima dan mengimplementasikan sebuah inovasi yang sedang berkembang.

Teori Difusi Inovasi merupakan sebuah proses yang mengkomunikasikan informasi tentang ide baru yang dipandang secara subjektif.

Teori ini dipopulerkan pada tahun 1964 oleh Everett Rogers. Teori difusi inovasi ini menganalisis 4 indikator utama yaitu inovasi;jangka waktu; anggota sistem sosial dan saluran komunikasi.(Syasdawita, 2022).

Adapun indicator dalam pelaksanaan inovasi pembuatan aplikasi diantaranya sebagai berikut;

1. Inovasi
Dinas perhubungan mempunyai sebuah gagasan inovasi yaitu pembuatan aplikasi SIP TB dalam mempermudah pengguna transportasi TransBatam mendapatkan informasi seputar rute bus, lokasi halte,dan pemantauan keberadaan bus secara *real time* dengan mudah cepat dan terinci.
2. Saluran Komunikasi
Merupakan alat untuk menyampaikan pesan pesan inovasi dari pengirim dan penerima. Dinas Perhubungan menyalurkan inovasi melalui saluran Komunikasi massadan komunikasipersonal.
3. Jangka waktu
Proses dimana masyarakat mulai memberikan keputusan tentang adanya aplikasi SIP TB ini untuk menerima ataupun menolaknya.
4. Sistem sosial
Sistem sosial menduduki posisi atau strata tertentu dalam lingkungan masyarakat . Untuk memecahkan sebuah masalah strata sosialsangat penting demi mencapai tujuan bersama juga menjadi sasaran untuk sebuah inovasi yang dapat menerima atau menolak inovasi atau gagasan ide tersebut.
Kajian teori berisikan teori-teori, konsep-konsep, maupun pendapat para ahli yang berhubungan dengan penelitian pada jurnal yang dibuat. Dalam penulisan kajian teori yang disitasi/diambil dari penelitian terdahulu baik itu dalam bentuk jurnal, prosiding, maupun artikel

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis peneltian deskriptif, melalui observasidan,wawancara mendalam dan dokumentasi. Penulis melakukan penelitian dengan observasi secara langsung dengan melihat atau mencatat fenomena yang terjadi di lingkungan sekitar.

Menurut Sugiyono penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang berupa pengamatan yang di lakukan secara langsung dan mendalam. Peneliti dapat merasakan secara langsung masalah yang terjadi di lapangan. Peneliti akan memahami situasi secara mendalam melalui hasil wawancara dengan Dinas Perhubungan kota Batam dan pengguna aplikas atau penumpang transBatam. Metode penelitian ini membantu seorang peneliti dalam mencari informasi melalui wawancara. Sebelum proses kegiatan wawancara peneliti berusaha menyiapkan berupa pertanyaan dan bahasa untuk

memenuhi bahan penelitian.

Penelitian ini meneliti informasi yang di sebarluaskan melalui aplikasi Sip TB oleh pihak Dinas Perhubungan kota Batam. Jenis penelitian adalah positivisme memberikan pandangan bersifat realitas sosial dan mengandung makna yang utuh, bermakna, dinamis, terhimpun sehingga akan menjalin hubungan secara interkatif. Penelitian menggambarkan komunikasi satu arah yang di lakukan oleh aplikasi sip tb dalam penyebaran informasi mengenai informasi rute/ lokasi transbatam

Tujuan dari observasi ini adalah untuk mendapatkan hasil pemahaman yang akurat tentang fenomena yang terjadi. Selain itu peneliti menggunakan metode wawancara mendalam guna memperoleh informasi yang lebih detail atau akurat tentang pandangan, sikap dan pemahaman subjek yang diwawancarai. Peneliti melakukan observasi di Dinas Perhubungan Kota Batam.

Diffusi inovasi memiliki maksud atau tujuan yaitu adopsi ide atau ilmu pengetahuan oleh individu atau kelompok sosial tertentu, ada beberapa karakteristik yang dapat mempengaruhi tingkat adopsi. Berikut adalah empat karakteristik yang dapat mempengaruhi difusi inovasi.

