

LAMPIRAN

1. Transkrip hasil wawancara dengan informan

INFORMAN 1

Narasumber : Bapak Ali Mustofa
Jabatan : Kepala Sub Koordinator Angkutan
dan Jalan
Bidang Angkutan
Media Wawancara : Tatap Muka Secara Langsung
Waktu : Jumat, 5 Mei 2023
Tempat : Dinas Perhubungan Kota Surabaya
di Dukuh Manunggal

Daftar Pertanyaan:

1. Bagaimana cara Dinas Perhubungan Kota Surabaya melakukan penyebaran informasi ke masyarakat terkait adanya system pembayaran yang baru yaitu Qris?
2. Berapa lama Dinas Perhubungan menyelesaikan kegiatan penyebaran informasi terkait adanya system pembayaran yang baru yaitu Qris?
3. Apakah yang menjadi alasan bila harus diberlakukan system pembayaran yang baru melalui Qris?
4. Bagaimana perbandingan kurva diantara system pembayaran melalui sampah botol plastic dengan Qris?
5. Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan penyusunan atau pembuatan perencanaan terkait pelaksanaan sosialisasi sistem pembayaran terbaru?
6. Apa saja yang diperlukan anggota dalam proses perencanaan?
7. Bagaimana proses pembagian tugas setiap anggota yang terlibat dalam penyusunan atau proses perencanaan?
8. Bagaimana tahapan-tahapan yang dilaksanakan sebagai proses perencanaan sosialisasi?
9. Apakah ada strategi tersendiri dalam perencanaan sosialisasi ini?
10. Bagaimana penerapan komunikasi organisasi di internal Dinas Perhubungan Kota Surabaya selama proses perencanaan?
11. Bagaimana cara pengelolaan informasi organisasi yang disampaikan dan diterima oleh internal Dinas Perhubungan Kota Surabaya?
12. Apa saja yang menjadi hambatan dalam proses perencanaan?
13. Apakah bahasa atau komunikasi menjadi salah satu hambatan dalam proses perencanaan?

14. Bagaimana hasil dari proses perencanaan sosialisasi?

Hasil Dialog:

Pak Ali Mustofa

: Jadi terkait dengan hal tadi memang awalnya 2018 Surabaya Bus ini pembayarannya hanya botol. Tujuannya adalah untuk mengurangi sampah plastik dan saat itu juga Surabaya Bus masih plat merah. Sehingga tidak memungkinkan untuk digunakan sebagai komersial. Namun melihat masukan dari masyarakat dan bertambahnya armada. Kami melihat perlu menambah alternatif pembayaran yang lain selain dengan menggunakan botol plastik. Makanya tahun 2021, kita menyusun namanya peraturan walikota tentang pembentukan BLUD (Badan Layanan Umum Daerah untuk transportasi khususnya Surabaya Bus, dengan adanya perwali BLUD ini maka Surabaya Bus bisa menarik tarif karena busnya nanti berubah peruntukannya dari plat merah jadi kuning. Di dalam peraturan walikota tersebut kita mensyaratkan ada dua yaitu pembayaran botol plastik tetap ada kemudian menggunakan non tunai. Jadi awalnya kami memang tidak ada pembayaran tunai, untuk mengurangi terjadinya kebocoran pendapatan dan juga mendukung program dari pemerintah dan bank indonesia untuk mensukseskan pembayaran non tunai. Nah setelah kita membentuk peraturan walikota ini kita mulai mensosialisasikan ke masyarakat pada saat itu melalui media sosial, kerjasama dengan suara surabaya, media cetak maupun website kami di bangga surabaya. Memang awal awalnya masih banyak masyarakat belum mengetahui bahwa Surabaya Bus sudah bisa berbayar menggunakan kartu elektronik ataupun *Qris*. Namun dengan kita masifnya sosialisasi ini alhamdulillah sekarang yang dulu awalnya 100 persen botol sekarang sudah hampir 50 persen botol dan 50 persen non tunai.

Agus

: Dengan adanya penambahan pembayaran *E-payment* tentunya diperlukan sosialisasi, nah itu kira kira siapa yang mengawali atau mencetuskan “kita harus ada program sosialisasi nih ke masyarakat” nah tujuannya adanya sosialisasi apa pak?

- Pak Ali Mustofa : Sosialisasi adalah salah satu bentuk edukasi ke masyarakat bahwa ini loh program pemerintah yang dilaksanakan untuk pelayanan masyarakat salah satunya Surabaya Bus. Nah karena paling cepat sosialisasi menggunakan media sosial ya kita lakukan di media sosial baik itu lewat media sosial dishub maupun pemerintah kota Surabaya.
- Agus : Untuk program sosialisasi sendiri ini memang amanah dari atasan atau memang bidang angkutan sendiri untuk merencanakan?
- Pak Ali Mustofa : Di peraturan Walikota kita juga ada namanya sosialisasi untuk bagaimana kita memberikan sosialisasi terkait dengan apapun itu kebijakan masyarakat.
- Agus : Jadi terkait kayak ada pembaruan apapun itu harus disosialisasikan yang memang ada hubungannya sama masyarakat?
- Pak Ali Mustofa : Ya jadi apapun kebijakan pemkot kita wajib untuk memberikan sosialisasi ke masyarakat, seperti itu. Misalkan kemarin kita ada rencana peluncuran feeder riwa riwi nah kita memberikan edukasi kepada masyarakat “ini loh rutenya, cara naiknya seperti ini, pembayarannya seperti ini, jam operasional seperti ini” bahkan kita gratiskan dulu selama 10 hari agar masyarakat mengetahui oh ini loh enakya feeder. Jadi apapun programnya pemerintah kota supaya bisa mengenal atau lebih diketahui oleh masyarakat kita pasti lakukan sosialisasi apapun bentuk itu programnya.
- Agus : terkait fokus pada proses perencanaannya sendiri di dalam internal sendiri pada kegiatan sosialisasi khususnya ya pak, fokus di perencanaannya kira kira sebelum fix ditetapkanya sosialisasinya seperti ini seperti ini kira kira dari proses penyusunan atau membuat perencanaannya seperti apa?
- Pak Ali Mustofa : ya kita sudah punya konsepnya, jadi konsep bagaimana sih cara bersosialisasi kepada masyarakat terutama menggunakan angkutan umum itu seperti apa yang lebih mengenal. Kita punya yang namanya tim komunikasi yang akan merancang “oh ini kalau mau membuat rute titlenya seperti ini yang bagus, kalau mau yang buat seperti ini ini yang bagus”. Jadi kita sudah punya tim komunikasi atau

- media sosial yang meng create bagaimana program pemerintah ini bisa dibaca atau dipahami oleh masyarakat.
- Agus : untuk proses perencanaan sendiri apakah itu dilakukan dengan media rapat diskusi atau bagaimana sistemnya?
- Pak Ali Mustofa : Kita sudah punya PIC, jadi dari kami hanya memberikan guardians apa saja yang harus disampaikan ke masyarakat, tim sendiri yang akan creat bagaimana bentuk sosialisasinya setelah jadi mereka akan memberikan report kepada kami seperti ini sosialisasinya kalau sudah oke kita untuk bisa share kan ke masyarakat.
- Agus : Kira kira proses perencanaannya itu kayak gimana dari bidang ini bidang sudah ditugaskan sesuai jobdesk masing-masing, lalu nanti ada rapat besar habis itu setiap bidang menyampaikan sesuai jobdesk yang sudah ditugaskan atau bagaimana?
- Pak Ali Mustofa : Kalau di transportasikan hanya khususnya untuk perencanaan dan operasional di bidang angkutan sama di bidang PTU, sedangkan di bidang lalu lintas hanya menyediakan rambutnya saja, di bidang prasarana juga hanya penyediaan halte. Jadi kalau misalkan suatu program baru misalkan feeder atau rute baru Surabaya Bus kita sudah tetapkan nih, ini titik lokasinya bus start maka temen temen lalu lintas yang memotong rambutnya. Ini posisinya halte temen temen prasarana transportasi yang memasang halte. Nah bagaimana operasinya orang pasti akan tanya “pak titiknya dimana” dari kami sudah memberikan informasi ke bidang lalu lintas untuk dipasang, kami siarkan di tim media sosial “ini lo titik haltenya jadi masyarakat bisa naik turun di titik ini, kemudian ini jam operasinya”. Jadi dengan adanya gudiens dari kami tim media sosial sudah tau oo ini misalnya Surabaya Bus operasinya mulai jam 6 sampai jam 9 malam maka sudah membuat bagaimana cara yg bagus untuk di media sosial, seperti itu. “Oh pembayarannya non tunai”, mereka membuat sebuah video ilustrasi ini cara tapingnya nanti ada keluar tiket, tiketnya nanti bisa di scan atau pindah dari Surabaya Bus ke Feeder. Jadi kalau dari kami sudah memberikan guidance oh ini lho yang harus disampaikan masyarakat, karena masyarakat tidak akan mungkin jarang

- sekali yang akan membaca peraturan walikota, mereka akan lebih nyaman kalau melihat ilustrasi atau video atau penjelasan singkat bagaimana sih operasionalnya seperti itu.
- Agus : Ini berarti ada rapatnya ya pak kalau untuk proses perencanaan sosialisasi?
- Pak Ali Mustofa : Ya pasti ada rapatnya, cuman tidak sampai rapat seperti apa. Ya kita duduk bareng antara bidang angkutan, PTU dan tim media sosialnya. Ini harus dijelaskan ini ini, tim media sosial sudah tau oh ya gambarannya mereka bekerja kemudian mereka kembali lagi ke kami untuk menyampaikan pak ini draftnya seperti apa, kalau sudah oke kita publish di media sosialnya.
- Agus : Nah untuk rapat sebelum diadakan rapat dengan beberapa bidang, itu ada pengamatan terlebih dahulu di lapangan gak pak? Kalau semisal oh halte ini ternyata rame penumpangnya jadi kita sosialisasinya disini?
- Pak Ali Mustofa : Kita ada survey terlebih dahulu asal tujuan perjalanan. Jadi kita tau titik mana yang jadi dimana dari penumpang, dari situlah kita pasang pos di setiap halte. Kita sudah tahu titik titiknya, tinggal kalau sosialisasinya di halte, mungkin kalau sekarang kita sudah punya aplikasi gobis, ada medsos maka lebih bisa membaca oh caranya seperti ini. Di halte kita lakukan pada saat awal operasinya Surabaya Bus di 2018 memang, kita sosialisasinya sampai ke halte halte yang sudah ada. Tapi semakin kebelakang ini masyarakat sudah paham dengan adanya media sosial.
- Agus : Jadi sebelum adanya proses perencanaan pasti ada pengamatan terlebih dahulu ke lapangan ya pk?
- Pak Ali Mustofa : Ada kajian
- Agus : Kajian seperti apa bapak?
- Pak Ali Mustofa : Kajian asal tujuan perjalanan, jadi misalkan saya dari purabaya ke perak. Kami tau titik orang mau bertujuan kemana. Oh pasti banyak yang akan tujuannya salah satu mall di surabaya. Nah kita pasang haltenya disitu, oh ini tempatnya tidak ada yang akan turun disitu. Misalnya di daerah sekitar yang tidak ada perkantoran kita ngapain pasang halte disitu. Nah studi itu yang kita pakai pedoman

bahwa oh penempatan halte nanti disini. Sudah ada studinya seperti itu.

Agus : Nah itu kalau saya boleh tau untuk yang bertugas pengamatan atau mengkaji dilapangan dari bidang angkutan atau dari mana pak?

Pak Ali Mustofa : Kita ada kerjasama dengan akademisi dari unair, its itu membuat kajian di kami titik titik halte dan bagaimana mereka cara menyampaikan sosialisasi ke masyarakat kita sudah kerjasama bidang akademisi itu.

Agus : Nah untuk seingat bapak waktu rapat kira kira yang terlibat ada yang dari pemkot juga atau kepala dinas atau bagaimana pak?

Pak Ali Mustofa : Kami ini dinas perhubungan merupakan bagian dari pemerintah kota surabaya, jadi biasanya kalau kami kalau kita punya suatu group itu ya tinggal kami komunikasinya di share di grup nanti rapat jam sekian di ruang ini pembahasannya seperti ini dan masing masing bidang sudah membuat usulan terkait pelaksanaan suatu pekerjaan. Misalkan program surabaya bus ini progresnya seperti apa misalkan bidang angkutan menentukan titik lokasi haltenya, nanti bidang lalu lintas apakah progres pemasangan haltenya atau besoknya sudah selesai apa belum, bidang PTU bagaimana untuk karyawannya. Nah ini tinggal secara rapatnya kita tdk kita tdk harus formal. Undangannya lewat group kemudian kita ketemu dengan waktu yang ditentukan. Kita sudah menyiapkan bahannya bagaimana dan apa yang harus dibahas. sudah selesai, kita result rapat kita tindak lanjuti dengan target 1/2 hari. Udah

Agus : Jadi istilahnya proses perencanaan dilakukan rapat kecil terlebih dahulu bidang angkutan dan beberapa bidang yang terkait setelah itu jika sudah fix bakalan dirapatkan secara besar?

Pak Ali Mustofa : Heem betul

Agus : Nah untuk rapat skala kecil kira kira menurut bapak komunikasinya seperti apa yang diterapkan? Semisal atasan ke anggota bahasanya formal dll?

Pak Ali Mustofa : Kalau kami kalau kerjanya ini antara atasan sama bawahan tidak ada barrier atau tidak ada ini biasanya kita diskusi. Jadi

Kami juga memberi arahan ke mereka, sebatas kami pengetahuan atau pengalaman, mereka juga memberikan ide ide yang mangkanya kita bisa komunikasi kombinasi mana yang baik dari suatu keputusan. Bahasanya sih kadang bahasa jawa ya bahasa indonesia yang penting kita sudah tercapai tujuannya.

Agus : Untuk proses perencanaan sendiri ini biasanya informasi yang disampaikan oleh pimpinan secara langsung atau ada melalui papan pengumuman?

Pak Ali Mustofa : Ya info seperti itu biasanya lewat group dulu apa aja tugas tugasnya, kemudian kita diskusi kecil dengan beberapa tim yg memang terlibat kemudian kita report kemudian akan di cek sama pimpinan apakah sudah sesuai, sudah selesai. Di Kami tidak perlu formal ada surat seperti apa ndak.

Agus : Mulai tahun berapa untuk proses perencanaan sosialisasi e-payment?

Pak Ali Mustofa : Kita mulai tahun 2021 setelah pembentukan peraturan walikota sudah menyusun, begitu peraturan walikota sudah disetujui kita sudah langsung menyusun bagaimana draft untuk sosialisasi kepada masyarakat.

Agus : Untuk bulannya kalau boleh tau?

Pak Ali Mustofa : Sekitar bulan Agustus 2021

Agus : Untuk perencanaan sendiri sampai skrng masih lanjut atau sudah selesai di tahun berapa pak?

Pak Ali Mustofa : Kalau kita secara continue kita mengingatkan kepada masyarakat mungkin ada yg belum pernah naik surabaya bus kita secara continue mengingatkan di media sosial kita “ini loh pembayarannya yg betul, ini loh cara naik yg betul” jadi meskipun tdk ada program yang baru kami tetap secara continue memberikan edukasi kepada masyarakat terkait pembayaran non tunai di transportasi.

Agus : Secara tidak langsung tergolong ke pelaksanaan ya pak, kalau untuk proses perencanaannya?

