

Strategi Komunikasi dalam Pelayanan Bukti Lulus Uji Elektronik

Yayu Rahmawati Mayangsari, Firdaus

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mbojo Bima, Indonesia

Email: yrahmawatimayangsari@gmail.com, Firdaus2magister@gmail.com

Article Information

Submitted: 20 Juni 2024

Accepted: 10 Juli 2024

Online Publish: 10 Juli 2024

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi komunikasi dalam pelayanan bukti lulus uji elektronik di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 2 bulan yaitu bulan mei-juli 2023, berlokasi di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dan tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima telah melaksanakan beberapa langkah dalam merumuskan strategi komunikasi pada pelayanan, mulai dari mengenal khalayak, menyusun pesan, menentukan metode, seleksi dan penggunaan media dengan menggunakan media massa baik online maupun cetak.

Kata Kunci: *Strategi, Komunikasi, Pelayanan*

Abstract

The purpose of this research is to understand the communication strategies in the service of electronic test pass certificates at the Regional Technical Implementation Unit for Motor Vehicle Testing, Department of Transportation, Bima City. This research was conducted over approximately 2 months, from May to July 2023, at the Regional Technical Implementation Unit for Motor Vehicle Testing, Department of Transportation, Bima City. The research employed a qualitative research method and a descriptive research type. The results indicate that the Regional Technical Implementation Unit for Motor Vehicle Testing, Department of Transportation, Bima City, has undertaken several steps in formulating communication strategies in service delivery, including identifying the audience, crafting messages, determining methods, selecting and using media through both online and print mass media

Keywords: *Strategy, Communication, Service*

Pendahuluan

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima merupakan salah satu institusi pelayan publik yang melaksanakan pelayanan terhadap uji kelayakan kendaraan harus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat mencapai kepuasan terhadap penerima pelayanan. Jika kualitas pelayanannya baik, maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan tetap mengacu pada ketentuan yang berlaku (Putra & Doddy Iskandar, 2023); (Riyadi, 2022).

Dinas Perhubungan dituntut untuk mampu mewujudkan sistem pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang dapat cermat dan di pertanggung jawabkan. Salah satu sistem pelayanan yang diberikan oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima adalah Bukti Lulus Uji Elektronik (BLUe). Penggunaan BLUe di Kota Bima

How to Cite

DOI
e-ISSN

Published by

Yayu Rahmawati Mayangsari, Firdaus/Strategi Komunikasi dalam Pelayanan Bukti Lulus Uji Elektronik/Vol 5 No 3 (2024)

<http://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v5i3.414>

2721-2246

Rifa Institute

sebagai jaminan kendaraan telah lulus uji pengecekan kelayakan dan kondisi kendaraan untuk beroperasi di jalan raya agar sesuai dengan standar keamanan penumpang serta aturan yang berlaku menggantikan buku uji kelayakan kendaraan (KIR) (Chandra & Andrew, 2019); (Rahmadanurwati, 2021).

Penerapan BLUe *smart card* di Kota Bima mulai berlaku sejak tanggal 16 Desember 2021, serangkaian kegiatan dilakukan dengan menguji atau memeriksa komponen-komponen kendaraan dalam rangka pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan, adapun alat uji berkala kelayakan jalan kendaraan bermotor yang dimiliki oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima antara lain, alat uji emisi gas buang, alat uji rem, alat uji lampu, alat uji berat, suspensi, dan alat uji kebisingan suara. BLUe terdiri dari dua sertifikat tanda lulus uji, dua stiker hologram dengan *QR Code* yang ditempel pada kaca depan kendaraan dan satu *Smart Card* dengan teknologi *Near Field Communication* (NFC) (Masrifah Cahyani, 2020).

Sistem BLUe diterapkan untuk mempermudah akses data dan informasi serta data hasil uji bisa diakses diseluruh Indonesia. Bahkan system untuk pendaftaran dan pembayarannya pun langsung terkoneksi ke bank (Arakian et al., 2019). Dengan adanya kartu BLUe yang menggunakan *chip* seperti sekarang ini, kartu tersebut dapat digunakan juga sebagai uang elektronik. *smart card* terdiri dari identitas pemilik kendaraan, identitas kendaraan, dan foto kendaraan dari empat sisi yaitu dari depan, belakang, kiri dan kanan (Sujanto, 2018); (Alfiyani, 2018).