1. Keuntungan relatif
Keuntungan relative ini dikatakan sebuah inovasi yang baik maupun tidak lebuah baik dari sebelumnya. Tolak ukur dalam keuntungan relative ini ialah seseorang dapat merasakan langsung dampak dri inova si atau ide ini apakah puas atau tidak. Jika keuntungan semakin besar dirasakan maka inovasi akan semakin cepat juga diadopsi oleh kelompok tertentu.
2. Kesesuaian
Kesesuaian ini terfokus kepada seberapa besar inovasi yang sesuai dengan lingkungan, budaya, dan nilai nilai atau norma di masyarakat. Jika inovasi dengan mudah dan cepat diterima maka akan lebih ceat juga diadopsi.
3. Kerumitan.
Dalam hal ini menunjukkan seberapa sulit untuk memahami dan menerapkan inovasi di lingkungan masyarakat. Semakin kompleks kesulitan menerapkan inovasi maka semakin sulit untuk diterima, dan sebaliknya.
4. Dapat diuji coba
Dalam hal ini adopter mencoba uji dalam skala kecil suapaya adopter mengetahui baik atau tidaknya sebelum mengadopsi secara keseluruhan.
5. Kemampuan diamati
Merupakan sebuah kemampuan untuk mengamati sejauh mana orang lain dapat

melihat hasil dari inovasi. Orang atau kelompok orang lebih cenderung mengadopsi inovasi yang lebih mudah dilihat. Jika semakin kecil kerumitan, maka inovasi tersebut diadopsi lebih cepat.

Roger sang ilmuwan mengatakan bahwa terdapat empat elemen pokok sebagai proses difusi inovasi. Berikut ini adalah elemen pokok yang terdapat pada teori difusi inovasi antara lain:

1. Inovasi
Dapat diartikan sebuah ide atau konsep yang dianggap baru.
2. Saluran Komunikasi
Saluran komunikasi berfungsi sebagai alat atau penghubung dalam menyampaikan pesan- pesan sebuah inovasi dari komunikator kepada penerima.
3. Jangka Waktu
dalam proses ini terjadi sebuah proses pengambilan keputusan seseorang dari mulai mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolak.
4. Sistem Sosial
System sosial sangat penting bagi pengambilan keputusan dan memecahkan masalah demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Terdapat beberapa proses tahapan yang dilakukan dalam mengambil sebuah keputusan inovasi,berikut tahapan tahapan dalam pengambilan keputusan:

1. Tahap Munculnya Pengetahuan
tahap memperluas informasi mengenai inovasi baru. Dalam hal ini ada 3 proses yaitu, kesadaran akan adanya sebuah inovasi, pengetahuan dalam penggunaan inovasi, mengetahui sebuah fungsi dari inovasi tersebut.
2. Tahap Persuasi
Dalam tahapan ini seseorang dapat membentuk sikap dalam menyetujui atau tidak menyetujui sebuah inovasi. Mereka akan mencari tahu lebih dalam lagi informasi tentang inovasi baru tersebut.
3. Tahap Keputusan
Dalam tahap ini seseorang dapat membuat keputusan terkait dalam sebuah inovasi tersebut. Ada beerapa factor dalam tahap keputusan ini, yaitupraktik, kebutuhan, keinovatifan, nilai atau norma dalam system sosial.
4. Tahap Pelaksana
Tahapan ini ialah orang yang memilih untuk mengadopsi inovasi baru dan menerapkannya dalam kehidupan mereka, perubahan tingkah laku merupakan ciri dari proses kognitif.
5. Tahap Konfirmasi
Dalam tahapan ini seseorang akan terus

mengevaluasi hasil dari inovasi, apakah inovasi tersebut akan digunakan atau tidak. Jika seseorang berhenti menggunakan inovasi tersebut maka terjadi ketidakpuasan individu terhadap inovasi tersebut.