Pak Ali Mustofa : Kalau perencanaannya sendiri dari tim komunikasi atau media sosial dishub maka sudah tau apa yang dilakukan. Misalkan oh ya ini mungkin ada yang belum tau naiknya atau seperti apa, mereka yang buat visual desainnya atau membuat komunikasinya mereka sudah tahu

- Agus : Strategi apa yang sudah dibuat saat perencanaan terkait sosialisasi ini?
- Pak Ali Mustofa : Kalau kami segagahnya bagaimana informasi atau peraturan atau kebijakan yg diambil oleh Pemkot Sby bisa langsung dipahami. Artinya jangan ngasih narasi yg agak rumit atau sulit dimengerti bahasa-bahasanya. Mungkin sosialisasi kepada anak muda bahasanya seperti ini, kemudian untuk masyarakat kerja seperti ini. Jadi kita memberikan strategi untuk Surabaya bus ini miss nah berarti bahasanya ada yang khusus campuran antara anak muda dan pekerja seperti ini.
- Agus : Nah kalau boleh tau dari pihak internal dari bidang angkutan ada deadline, misalnya rapat tanggal ini dan lainnya?
- Pak Ali Mustofa : Setiap rapat atau tugas pasti ada deadlinenya. Tergantung kompleksitas dari tugas tsb. Kalau sangat sederhana kita selesaikan disaat itu juga. Tapi kalau butuh koordinasi dengan pihak lain diluar Pemkot Sby mungkin perlu waktu.
- Agus : Untuk deadline secara tertulis?
- Pak Ali Mustofa : Tertulis, di resume rapat kita tertulis
- Agus : Nah untuk proses perencanaan secara tertulis atau bagaimana?
- Pak Ali Mustofa : Tertulis
- Agus : Seingat bapak kira kira boleh ga pak dipaparkan secara detail untuk deadline pada proses perencanaan?
- Pak Ali Mustofa : Kalau pengamatan di satu rute kalau hanya survey memvalidasi dari kajian itu kita butuh hanya dua hari. Artinya kita cek keadaan pagi dan sore secara domain penumpang. Kedua untuk paralel dengan tim media sosial kita buat guidance untuk tim tim media sosial untuk membuat misalkan pembayarannya harganya 5000 terus pake kartu elektronik atau Qris. Kemudian untuk disabilitas atau dibawah umur lima tahun gratis nah ini kita langsung buat guidance paralel dengan survey tadi. Setelah kita tau titik haltenya kemudian kita tahu guidensnya maka kita langsung rapat di hari ketiga. Hari ketiga kita buat job desk nya, kita buat titik lokasinya, maka akan dieksekusi oleh tim media sosial itu biasanya maksimal dua hari. Untuk

pemasangan rambu maksimal dua hari. Untuk halte itu pasti butuh waktunya menunggu tender. Nah setelah dua hari, hari kelima maka hari ke enam sudah tayang di media sosial kemudian kita juga memberikan brosur atau pamflet kepada masyarakat yg menggunakan surabaya bus. Sudah untuk kemaren di feeder kita lakukan sosialisasi sepuluh hari gratis dulu setelah itu kita lakukan pembayaran. Jadi kalau seperti itu cepet mas kita maksimal 3-4 hari untuk suatu item sudah harus selesai.

Agus : Terkait rapat pembahasan sosialisasi rapatnya kalau boleh tau berapa kali pak?

Pak Ali Mustofa : Tadi satu kali rapat internal di kami untuk guidiensnya sosialisasi sama penentuan titik, mereka sudah selesai maka report ke kami. Kami mengundang hari ketiganya untuk seluruh bidang. Kemudian sudah kami bagikan jobdesknya kita deadlinenya. Hari kelima maka report, sudah. Jadi rapatnya internal sekali besarnya sekali langsung masing masing dikasih report.

Agus : Jadi satu hari aja ya pak untuk rapat internal sendiri?

Pak Ali Mustofa : Ya kalau rapat internal kalau sudah clear apa yang dibahas 2-3 jam sudah selesai. Karena kita dituntut untuk memberikan pelayanan ke masyarakat cepet gitu.

Agus : Ada tim komunikasi itu dari bidang bidang angkutan atau seperti apa?

Pak Ali Mustofa : Ya kita punya tim media sosial sendiri di dishub ini.

Agus : Nah untuk disaat rapat apakah anggota dituntut untuk interaktif?

Pak Ali Mustofa : Di kami kita pasti komunikasi dua arah, jadi tidak dari pimpinan ke bawahan saja tapi kita juga dari bawahan ke atas. Jadi kita buat guidiens buat arahan, tapi kita juga mendengar mungkin ada yang kurang pas atau ada yang lebih baik ya kami pasti akan terima asalkan memang sesuai aturan yang ada. Pegawainya kita tuntutan aktif karena kalau gak kita ada namanya evaluasi kinerja ya kita akan evaluasi kinerjanya.

Agus : Selama merencanakan atau membuat perencanaan program sosialisasi kesulitannya apa pak?

Pak Ali Mustofa : Kalau selama ini kami alhamdulillah belum pernah menemukan kesulitan karena dari aturan itu sudah jelas apa saja yg harus dilaksanakan dari suatu pemerintah atau bagian kemudian kita sudah sampaikan ke bidang media sosial bagaimana guidiensnya, maka sudah membuat ya sama dengan saat ini alhamdulillah kita tdk punya kendala.

Agus : Terkait SDM dan fasilitas perlengkapan?

Pak Ali Mustofa : Alhamdulillah SDM tercukupi banyak kita kemudian alat pengambilan baik sudah punya drone, camera kemudian untuk yang peralatan pengambilan video kita sudah lengkap.

Agus : Untuk kegiatan rapat entah kecil ataupun besar yang dilakukan oleh dishub tidak hanya fokus di satu topik saja?

Pak Ali Mustofa : Kalau kita rapat pertama kita selesaikan dulu apa yang menjadi pokoknya kita dulu, setelah selesai baru kita diskusi terkait apalagi isu yang ada dishub, seperti itu. Jadi biasanya kita selesaikan dulu apa yang menjadi fokus, setelah itu kita baru bahas mungkin apa yg menjadi isu isu yang ada di masyarakat yg terkait dishub, sehingga kita bisa analisa lebih lanjut lagi, kalau memang itu bisa ditangani atau dibutuhkan rapat kita bisa segera lakukan rapat lagi.

Agus : Waktu perencanaan kira kira target yang akan dilakukan sosialisasi dimana saja?

Pak Ali Mustofa : Target kita lihat seperti waktu trans semanggi surabaya beroperasi tahun 2022 kita sosialisasinya di ujung keberangkatan misalkan dulu di tempat its di halte its sama ujungnya spbu lidah wetan. Kemudian kita cek lagi mana mana halte yg rame seperti unesa, kemudian di mayjen sungkono, di balai kota nah itu berapa titik kita prediksi kita taruh orang untuk memberikan sosialisasi berupa untuk brosur atau pamflet.

Agus ; Jadi sasaran untuk tempat sosialisasi di halte saja atau ada tempat lain?

Pak Ali Mustofa : Di halte saja

Agus : Noah kemarin saya juga sempat wawancara dengan beberapa staff bahwasanya ada undangan dari piyak kecamatan untuk dilakukan sosialisasi, itu apakah benar?

Pak Ali Mustofa : Jadi gini, kita sudah memberikan info kepada di media sosial tapi tidak semua orang mungkin mengikuti medsos,

sehingga masih ada khususnya beberapa orang yang belum menggunakan medsos bertanya. Di pemerintah kota mereka memfasilitasi kalau bertanya yang paling dekat dulu misalnya di kelurahan, di kecamatan. Nah kalau memang itu banyak yg masih belum memahami maka kami akan melakukan menerjunkan tim untuk melakukan sosialisasi kepada warga misalkan di kelurahan Aini ada pertanyaan terkait surabaya bus seperti ini seperti ini, oke nanti kita jadwalkan kapan ada open table terkait sosialisasi surabaya bus.

Agus : Jadi memang yang tempat sosialisasi di kecamatan ini dapat undangan dari kecamatan atau memang sudah rencana dari pihak dishub untuk melakukan sosialisasi di kecamatan?

Pak Ali Mustofa : Ya kita melihat dulu kebutuhannya, jadi kalau memang itu ada kecamatan yg mengirim undangan terkait sosialisasi maka kita akan segera lakukan sosialisasi sesuai dengan permintaan dari kelurahan. Tapi kalau memang itu belum ada kami punya jadwal juga untuk open table di beberapa kecamatan mungkin domainnya masih kurang misalkan oh di wilayahnya ini padahal kita ada rute surabaya bus disini tapi kenapa kok sepi, nah baru kita cek sosialisasi di kelurahan kenapa sih kok sepi apakah mereka belum tereduksi atau seperti apa.

Agus : Jadi untuk tempat sosialisasi selain di media sosial juga ada di halte dan juga di kecamatan ya pak?

Pak Ali Mustofa : Ya betul

Agus : Kalau di media sosial ny di media apa saja?

Pak Ali Mustofa : Kalau di pemerintah kota ada banggasurabaya, terus kalau di Dishub Surabaya ada surabaya bus, untuk yang feeder riwa riwi.

Agus : Itu instagram atau apa pak?

Pak Ali Mustofa : Instagram

Agus : Twitter dan youtube?

Pak Ali Mustofa : Ada semua

Agus : Youtube itu dari dishub atau akun instagram surabaya bus?

Pak Ali Mustofa : Ada tim yang di dinas jug ada yang khusus di surabaya bus. Tapi mereka saling melengkapi. Jadi mungkin di tim dishub itu tdk hanya menampilkan surabaya bus mungkin

ditempatnya penertiban kemudian traffic dan kepadatan. Tapi di tim surabaya bus ada sendiri khusus posting surabaya bus.

Agus : Apakah ada kerjasama dengan pihak luar terkait sosialisasi E-Payment?

Pak Ali Mustofa : Kalau e payment kita kerjasama dengan himbara, jadi kita semua kartu elektronik bisa dipakai untuk pembayaran.

Agus : Himbara maksudnya gimana pak?

Pak Ali Mustofa : Himpunan bank indonesia. Jadi ada BNI, BRI, MANDIRI, BANK JATIM, jadi lima bajk sudah support ke kami.

Agus : Kelebihan kerjasama dengan beberapa bank yang didapatkan oleh dishub?

Pak Ali Mustofa : Tidak ada, kita hanya mendapatkan fasilitas, mereka fasilitasi masyarakat yang menggunakan kartu elektronik di semua bank bisa naik surabaya bus. Jadi rewardnya itu kami tidak ada tapi fungsinya bagaimana mereka himbara itu bisa support dishub untuk memfasilitasi pembayaran sehingga masyarakat mau pake bank apapun mau pake kartu apapun bisa pakai surabaya bus.

Agus : Menurut bapak terkait pelaksanaan sosialisasi apakah sudah sesuai dengan rencana yang sudah dibuat di awal?

Pak Ali Mustofa : Sejauh ini semuanya sudah sesuai apa yang kita mau i dan sesuai apa yang direncanakan.

Agus : Apakah ada perubahan mendadak terkait kegiatan sosialisasi?

Pak Ali Mustofa : Gak sih kalau misal ada perubahan pasti kita sudah ada peraturan. Dulu apakah peraturan walikota diubah dulu baru kita ada perubahan seperti itu jadi kita tidak pernah sosialisasi mendadak.

Agus : Jadi semua sudah sesuai dengan perencanaan ya pak?

Pak Ali Mustofa : Betul

Agus : Nah kira kira di dishub sendiri ada tim evaluasi ga pak?

Pak Ali Mustofa : Ada, di tim kami ada tim evaluasi. Misalkan begitu terutama evaluasi mungkin ada akun akun instagram itu yg salah memberikan edukasi. Misalkan ada kemaren ada akun instagram dia salah memberikan edukasi naik feeder, dimana pintunya feeder ini otomatis dan hanya bisa dibuka oleh driver. Tapi ada salah satu akun instagram yang memberikan

edukasi mereka membuka sendiri dari luar pintunya. Nah dari sini kami cek akun instagramnya kemudian kami komunikasikan instagramnya tsb untuk sebaiknya diubah atau disesuaikan dengan yg seharusnya.

Agus : Tim evaluasi ini dari bidang angkutan atau darimana?
Pak Ali Mustofa : Dari semua bidang, jadi ada bidang khusus di kesekretariatan akan melihat bagaimana evaluasi tim komunikasinya dishub.

Agus : Jadi dari tim bidang angkutan jadi ada tim evaluasinya?
Pak Ali Mustofa : Mereka yang akan di sekretariat, kami Hanya memberikan audiensnya saja, mereka yg akan mengimplementasikan bagaimana sih sosialisasi dan kalau ada evaluasi misalkan “pak saya menemukan instagram ini pak ini betul gak sih pak cara membuka pintu feeder kok dari luar, oh kami tidak bisa seharusnya seperti ini” nah mereka akhirnya yang membuat ilustrasi maupun dm akun tersebut “ini pak salah pak cara edukasinya”

Agus : Terkait kegiatan sosialisasi perubahan pembayaran, harapan atau visi misi yang belum terlaksana?

Pak Ali Mustofa : Kalau harapannya sih kami, kami berharap masyarakat lebih banyak menggunakan transportasi umum, kami berharap juga kita sudah fasilitasi semua jenis pembayaran baik kartu elektronik ataupun qris, sehingga tidak ada lagi masyarakat yang kesulitan untuk menggunakan transportasi umum. Gitu aja sih. Semoga kita perbandingan antra botol sama non tunainya lebih banyak di non tunainya.

INFORMAN 2

Narasumber : Bapak Fendy
Jabatan : Staff Bidang Angkutan
Media Wawancara : Tatap Muka Secara Langsung
Waktu : 05 April 2023
Tempat : Dinas Perhubungan Kota Surabaya di Dukuh Manunggal

Daftar Pertanyaan:

1. Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan penyusunan atau pembuatan perencanaan terkait pelaksanaan sosialisasi sistem pembayaran terbaru?
2. Apa saja yang diperlukan anggota dalam proses perencanaan?

3. Bagaimana proses pembagian tugas setiap anggota yang terlibat dalam penyusunan atau proses perencanaan?
4. Bagaimana tahapan-tahapan yang dilaksanakan sebagai proses perencanaan sosialisasi?
5. Apakah ada strategi tersendiri dalam perencanaan sosialisasi ini?
6. Bagaimana penerapan komunikasi organisasi di internal Dinas Perhubungan Kota Surabaya selama proses perencanaan?
7. Bagaimana cara pengelolaan informasi organisasi yang disampaikan dan diterima oleh internal Dinas Perhubungan Kota Surabaya?
8. Apa saja yang menjadi hambatan dalam proses perencanaan?
9. Apakah bahasa atau komunikasi menjadi salah satu hambatan dalam proses perencanaan?
10. Bagaimana hasil dari proses perencanaan sosialisasi?