Namun ketidakstabilan jaringan pada UPTD pengujian kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima membuat proses pelayanan dan *input* data memerlukan waktu yang cukup lama (Hafiid, 2017). Serta masyarakat belum mengetahui secara menyeluruh terkait inovasi Dinas Perhubungan tentang *Smart Card* Bukti Lulus Uji Elektronik yang menggantikan fungsi Buku KIR, sehingga fungsi dari *smart card* tidak dimanfaatkan secara optimal, seperti adanya teknologi NFC yang memiliki banyak kegunaan (Mulitawati & Retnasary, 2020).

Terkait dengan strategi komunikasi oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima dalam memberikan pelayanan *Smart Card* Bukti Lulus Uji Elektronik kepada masyarakat tentunya diperlukan keahlian tersendiri oleh para komunikator dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat dengan tujuan untuk memastikan bahwa masyarakat mengerti dan paham dengan apa yang disampaikan selain itu sikap penerimaan masyarakat terhadap pesan yang diberikan dapat terus terjalin dengan baik guna mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh pihak komunikator dari proses komunikasi tersebut, apalagi Kota Bima merupakan daerah pertama di Provinsi Nusa Tenggara Barat yang telah menerapkan sistem BLUe ini (Suwarso, 2020); (Ter et al., 2022).

Berdasarkan uraian di atas maka dalam penelitian ini penulis hendak mengkaji mengenai strategi komunikasi pelayanan bukti lulus uji elektronik pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian bersifat deskriptif penelitian dilaksanakan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima yang berlokasi di

Sambinae, Mpunda, Kota Bima, Nusa Tenggara Barat, 84119, Indonesia. Informan dalam penelitian ini yaitu informan kunci bapak Suparjon Khalik S.H (Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima), dan informan pendukung yaitu bapak Afran S.Sos (Staff operator komputer); ibu Nur Aini (Staff operator komputer); Bapak Muhammad (pengguna Bukti Lulus Uji Elektronik): Bapak Anif (pengguna Bukti

Lulus Uji Elektronik).

Untuk memperoleh data sebagai penunjang utama dalam penulisan ini, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisa data menggunakan rumusan Miles dan Huberman, yakni pengumpulan data, reduksi data, *display* data dan penarikan kesimpulan. Untuk uji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi.

Hasil dan Pembahasan

Peneliti telah melakukan wawancara dengan beberapa sumber terkait hasil penelitian mengenai strategi komunikasi dalam pelayanan bukti lulus uji elektronik pada Unit pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima. Hal ini mendukung dan memperkuat hasil penelitian yang sedang peneliti lakukan.

Hasil penelitian pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima, dapat dijelaskan beberapa strategi komunikasi pada pelayanan Bukti Lulus Uji Elektronik sebagai berikut:

Mengenal Khalayak

Mengenal khalayak merupakan langkah pertama bagi petugas pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima agar komunikasi yang dilakukan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Dalam penyusunan strategi komunikasi pengenalan terhadap khalayak menjadi penting sebagai langkah awal untuk mempermudah komunikasi terhadap masyarakat khususnya dalam memberikan pelayanan (Rahman & Panuju, 2017).

Adapun cara yang dilakukan untuk dapat mengenal khalayak adalah menanyakan identitas diri dan kendaraan wajib uji juga kelengkapan persyaratan kendaraan wajib uji serta, memberikan keramahan kepada pemilik kendaraan, dan menanyakan keperluan dari pemilik kendaraan. Sasaran komunikasi petugas pelayanan ditentukan berdasarkan kondisi yang dihadapi oleh masyarakat. Dengan mengetahui kondisi yang dialami oleh masyarakat maka petugas dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kondisi atau kebutuhan masyarakat tersebut (Solihin, 2021).