Dari sudut pandang ilmu komputer, aplikasi merupakan perangkat lunak yang beroperasi pada sistem tertentu untuk melakukan perintah atau tugas tertentu. Secara etimologi kata aplikasi berasal dari "*application*" yang berarti penggunaan ataupun penerapan. Aplikasi yang dikembangkan biasanya dapat dijalankan banyak sistem operasi. Cara pengembangannya, terdapat 3 jenis aplikasi, diantaranya ialah

1. Aplikasi mobile
Aplikasi ini dikembangkan untuk dijalankan khusus di perangkat mobile dan telepon seluler.
2. Aplikasi Desktop
Aplikasi ini dikembangkan atau dijalankan untuk PC ataupun laptop.
3. Aplikasi web
Aplikasi ini dijalankan untuk menggunakan komputer dan menggunakan koneksi internet.

Sebuah aplikasi dapat dikatakan berkualitas jika memenuhi kriteria atau syarat dibawah ini:

1. Dapat digunakan oleh banyak *platform*
2. Aplikasi dapat membantu kebutuhan pengguna *gadget*
3. Cepat merespon sebuah instruksi yang kita berikan pada *gadget*

Aplikasi membawa kemudahan bagi para pengguna dalam berbagai hal atau segala bidang. Dibawah ini manfaat yang aplikasi berikan kepada kita sebagai berikut

1. Bidang Kesehatan
Aplikasi yang digunakan sebagai pendata pasien, rekam medis, dan lain sebagainya.
2. Bidang Pendidikan
Manfaat aplikasi untuk pendidikan yaitu untuk menambah wawasan dan memperkaya bahan ajaran. Contohnya seperti aplikasi power point yang digunakan untuk menyajikan data maupun materi menggunakan animasi untuk menarik perhatian.
3. Bidang Bisnis
Dalam hal bisnis aplikasi dapat membantu menghitung laba ataupun kerugian suatu perusahaan sehingga mempercepat waktu karena pengerjaannya tidak menggunakan manual lagi.
4. Bidang Militer
Membantu mengoptimalkan pekerjaan militer mulai dari mengefisienkan waktu dan mengefektifkan segala bentuk kegiatan yang dikerjakan. Contohnya seperti sistem navigasi yang sederhana

secara manual.

Aplikasi merupakan program yang saling berhubungan dan dapat digunakan untuk melakukan berbagai aktivitas atau kegiatan manusia. Aplikasi dapat digunakan untuk mengelola data, bermain permainan, memenuhi kebutuhan masyarakat, memberikan layanan niaga, dan banyak lagi. Pengguna aplikasi bisa memanfaatkan teknologi untuk memecahkan masalah yang terjadi dan untuk mencapai tujuan tertentu. (Ardiana & Erawan, 2019a)

Strategi Komunikasi

Menurut Effendy strategi komunikasi merupakan perencanaan yang efektif dalam menyampaikan suatu pesan sehingga mudah dipahami oleh komunikan sehingga dapat mengubah atau merubah sikap dan perilaku seseorang. Strategi komunikasi memiliki komponen yang meliputi komunikator, pesan, media, penerima hingga mendapatkan *feedback* yang dirancang agar komunikasi berjalan dengan efektif dan efisien. Menurut Fill jenis strategi komunikasi dibagi menjadi tiga teori utama, diantaranya sebagai berikut:

1. Pull strategy

Merupakan strategi komunikasi yang bertumpu pada keberhasilan dalam meraih khalayak sebanyak mungkin tujuannya untuk meningkatkan kesadaran dan mengubah perilaku.

2. Push strategy

Strategi ini berfokus pada kemampuan bekerja yang mengarah pada loyalitas anggota atau pemberi pesan.

3. Profile Strategy

Strategi ini dilakukan untuk mempertahankan citra atau nama baik perusahaan sehingga perusahaan mendapatkan hubungan yang baik dengan relasi atau konsumen.

Menurut Pace, Peterson dan Burnet mengklasifikasikan tujuan strategi komunikasi sebagai berikut:

1. To secure understanding.

Hal ini bertujuan terciptanya kesepahaman dalam komunikasi. Jika paham dan menerimanya, maka selanjutnya harus dibangun. Komunikan memastikan bahwa komunikan mengerti pesan yang disampaikan.

2. To establish acceptance.

Berkaitan dengan cara penerimaan tersebut terus dibangun dengan baik. Setelah komunikan

mengerti maka tahap berikutnya adalah pembinaan.