Hasil Dialog:

- Agus : Kenapa sih pak harus dibuat adanya sosialisasi ke masyarakat, tujuannya untuk apa?
- Pak Fendy : Jadi ini sebagai informasi ya, kalau ini konteksnya pembayaran ya. Jadi sebenarnya dari dinas perhubungan sendiri kalau ada perubahan atau ada hal yang baru yang perlu disampaikan ke masyarakat kita lakukan sosialisasi. Misalnya ada rute baru kita lakukan sosialisasi. Sosialisasinya juga macam macam, bisa melalui media online atau kita di halte-halte, di terminal dan kita bisa langsung ngomong “pak ini ada info terbaru gini gini”. Untuk yang in ikan konteksnya pembayaran, jadi saya akan mengerucut ke pembayaran aja. Kalau Surabaya bus sendiri kan awalnya kan pembayarannya melalui penukaran botol, boleh membawa botol ke dalam busnya awalnya. Lalu kemudian berkembang ada tempat penukaran botol ya. Jadi orang gak perlu kalau yang misalnya orang banyak kan ga mungkin dia bawa banyak botol sampah. Jadi untuk lebih mudah kita sampaikan “pak kalau samean bisa ada tempat penukaran botol di titik ini titik ini”. Nah itu sebagai informasi kepada ke masyarakat untuk mempermudah mereka membawa, jadi mereka bisa nukerin botolnya gak

langsung di kendaraan tapi di tempat tempat penukaran botol. Selanjutnya ada sistem pembayaran dengan kartu elektronik misalnya flash, breeze dll. Jadi mungkin masyarakat yang lebih prefer membayar karena mungkin kesulitan, kadang-kadang ada masyarakat “pak masak bayar cuman pake ini, pake botol kosong saya susah cari botol kosong, masak kalau naik harus cari botol kosong dulu”. Nah itu kami beri kemudahan dengan kartu elektronik. Nah gimana cara pembayarannya, bagaimana cara ngisinya kan gak semua orang itu paham, apalagi orang tua kan pasti ga paham. Nah kami melakukan sosialisasi tujuan tersebut. Jadi ada misalnya ada ibu-ibu “pak sekarang pakai kartu apa pak, kok pake kartu katanya,” “oh ya buk, ini pake etoll misalnya kayak gitu, “beli dimana pak?” “di indomaret” . kalau orang-orang tua, sepuh gtu kan pahamnya kayak gitu “di indomaret buk nanti ngisi di indomaret bisa naik”. “oh nggih pak”. Jadi dengan adanya informasi seperti itu bukan hanya melalui online tapi juga secara langsung yang kita ngomong ke masyarakat tujuannya agar masyarakat juga mengetahui informasi terbaru terkait pembayaran.

Agus : Untuk dicetuskan kegiatan sosialisasi ini memang inisiatif dari pihak Dishub atau dari pemerintah kota?

Pak Fendy : Biasanya itu dari dinas perhubungan, jadi misalnya ada program baru perlu disampaikan ke masyarakat, kita lakukan sosialisasi. Misalnya program baru wira wiri angkutan baru dan orang orang kebiasaannya bus, wira wiri berupa kendaraan kecil sebut saja kayak angkut ya, nah kayak “ini rutenya lewat mana lewat mana”. Nah itu kan perlu edukasi ke masyarakat, jadi kita misalnya di terminal “bu rutenya lewat sini lewat sini”. Jadi memang kegiatannya dinas perhubungan yang kita perlukan edukasi ke masyarakat kita lakukan sosialisasi.

Agus : Terkait tadi bapak sempat menyampaikan bahwasannya ada kayak keluhan kok gak ada metode pembayaran yang lain, itu dari siapa? Dari masyarakatnya?

Pak Fendy : Biasanya dari masyarakatnya melalui kolom komentar, ada juga kirim email ke dinas perhubungan. Macam macam itu mas ya

- Agus : Dari dinas perhubungan sendiri ada tim evaluasi sendiri atau dari bidang angkutan secara keseluruhan pak untuk tim evaluasinya?
- Pak Fendy : Tentu kalau terkait pembayaran Surabaya bus itu awalnya mungkin memang dari bidang angkutan, tapi nanti pada saat pembahasan tentu kita akan bersama sama menyelesaikannya, mungkin ada ide ide apa itu bahas Bersama di rapat satu dinas, ada perwakilan dari tiap bidangnya.
- Agus : Oh jadi keseluruhan dari dinas perhubungan diwakilkan satu sampai dua orang dari tiap” bidang?
- Pak Fendy : Iya betul
- Agus : Jadi gak ada tim evaluasi khusus ya pak?
- Pak Fendy : Jadi kalau tim khusus untuk masalah metode-metode ini tidak ada.
- Agus : Untuk kegiatan sosialisasi sendiri kan dari proses perencanaannya seperti apa, kira kira Langkah-langkah yang dilakukan bidang angkutan terkait proses perencanaan seperti apa pak?
- Pak Fendy : Tentu kita dari awal kita memang kalau dari konteks pembayarannya itu ini yang setahu saya ya, “kenapa kita ga bisa narik uang?” karena pada awal awal berjalannya Surabaya bus ini masih plat merah, masih milik pemerintah kota. Dimana plat merah itu gak boleh narik uang. perlu berjalannya birokrasi, nah setelah Surabaya bus jadi plat kuning itu sudah jadi angkutan umum, bisa untuk menarik biaya. Nah jadi sudah dari awal itu sudah kepengen memakai kartu elektronik, cuman memang kenapa dari awal pake botol dulu, sebenarnya kan itu ibaratnya kayak gratis gitu ya, cuman kita memberikan edukasi untuk ke masyarakat untuk kayak go green gitu lo, jadi tidak semerta merta gratis gitu. Nah setelah bisa pindah plat kuning kita bisa Tarik uang, dan kita tidak menerima tunai karena biar lebih mudah saja. Jadi penumpang naik tinggal pay pin atau scan Qris, itu bisa langsung selesai. Jadi modelnya kan kayak seperti toll ya mas, dulu kan tunai. Kalau tuna ikan kendalanya nanti ada kembalian, jadi dari helpernya kan harus nyimpen kembalian, sedangkan penumpangnya sendiri banyak bisa

- puluhan, nah kalau satu satu orang dikasih kembalian kan kelamaan. Sedangkan kalau pake e-toll, kartu elektronik kan lebih cepat. Nah evaluasi” seperti itu yang terus kita lakukan.
- Agus : Untuk proses perencanaan tadi bapak menyampaikan bahwasannya pembayarannya ditetapkan melalui dengan Qris, E-toll, M-banking dan lain sebagainya, itu kan pasti ada istilahnya kayak rapat ataupun diskusi dari pihak dishub, nah itu kira kira langkah-langkahnya seperti apa pak dalam proses rapat tersebut ?
- Pak Fendy : Jadi yang pasti Ketika kita sudah bisa bergerak untuk kesana ya, dalam artian sudah bisa menarik, kita pasti punya planning planning seperti oh kita harus melakukan Kerjasama dengan bank bank terkait untuk kartu elektronik, lalu untuk system qris seperti apa. Tentu kita harus memanggil tim tim yang memang memahami untuk hal hal tersebut. Misalnya tim IT kita pasti bawa juga, seperti apa prosedurnya, jadi kita bahas masing masing. kalau mau Kerjasama dengan bank itu seperti apa, terus untuk sistem IT di lapangan seperti apa. Nah itu nanti kita rapatkan lalu kita planning kan apa saja yang perlu dilakukan baru kita eksekusi. Seperti itu.
- Agus : Jadi Tim IT ini dari Dinas Perhubungan juga ya?
- Pak Fendy : Jadi sebenarnya ga ada bidang IT, Jadi sepertinya tiap bidang itu ada tim IT masing-masing. Kalau ini IT khususnya pada bidang angkutan dan PTU. Utamanya di bidang PTU, Karena mereka yang nanti yang menjalankan jatuhkan kan ke operasional untuk penarikan biaya.
- Agus : Jadi sebelum kerja sama dengan beberapa pihak terkait pembayaran, itu otomatis kan ada perencanaan dan penyusunan terlebih dahulu, nah itu ada berapa kali dilakukan rapat dengan internal.
- Pak Fendy : Kalau rapat itu biasanya gak nentu, yang pasti yang pertama rapat planning dulu, jadi planning lalu progress, lalu evaluasi. Bisa 4-5 kali rapat.
- Agus : Untuk planning sendiri itu meliputi apa saja?
- Pak Fendy : Seperti awal yang saya sebut, jadi misalnya apa aja yang dibutuhin untuk bisa pembayaran ini berjalan. Misalnya butuh ini oh butuh instal aplikasi ini, butuh menyiapkan

hardware bla bla seperti itu. Nah untuk Progressnya itu maksudnya sudah sampai mana pengerjaannya, jadi tetap kita kawal supaya ndak terlalu lama jadi ada progress . Progress progres setelah itu dievaluasi apa ada kendala pada saat misalnya waktu ada typing ternyata tidak keluar struk, waktu di typing gak nyedot biayanya, saldonya seperti itu. Ya mungkin 4-5 kali.

Agus : Kemarin waktu sempet wawancara dengan bidang PTU disampaikan tahun 2018 dimulai perencanaan?

Pak Fendy : Karena tahun 2018 memang sebenarnya kalau tahunnya kurang hafal ya mas, kalau mungkin disebut tahun 2018, 2018 karena awal peluncuran Surabaya bus artinya dari awal sudah kami siapkan. Sudah disiapkan untuk ke arah sana, missal saja sesuai yang saya sebutkan tadi, karena 2018 masih Plat Merah jadi masih berupa planning saja sambal berjalan ke plat kuning.

Agus : Jadi istilahnya planning terkait kayak pembayaran ini sebenarnya sudah ada awal tahun 2018 sejak hadirnya Surabaya bus, namun masih transparan gitu ya pak. Nah kira kira kayak diseriusin program yang sudah di planning mengenai E-Payment ini tahun berapa pak ?

Pak Fendy : Wah saya agak lupa mas, dari PTU ada jawaban gak ya?

Agus : Nah kemarin saya wawancara dengan pak mustar, dan pak mustar masuknya dinas tahun 2019.

Pak Fendy : Mungkin nanti dibantu baca-baca lagi ya mas

Agus : Untuk evaluasi sendiri tahapan seperti apa pak dari pihak Dishub?

Pak Fendy : Evaluasi biasanya kita sudah misalnya sudah ready barangnya sudah bisa dilakukan. Seperti kemarin di Feeder karena masih baru. Jadi di Feeder system pembayarannya kurang lebih sama dengan Surabaya bus pakai kartu elektronik atau Qris. Nah kita coba aja kalau pada saat penumpang ini bayar saldonya bisa apa gak, lalu helpernya apakah sudah bisa untuk kan ada perubahan kalau konteksnya Surabaya bus dia kan awalnya ini awalnya botol jadi bayar, bisa ndak helpernya ini memastikan membantu penumpang bisa apa ndak, jadi kita evaluasi seperti itu kalau semisal ada kesulitan kita cari solusi sesuai masalah yang

ada. Misalnya helpernya belum bisa ya kita kasih edukasi caranya gini caranya gini biar mereka bisa. Misalnya kalau handheld kan kalau sampean ke Surabaya bus kan helpernya selalu bawa handheld, kalau semisal handheld bermasalah kita nanti bantu ke Tim ITnya.

Agus : Jadi sebelum adanya kayak ada rapat evaluasi dengan tim, itu ada percobaan ke lapangan dulu ya?

Pak Fendy : Jadi kita sebetulnya sosialisasi ke masyarakat itu juga sekaligus untuk tes juga, tes terkait pembayaran. Kira kira dalam pembayaran kan dicoba nih oh bisa atau gak bisa berarti ada apa nih, kita coba panggil Tim IT apa yang kurang seperti itu.

Agus : Tadi kan sudah ada rapat 3-4 kali, nah itu hasil tetapnya untuk proses perencanaannya?

Pak Fendy : Memang dalam setiap langkahnya itu selalu berdampingan dengan PTU, Karena meskipun berbeda beda tapi kita tetap satu tujuan untuk transportasi di kota Surabaya. Dalam proses perencanaan sendiri kita mengajak bidang PTU biasanya. Misalnya untuk rute, nanti rutenya lewat sini ya, jadi mereka sudah ada bayangan gitu kalau rutenya lewat sini, atau titik haltenya dimana saja. Sistem pembayaran juga gitu, kurang lebih mereka yang paham nantinya. Karena ada tim IT nya disana, terus mereka yang menerima pembayarannya juga. Seperti itu. Lalu seperti apa hasil perencanaannya ya, kalau misalnya nih perencanaan kita kepingin kartu elektronik tadi ya, kalau pada akhirnya kartu elektroniknya sudah oke tidak ada trobel berarti sudah oke kemudian kami serahkan ini sudah oke nih. Kasarannya gitu.

Agus : Nah terkait perencanaan sendiri apakah sebelum adanya rapat proses perencanaan ini ada survey terlebih dahulu, kayak pengamatan ke lapangan mengenai akan dilaksanakannya sosialisasi ini ditetapkan di lokasi mana saja?

Pak Fendy : Kalau misalnya terkait pembayaran konteksnya seperti itu, jadi biasanya orang orang kan paling banyak dari terminal. Nah kita juga ada data tentang jumlah penumpang yang paling banyak datang dari halte mana, dari dan ke halte mana. Kita lihat dari data tersebut, misalnya oh paling banyak dari

terminal joyoboyo nah kita siapkan orang orang di terminal joyoboyo.atau bukan di terminal, di halte mana sih yang kira kira banyak orangnya, misalnya di halte embong malang dekatnya hotel bumi, oh kia taruh juga orang orang (petugas) disana. Jadi kita lihatnya dari titik titik lokasi pemberhentian yang banyak penumpang disana. Jadi kita bisa lakukan sosialisasi lebih efektif selain dari media sosial.

Agus : Jadi bisa saya pahami disini untuk proses perencanaan, Langkah langkahnya mungkin pengamatan atau survey terlebih dahulu di lapangan, habis itu dilakukan rapat 4-5 kali sesuai yang disampaikan bapak, setelah adanya rapat itu tahap selanjutnya apa pak? Langsung hasil akhir akan diberikan ke pihak PTU atau seperti apa pak?

Pak Fendy : Jadi sambil jalan gitu biasanya mas, misalnya rapat nih setelah rapat eksekusi misalnya apa yang diperlukan “oh ini butuh kartu elektronik” sambil jalan kartu elektronik sudah siap apa gak, jadi sambil jalan gitu aja sih. Jadi gak ada kayak serah terima serah terima gitu mungkin ga ada juga.

Agus : Nah untuk proses perencanaan sendiri itu ada di media sosial ya pak ?

Pak Fendy : Biasanya kebanyakan di Instagram

Agus : Nah itu kira kira ada strategi tersendiri ga sih pak untuk upload di media sosial?

Pak Fendy : Biasanya kalau desain itu dari dinas perhubungan sendiri ada Namanya E-Dishub, kalau penentuan desain atau arti desain saya kurang paham. Tapi yang saya lihat teman teman dari E-Dishub itu berusaha se informatif mungkin, jadi dari desainnya itu bagus, menarik untuk dibaca. Jadi ada yang dari feed ignya atau dari reels dan bisa dari story. Yang paling gampang dilihat oleh masyarakat itu ya highlight, itu dari story story yang sudah ada di highlight. Jadi misalnya kita habis share nih terkait tata cara pembayaran, itu langsung ada di highlingnya tata cara pembayaran. Terus misalnya rute Surabaya bus dimana saja dan selain di ig ya, ada juga di Gobis. Jadi kalau di Gobi situ kalau ada informasi terbaru pasti ada kayak pengumuman di awal. Misalnya di jalan tunjungan ada acara cfd, pasti ada kayak perubahan rute ya mas ya, nah itu di info dari gobis atau dari Ig.