Selain itu pentingnya mengenal khalayak adalah untuk memperlancar proses komunikasi. Untuk itu diharapkan kepada setiap petugas pelayanan agar benar-benar memahami latar belakang setiap pemilik kendaraan, utamanya dalam hal penggunaan bahasa yang mudah dipahami untuk menghindari terjadinya gangguan semantik yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan sehingga menimbulkan ketidklancaran dalam komunikasi yang berlangsung atau kesalahan pemberian informasi. Hal itu dilakukan karena beberapa masyarakat yang datang pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima ada yang lancar berbahasa indonesia dan bima namun ada juga yang hanya lancar berbahasa bima maupun indonesia saja.

Khalayak sasaran dari Bukti Lulus Uji Elektronik adalah masyarakat atau para pengusaha pemilik kendaraan wajib uji yang ada di Kota maupun luar Kota Bima dengan melengkapi persyaratan yang berlaku agar bisa mendapatkan pelayanan. Setiap petugas pelayanan sebelum melakukan komunikasi harus mengenal sasaran yang hendak dituju. Sebagaimana pendapat dari Cangara, (2008:26) yang menjelaskan bahwa khalayak merupakan pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh komunikator. Hal ini tentu saja bergantung pada tujuan komunikasi, apakah agar komunikasi hanya sekedar mengetahui (dengan metode informatif) atau agar komunikasi melakukan tindakan tertentu.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi pelayanan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima

dalam mengenal khalayak telah dilakukan dengan baik. Didukung oleh kemampuan sumberdaya manusia yang dimiliki oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima, dari keseluruhan staf yang ada dapat dikatakan bahwa kemampuan sumber daya manusia staf cukup baik khususnya dalam hal membangun komunikasi kepada masyarakat. Setiap petugas berusaha mengenal khalayak dengan cara mempelajari atau membaca KBWU (Kendaraan Bermotor Wajib Uji), serta menanyakan nama, kendaraan, kelengkapan persyaratan kendaraan wajib uji, dan bahasa yang digunakan oleh pemilik kendaraan adalah agar dapat mengenali serta menghindari terjadinya kesalahan pada saat melakukan pelayanan.

Menyusun Pesan

Setelah memahami mengenai khalayak, langkah selanjutnya adalah menyusun pesan. Pesan yang disampaikan harus disesuaikan dengan kondisi komunikan atau khalayak sebagai sasaran komunikasi. Dalam menyusun pesan para petugas pelayanan menentukan pesan-pesan yang terkait dengan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima.

Pesan merupakan inti dari sebuah proses komunikasi, yang dimana pesan adalah seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Dengan pesan ini petugas pelayanan bisa menyampaikan apa yang diinginkan terhadap para pemilik kendaraan dengan cara memfokuskan pada salah satu topik gagasan kemudian dilanjutkan dengan gagasan berikutnya. Selain itu pesan yang sering disampaikan para petugas biasanya berupa sebuah ajakan untuk melakukan suatu kegiatan yang berhubungan dengan pengecekan kelengkapan komponen kendaraan. Sebagai pelengkap aturan, petugas juga akan menjelaskan sanksi yang akan diterima oleh pihak yang melanggar ketentuan uji berkala. Seperti pada UU LLAJ pasal 76 ayat 1, yang tertulis, setiap orang yang melanggar ketentuan pasal uji berkala dikenakan sanksi administratif, berupa peringatan tertulis, pembayaran denda, pembekuan izin, dan pencabutan izin. Juga kegiatan penyidikan oleh pejabat Polisi Negara Republik Indonesia atau pejabat Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Perhubungan bila kendaraan kelebihan muatan. Penyidikan tindak pidana di bidang lalu lintas dan angkutan jalan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh Penyidik untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu memuat tentang tindak pidana di bidang lalu lintas dan angkutan jalan yang terjadi serta menemukan tersangkanya (Permassanty & Muntiani, 2018).