3. *To motive action.*

berkaitan dengan aktivitas yang dilakukan untuk mendorongnya. Komunikasi strategi menggunakan makro dan pyramidal vertikal.

Beberapa tahapan atau Langkah-Langkah dalam strategi komunikasi yang dapat diikuti, yaitu;

1. Perumusan Strategi

Perumusan strategi adalah analisis dari temuan masalah yang ditafsirkan dengan kekuatan. Sehingga dapat mempertimbangkan Tindakan apayang harus yang diambil.

2. Implementasi strategi

bergantung pada alokasi dan manajemen sumber daya. Dapat dibuktikan dengan adanya pembentukan struktur organisasi dan mekanisme manajemen yang sesuai dengan budaya perusahaan.

3. Evaluasi Strategi

Ini dilakukan untuk menjadi dasar strategi lain yang akan diterapkan. Evaluasi juga untuk menentukan seberapa jauh sasaran telah dicapai.

Cultip mengatakan bahwa untuk mempermudah pelaksanaan strategi komunikasi, kita harus mengetahui Langkah Langkah taktis guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun prinsip yang dimaksud sebagai berikut;

1. Membingkai Pesan

Menyusun pesan komunikasi dengan mengetahuisekra langsung dari dekat serta mengetahui kebutuhan, minat, dan perhatian

2. Semantik

Ilmu tentang arti kata . untuk itu kita harus mengerti arti kata yang digunakan dalam penyampaian pesan sehingga mudah dipahami.

3. Simbol

Symbol menwarkan cara komunikasi langsung. Simbol digunakan untukmeningkatkan dan menyampaikan pesan secara kompleks.

4. Hambatan atau Stereotip

Terdapat beragam hambatan sosial diantaranya, hambatan usia, hambatan Bahasa, hambatan ekonomi dan politik.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Penulis melakukan penelitian dengan observasi secara langsung dengan melihat atau mencatat fenomena yang terjadi di lingkungan sekitar.

Menurut Sugiyono penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang berupa pengamatan yang di lakukan secara langsung dan mendalam. Peneliti dapat merasakan secara langsung masalah yang terjadi di lapangan. Peneliti akan memahami

situasi secara mendalam melalui hasil wawancara dengan Dinas Perhubungan kota Batam dan pengguna aplikasi atau penumpang transBatam. Metode penelitian ini membantu seorang peneliti dalam mencari informasi melalui wawancara. Sebelum proses kegiatan wawancara peneliti berusaha menyiapkan berupa pertanyaan dan bahasa untuk memenuhi bahan penelitian.

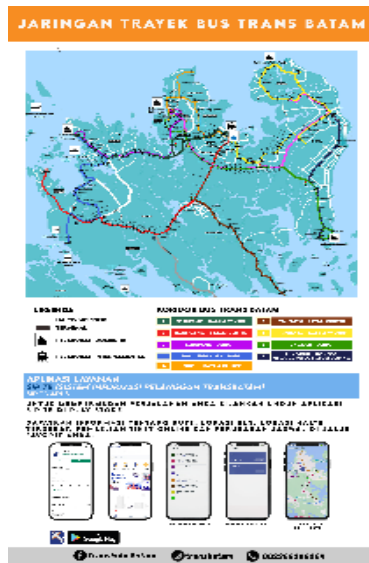
Penelitian ini meneliti informasi yang di sebarluaskan melalui aplikasi Sip TB oleh pihak Dinas Perhubungan kota Batam. Jenis penelitian adalah positivisme memberikan pandangan bersifat realitas sosial dan mengandung makna yang utuh, bermakna, dinamis, terhimpun sehingga akan menjalin hubungan secara interkatif. Penelitian menggambarkan komunikasi satu arah yang di lakukan oleh aplikasi sip tb dalam penyebaran informasi mengenai informasi rute/ lokasi transbatam

Tujuan dari observasi ini adalah untuk mendapatkan hasil pemahaman yang akurat tentang fenomena yang terjadi. Selain itu peneliti menggunakan metode wawancara mendalam guna memperoleh informasi yang lebih detail atau akurat tentang pandangan, sikap dan pemahaman subjek yang diwawancarai. Peneliti melakukan observasi di Dinas Perhubungan Kota Batam.