- Agus : Nah untuk media sosial ini pure dari perencanaan bidang angkutan juga atau gimana pak? Itu sesuai rencana awal bidang angkutan atau bagaimana untuk media sosialnya pak?
- Pak Fendy : Biasanya untuk apa yang di share di media sosial itu pasti sudah ada komunikasi dengan bidang angkutan. Jadi misalnya terkait pembayaran nih, bisa pembayaran melalui apa saja. Misalnya BRI, FLAZZ, E-money. Nah seperti itu dari E-Dishub tanya dulu ke angkutan. memastikan Apa saja nih yang bisa kami kontenin, jadi bidang angkutan kasih tau oh ini jadi gini-gini, yang gratis itu seperti lansia. Jadi hal hal yang perlu di informasikan itu kita pastikan dulu ke tim E-Dishub nanti biar bisa mereka bikin konten. Jadi mereka focus bikin konten saja dan isinya dari kami.
- Agus : Nah kira kira untuk isi konten sendiri, ada kayak planning gak pak, istilahnya sudah ada rundownnya susunan acaranya kayak minggu ini upload ini, minggu kedua upload ini, sudah ditentukan atau memang spontan menyesuaikan yang sedang trending?
- Pak Fendy : Kalau dari saya, mungkin E-Dishub sudah ada planning tersendiri yang sudah bulanan yang tiap bulan berjalan misalnya harus upload ini upload ini. Tapi ada juga yang program baru yang bukan diplanning mereka, mereka pasti juga harus bikin konten yang baru. Jadi kalau masalah sudah ada planningnya saya yakin menurut saya mungkin mereka sudah ada planning misalnya kayak hari besar apa, dan hari besar lainnya. Diluar dari planning tersebut diinformasikan dari kami.
- Agus : Jadi istilahnya kayak inti dari strategi yang ada di media sosial itu menarik, informatif dan mudah untuk diakses orang-orang ya pak?
- Pak Fendy : Ya betul, kalau dari instagram dan Gobis iu kan mudah diakses. Soalnya kebanyakan orang orang yang naik Surabaya bus itu kami sosialisasi kan untuk kalau gak punya Ig ya di Gobis. Karena sangat mudah sekali disitu ada informasi semua kayak tempat pemberhentian, busnya sampai mana itu ada semua.
- Agus : Kalau boleh tau, terkait pembayaran itu Kerjasama dari pihak mana saja?

- Pak Fendy : Yang pasti dari pihak bank, lalu yang lain kurang paham. Yang pasti pihak bank untuk kerjasamanya pembayarannya seperti apa, nanti pemasukannya gimana sistemnya, kurang lebih seperti itu. Kalau gak salah sekarang ada 4 bank seperti Flash BCA, MANDIRI, BRI sama BNI.
- Agus : Nah untuk proses rapat sendiri dari segi bahasanya, Bahasa yang digunakan apa pak ?
- Pak Fendy : Campuran sih mas biasanya, jadi kayak formal tapi santai aja.
- Agus : Nah untuk rapat sendiri dipimpin langsung dari Kepala Bidang Angkutan atau gimana ?
- Pak Fendy : Kalau rapat itu rapat besar yang meliputi yang satu dinas pasti dari kepala dinas. Kalau itu rapat internal dari tiap bidang ya kepala bidang.
- Agus : Nah untuk khusus rapat perencanaan dicetusnya sosialisasi pembayaran itu rapat besar atau rapat kecil?
- Pak Fendy : Termasuk dengan kepala dinas, rapat besar.
- Agus : Itu dari dinas perhubungan saja atau dari pemerintah kota juga?
- Pak Fendy : Kalau gak salah itu ada kayak dari pemkot mungkin bagian anggaran, mungkin ya saya juga kurang paham. Tapi itu masih rapat yang masih perencanaan ya, kalau sudah masuk teknis kan jatuhnya ke kami saja. Kalau perencanaan pasti ada yang dari luar kayak misalnya dari pemerintah yang bagian anggaran, itu saya juga kurang paham atau dari narasumber. Misalnya dari ITS. Terkait pembayaran itu gimana gimana prosesnya.
- Agus : Kerjasama dengan ITS itu dalam apa pak?
- Pak Fendy : Kalau ITS itu yang aku maksud yang rute sih sebenarnya. Kalau terkait pembayaran saya kurang hafal.
- Agus : Nah untuk rapat sendiri kan dipimpin oleh kepala dinas perhubungan, itu model rapatnya gimana pak? Dari kepala dishub menyampaikan secara semi formal ke anggota yang ikut rapat atau saling sharing-sharing kayak musyawarah?
- Pak Fendy : Yang pastinya awalnya dari kepala dinas, ya jatuhnya nanti saling sharing ya. Awalnya dari kepala dinas iu memerintahkan untuk, misalnya “habis ini kita akan melaksanakan pembayaran elektronik seperti itu. Nah apa

saja yang perlu dipersiapkan, nah dari tim tim ini pasti sudah ada planningnya. Nah dari tim tersebut menyampaikan “pak nanti seperti ini seperti ini” oh ya oke. Terus nanti progress misalnya “sudah sampai mana?” jadi jatuhnya dua arah bukan cumin dari kepala dinas saja yang minta minta, tapi dari kami juga melaporkan. Kalau dari planning memaparkan rencananya, kalau dari progress kita memaparkan kita sejauh mana nih progresnya.

Agus : Nah kalau boleh tau secara detailnya pemaparan yang disampaikan itu apa saja, misalnya dari tim planning apa saja yang dipaparkan?

Pak Fendy : Biasanya hal hal teknis, seperti e kalau saya kurang paham juga. Soalnya biasanya saya di rute. Mungkin biasanya dari kepala dinas tanya “ini gimana kayak eee hardwarenya sudah siap apa ndak untuk melaksanakan ini teknisnya seperti apa” nah untuk isi teknisnya seperti apa itu tim IT yang tau seperti apa. Saya kurang paham. Misalnya saldo dari sampean misalnya harga 5000, nah uang 5000 itu seperti apa, apa masuk langsung ke rekeningnya bank atau masuk ke pemerintah atau gimana. Nah hal hal seperti itu yang dipaparkan nantinya.

Agus : Jadi untuk bagian planning ini apakah mereka ditugaskan hanya untuk yang berurusan dengan pembayaran atau ada yang lain pak untuk tim planning?

Pak Fendy : Biasanya itu macam macam ya mas tergantung urgensinya. Jadi kadang kadang kalau lagi rapat yang tidak mendesak itu yang dibahas semuanya. Mulai dari pembayarannya, titik halte, rambu, marka, rutenya seperti apa, kesiapan kendaraannya dll. Itu kita bahas semuanya. Tapi ketika itu hal itu urgen sekali yang harus dilaksanakan dengan cepat jadi kita bahas untuk poin itu saja. Misalnya kontek pembayaran, pembayaran ini sedang untuk dituntut untuk cepat karena ada trouble berarti butuh cepat. Nah itu kita bahas pembayaran saja.

Agus : Nah kemaren Bu April menyampaikan jika rapat tidak hanya fokus di satu topik saja, itu apakah betul pak? Mungkin kayak diselipkan diskusi topik yang lain selain Surabaya bus.

Pak Fendy : Sama halnya yang saya sampaikan tadi, bukan hanya

pembayaran mungkin bisa dari segi rambunya, atau markanya. Kalau itu jatuhkan ke lalin (lalu lintas). Karena rambu dan marka. Kalau dari halte yaitu di bidang prasarana. Nanti yang lain, dari kesiapan kendaraan itu dari bidang angkutan, nanti dari operasionalnya dari bidang PTU. Jadi sebetulnya kalau itu sedang tidak urgent ya rapat semuanya mas. Karena yang kita planning semuanya mas gak hanya pembayaran saja. Secara keseluruhan kita bahas, tapi kalau itu jadi hal yang urgent bisa jadi nanti suatu konsentrasi tertentu.

Agus : Nah untuk hambatan tersendiri apa pak selama proses perencanaan ? mungkin fasilitasnya kurang mendukung atau SDMnya kurang. Atau mungkin dari segi komunikasinya?

Pak Fendy : Biasanya kalau ada kendala bisa langsung ditangani se mas, misalnya biasanya pembayaran gak bisa, kita coba cek dulu unit kendaraannya atau unit handlenya. Kita cek dulu ada masalah apa, biasanya mungkin softwrenya atau apanya bisa diatasi. Tapi yang dimaksud hambatan ini yang bener bener susah banget atau yang gimana ?

Agus : Boleh hambatan yang ringan atau yang besar ?

Pak Fendy : Mungkin jatuhnya ke kayak trouble” yang masih bisa diatasi.

Agus : Nah untuk kegiatan rapatnya sendiri dalam forum rapat besar kira kira setau bapak hambatan apa sih pak yang terjadi waktu rapat? Misalnya komunikasi dari anggota initernyaa berasal dari luar jawa sehingga Bahasa yang digunakan harus bisa menyesuaikan.

Pak Fendy : Kalau dari segi komunikasi yang disebutkan mas tadi saya rasa gak ada. Karena disini kebanyakan orang sudah bisa Bahasa jawa. Karena mungkin bahasanya kan campur ya, Indonesia jawa. Meskipun Bahasa jawa pun itu orang orang sudah paham. Nah bahkan ada yang dari luar pulau mungkin sudah paham kan, Bahasa jawa sudah sering sudah familier. Sudah sering di dengar oleh orang orang. Kalau masalah komunikasi masih aman sih.

Agus : Jadi dari segi bahasa yang disampaikan antara pimpinan sama anggota aman ya?

Pak Fendy : Lebih ke teknis aja mungkin ya, maksudnya ya kayak trobel

- trobel teknisnya gitu aja.
- Agus : Nah untuk fasilitas di waktu rapat mendukung atau tidak pak?
- Pak Fendy : Mendukung, biasanya rapatnya di ruangan tengah, di ruang aula garuda Namanya.
- Agus : Jadi dari segi SDM juga gak ada kesulitan terkait rapat ?
- Pak Fendy : SDM gak ada.
- Agus : Nah kalau dari segi SDM interaktif gak pak? Maksudnya kayak kalau dari anggota yang ga paham itu ditanyakan langsung atau ada beberapa anggota ga paham tapi takut tanya? Kalau dari pengamatan bapak?
- Pak Fendy : kalau dari pengamatan saya, kami dituntut untuk interaktif ya. Dalam artian jika ada hal yang perlu disampaikan tentu kita harus menyampaikan ya. Karena nanti jatuhnya karena kalau dikerjakan profesionalisme ya. Ga mungkin kalau jaman jaman kita sekolah dulu atau kuliah mungkin kalau mau tanya dosen sungkan sama temen temen. Tapi kalau di dunia kerja, jatuhnya kalau kita ga tanya nanti malah akan susah nantinya. Ataupun kalau memang ada yang seperti itu, misalnya nih rapat ya mas, saya gak paham “maksudnya apa yang dimaksud ini?” nah kita tanya aja “mas iku mau maksute opose?” oh ngene ngene ngene. Jadi kalau pun ada miss komunikasi atau ada yang ga paham, itu pasti langsung kita tanyakan. walaupun gak langsung di waktu rapat itu setelah rapat kan bisa ditanyakan dengan partner rapat kita “iku mau maksute piye se?”. jadi ee seharusnya informasi itu bisa komunikasinya itu meskipun gak langsung tapi bisa tersampaikan.
- Agus : Terkait untuk rapat sendiri, sebelum ada proses perencanaan ini ada target gak pak? Berapa lama proses perencanaannya ? Target awalnya mungkin satu tahun proses perencanaan, tapi ternyata lebih bahkan ataupun bahkan lebih lama lebih dari satu tahun.
- Pak Fendy : Kalau terkait ini saya kurang tau. Takut salah jawab juga. Daripada nanti kontradiksi dengan teman teman yang lain.
- Agus : Nah menurut bapak sendiri kira kira dalam jangka waktu rapat lima kali menurut bapak cepat atau lambat?
- Pak Fendy : Jangka waktunya tergantung tingkat urgensinya. Biasanya

- kalau karena sudah urgen banget itu jangka waktunya bisa seminggu sekali bisa seminggu dua kali mungkin gitu ya.
- Agus : Berarti tergantung permasalahannya sendiri ya pak ?
- Pak Fendy : Ya tergantung tingkat urgensi permasalahannya
- Agus : Nah terkait proses perencanaan sosialisasi sendiri in ikan kisaran lima kali rapat ya pak? Itu menurut bapak terbilang lambat atau cepat ?
- Pak Fendy : Cukup sih mas, stabil aja sih mas. Karena ya sudah sering juga kalau terkait masalah sosialisasi tiap ada informasi apa itu kita sosialisasikan. Informasi baru kita sosialisasikan. Jadi bukan hal yang baru gitu.
- Agus : Untuk proses perencanaan sendiri itu apakah masih berlanjut sampai sekarang atau sudah berhenti proses perencanaannya tinggal proses pelaksanaannya saja ?
- Pak Fendy : Kalau saat ini setau saya sudah jatuh ke pelaksanaannya saja. Yang setahu saya. Tapi mungkin kalau temen temen dari operasional ada ide-ide yang lain saya kurang tau juga.
- Agus : Saya kemarin kan sempet wawancara dengan pihak PTU bahwasannya sosialisasi juga ada inisiatif dari pihak kecamatan mengundang ke dishub untuk melakukan sosialisasi, nah itu diluar dari rancangan dari bidang angkutan atau gimana pak ?
- Pak Fendy : Biasanya itu request sih mas, jadi misalnya kalau dari kecamatane biasanya kan ada kayak masyarakatnya itu antusias nya tinggi banget untuk naik transportasi umum. Tapi mereka ga tau gimana caranya, nah dari kecamatan mungkin ini request ke dishub “pak bisa ndak kalau kami mengadakan sosialisasi terkait transportasi?” jadi biasanya hal hal seperti itu request sih mas dari yang terkait.
- Agus : Berarti istilahnya kayak inisiatif dari masyarakat menyampaikan ke pihak PTU, nanti konfirmasi ke bidang angkutan atau langsung bilang PTU nya saja?
- Pak Fendy : Biasanya saya tau aja se, tau informasi tersebut. Mungkin kalau dari kepala paham ya mas. Tapi kalau dari yang kami cukup tau informasinya saja.
- Agus : Terkait pembayaran ya pak, tadi menyampaikan bahwasannya tidak diperkenankan pembayaran melalui cash, apakah ada planning kedepannya ada pembayaran secara

cash?

Pak Fendy

: Planning cash sebenarnya ini planning terburuknya ya mas kalau misalnya ee sebetulnya ada sih planning kondisi, bukan terburuknya sebetulnya. Kalau semisalnya masyarakat belum terbiasa dengan adanya pembayaran elektronik, jadi kami sediakan seperti kotak. Ini konteksnya ke feeder ya mas, karena feeder jatuhnya nanti ke masyarakat yang ini tanda kutip kurang mampu gitu ya mas. Itu mereka kan jarang menggunakan kayak e-toll, mereka lebih seringnya pakai uang cash. Nah dari dinas perhubungan kalau itu terpaksa dilakukan, jadi kami menyiapkan kotak gitu, kotak pembayaran. Jadi helper kami itu sudah dipegang saldo. Dipegangi kartu elektronik yang sudah ada saldonya, jadi orang orang tinggal masukkan itu uang pas, masukan uang terus jadi helper kami yang tetap tapping. Jadi jatuhnya tetap tapping tapi orang orang tunai. itu kalau terburuk. Tapi kami berusaha untuk masyarakat ini bisa berkembang kala, karena teknologi ini menurut saya bagus karena mempercepat kinerja. Kalau pakai kembalian kayaknya lama. Kalau satu orang gapapa kalau beberapa orang ya lama. Ya gak jadi antrian, biar cepet juga kalau pakai typing, qris gitu kan enak. Jadi harapkan kalau dari sosialisasi kami sebisa mungkin masyarakat teredikasi dan paham caranya. Biasanya kalau kami menyampaikan juga gak formal. Seperti tadi yang saya sebutkan “pak ini bayarnya gimana pak” “oh ini samean belinya di indomaret buk bilang aja beli E-toll” jadi bukan “kartu elektronik blab la bla” ngomong aja E-Toll, oh ya pak yang buat bayar toll itu? Ngge buk” terus nanti belinya di indomaret. Jadi dengan gaya yang bisa dipahami oleh masyarakat.

Agus

: Kalau boleh tau untuk sesuai yang sudah direncanakan oleh pihak bidang angkutan terkait lokasi-lokasi mana saja yang disosialisasikan itu mana saja pak jika saya boleh tau? Yang sudah ditetapkan dari proses perencanaan, kecamatan bukan termasuk planning awal ya pak?