Penyusunan pesan oleh petugas Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor harus memperhatikan kebutuhan masyarakat serta penggunaan bahasa yang mudah dimengerti dan menentukan ide pokok permasalahan yang hendak disampaikan kepada masyarakat. Komunikasi *efektif* terjadi *apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat diterima dengan baik oleh komunikan*, salah satu cara agar komunikasi menjadi efektif adalah dengan menghindari berbicara atau mengirim pesan dengan bahasa yang berbelit-belit. Tujuan penyusunan pesan tersebut dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat atau pemilik kendaraan dalam menerima pesan yang disampaikan sebagaimana pendapat Hardiyansyah, (2015:70) bahwa komunikasi yang efektif yaitu ketika pesan yang ingin disampaikan oleh komunikator dapat diterima dan diartikan oleh khalayak dalam bentuk yang persis sama seperti yang diinginkan dan dimaksudkan oleh komunikator tersebut (Haikal Ibnu Hakim et al., 2022).

Menentukan Metode

Setelah proses pengenalan khalayak dan penyusunan pesan maka strategi komunikasi selanjutnya adalah menetapkan metode. Metode penyampaian pesan menjadi aspek yang tak kalah pentingnya dalam strategi komunikasi. Bagaimanapun menariknya materi sebuah pesan namun jika metode penyampaian pesannya tidak tepat maka pesan tersebut tidak akan sampai pada khalayak sesuai dengan tujuan dilaksanakannya aktivitas komunikasi (Meifilina, 2021).

Dalam menyampaikan pesan petugas Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima menggunakan metode penyampaian pesan secara verbal ialah sebuah proses komunikasi yang mana pesannya disampaikan dengan menggunakan kata-kata, baik itu melalui lisan ataupun tulisan. Dan komunikasi nonverbal ialah sebuah proses komunikasi yang mana pesannya disampaikan tidak menggunakan kata-kata, melainkan menggunakan bahasa tubuh, gerak isyarat, ekspresi wajah dan kontak mata, begitu juga dengan intonasi, kualitas suara dan gaya bicara serta emosi. Metode penyampaian pesan dengan menggunakan pesan verbal atau secara lisan ini dianggap baik, karena dengan pesan verbal ini petugas bisa secara details memberikan penjelasan mengenai pesan tersebut kepada pengusaha pemilik kendaraan wajib uji. bentuk pesan verbal yang sering disampaikan petugas biasanya seperti informasi atau penjelasan mengenai bukti lulus uji elektronik dan hal yang boleh maupun tidak boleh dilakukan pada kendaraan wajib uji (Herna et al., 2019).

Menurut cara pelaksanaannya metode yang digunakan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima dalam memberikan pelayanan Bukti Lulus Uji Elektronik diantaranya dengan melakukan sosialisasi, pemanfaatan aplikasi *whatsapp* dan berkoordinasi dengan Dinas Perhubungan bagian pengawasan. Sosialisasi sekaligus *launching* dilakukan pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan kota bima tanggal 16 desember 2021 yang bertujuan untuk memperkenalkan sistem baru Bukti Lulus Uji Elektronik kepada masyarakat atau pengusaha pemilik kendaraan wajib uji, anggota Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima berperan memaparkan dan memberikan simulasi proses uji berkala kendaraan menggunakan alat uji yang tersedia.

penggunaan aplikasi *whatsapp* dimaksudkan untuk menyentuh khalayak yang jauh atau sulit dijangkau secara langsung agar mengetahui informasi mengenai Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima, kemudian Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor juga berkoordinasi dengan anggota pengawasan Dinas Perhubungan Kota Bima untuk melakukan pemeriksaan kendaraan wajib uji secara berkala di jalan raya guna memaksimalkan pelayanan yang diberikan. Kegiatan ini direalisasikan melalui operasi gabungan yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Bima bersama instansi lain.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Mewajibkan para pengusaha pemilik kendaraan wajib uji untuk hadir di balai Pengujian bersama dengan kendaraan wajib uji yang mereka miliki. dilakukan secara *face to face* oleh petugas agar dapat melihat dan melakukan pengecekan kendaraan dengan melewati serangkaian alat uji seperti uji emisi gas buang, uji rem, uji lampu, uji berat, suspensi, uji kebisingan yang kemudian akan dinyatakan lulus atau tidaknya kendaraan wajib uji tersebut, jika kendaraan tidak lulus uji maka harus melakukan perbaikan guna di uji kembali untuk mendapatkan bukti lulus uji elektronik.