Metode penelitian menjelaskan secara singkat dan jelas tahapan-tahapan yang dilakukan pada proses pelaksanaan penelitian. Metode penelitian berisikan tahapan penelitian, lokasi penelitian, variabel yang diteliti/diukur, populasi dan sampel penelitian (sampel penelitian menjelaskan juga teknik pengambilan sampel), hipotesis penelitian, model penelitian yang digunakan, rancangan penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis dari hasil pengolahan data.

Tahapan proses pelaksanaan penelitian tersebut disesuaikan dengan metode yang digunakan dalam penelitian. Tahapan proses pelaksanaan penelitian dapat ditampilkan dalam

Observasi merupakan proses pengamatan langsung ke objek penelitian yang bertujuan untuk melihat langsung kegiatan yang di lakukan. Penelitian kualitatif dengan metode observasi memiliki jenis yaitu observasi participant dan observasi non participant. observasi participant merupakan seorang penulis melakukan observasi dengan terjun kelapangan untuk melihat langsung aktivitas dan kegiatan yang di lakukan oleh informan. Observasi non participant merupakan suatu proses observasi tidak langsung terjun kelapangan hanya saja mencatat semua hasil penelitian yang di lapangan. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu:



Gambar 1. Aplikasi sip tb

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang sudah dilakukan baik terstruktur maupun tidak terstruktur Dinas Perhubungan mengadopsi teori dari Difusi inovasi yang diimplementasikan melalui sebuah Aplikasi SIP TB. (Dewi et al., 2020)

Aplikasi SIP TB merupakan system informasi pelanggan yang memberikan informasi kepada masyarakat tentang rute perjalanan, jadwal keberangkatan, waktu tempuh, pemilihan bus dan halte. Untuk menyebarluaskan aplikasi ini Dinas perhubungan melakukan sosialisasi dengan menggunakan saluran komunikasi. (Sholihul Abidin, 2022)

Pada penelitian ini menggunakan teori Diffusi Inovasi yang dimana dalam penelitian ini Dinas Perhubungan mempunyai inovasi dalam pengembangan transportasi TransBatam yang dihasilkan oleh aplikasi SIP TB. Teori Diffusi Inovasi merupakan proses mengkomunikasikan atau proses pentampaian pesan mengenai ide-ide atau gagasan baru yang awalnya dipandang secara subjektif dan perlahan-lahan akan mulai dikembangkan melalui proses kontruksi sosial sehingga dipandang secara objektif. Dalam mensosialisasikan inovasi tersebut transbatam menggunakan bentuk komunikasi dan saluran media untuk menyebarluaskan aplikasi tersebut sehingga dikenal dan diunduh oleh masyarakat Kota Batam.

Menurut Roger dalam proses difusi inovasi memiliki empat elemen pokok. Berikut empat elemen pokok dalam teori diffuse inovasi ialah;

1. Inovasi

Inovasi merupakan ide atau gagasan yang dianggap baru oleh seseorang. Dalam hal ini Dinas Perhubungan

mempunyai inovasi yaitu pembuatan aplikasi SIP TB (Sistem Informasi Pelanggan).

2. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi merupakan alat untuk menyampaikan suatu pesan atau inovasi dari komukator kepada penerima. Dinas Perhubungan menggunakan saluran komuniaksi berupa komunikasi massa dan komunikasi personal. Komunikasi masa merujuk kepada masyarakat luas sedangkan komunaksi personal merujuk kepada individu, dua orang atau lebih yang dilakukan secara tatap muka atau *face to face*.

3. Jangka Waktu

Jangka waktu merupakan keputusan dari seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau pun menolaknya. Sejauh ini dalam penyebaran aplikasi SIP TB masyarakat sudah menerima aplikasi tersebut dikarenakan masyarakat mendapatkan informasi yang akurat sehingga memudahkan pengguna layanan transportasi TransBatam.