Pak Fendy

: Iya, biasanya tiap terminal awalnya mas. Tiap terminal atau titik pemberhentian yang banyak orang keluar masuk. Maksudnya banyak orang yang berhenti nunggu atau turun

disana. Jadi terminal itu pasti ya, nanti dibantu juga temen temen terminal juga. Di Terminal juga ada a anggotanya dishub juga ya. Kalau di jalan jalan mungkin kita juga bisa bantu.

- Agus : Kemarin bu April juga menyampaikan bahwasannya ada beberapa titik halte itu juga ada petugas 2-3 orang?
- Pak Fendy : Ya itu yang saya maksud tadi. Jadi kalau di terminal kan kalau ada temen temen dari dishub nih, kalau halte kan ada banyak, gak semua nya bisa. Kita cari titik titik yang paling banyak naik turun, nah kita kesana.
- Agus : Contohnya kayak mana saja pak?
- Pak Fendy : Embong malang, daerah basra, unesa, its seperti itu.
- Agus : Nah itu setiap hari ada petugas yang mensosialisasikan atau beberapa momen saja?
- Pak Fendy : Biasanya di momen awal mas, nanti selebihnya dibantu oleh helpernya.
- Agus : Berarti itu awal dicetuskannya Qris ya pak? Yang petugas turun di halte?
- Pak Fendy : Iya, awalnya saja
- Agus : Itu berapa lama ya pak?
- Pak Fendy : Sekitar seminggu dua minggu ya mas, saya agak agak lupa ingat.
- Agus : Dalam satu hari berapa lama pak?
- Pak Fendy : Itu kami jadikan shift”an, jadi kita stay terus disana shift-shiftan.
- Agus : 24 jam apa pak?
- Pak Fendy : Selama pelayanannya Surabaya bus. jadi pelayanan Surabaya bus dari jam 06 sampai jam 10 malam. Nah sama dengan kami juga seperti itu. Kalau 24 jam gak ada yang naik juga
- Agus : Untuk yang petugas yang mensosialisasikan di halte dari bidang angkutan atau PTU?
- Pak Fendy : Biasanya sama sama, tapi cenderungnya kan banyak bidangnya ya, biasanya dari bidang angkutan dan PTU
- Agus : Bapak pernah terjun juga?
- Pak Fendy : Pernah, saya pernah terjun di halte KFC basra deketnya TP.
- Agus : Nah itu kira kira masyarakat tertarik gak pak untuk sosialisasi dari bapak sendiri?

- Pak Fendy : Malah orang orang cenderung coba, ini konteksnya rute , orang itu malah “pak mumpung gratis pak”. Jadi kalau ada transportasi baru dari kami feeder ya , kalau konteks sosialisasi dan waktu itu ada kendaraan baru baru in feeder itu orang orang malah kepo. Di benowo itu full tiap kendaraan.ada sekitar 14 unit itu selalu full malah rebutan, jadi orang orang ingin tau rutenya kemana, orang orang itu antusias. Jadi orang orang yang benar benar membutuhkan transportasi umum mereka memang bakal datang, memang bakal cari informasi disana . jadi antusiasnya memang tinggi.
- Agus : Jadi terutama kayak bapak yg sosialisasi di halte basra itu sosialisasinya informasi yang disampaikan tidak hanya terkait pembayaran Qris saja ya pak?
- Pak Fendy : Ya, jadi mereka mau tanya apa saja selagi kita bisa jawab kita bantu jawab.
- Agus : Jadi pelayanannya istilahnya kayak memberikan semua informasi terkait Surabaya bus ya pak ?
- Pak Fendy : Iya, meskipun pada saat waktu itu konteksnya pembayaran ya, misalnya orang “pak kalau dari sini kesini lewat mana ya pak” nah itu pasti kita bantu jawab. Kan gak mungkin wah saya hari ini hanya pembayaran saja.
- Agus : Nah bapak kan ikut terjun langsung di halte waktu kegiatan sosialisasi, seingat bapak kira kira hambatan menyampaikan informasi ke masyarakat itu apa pak?
- Pak Fendy : Biasanya itu orang yang sudah sepuh mas. Saya itu pernah di terminal tambak osowilangun. Jadi waktu itu saya survey, bahkan bukan sosialisasi cumin lagi survey saja. Survey rute. Ada orang itu” pak saya mau naik Surabaya bus” jadi dia itu maunya cash ga bisa kan harusnya tunai, waduh angel kadang ada orang orang ada yang susah dikasih tau. Mungkin hambatannya seperti itu. Jadi “pak ini Surabaya bus tidak menerima uang tunai, bank harus pakai non tunai,” nah wes karena dikasih tau susah “ ya sudah pak, yang saat ini saya bantu saja pak” jadi saya bantu tipingin ya mas ya pake punya saya “tapi besok bapak pakai bawa kartu ya”. Jadi orang itu biar tidak kecewa gitu juga, sudah mau naik malah ditolak, oh yawes biar merasakan dulu. Oh memang ternyata sistemnya beda dengan yang konvensional. Memang kita itu

- Agus : punya cara sendiri, cara yang lebih baik untuk lebih baiklah.
- Agus : Nah untuk dari segi komunikasi waktu bapak mensosialisasikan ke masyarakat ini berarti tidak ada miss komunikasi ya pak atau dari masyarakat itu kayak gak tanya nya itu gak satu kali dalam satu topik ?
- Pak Fendy : Macam macam mas, kadang kadang ibu ibu bar bar “mas iki yok opo mas ya opo mas” “oh ya buk gini gini”. rutenya dimana saja, berhentinya dimana, opernya dimana, itu wes banyak pertanyaan ya. Kita menyampaikan semudah mungkin yang bisa diterima. Yang gampang gampang saja ga perlu formal ndak.
- Agus : Tadi kan ada orang yang gak tau jika pembayarannya non tunai, kira kira solusi apa pak yang diberikan di waktu dilokasi? Masyarakat diperbolehkan atau ada solusi lain agar masyarakat bisa naik?
- Pak Fendy : Macam macam mas.kalau memang bener bener gak ada kebanyakan yang saya tau itu kemungkinan ditolak. Tapi bisa juga misalnya dia itu datang dengan penumpang lain, masnya dan mbaknya gak kenal, masnya kepengen tunai, masnya bayar ke mbaknya. Misalnya 5000 nah pakai kartunya mbaknya. Jadi gampangnya gtu. Jadi kita tetep pakai kartu elektronik, gak tunai dan tetep non tunai.
- Agus : Apakah sampai sekarang masih ada yang seperti itu?
- Pak Fendy : Masih, seperti yang saya sebut tadi sekitar satu tahun yang lalu. Saya ke osowilangun. Itu dari luar juga sih mas orangnya. Dari gresik sana kan.
- Agus : Nah terkait kegiatan sosialisasi dilakukan oleh bidang PTU ke sekolah, ke tenaga pendidik dari sekolah? itu sudah termasuk ke perencanaan yang sudah ditetapkan?
- Pak Fendy : Setahu saya itu info terbaru ke tenaga pendidik awalnya gratis tapi sekarang sudah bayar kalau ga salah. Sekarang yang gratis itu kalau ga salah anak dibawah 5 tahun, balita terus veteran sama yang lanjut usia. Dulu awalnya tenaga pendidik itu termasuk yang gratis. Kalau seingat saya sudah berubah kalau sekarang. Waktu itu sosialisasinya seperti itu. Untuk yang setengah harga yang 50 persen itu pelajar baik mahasiswa maupun siswa.
- Agus : Kemarin pihak PTU itu menyampaikan bahwasannya untuk

- sosialisasi ke sekolah target siswanya itu belum pernah dilaksanakan sampai sekarang? Itu alasannya apa pak ?
- Pak Fendy : Karena mungkin dinas perhubungan selain ada transportasi Surabaya bus juga ada bus sekolah. Mungkin untuk awalnya itu untuk pelajar diarahkan ke bus sekolah. Nah untuk transportasi umum sepertinya belum. Saya rasa seperti itu. Jadi kalau mau berangkat sekolah bisa pakai bus sekolah mungkin yang warna kuning itu mas. Jadi diarahkan ke bus sekolah dulu.
- Agus : Kalau bus sekolah berarti ga baya rya mas?
- Pak Fendy : saya lupa juga mas, kurang tau juga
- Agus : Nah kedepannya ada rencana akan dilakukan sosialisasi kemana saja?
- Pak Fendy : setau saya sih untuk sementara ini masih sudah cukup sih mas, jadi orang orang sudah memahami dari Instagram dari go bis atau orang orang yang ga pakai gobis biasanya datang langsung ke helper “bagaimana cara membayarnya” jadi mereka memang membutuhkan pasti datang, malah tanya tanya. Sering itu mas. Jadi seminggu dua minggu itu awal banyak yang nyoba. Penuh terus malah desak desak an. Kalau yang di joyoboyo, saya kan di joyoboyo kadang kadang “mas saya pengen nyoba gimana caranya” “oh gapapa pak masih gratis masih masa sosialisasi samean naik saja, biar tau rute nya” dia nyoba ada lima fitur coba semua beda beda hari. “iya mas saya nyoba naik disini sekarang disini pengen tau rutenya kemana saja”.
- Agus : terkait aplikasi Surabaya bus yang Gobis, kira kira ada keluhan apa dari masyarakat terkait aplikasi tersebut?
- Pak Fendy : kalau terkait gobis sampai saat ini masih aman setahu saya.
- Agus : Jadi dalam program sosialisasi ini tidak ada tim khusus untuk evaluasi ya pak, untuk evaluasi memang dirapatkan Kembali bareng-bareng ya pak?
- Pak Fendy : Ya tidak ada, untuk evaluasi itu dirapatkan Kembali bareng-bareng
- Agus : Kira kira seingat bapak hasil evaluasi waktu itu apa pak?
- Pak Fendy : Intinya setiap poin-poin yang diharapkan sudah berjalan dengan baik. Misalnya pembayaran sudah aman. Lalu mungkin sampean kalau pernah naik audionya didalam

misalnya “mandek ndek halte” itu apa sudah nyala, kalau itu sudah oke oke ya sudah aman. Seperti itu hasil evaluasi.

Agus : Jadi terkait kegiatan sosialisasi e-payment sudah clear ya pak, untuk perencanaannya tidak ada evaluasi sama sekali?

Pak Fendy : Sepahaman saya sudah aman sampai saat ini.

INFORMAN 3

Narasumber : Bu April
Jabatan : Staff Bidang Angkutan
Media Wawancara : Tatap Muka Secara Langsung
Waktu : 27 Maret 2023
Tempat : Dinas Perhubungan Kota Surabaya di Dukuh Manunggal

Daftar Pertanyaan:

1. Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan penyusunan atau pembuatan perencanaan terkait pelaksanaan sosialisasi sistem pembayaran terbaru?
2. Apa saja yang diperlukan anggota dalam proses perencanaan?
3. Bagaimana proses pembagian tugas setiap anggota yang terlibat dalam penyusunan atau proses perencanaan?
4. Bagaimana tahapan-tahapan yang dilaksanakan sebagai proses perencanaan sosialisasi?
5. Apakah ada strategi tersendiri dalam perencanaan sosialisasi ini?
6. Bagaimana penerapan komunikasi organisasi di internal Dinas Perhubungan Kota Surabaya selama proses perencanaan?
7. Bagaimana cara pengelolaan informasi organisasi yang disampaikan dan diterima oleh internal Dinas Perhubungan Kota Surabaya?
8. Apa saja yang menjadi hambatan dalam proses perencanaan?
9. Apakah bahasa atau komunikasi menjadi salah satu hambatan dalam proses perencanaan?
10. Bagaimana hasil dari proses perencanaan sosialisasi?

Hasil Dialog:

Agus : Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan penyusunan atau pembuatan perencanaan terkait pelaksanaan sosialisasi sistem pembayaran terbaru?

Bu April : Kita itu tidak ada kayak yang rapat resmi. Ee kita rapat resmi, ini kayak rapat resmi cuman tidak berstruktur. Jadi kita rapat intern saja. Jadi dari pemkot langsung

mendisposisikan ke dinas perhubungan yang langsung nyampe ke pak kadis, pak kadis itu baru didisposisikan ke bidang angkutan. Nah itu baru rapat intern. Rapat intern proses perencanaannya gimana, social media yang dipake apa aja, share kemana aja. Itu rapat sendiri, jadi bukan yang ketua Surabaya bus siapa siapa.

Agus : O jadi seluruh anggota bidang angkutan itu rapat secara internal

Bu April : Iya

Agus : Jadi yang dari pemkot istilah memutuskan untuk mengutuskan ke dishub untuk mendiskusikan rencana itu

Bu April : Iya

Agus : Berapa jumlah anggota yang terlibat dan diperlukan dalam proses perencanaan?

Bu April : Semua terlibat dinas perhubungan yang di bagian bidang angkutan.

Agus : Kisaran berapa mbak?

Bu April : Ya semua mas, jadi ya semua bidang angkutan dan PTU jadi satu. Ya banyak 30-40 orang. Ya karena kita kerja yang tidak perdivisi, kita kerjanya bareng.

Agus : Apakah ada pengamatan atau survey di lapangan terlebih dahulu oleh tim dinas perhubungan sebelum adanya diskusi proses penyusunan perencanaan sosialisasi? Jika ada pengamatan, apa saja tahapan-tahapan pengamatan itu dilakukan oleh tim?

Bu April : Iya, itu ada pengamatan ke lapangan dulu. Jadi kita itu sosialisasinya biar gimana. Mau cukup via social media atau perlu ke sosialisasi ke masyarakat-masyarakat. Kita survey lapangan dulu. Jadi kayak misalnya rute purabaya rajawali, kan disitu kalau mungkin yang di tengah kota banyak tu generasi muda, generasi banyak megang gadget. Mungkin dengan adanya social media itu kan jadi tau nih updatenya Surabaya bus. Kalau untuk orang yang lanjut usia, kayak ibu rumah tangga gitu kan mereka butuh informasi secara langsung, jadi kita sosialisasikan juga.

Agus : Jadi kita sosialisasikan secara langsung dilapangan gitu ya mbak?