Menurut Anwar Arifin (1984), ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam menyampaikan pesan kepada khalayak, yaitu berdasarkan cara pelaksanaannya ada metode pengulangan dan canalizing (mendalam), dan berdasarkan isinya ada metode informatif, persuasif, edukatif dan koersif. Dari hasil observasi dapat disimpulkan berdasarkan cara pelaksanaannya kegiatan tersebut dilakukan dengan menggunakan metode *Canalizing* yaitu merupakan metode dimana petugas Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan

Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima terlebih dahulu mengenal siapa khalayak sasarannya, yang kemudian dijadikan sebagai acuan dalam penyusunan dan penyampaian pesan yang dilakukan dengan teknik *redundancy* atau pengulangan. Karena pesan yang disampaikan itu merupakan pesan yang berdasarkan regulasi pemerintah maka tentunya pesan tersebut akan disampaikan berulang, Pesan yang berulang memiliki peluang yang besar untuk bisa dipahami lebih cepat oleh khalayak karena akan lebih mudah diingat. Berdasarkan isinya, metode penyampaian pesan yang digunakan petugas adalah metode informatif dan edukatif. pada metode informatif, bentuk pesan petugas Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima adalah mengenai penjelasan atau penyebaran informasi mengenai sistem Bukti Lulus Uji Elektronik, seperti ketentuan-ketentuan yang harus dilakukan. Selanjutnya, untuk metode edukatif ialah metode yang diwujudkan dalam bentuk pesan membangun pemahaman mengenai kebijakan, prosedur, tahap pelaksanaan, manfaat, serta berisi fakta atau pengalaman yang dapat dipertanggungjawabkan dan hal-hal mendasar lainnya mengenai Bukti Lulus Uji Elektronik.

Seleksi dan Penggunaan Media

Pemilihan media komunikasi merupakan salah satu bentuk cara mencapai sasaran komunikasi. Cara yang dilakukan adalah dengan memilih salah satu atau beberapa media yang akan digunakan sebagai media untuk menyampaikan informasi tersebut. Pemilihan media tergantung dari tujuan-tujuan yang akan dicapai, pesan yang akan disampaikan, dan teknik yang akan dipergunakan. Dalam memilih media untuk berkomunikasi haruslah selektif, maksudnya komunikator harus mampu melihat dan menyesuaikan keadaan dan kondisi khalayak dengan media komunikasi yang akan digunakan. Dalam ilmu komunikasi dikenal dengan komunikasi (*face to face*) dan Media Massa. Jika sasarannya hanya terdiri dari beberapa orang saja dan lokasi juga mampu dijangkau, maka dapat digunakan media komunikasi langsung, jika sasarannya banyak orang dan tersebar maka saluran menggunakan media massa.

Media komunikasi yang sangat banyak tidak dapat ditegaskan secara pasti mana media yang paling baik dan yang paling tepat, karena setiap media memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima dalam memberikan pelayanannya menggunakan menggunakan media komunikasi langsung yaitu sosialisasi dan pelayanan langsung, juga turut serta menggunakan media massa baik media online maupun media cetak .

Media Online adalah sebuah sarana untuk berkomunikasi secara online melalui website dan aplikasi yang hanya bisa diakses dengan internet yang berisikan teks, suara, foto dan video. Perkembangan teknologi saat ini semakin mempermudah masyarakat untuk mengakses internet. Media online memberikan kesempatan kepada tiap-tiap pembaca untuk mendapatkan informasi yang relevan bagi dirinya, dan menghapus informasi yang tak dia butuhkan, Informasi yang ada di dunia maya bahkan saat ini disebut dengan istilah *up to date* (selalu terbaru). Dengan maraknya penggunaan internet sebagai media untuk masyarakat terutama para pengusaha pemilik kendaraan wajib uji tentu membuat petugas Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor memanfaatkan media online seperti pemberitaan melalui situs berita online *facebook* ataupun *website* Pemerintahan. Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima menggunakan media seperti Londa Post dan Bima *Center* untuk dapat menjangkau perhatian khalayak luas yang sulit untuk dijangkau menggunakan komunikasi langsung. Pada saat pihak media menyiarkan berita, dalam beberapa saat pesan itu sudah tersebar luas dan diterima masyarakat.