4. Sistem Sosial

Sistem sosial merupakan tata tingkah laku yang menyangkut hak dan kewajiban yang ditentukan oleh masyarakat kepad seseorang yang memiliki posisi tertentu dilingkungan masyarakat. Peran sistem sosial sangat penting dalam menentukan apakah inovasi diterima atau tidak. Ketika inovasi sesuai dengan nilai, norma, dan harapan masyarakat dan didukung oleh tokoh-tokoh berpengaruh yang mempengaruhi pengambilan keputusan di masyarakat, difusi inovasi dapat berhasil. Namun, jika inovasi tersebut bertentangan dengan nilai-nilai atau struktur sosial yang sudah ada, difusi dapat menjadi lebih lambat atau bahkan gagal.

Teknologi aplikasi

Menurut Roger teknologi komunikasi merupakan sebuah nilai nilai sosial dimana individu memproses dan tukar menukar informasi dari individu ke individu lain. Teknologi komunikasi merupakan suatu hal yang merujuk pada barang atau alat yang dapat digunakan untuk menunjang proses komunikasi. Teknologi komunikasi memberikan kemudahan bagi para penggunanya dari hal tersebut maka masyarakat dituntut untuk mengenal dan memahami teknologi komunikasi agar memberikan dampak yang efektif dan efisien.

Teknologi komunikasi yang pesat dapat mengubah, memajukan, dan mempercepat proses

kerja komunikasi. Perubahan ini mengubah cara kerja komunikator, pengirim pesan, media, cara penerima pesan sehingga terjadi *feedback* atau timbal balik. Dengan perkembangan teknologi komunikasi yang pesat membuat kita dituntut siap dalam mempelajari cara penggunaan teknologi sehingga masyarakat terhindar dari buta teknologi.

Teknologi komunikasi memberikan dampak yang sangat berpengaruh dalam perkembangan media. Produk teknologi komunikasi dan media membuat manusia tidak bisa lepas sehingga memberikan dampak bagi manusia. Dengan hal ini manusia semakin membutuhkan media baru untuk komunikasi dengan orang lain. Media tidak hanya dalam bentuk media massa dan media elektronik akan tetapi media jejaring sosial juga semakin berkembang dan terkenal atau populer.

Kemajuan teknologi telah mendukung untuk berkomunikasi secara cepat, mudah dan praktis, berikut beberapa alat kemajuan teknologi diantaranya; email, blog, media sosial, vlog, podcast, streaming langsung, mengobrol online, konferensi web, mengirim pesan atau sms, forum dan lain lain.

SIMPULAN

Dinas Perhubungan berusaha mempunyai sebuah ide atau gagasan untuk membuat sebuah aplikasi baru bernama SIP TB. Aplikasi SIP TB ini di khususkan membantu pengguna Trans Batam untuk melihat titik rute atau lokasi Trans Batam. Aplikasi ini dirancang oleh Dinas Perhubungan pada tahun 2021 dan aplikasi ini baru diresmikan pada bulan April 2022 dan siap diunduh melalui playstore supaya seluruh masyarakat dapat mengunduh aplikasi. Melalui aplikasi ini membuat kelancaran sistem keberangkatan Trans Batam.

Sebelum munculnya aplikasi ini pihak Dinas Perhubungan merasa kesulitan dalam menangani masalah atau hambatan yang terjadi dimasyarakat dikarenakan jadwal keberangkatan bus tidak jelas sehingga Dinas perhubungan sering menerima keluhan dari masyarakat melalui media sosial dan melalui panggilan *call center*. Dari hambatan atau permasalahan yang terjadi Dinas Perhubungan kota Batam mengadopsi dari trans Jakarta dan trans Semarang dengan lebih menyederhanakan aplikasi dan tidak menyerupai aplikasi yang lainnya.

Kemunculan aplikasi Sip Tb ini mempermudah kinerja transportasi Bus TransBatam saat antar dan jemput penumpang karena aplikasi memiliki berbagai fitur, seperti pembayaran tiket, dapat memantau titik tempuh TransBatam, menentukan halte terdekat, dan kita mengetahui jadwal keberangkatan bus di semua koridor.