- Bu April : Iya, jadi kayak turun langsung perhalte stopnya itu. Terus buat sosialisasi. Dan itu juga ada dari social media juga gitu.
- Agus : Kan ada pengamatan terlebih dahulu, survey di lapangan sebelum adanya perencanaan itu. Nah media apa yang digunakan. Lihatnya secara kasat mata atau ada pengamatan khusus?
- Bu April : Ada pengamatan khusus, jadi itu memang sebelumnya dirapatkan terlebih dahulu juga. Dirapatkan dulu, Jadi titik mana yang harus disosialisasikan secara langsung, nah nanti kita turun langsung, titik ini ini kita turun langsung.
- Agus : Turun langsung, itu bagaimana cara menentukannya mbak?
- Bu April : jadi ini dari segi dari pola penumpang. Nah kan kalau misalnya nih turun di Darmo masih banyak pekerja yang naik, itu kita melihatnya bukan dari kasat mata juga ya, gimana mas ngomongnya
- Agus : Misalnya kayak mayoritas penumpangnya?
- Bu April : Nah itu lho, jadi gitu
- Agus : Itu sudah ada datanya atau dilihat dari kasat mata saja?
- Bu April : Ada datanya juga, jadi kayak naik dari purabaya itu siapa aja yang naik pelajar, ibu rumah tangga, pekerja. Itu sebelumnya sudah ada data, sudah disurvey. Dan jadi yang kita lihat yang paling mayoritas usianya.
- Agus : Jadi pengamatan salah satunya dilihat dari kurva perbandingannya kira kira mayoritas di usia berapa?
- Bu April : Heem, iya gitu.
- Agus : Maaf mbak, kalau untuk yang sosialisasi secara langsung itu dilakukan di dalam bus aja atau dimana?
- Bu April : Di halte, jadi kan penumpang yang mau naik itu kita juga sosialisasikan, untuk yang kita kan berhentinya di halte nih. Tapi gak semua halte, nah itu yang didalam bus helpernya juga mensosialisasikan.
- Agus : Berapa orang mbak yang di halte yang ditugaskan?
- Bu April : biasanya berkelompok ya, 4-5 orang.
- Agus : Setiap halte?
- Bu April : Gak setiap halte, dia dari angka jumlah mayoritasnya tadi.
- Agus : Untuk Bahasa yang digunakan kebanyakan dari petugas?
- Bu April : Kan kalau biasanya formal, mungkin ada yang kurang paham ya kita mengikuti saja. Tapi ya biasanya formal kita,

- kalua secara formal sudah paham ya sudah, kita gak perlu menjelaskan lagi biar dia paham.
- Agus : Nah itu untuk sosialisasikan perlu media bantuan kayak brosur atau apa waktu sosialisasi atau cuman omongan saja mbak?
- Bu April : Kita juga selain dari sosial media itu kan ada himbauan juga di setiap halte. Jadi setiap halte sudah terpasang secara tertulis himbauan yang berhubungan dengan sosialisasi pembayaran.
- Agus : Tahapan-tahapan proses perencanaan setelah pengamatan atau survey dilapangan?
- Bu April : Ya sebelumnya rapat, rapat intern itu gak cuman bahas satu fokus, kita juga bahas bagaimana cara masyarakat itu bisa tau cara pembayaran Surabaya bus itu bagaimana. Terus cara naiknya masyarakat dari halte apa ke apa, itu dibahas jadi satu. Kok bisa lahir sosial media, karena kita kan generasinya gedgetlah generasi yang dikit dikit pegang hp. Jadi kan kita berpikir kalau penyebaran via sosial media menjadi salah satu buat membantu kita. Jadi gak cukup sosialisasi melalui secara langsung tapi juga kan media social kan membantu juga.
- Agus : Kira kira untuk rapatnya sendiri berapa kali?
- Bu April : Kita kegiatan juga tidak membahas Surabaya bus aja. Banyak mas, lebih dari tiga.
- Agus : Kalau dilihat dari segi komunikasinya, Disaat rapat Bahasa yang digunakan formal, gaul atau gimana, campuran atau gimana?
- Bu April : Bahasanya formal, ya gak formal banget sih. Kalua formal banget jadi kaku.
- Agus : Untuk Bahasanya sendiri, Bahasa indonesia, jawa atau campuran?
- Bu April : Oh Bahasa Indonesia.
- Agus : Untuk informasi kalau mau ada rapat proses perencanaan itu melalui media apa mbak?
- Bu April : Kita bersurat resmi. Kita mengundang dari pihak-pihak lain seperti PTU, Pemkot juga juga diundang.

INFORMAN 4

Narasumber : Bu Nana
Jabatan : Humas Bidang Pelaksanaan Transportasi Umum (PTU)
Media Wawancara : Tatap Muka Secara Langsung dan
Via Whatsaapp
Waktu : 13 April 2023
Tempat : Dinas Perhubungan Kota Surabaya di Mayjen Sungkono

Daftar Pertanyaan:

1. Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan pelaksanaan sosialisasi sistem pembayaran terbaru?
2. Apa saja yang diperlukan anggota dalam pelaksanaan sosialisasi?
3. Bagaimana proses pembagian tugas setiap anggota yang terlibat dalam pelaksanaan sosialisasi?
4. Bagaimana tahapan-tahapan yang dilaksanakan sebagai pelaksanaan sosialisasi?
5. Apakah ada strategi tersendiri dalam pelaksanaan sosialisasi?
6. Bagaimana penerapan komunikasi organisasi di internal Dinas Perhubungan Kota Surabaya selama pelaksanaan sosialisasi?
7. Bagaimana cara pengelolaan informasi organisasi yang disampaikan dan diterima oleh internal Dinas Perhubungan Kota Surabaya?
8. Apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan sosialisasi?
9. Apakah bahasa atau komunikasi menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan sosialisasi?
10. Bagaimana hasil dari pelaksanaan sosialisasi?

Hasil Dialog:

Agus : Untuk kegiatan sosialisasi sendiri apakah ada tim evaluasi sendiri?

Bu Nana : Kalau tim evaluasi sebenarnya namanya bukan tim evaluasi, cuman kita itu namanya penanganan keluhan gitu aja sih. Biasanya kita evaluasinya selama ini dari keluhan saja. Bisa keluhan yang masuk dari email, sosial media, call center yang lewat telepon itu, terus bisa juga dari wargaku punyanya pak wali. Biasanya dari keluhan yang masuk itu kita Analisa “kenapa ada keluhan seperti ini seperti itu” harus diperbaiki

Agus : Jadi disini gak ada tim evaluasi, istilahnya kayak penanganan keluhan ada tim sendiri?

Bu Nana : Iya heem.

Agus : Tim nya dari PTU juga? Berapa orang?

Bu Nana : Iya dari PTU, jumlahnya sekitar 5 atau 6 an

Agus : Itu sudah termasuk untuk istilahnya kayak evaluasi ga bu? Atau beda lagi?

Bu Nana : Kalau evaluasi kan sebenarnya gak bisa dilakukan satu tim aja ya, karena ada tim operasional juga, pastinya nanti tim penanganan keluhan ini harus koordinasi dengan tim operasional dulu nanti seperti apa. Biasanya gitu. Baru nanti kita rembukan bareng solusinya seperti apa, nah nanti ketemu solusinya nih. Oh berarti kita harus evaluasi ini.

Agus : Selain penanganan keluhan harus ada evaluasi apa gak buk terkait pelaksanaan sosialisasi perubahan pembayaran?

Bu Nana : sosialisasi sebenarnya lebih ke tim nya E-dishub itu, tim E-Dishub itu ikut kesekretariatan. Itu yang mempublikasikan. Kalau kita ini kan menangani keluhan saja. Tapi untuk publikasinya misalnya konten apa yang akan di publikasikan itu seperti apa nah itu lebih banyak di E-Dishub. Jadi seperti humasnya dishub.

Agus : E-Dishub itu menangani kegiatan sosialisasi melalui media online saja atau yang turun di lapangan juga?

Bu Nana : Online saja, karena dia menangani E-Dishub secara umum. Gak hanya kita saja, semua bidang mereka juga.

Agus : Jadi dia yang bagian desain ya bu E-Dishub?

Bu Nana : Iya, kadang kadang untuk desain kita juga ikut bantu. Missal kalau ada beberapa konten sosialisasi baru gitu misalnya, biasanya sih kalau kita sempat, karena kita orangnya terbatas. Kalau kita sempat kita bantu desainkan. Jadi kita serahkan ke E-dishub, nanti mereka dicek kata katanya dll, kalau oke baru di upload sama mereka.

Agus : Jadi istilahnya dari sini juga ikut desain namun kayak masih kasar gitu ya bu, nanti disana baru di koreksi lagi atau bagaimana?

Bu Nana : Kita desainkan sampai selesai bisa, pokoknya gini karena kita disini ga ada khusus desain. Jadi yang desain kebetulan sebenarnya tim operasional cumin dia bisa desain. Nah pertimbangan dari pimpinan daripada kelamaan informasi kita buat kan saja dari sini kalau memang waktunya ada, nanti

tinggal dikoreksi, di bagusin lagi. Barangkali ada kata kata yang kurang cocok atau gimana, atau misalnya kalau ada gambar yang kurang menarik. Gitu sih.

Agus : Mohon maaf sebelumnya, jadi disini tim evaluasi namanya tim penanganan keluhan itu ya bu?

Bu Nana : heem

Agus : Berbicara terkait sosialisasi tahun 2021 terkait perubahan sistem pembayaran ini untuk proses evaluasinya seperti apa bu?

Bu Nana : Kalau dari segi kami, sementara ini sih cuman cek keluhan saja. Contohnya di awal awal kan pembayaran non tunai kan pas awal diluncurkan belum di semua unit belum dipasang. Waktu itu yang dipasang baru 3 unit atau berapa itu. Nah itu kan keluhan mas ”kenapa kok hanya di itu aja kok belum semuanya” nah paling dari situ sih akhirnya yang harus di evaluasi “oh berarti kita harus memasang yang lain juga gak hanya itu aja”.

Agus : Nah keluhan sendiri pada waktu itu didengar secara langsung dari masyarakat ngomong ke staff ?

Bu Nana : oh ndak, lewat media sosial atau call center yang telpon.

Agus : kalau dari aplikasi sendiri ada juga keluhan terkait itu?

Bu Nana : oh tidak, kebetulan di aplikasi belum pasang untuk keluhan

Agus : sampai sekarang belum ada?

Bu Nana : belum ada

Agus : Berarti platform untuk isi keluhan keluhan dari masyarakat di gobis belum ada?

Bu Nana : cuman ada di media sosialnya saja. kalau di gobis belum ada. Dulu sempat pasang link tapi it uke google form. Bukan dari gobis nya. Jadi kita kayak pengen survey juga sekalian ingin tau keluhan penumpang itu apa aja sih?

Agus : link dicantumkan dimana?

Bu Nana : di Gobis, di Instagram jga kita cantumkan.

Agus : Itu tujuannya untuk mengetahui keluhan terkait Surabaya bus?

Bu Nana : Ya kayak evaluasi pelayanannya.

Agus : Jadi prosesnya dari tim penanganan keluhan dari bidang PTU, Prosesnya awalnya melihat dari media Instagram, keluhannya kayak gimana. Lalu selanjutnya?

- Bu Nana : ya kita koordinasikan dengan tim operasional “ini ada seperti ini, ini gimana enakya, kita evaluasi seperti apa supaya ndak ada keluhan seperti ini lagi?”
- Agus : Itu dilakukan secara rapat formal atau gimana ?
- Bu Nana : Kadang kita rapat formalkan kalau memang problemnya besar. Tp kalau cumin problem kecil ya koordinasi biasa aja.
- Agus : koordinasi secara orangnya dikit gitu ya bu?
- Bu Nana : iya, kayak misalnya saya sama pak andik selaku kanit surabaya bus. jadi kita cari solusi bareng seperti apa dan sudah nanti langsung diputuskan ‘oh udah gini aja gini aja’ itu kalau problemnya gak besar ya. Tapi kalau problemnya besar otomatis ya kita harus melibatkan banyak orang.
- Agus : melibatkan banyak orang ini dari bidang PTU saja atau dari kepala dinas juga ikut?
- Bu Nana : oh tidak, PTU saja. Kalau memang nanti ada beberapa yang melibatkan bidang lain biasanya kita berkirim nota dinas. Nota dinas dulu ke kepala dinas, jadi supaya kepala dinas mengetahui, nanti kepala dinas ini menurunkan disposisi. Nanti minta bidang mana saja. Contohnya halte, halte kan pengelola bukan dikita bidang sarana prasarana tapi keluhannya masuk ke kita. Karena kan dianggap masyarakat itu punyanya Surabaya bus. nah itu biasanya sih kirim nota dinas dulu ke kepala dinas nanti baru didisposisi. Misalnya kepala dinas disposisi bidang sarana prasarana tolong dibantu atau koordinasikan. Nah baru itu kita rapatkan
- Agus : terkait untuk kegiatan sosialisasi kira kira keluhannya masih kecil atau sudah besar waktu itu?
- Bu Nana : pada waktu itu awal awal, rata rata keluhannya sih kalau masyarakatnya yang kaget itu pikirnya seperti seakan akan kita mempersulit pembayaran. Karena mereka sudah biasa pakai botol, trus tiba tiba dikasih pembayaran qris non tunai, kita tidak terima tunai juga kan. Jadi mungkin kalau masyarakat tidak familiar dengan pembayaran non tunai pasti mereka merasanya dipersulit. Itu sih yang paling banyak.
- Agus : jadi saya ulangi lagi ya bu untuk proses evaluasi sendiri dari sini, yang pertama pengamatan terlebih dahulu melalui sosial media. Habis itu dikoordinasikan melalui rapat kecil oleh tim penanganan keluhan habis itu dikoordinasikan juga ke kepala

dinas atau gimana bu? Misalnya kayak konfirmasi gitu?

Bu Nana : ee ndak, kalau misalnya problem kecil sih ndak perlu ke kepala dinas.

Agus : oh gitu ya bu, nanti hasilnya langsung diterjunkan ke lapangan atau perlu dikoordinasikan?

Bu Nana : kalau memang kita tidak melibatkan siapa siapa maksudnya cukup sekitaran di PTU saja dan itu mencakup SOP kita langsung diterapkan.

Agus : untuk merapatkannya sendiri dari segi komunikasi ada miss komunikasi gak bu?

Bu Nana : oh kalau miss kom pasti ada. Namanya kita banyak kepala pasti kita ada miss kom,

Agus : terkait rapat evaluasi waktu itu seingat ibu miss komunikasinya dari segi apa?

Bu Nana : apa ya, lupa aku mas haha. Kalau mis kom itu sebenarnya ya banyak cuman hal hal kecil saja. Misal ada peraturan A tapi bapak kanit sudah menyampaikan peraturannya gini gini ke A. si misalnya pengawasannya penyampaian ke crewnya beda. Kayak gitu. Misalnya pas rapat, kita sudah menyepakati seperti ini ternyata jalannya beda. Itu sudah hal biasa nanti bisa kita luruskan lagi.

Agus : jadi istilahnya miss komunikasi dari pemahamannya ya ?

Bu Nana : iya

Agus : kalau dari bahasanya mudah dipahami?

Bu Nana : Kalau bahasa mudah dipahami atau gak setiap orang pasti beda beda acara berbicaranya. Ada yang dia memang bahasanya ceplas ceplos tapi langsung to the point, ada yang bahasanya lembut tp muter muter gitu kan. Jadi kalau bahasanya mudah dipahami ya tergantung masing masing menurut saya.

Agus : Untuk evaluasi sendiri apakah ada kayak alat atau fasilitas khusus dalam menangani keluhan?

Bu Nana : kalau penanganan karena kita ambilnya dari sosmed media sosmed sama call center paling ya PC, Hp gitu aja sih, sama telpon sudah, kalau meeting ya cukup pakai laptop gitu aja untuk nyatet resumennya. Sudah nanti terus diprint resumennya ttd pimpinan selesai.