Disisi lain media massa merupakan sarana yang dapat digunakan untuk melakukan pengawasan terhadap aktivitas Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor

Dinas Perhubungan Kota Bima. Seperti yang telah disampaikan oleh KUPT Pengujian Kendaraan Bermotor bahwa pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor tidak terputus dari pengawasan Kementerian Perhubungan RI, Wali Kota Bima, dan juga Kepala Dinas Perhubungan Kota Bima, sehingga pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor dapat terpantau dengan baik. Dalam hal ini, media juga dapat memberikan sarana transparansi yang dilakukan pemerintah pada masyarakat, Dengan begitu, hak publik untuk mendapatkan informasi yang jelas dapat dipenuhi dengan baik.

Kemudian media cetak bisa diartikan sebagai sebuah media penyampai informasi yang memiliki manfaat dan berkaitan dengan kepentingan rakyat banyak, yang disampaikan secara tertulis. Dengan menggunakan media yang sesuai, komunikator dapat lebih efisien dalam menyampaikan pesan kepada komunikan. Disebut efisien karena dalam media tertentu, komunikator cukup mengirimkan pesan satu kali saja, dan pesan itu sudah tersebar ke komunikan.

Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima selain menggunakan media komunikasi langsung dan media massa online, juga memanfaatkan media cetak yang terdiri dari papan informasi, maupun *banner*. Penggunaan papan informasi, *banner*, kotak saran atau kotak pengaduan, dan kotak kepuasan publik diharapkan dapat membantu masyarakat atau pengusaha pemilik kendaraan bermotor untuk paham dan merasa terlayani dengan baik oleh pihak Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor (Riyadi, 2022).

Tujuan tersedianya kotak saran di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Adalah untuk menampung masukan dalam rangka mengukur kinerja pelayanan, peningkatan mutu pelayanan maupun pemenuhan kebutuhan sarana dan prasaran seperti penambahan *unit* komputer yang sedang diusahakan oleh pihak Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima agar dapat membuat kegiatan pelayanan menjadi lebih cepat, Serta kotak kepuasan publik bertujuan untuk mengukur kepuasan pengusaha pemilik kendaraan sebagai pengguna layanan publik dalam hal ini program bukti lulus uji elektronik (Marfu'ah, 2018). Menurut Onong Uchjana Effendy (2005), untuk mencapai sasaran komunikasi kita dapat memilih salah satu atau gabungan dari beberapa media, bergantung pada tujuan yang akan dicapai, pesan yang akan disampaikan, dan teknik yang akan dipergunakan, mana yang terbaik dari sekian banyak media komunikasi itu tidak dapat ditegaskan sebab masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan.

Kesimpulan

Penelitian mengenai strategi komunikasi dalam pelayanan bukti lulus uji elektronik di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima menunjukkan bahwa petugas mengenali khalayak melalui interaksi langsung yang ramah dan pendataan yang terstruktur. Penyusunan pesan dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan pemilik kendaraan dan menggunakan bahasa yang jelas untuk memudahkan penyampaian. Metode komunikasi yang digunakan meliputi komunikasi verbal dan nonverbal, sosialisasi, penggunaan aplikasi WhatsApp, serta pelayanan langsung di balai pengujian dan di jalan raya melalui operasi gabungan dengan instansi lain. Media yang digunakan mencakup sosialisasi langsung, media massa online dan cetak, serta kotak saran untuk mengukur kepuasan publik. Keseluruhan strategi komunikasi ini memastikan layanan bukti lulus uji elektronik berjalan efektif dan efisien