Aplikasi ini akan berusaha mengambil perhatian pengguna secara perlahan melalui pendekatan dengan masyarakatnya secara sosial. Selain itu, aplikasi ini harus terhubung dengan jaringan internet yang akan menghubungkan satu sama lain. Aplikasi

SIP TB menarik perhatian masyarakat karena dapat melihat keberadaan titik tempuh Trans Batam sebelum memulai perjalanan yang di inginkan.

Melalui pemantauan keberadaan titik tempuh rute bus TransBatam membuat pengguna merasa santai menunggu dan tidak merasa bosan untuk menunggu lama. Awalnya pengguna melihat titik tempuh Trans Batam dari lokasi terdekat ketika titik tempuh mendukung untuk di naiki pengguna akan menunggunya.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan juga telah mendapatkan informasi bagaimana strategi komunikasi Dinas Perhubungan dalam mensosialisasikan aplikasi SIP TB di Kota Batam maka dapat disimpulkan beberapa hal yang selaras dengan tujuan penelitian yang ditulis oleh peneliti, yaitu:

1. Dalam melaksanakan sosialisasi aplikasi SIP TB, Dinas Perhubungan Kota Batam kepada masyarakatnya sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan kemampuan penyampaian yang dilakukan oleh komunikator sesuai dengan bidangnya dan kemampuan masing – masing, juga skill komunikator yang berwawasan luas, lihai beretorika.
2. Peneliti mendapatkan informasi yang lengkap dan luas mengenai cara bagaimana strategi untuk mensosialisasi sebuah inovasi atau pembaruan untuk masyarakat. Dalam penelitian ini Dinas Perhubungan melakukan strategi komunikasi melalui berbagai bentuk komunikasi dan saluran komunikasi. Adapun bentuk saluran komunikasi yang digunakan oleh Dinas Perhubungan adalah melalui komunikasi massa dan komunikasi interpersonal (antar pribadi). Sedangkan sosialisasi melalui saluran media yaitu Instagram, facebook, dan website Dinas Perhubungan.

Peneliti dapat mengetahui bagaimana sebuah inovasi baru direncanakan dari tahap awal ide- ide di kembangkan sampai sebuah inovasi di terima oleh masyarakat. Dalam penelitian ini inovasi yang dikembangkan ialah aplikasi SIP TB yang dimana aplikasi tersebut pelan pelan sudah diterima oleh masyarakat, karenanya aplikasi tersebut sangat membantu masyarakat dalam mengefisien waktu dan mengaktifkan aktivitas mereka

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, N., P, D. A. W., & Purwaningsih, M. (2020). *Transjakarta Terdekat Dengan Algoritme Dijkstra Berbasis Application of Routing and Time Determination To the Nearest Transjakarta Bus Stop With Dijkstra Algorithm Based on Location Base*

- System*, 7(4), 653–660.
<https://doi.org/10.25126/jtiik.202071680>
- Indiarto, W., & Somantri, M. (2017). PERANCANGAN APLIKASI INFORMASI JADWAL DAN RUTE BUS RAPID TRANSIT TRANS SEMARANG BERBASIS SISTEM OPERASI ANDROID. *Transmisi*, 19(3), 125. <https://doi.org/10.14710/transmisi.19.3.125-137>
- Rahmandhani, L., Awaluddin, M., & Nugraha, A. L. (2018). Pembuatan Aplikasi Bus Trans Semarang Berbasis Mobile GIS pada Smartphone Android. *Jurnal Geodesi Undip*, 7(4), 8–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jgu ndip.2018.22402>
- Sholihul Abidin, B. (2022). Sosialisasi pencegahan Covid-19 Dengan Pembagian Masker, Perbaikan Peralatan Elektronik, Dan Kegiatan Bakti Sosial Di Masjid. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandiri*, 1, 1–4. <https://mandyymm.org/index.php/jpmm/article/view/224/415>
- Syasdawita, Z. (2022). Diffusion of Innovation Application Complaint Online Community Apekesah in Batam City in 2020 (Study in the Department of Communication and Informatics Batam). *Journal of Governance Innovation*, 4(1), 84–100. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v4i1.686>