Agus : sampaikan sekarang kegiatan sosialisasi terkait E-Payment

- masih terus dilaksanakan apa gak bu?
- Bu Nana : masih terus sampai sekarang, karena masih banyak masyarakat yang belum familiar dengan pembayaran non tunai
- Agus : nah itu kira kira kan ibu menyebutkan bahwasannya belum familiar belum terlalu meluas informasi tersebut, itu kira kira yang menjadi hambatan tersendiri kok bisa sampai sekarang kan memang pelaksanaannya mulai tahun 2021 kok bisa itu kenapa bu?
- Bu Nana : karena penggunaan non tunai ini kan belum merata di semua linu ya mas, memang sekarang di toko toko sudah banyak yang pasang qris. Tapi banyak orang yang belum familiar apa sih ini apa sih kode kode ini dan kebanyakan toko kan gak jelaskan oh ini qris bisa gini gini kan gak mungkin nih mereka jelaskan. Itu sih salah satunya. Yang kedua masalah teknologi juga Pakai qris butuh hp. Gak semua orang punya spek hp yang bagus. Contoh dikami ada penumpang lansia, dia punya hp tapi hp nya ya jadul, ada yang ga mampu untuk buka aplikasinya itu. Ada juga hpnya bagus punya aplikasi tapi gak bisa mengoperasikan. Itu juga banyak. Itu sih kendalanya.
- Agus : Dalam penyebaran informasi kan terkait e payment kurang meluas ya bu?
- Bu Nana : karena gak mungkin dari kita aja sih, harusnya kan ada banyak pihak yang mensosialisasikan itu juga. Contoh misal dari perbankan. Apalagi ini program nya bank Indonesia, bank Indonesia kan punya program e payment sekarang jadi sedang menggalakan pembayaran nontunai ya qris atau etoll seperti itu. Ya ini harapan kami kalau bisa seperti bank bank ikut mensosialisasikan.
- Agus : jadi e payment enggak di qriss aja ya bu, e toll juga bisa ya bu?
- Bu Nana : Iyaa
- Agus : Nah ini kira kira dari hasil evaluasi sampai tahun 2023 ini selama kegiatan sosialisasi hasilnya seperti apa bu? Dan kira kira rencana kedepannya dari hasil evaluasi itu mau diapakan terkait sosialisasi e payment?
- Bu Nana : Dari hasil evaluasi ini untuk memperbaiki pelayanan sih

- pastinya. Jadi kalau kita kan mottonya mempermudah penumpang.jadi kita pengen gimana sih cara menarik penumpang supaya mau naik transportasi umum. Salah satunya harus dipermudah dalam pembayarannya.
- Agus : Kira kira dari penumpang ya buk terkait kegiatan sosialisasi ada gak bu sampai sekarang ada yang menyampaikan keluhannya itu“ini gimana sih pihak internal kegiatan sosialisasinya kok gak kayak komunikasinya kurang atau kok gak bisa dipahami?
- Bu Nana : Ada sih pasti, oh iya sosialisasi selain di medsos di gobisnya jga ada. Tapi cuman ada beberapa aja yang penting penting itu ditaruh di gobis. Kalau masyarakat tidak memahami itu pasti ada, ya banyak juga. Contoh masalah qris itu juga banyak menanyakan di pos penukaran botol kita “apa sih qris itu, bagaimana cara pakainya” itu banyak. Terus apalagi selain masalah pembayaran qris, kita juga men-digitalisasi pembayaran botolnya. Yang biasanya bayar langsung di bus biasanya pakai stiker, sekarang kan kita ganti pakai poin kita digitalisasi. Itu ya masih banyak masyarakat yang kurang familiar dengan segala sesuatu yang digital. Itu termasuk hambatan untuk kita juga.
- Agus : Kalau boleh tau terkait evaluasi kegiatan sosialisasi itu apa aja bu yang dibahas waktu evaluasi disaat koordinasinya? Kayak mungkin SDM yang bagian sosialisasi kurang?
- Bu Nana : Kalau masalah SDM sih dari dulu sudah pasti kurang mas, karena kita gak bisa sembarangan masukkan orang. Karena kan dikunci dari pusat. Bahkan sampai sekarang pun kita masih kekurangan personil, apalagi ketambahan wira wiri suroboyo. Itu sih kalau masalah personil sudah pasti kurang makanya memaksimalkan yang sudah ada. Makanya tadi yang saya bilang tim operasional merangkap design juga. Salah satu nya karena itu.
- Agus : Jadi sampai sekarang SDM untuk khusus sosialisasi terbatas ya bu?
- Bu Nana : iya, terbatas sekali
- Agus : Untuk menangani terbatasnya personil ?
- Bu Nana : yaitu tadi memaksimalkan apa yang ada.
- Agus : Jadi sampaikan yang lebih diprioritaskan sosialisasi di

- media sosial ya bu?
- Bu Nana : Iya media sosial karena itu yang paling muda. Tadinya kita mau sosialisasi di halte halte juga itu, cuman kan kita gak bisa gerak sendiri karena beda bidang sama kita, itu ikut sarana prasarana. Kayak gitu sih, cuman kalau di halte kendalanya juga banyak vandalisme, karena kita kan pasang rute juga di halte itu banyak yang dirusak juga ternyata. Itu sih. Paling yang paling kalo yang mendekati masyarakat lewat kegiatan bakti sosial biasanya. Biasanya pak wali kan ada kegiatan bakti sosial ke kelurahan kelurahan. Itu kita ikut terjun juga.
- Agus : itu termasuk juga ibu? (tunjuk di papan tulis nama nama kelurahan yang sudah dilakukan sosialisasi)
- Bu Nana : iya ini juga.
- Agus : jadi ini kayak bahas yang Surabaya bus ya bu?
- Bu Nana : semuanya, terkait pembayaran, ya Surabaya bus, terkait wira wiri juga. Pokoknya apa yang ditanyakan masyarakat monggo bisa ditanyakan disaat bakti sosial. Pokoknya setiap pak wali mengadakan bakti sosial pasti kita ikut.
- Agus : nah untuk helper sendiri juga ikut sosialisasi juga?
- Bu Nana : ya ikut, cuman gak mungkin kan certain didalam bus. paling ya kalau ada penumpang tanya ya dijelaskan. Karena kan SOP dia hanya melayani pembayaran bukan mensosialisasikan. Jadi kalau memang ada pertanyaan dari penumpang ya dijelaskan.
- Agus : terus kalau semisal ada penumpang ada penumpang itu bener bener mau naik tapi ga tau sistem E-Payment?
- Bu Nana : nanti diajari, tapi kalau gak punya pembayaran, biasanya SOP kami ditawarkan ke penumpang lain. ada yang mau bantu gak. Kan dia biasanya pegangnya uang tunai kita kan gak boleh terima uang tunai. Missal saya ga punya aplikasi qris ga punya e-toll saya punya uang tunai, nanti helper akan menawarkan ke penumpang lain “mas mau ga bantu ibu ini gini gini” itu bisa.
- Agus : kemaren kan sempat wawancara dengan bidang yang ada di manunggal bahwasanya dalam perencanaannya itu sosialisasi dilaksanakan di halte, itu sampai sekarang masih ada?

- Bu Nana : endak, kita gak ada sosialisasi di halte. Paling yang di halte saat ini cuman papan rute, itupun banyak dirusak juga. Ya itulah salah satu pertimbangan pak kadis juga kenapa gak pasang di halte karena banyak yang dirusak.
- Agus : Apakah dari Bidang PTU sudah pengajuan ke Dinas terkait perekrutment personil baru di Bidang PTU?
- Bu Nana : Pengajuan ke Dinas sudah, sudah dibantu juga untuk pengajuan ke instansi terkait. Namun slot pegawai belum dibuka sehingga sampai saat ini belum dilakukan penambahan pegawai. Yang berwenang untuk membuka slot pegawai ada di BPKSDM dan Bagian Organisasi Pemkot Surabaya. Jika kami melakukan penambah pegawai sendiri sedangkan slot tidak terbuka, maka pegawai tersebut nantinya bisa tidak mendapatkan gaji.
- Agus : Alasan sendiri hingga saat ini belum dibuka slot pegawai dari dinas terkait?
- Bu Nana : Alasan mereka karena ABK sudah terlalu gemuk, itu yang mereka sampaikan ke kita. Saya rasa masalah di dinas lain juga sama dengan kita hehe
- Agus : apakah terbatasnya personil menjadi salah satu penyebab kegiatan sosialisasi di lapangan hingga saat ini belum terealisasikan secara berkelanjutan?
- Bu Nana : Betul. Kami memaksimalkan apa yang ada sekarang. Sehingga harus dipilih mana kegiatan yang menjadi prioritas.
- Agus : memaksimalkan yang ada sehingga saat ini apakah sosialisasi hanya dilakukan melalui media sosial saja?
- Bu Nana : Iya, karena untuk melakukan itu kami tidak perlu mengeluarkan personil di lapangan. Karena personil nantinya akan ditugaskan untuk sosialisasi ini juga memiliki pekerjaan rutin yang harus dikerjakan setiap hari.
- Agus : sebagai solusi, apakah ada kerjasama dengan instansi lain bu untuk pelaksanaan sosialisasi diluar dari media online?
- Bu Nana : hanya dengan bank saja mas. Itupun karena kami kerjasama dengan mereka di pembayaran dengan kartu E-toll. Jadi ya mereka sosialisasi terkait Etollnya saja.
- Agus : Jadi di Bank sosialisasi bukan pada topik utama Surabaya bus di pembayaran E-Payment ya bu?
- Bu Nana : Iya pembayaran E-Payment, tapi sebatas di pembayaran E-

Tollnya saja. Bank Jatim saja mungkin yang mengeluarkan sosialisasi Qris. Tapi itu pun gak banyak.

Agus : Bank Jatim membantu sosialisasinya seperti apa bu?

Bu Nana : mencetakan poster gitu aja mas yang kami tau. Sama sisanya tetap melalui sosial medianya.

Agus : Cabang bank jatim mana bu kalau boleh saya tau?

Bu Nana : Kami kerjasama hanya dengan cabang utama Basra. Mereka menjanjiakan seperti itu ke kami.

Agus : Apakah dari PTU juga ada pemantauan bu terhadap perbantuan sosialisasi dari Bank? Semisal kayak pengecekan kira kira benar direalisasikan atau tidak oleh bank jatim?

Bu Nana : Tidak mas. Karena fokus kami di kerjasama pemabayaran. Sosialisasi hanya bonus.

Agus : Untuk selanjutnya apakah ada rencana kerjasama dengan pihak luar lagi bu?

Bu Nana : Terkait pengembangan pasti ada. Tapi untuk sosialisasi belum ada. Fokus kami di pengembangan transportasi.

Agus : Perihal miss komunikasi yang terjadi di bidang PTU. Bagaimana cara meluruskan lagi informasi yang diterima setiap anggota agar menemukan informasi yang sebenarnya?

Bu Nana : Dikumpulkan langsung anggotanya mas, lalu diluruskan apa yang menjadi miss komunikasi di informasinya.

Agus : apakah dinas perhubungan kota surabaya ada target untuk jumlah penumpang?

Bu Nana : Target kita pendapatan, tapi dari pemkot bukan dari Dishub.

Agus : Untuk target pendapatan berapa bu kalau boleh saya tau?

Bu Nana : hehe gak bisa dishare kayaknya kalau itu.

Agus : Jadi untuk target bukan dilihat dari jumlah penumpang ya bu melainkan dilihat dari target pendapatan?

Bu Nana : Betul, harusnya kalo transportasi publik pemerintah targetnya jml penumpang.

Agus : Kalau dilihat dari angka presentasi berapa persen target yang harus dicapai untuk pendaptan bu?

Bu Nana : Harusnya 100% mas. Kita tahun kemaren mencapai 50% nya aja enggak. karena memang targetnya tidak masuk akal.

Agus : Target dari pemerintah selain harus pencapaian pendapatan 100%, apakah ada target lain bu dari pemerintah kota?

Bu Nana : targetnya hanya pendapatan.

Agus : Kalau boleh tau bu untuk penyebab target tidak tercapai apa bu?

Bu Nana : karena target trlalu besar. Tidak sesuai dengan kondisi yang ada saat ini (jumlah unit, rute, tarif, dll). Kita sudah ada perhitungan & analisa sndiri, tapi tim TAPD yg menetapkan target trsebut jg punya perhitungan sndiri yang tidak sesuai dengan kami.

INFORMAN 5

Narasumber : Bapak Mustar
Jabatan : Humas Bidang Pelaksanaan Transportasi Umum (PTU)
Media Wawancara : Tatap Muka Secara Langsung
Waktu : 29 Maret 2023
Tempat : Dinas Perhubungan Kota Surabaya di Mayjen Sungkono

Daftar Pertanyaan:

1. Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan pelaksanaan sosialisasi sistem pembayaran terbaru?
2. Apa saja yang diperlukan anggota dalam pelaksanaan sosialisasi?
3. Bagaimana proses pembagian tugas setiap anggota yang terlibat dalam pelaksanaan sosialisasi?
4. Bagaimana tahapan-tahapan yang dilaksanakan sebgaai pelaksanaan sosialisasi?
5. Apakah ada strategi tersendiri dalam pelaksanaan sosialisasi?
6. Bagaimana penerapan komunikasi organisasi di internal Dinas Perhubungan Kota Surabaya selama pelaksanaan sosialisasi?
7. Bagaimana cara pengelolaan informasi organisasi yang disampaikan dan diterima oleh internal Dinas Perhubungan Kota Surabaya?
8. Apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan sosialisasi?
9. Apakah bahasa atau komunikasi menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan sosialisasi?
10. Bagaimana hasil dari pelaksanaan sosialisasi?

Hasil Dialog:

Pak Mustar : Untuk proses perencanaan itu semua ada di manunggal. Kitanya memang kalau sudah jadi. Contohnya kalau perencanaan rute dan sebagainya. Kalau di kita rutenya itu ada di perencanaan yang ada di menanggal. Jadi kita tinggal pelaksanaannya saja.

- Agus : Kemaren juga sempet wawancara dengan Bu April yang disana, itu terkait proses perencanaan waktu rapat dishub yang di mayjen terlibat dengan diskusi tersebut?
- Pak Mustar : ya, kita dilibatkan. Tetapi terkait dengan semua apa ya, semua perencanaan itu ada di menanggal. Karena dishub bagian perencanaan ada di mereka semua sebenarnya. Kalau di kita mungkin memang ada terkait dengan kayak mungkin terlibat dalam proses pelaksanaan kayak mungkin ada beberapa titik, maksudnya kayak perencanaan di titik halte, di kita lebih tahu dengan kondisi sekitarnya. Jadi kita mungkin oh mungkin ini agak digeser sebelah ke barat, ke timur atau mungkin terlalu dekat dan jauh itu mungkin bisa di kita. Tapi untuk overall terkait penentuan rute, penentuan jumlah kebutuhan armada Surabaya bus sendiri itu ada di perencanaan semua.
- Agus : Jadi kayak rapat terkait perencanaan sebelum dicetuskan sosialisasi di dinas perhubungan manunggal ya pak?
- Pak Mustar : Iya, dibagian bidang angkutan.
- Agus : siapa saja yang terlibat dalam hadirnya Surabaya Bus?
- Pak Mustar : Kalau penanggung jawab utama memang pemerintah kota Surabaya. Tapi kalau yang terlibat secara overall kita dari beberapa aspek. Dari banyak aspek, tentunya sebelum adanya Surabaya bus dilakukan tinjauan atau survey terhadap koridor, kita juga melakukan sosialisasi terhadap pelaku usaha angkutan yang ada, contohnya kayak Len (angkutan umum) dan lain sebagainya. Gak mungkin juga kita langsungujukujuk tiba tiba ada rute tanpa adanya koordinasi dengan pihak ketiga, dengan beberapa pihak yang ada di pemerintah kota Surabaya. Jadi kalau penanggung jawab secara utuh oleh pemerintah kota Surabaya yang diserahkan ke dinas perhubungan kota Surabaya.
- Agus : untuk dinas lingkungan itu juga terlibat atau bagaimana?
- Pak Mustar : Pasti, waktu itu juga terlibat karena untuk terkait dengan bijak penggunaan sampah botol plastic bekas, jadi kan kayak awal pencetusan itu karena untuk apresiasi terhadap pengguna atau orang orang yang sekiranya kayak peduli terhadap lingkungan. Contohnya kayak supaya tidak membuang sampah botol plastic sembarang tidak pada

tempatya, sehingga kita apresiasi itu dalam bentuk gratis menggunakan layanan Surabaya bus. dulu kan sudah ada untuk yang ada di beberapa daerah kayak di puskesmas menggunakan botol, kita waktu itu kalau misalkan berhubungan dengan sampah gitu, terutama botol itu kita bisa giat bisa menggunakan layanan transportasi umum secara gratis. Sebenarnya dasarnya bukan bayar pake botol tapi memang gratis tapi dengan syarat untuk apresiasi itu semua harus mengumpulkan beberapa botol bekas untuk layanan Surabaya bus.