BIBLIOGRAFI

- Alfiyani, N. (2018). Media Sosial Sebagai Strategi Komunikasi Politik. *Potret Pemikiran*, 22(1). <https://doi.org/10.30984/pp.v22i1.762>
- Arakian, M. A., Karsiman, & Ichwan, S. (2019). Evaluasi Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Di Dinas Perhubungan Kota Sorong. *Gradual*, 40–51.
- Chandra, S., & Andrew, R. (2019). Peran Media Sosial Dalam Strategi Komunikasi Pemasaran Di Sebuah Perguruan Tinggi Swasta Di Jakarta Barat. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 521. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v2i2.2980>
- Hafid, H. (2017). Peran Dinas Perhubungan Dalam Pengujian Kendaraan Angkutan Barang Dan Masyarakat Di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara Harits Hafid Kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi merupakan salah satu komponen yang sangat penting bagi perkembangan ke. *Spektrum*, 14(2), 265–286.
- Haikal Ibnu Hakim, Ohorella, N., & Edy Prihantoro. (2022). Strategi Komunikasi Pemasaran Angkringan Khulo Melalui Media Sosial Instagram. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 111–122. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v1i2.802>
- Herna, H., Hiswanti, H., Hidayaturahmi, H., & Putri, A. A. (2019). Strategi Komunikasi Media Sosial untuk Mendorong Partisipasi Khalayak pada Situs Online kitabisa.com. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 17(2), 146–156. <https://doi.org/10.46937/17201926843>
- Marfu'ah, U. (2018). Strategi Komunikasi Dakwah Berbasis Multikultural. *Islamic Communication Journal*, 2(2), 147. <https://doi.org/10.21580/icj.2017.2.2.2166>
- Masrifah Cahyani, A. (2020). Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam Melayani dan Menggali Potensi Masyarakat Melalui Media Sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 1–16. <https://doi.org/10.15642/jik.2020.10.1.1-16>
- Meifilina, A. (2021). Media Sosial sebagai Strategi Komunikasi Politik Partai Golkar dalam Melakukan Pendidikan Politik. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 3(2), 101–110. <https://doi.org/10.33366/jkn.v3i2.80>
- Mulitawati, I. M., & Retnasary, M. (2020). Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Membangun Brand Image Melalui Sosial Media Instagram (Studi kasus deskriptif komunikasi pemasaran prodak polycrol forte melalui akun instagram @ahlinyaobatmaag). *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*, 4(1), 23. <https://doi.org/10.30829/komunikologi.v4i1.7616>
- Permassanty, T. D., & Muntiani, M. (2018). Strategi Komunikasi Komunitas Virtual dalam Mempromosikan Tangerang Melalui Media Sosial. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 21(2), 173–186. <https://doi.org/10.20422/jpk.v21i2.523>
- Putra, R. A., & Doddy Iskandar. (2023). Strategi Komunikasi Pemasaran PT. JX di Media Sosial. *Jurnal Riset Public Relations*, 141–148. <https://doi.org/10.29313/jrpr.v3i2.3128>
- Rahmadanurwati, D. (2021). Jurnal jips. *Jurnal JIPS*, 1(1), 28–34.
- Rahman, I. A., & Panuju, R. (2017). Strategi Komunikasi Pemasaran Produk Fair N Pink Melalui Media Sosial Instagram. *WACANA, Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 16(2), 214. <https://doi.org/10.32509/wacana.v16i2.26>
- Riyadi, S. (2022). Peran Dinas Perhubungan Provinsi Dki Jakarta Dalam Penertiban Angkutan Umum Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. *Jurnal Mustika Justice*, 2(1), 1–19.
- Solihin, O. (2021). Implementasi Big Data Di Sosial Media Untuk Komunikasi Krisis Pemerintah. *Jurnal Common*, 5(1), 56–66. <https://doi.org/10.34010/common.v5i1.5123>
- Sujanto, R. Y. (2018). Strategi Komunikasi Sosial Komunitas Pelapak Bukalapak.

Yayu Rahmawati Mayangsari, Firdaus

CHANNEL: Jurnal Komunikasi, 6(1), 106. <https://doi.org/10.12928/channel.v6i1.10216>
Suwarso, W. A. (2020). Strategi Komunikasi Pemasaran Sosial oleh Organisasi Non Profit. *Ekspresi Dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.33822/v3i1.1357>
Terhadap, T., Dan, T., Dinas, W., Kabupaten, P., Dalam, P., Uji, P., Jalan, L., Umum, A., Angkutan, D. A. N., Menurut, B., Sebagai, D., Satu, S., Untuk, P., Gelar, M., Hukum, S., Fakultas, P., Universitas, H., Maroso, S., Augustio, S., & Npm, M. (2022). *S k r i p s i*.

Copyright holder:

Yayu Rahmawati Mayangsari, Firdaus (2024)

First publication right:

Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan

This article is licensed under:

Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