Agus : pembayaran menggunakan sampah botol plastic yang saya tahu bahwasannya penumpang sebelum naik itu harus menukarkan botol plastic di pos pos tertentu?

Pak Mustar : Betul

Agus : Nah sampai sekarang masih berlaku atau bagaimana? Atau ada perubahan sistem pembayaran?

Pak Mustar : jadi kalau pembayaran dengan sampah plastik, bukan pembayaran sebenarnya, itu lebih ke apresiasi kita sebenarnya. Terkait dengan perubahan sistemnya kita berubah system yang pertama, waktu itu system kita boleh menukarkan dalam bus namun sekarang sudah tidak boleh penukaran botol dalam bus. Terus sekarang kita sudah berbeda pembatasan penggunaan botol. Dulu kan kita terserah mau nukerin berapa, sekarang kita batasin. sekarang satu NIK maksimal satu tiket saja dan masa berlakunya untuk satu bulan. Jadi seperti itu. Karena kitaantisipasi terjadinya penjualan tiket ilegal. Jadi kayak ada oknum tertentu print sendiri di cetak sendiri dan akhirnya dijual ke penumpang lain dengan harga tiga ribu, lima ribu macam macam. Sehingga kita membatasi itu. Terus yang keempat, kalau memang mau menggunakan layanan Surabaya bus menggunakan botol harus punya aplikasi yang ada di system kami yaitu Gobis dan ada membeinya sehingga harus menjadi member terlebih dahulu. Kalau memang belum memiliki member jadi tidak bisa menggunakan, jadi kita lebih ke pembatasan. Karena memang takut ada hal yang tidak diinginkan itu terjadi kayak penjualan dan lain sebagainya. Apalagi sekarang mungkin udah ada peraturan

- untuk pengurangan penggunaan plastic ya, jadi memang dari kita juga lebih memperingkas pengguna juga. Kalau sekarang eranya digital mau pakai e-payment, qris dan E-tol juga bisa. Jadi lebih memperingkas daripada harus nuker-nuker sampah botol plastic dan lain sebagainya.
- Agus : Tapi sekarang masih ada apa gak pak penumpang yang pakai botol?
- Pak Mustar : Overall masih. cuman kalau dilihat dari rating anggap aja dari januari 2022 hingga desember 2022 kemaren itu awal mulanya untuk penggunaan botol kurang lebih 70% itu di januari. Terus sekarang desember 2022 itu sudah kebalik, jadi penggunaan botol lebih sedikit kisaran 40% karena lebih ke E-Payment.
- Agus : terkait penukaran di bus kan sudah tidak boleh, nah itu kira kira ada pos di tempat atau bagaimana untuk penukaran?
- Pak Mustar : Ada beberapa titik penukaran sebenarnya. Jadi ada di beberapa titik, di cek saja lokasinya di aplikasi Gobis. Tersebar kok.ada dipurabaya, dan ada di beberapa kecamatan. Kemudian di mayjen sungkono juga ada.
- Agus : untuk jumlah Surabaya bus di tahun 2023?
- Pak Mustar : Total 28 unit. 26 yang merah dan 2 bus tumpuk.
- Agus : apakah ada struktur organisasi tersendiri untuk pengurusan Surabaya bus?
- Pak Mustar : kalau struktur organisasi tersendiri itu kita mengacu pada peraturan walikota yaitu ada di peraturan walikota surabaya nomor 43 tahun 2021.
- Agus : untuk visi misi sendiri hadirnya Surabaya bus itu ada sendiri atau bagaimana?
- Pak Mustar : enggak, kita ikut visi misi dari dinas perhubungan. Karena kita masih di bawah naungan dinas perhubungan kota Surabaya.
- Agus : apa betul sistem pembayaran e-payment diresmikan tahun 2021?
- Pak Mustar : betul, tahun 2021
- Agus : tahun 2021 itu jadi sudah proses perencanaan juga sama pelaksanaannya?
- Pak Mustar : sudah pelaksanaan di bulan 18 agustus 2021. Perencanaan itu memerlukan waktu kurang lebih satu tahun. Karena

memang ada beberapa landasan-landasan aturan yang persyaratannya harus diselesaikan terkait dengan harus berbadan layanan umum, sekarang kita sudah berbadan layanan umum daerah (BLUD), Jadi memang itu mewajibkan kalau dulu kita masih plat merah dan tidak boleh ada penarikan dalam bentuk uang atau dalam bentuk apapun. Makanya kita harus menjadi badan layanan umum daerah terlebih dahulu.

Agus : kan ada perubahan sistem pembayaran melalui Qris itu, nah kira-kira bagaimana cara dishub melakukan penyebaran informasi ke masyarakat?

Pak Mustar : kita penyebaran itu melalui media sosial, didalam bus juga. Itu ada stiker yang berisi tidak melayani pembayaran tunai. Jadi memang didalam bus juga kalau qris kita ya qris dinamis. Supaya kita bisa termonitor di beberapa haltenya, kit aga pake qris statis. Qris statis itu yang ditempel dan itu gak berubah-ubah. Kalau Qris dinamis itu yang berubah-ubah supaya kita tahu jumlah penumpang yang naik di halte a,b,c itu berapa” orang. Jadi kita bisa ngerti, Misalnya di halte A sepuluh orang, oh berarti dimainnya cukup tinggi atau peminatnya cukup tinggi. Sehingga apa yang harus kita evaluasi untuk kedepannya. Misalkan di halte B tidak ada penggunanya misalnya nol pengguna, berarti kita harus dilakukan evaluasi untuk pemindahan halte, untuk pergeseran halte.

Agus : kira-kira berapa lama untuk proses kegiatan sosialisasi adanya qris?

Pak Mustar : kita terus sosialisasi sih mas, kalau dihitung berapa lama itu tidak ada timernya. Jadi memang kita setiap bulan bahwasannya untuk menggunakan qris itu terus kita sosialisasikan di media social, itu kita sosialisasikan terus terkait paymentnya.

Agus : berarti sosialisasinya dilakukan di sampai sekarang (2023)?

Pak Mustar : sampai sekarang (2023)

Agus : berarti untuk sosialisasi sendiri selain di media sosial, apakah dilakukan juga di lapangan?

Pak Mustar : iya, otomatis kalau kita sosialisasi di lapangan itu kita ada, yang pertama, ada seperti roadshow tapi biasanya kita ada di

kecamatan atau kelurannya. Itu yang adain biasanya dari kecamatan atau kelurahannya sendiri ingin mengadakan kayak masyarakatnya mungkin biar lebih tahu bukan hanya dari dishub aja, mungkin dari cipta karya dan lain sebagainya. Mungkin kayak bagaimana cara membayar pajak dan lainnya itu seperti apa. Jadi itu memang diadakan oleh pihak kecamatan biasanya. Yang kedua, terkait kegiatan sosialisasi di lapangan itu mungkin ada penumpang yang ingin naik di Surabaya bus, jadi helper kita menginformasikan bahwasanya untuk penggunaan Surabaya bus tidak bisa menggunakan uang tunai. Jadi itu termasuk kegiatan sosialisasi dari kita.

Agus : terkait kegiatan sosialisasi ke kecamatan itu apakah sudah terpenuhi atau terealisasikan atau ada beberapa yang belum?

Pak Mustar : memang mungkin kalau overall belum. Mungkin ada beberapa kecamatan sudah. Saya lupa dimana saja. Tapi yang jelas yang paling utama adalah kita juga bekerja sama dengan media. Karena kita paling cepat ke media sosialnya. Kerjasama dengan beberapa media kayak waktu itu kita Kerjasama dengan asli surabaya, dengan beberapa media cetak, digital. Itu kita sudah lakukan. Cara penggunaannya bagaimana, mungkin masnya bisa dibuktikan mencari di internet seperti jawapos dan sebagainya, kalau penggunaan Surabaya bus itu kita pakai Qris, digital payment ataupun kartu uang elektronik.

Agus : komunikasi yang digunakan oleh pihak internal yang bertugas dalam kegiatan sosialisasi?

Pak Mustar : formal untuk komunikasi yang digunakan,

Agus : Bahasa yang digunakan?

Pak Mustar : Bahasa Indonesia.

Agus : Hambatan untuk kegiatan sosialisasi?

Pak Mustar : Kalau untuk hambatannya mungkin banyak masyarakat yang mengira bahwasannya Surabaya bus ini masih dipandang transportasi wisata bukan sebagai transportasi umum. Jadi mungkin masyarakat masih menilai bahwasannya ini masih bus wisata, bukan digunakan untuk transportasi dalam bentuk kegiatan sehari hari. Jadi lebih kesitu sih, jadi kita terus melakukan edukasi ke masyarakat

khususnya. Dan kita juga sesama beberapa penggiat transportasi public ada komunitasnya sih jadi bahwasannya ini bus umum transportasi umum bukan bus transportasi wisata.

Agus : jadi dari segi Bahasa tidak ada hambatannya ya pak Ketika kegiatan sosialisasi?

Pak Mustar : kalau Bahasa tidak ada hambatannya sih, mungkin orang-orang cenderung lebih rasa ingin Tahunya gimana sih cara contohnya kayak kita lebih mensosialisasi menggunakan member gobi, member aplikasinya. Kita bisa trade record busnya secara langsung secara realtimenya dan sebagainya. Jadi mungkin kalau penyampaian kepada masyarakat sih justru masyarakat antusias.

Agus : kira-kira apa sih alasan kenapa harus ada qris?

Pak Mustar : sebenarnya itu lebih mempermudah pembayaran sih. karena kan mau tidak mau di era digital jadi bukan hanya qris aja sih, pake kartu uang elektronik juga bisa. Itu dilakukan sebagaiantisipasi adanya penyelewengan anggaran atau penggunaan uang. Dalam Bahasa kasarannya ditilep. Itu untuk mengantisipasi hal seperti itu. Jadi mungkin Ketika masyarakat melakukan pembayaran Surabaya bus langsung masuk ke rekeningnya kami. Jadi temen-temen yang dilapangan tidak menerima sepeser pun dari masyarakat.

Agus : jika semisal kalau ada penumpang yang mau naik Surabaya bus dan belum memahami jika tidak ada pembayaran secara cash atau tunai solusi di lapangan seperti apa?

Pak Mustar : itu macam macam, bisa langsung ditanyakan ke helper pengoperasian Surabaya bus. mungkin salah satunya berbagai macam penumpang perilakunya juga berbeda. Misalkan saya mau naik Surabaya bus dan gak tau kalau pembayarannya menggunakan digital payment, tapi saya gak punya. Inginnya saya pakai uang tunai. Jadi macam macam, ada memang yang untuk sebelum penumpang itu naik ditanya sama helper Surabaya bus “ini pembayaran pake digital payment, menggunakan qris, e toll dan sebagainya. Ada yang ditanya terlebih dahulu, itupun kalau semisal tidak diperbolehkan naik ya sudah, ada yang memang penumpang lain membantu untuk melakukan pembayarannya. Jadi

terkait hal itu macam macam. Dan mereka solusinya beranekaragam.

Agus : kira kira dari pihak internal sendiri ada rencana ada penghapusan sistem pembayaran pada sampah botol plastic?

Pak Mustar : itu ada kebijakan dari walikota ya terkait hal itu. Karena kita dikenal di masyarakat luar negeri pun waktu itu kita dikenal di berbagai media social luar negeri pun gara gara pakai botol. Nah itu balik lagi pada kebijakan walikota.

Agus : terkait pemerintah kota kan ikut terlibat waktu proses perencanaannya, itu walikota juga terlibat atau bagaimana?

Pak Mustar : jelas terlibat, karena kan kita perencanaan tahun 2017/2018 belum masuk saya, di 2018 itu kan kalau di UU 20/22 tahun 2009 UU lalu lintas angkutan jalan bahwasannya pemerintah kota atau pemerintah daerah setempat itu wajib menyediakan layanan transportasi umum. Tapi Surabaya belum punya. Kita cuman punya len atau bemo dan itupun dikelola pihak swasta bukan dikelola pemerintah Surabaya. Nah akhirnya dengan adanya UU itu bahwasannya pemerintah Surabaya itu menyediakan transportasi publik otomatis mau tidak mau walikota juga menggagas hal itu.

Agus : terkait proses perencanaan, kira kira tahapan tahapan proses perencanaan apa saja alurnya?

Pak Mustar : nah sebenarnya itu di perencanaan (bidang angkutan). Sebenarnya secara garis umum perencanaan cuman penentuan rute, jumlah unit habis itu jumlah SDM, jumlah sopir dan anggaran yang akan dikeluarkan berapa.

Pak Mustar : kalau untuk sosialisasi di kecamatan yang bertugas dari kita sendiri, waktunya kondisional. Jadi semisal kalau gak ada jadwal ya gak berangkat. Biasanya berbeda-beda. Jadi kegiatan sosialisasi gak harus setiap bulan atau setiap minggu gak ada tanggal dan waktunya. Kalau sosialisasi terkait dengan di media social ada di kita ada juga di dishub yang di menanggal.

Agus : sebelum melaksanakan kegiatan sosialisasi pasti ada perencanaan ya pak, dalam perencanaan yang sudah di tetap sama waktu pelaksanaan sosialisasi sudah sesuai rencana yang sudah dibuat atau bagaimana pak?

- Pak Mustar : jadi kita kalau sosialisasi lebih ke satu ya kayak ada beberapa kegiatan dari kecamatan biasanya sosialisasinya kayak sudah kita tentang Surabaya bus, jadi tentang yang tau Surabaya bus itu yang perlu jelaskan ke masyarakat dan templetnya selalu sama tiap kecamatannya nanti, misalnya kecamatan A, B, C itu templetnya selalu sama tentang Surabaya bus dan sebagainya. Dan untuk sosialisasi yang ada di kecamatan itu memang pihak dishub yang diundang, jadi pihak dishub tinggal datang saja, kita hanya menjelaskan saja tentang Surabaya bus itu seperti apa. Jadi memang teman-teman disini pasti juga sudah paham kalau Surabaya bus itu dilalui rute ini ini, terus kita juga ada aplikasinya. Hanya sebatas seperti itu. Nanti terkait dengan sosialisasi yang di kecamatan terkait timelinenya, rundown itu dari pihak kecamatan yang membuat dan menentukan. Jadi dishub sebagai undangan saja. Kita diundang oleh kecamatan untuk melakukan ngisi kayak stitchnya saja satu satu.
- Agus : apakah itu termasuk menjadi inisiatif dari pihak kecamatan atau bagaimana?
- Pak Mustar : biasanya inisiatif dari pihak kecamatan, jadi mungkin ada masyarakat yang kurang paham terkait dengan pembayaran pajak rumah, bangunan dan sebagainya. Mungkin belum paham terkait hal itu akhirnya pihak kecamatan mengadakan kegiatan sosialisasi entah gak hanya dari dishub aja, mungkin bisa dari dinas cipta karya, perdagangan tata cara mendaftar umkm gimana. Seperti itu sih
- Agus : jadi istilahnya kayak sosialisasi itu tidak fokus pada satu topik aja ya pak?
- Pak Mustar : he.em
- Agus : nah kira kira ada tahapan apa sih pak alurnya kayak gimana sebelum terjun ke lapangan untuk sosialisasi dari pihak internal, mungkin sebagai contoh dari atasan menentukan anggota ini sosialisasi kesini?
- Pak mustar : iya, biasanya dari pihak kecamatan kan bersurat ke kita, kita adakan kayak roadshow. Sama halnya kayak kecamatan memberikan surat ke kita nanti ada disposisinya untuk nentuin siapa saja yang kesana untuk melakukan sosialisasi.
- Agus : kalau ke sekolah-sekolah gitu udah pernah juga atau belum?

- Pak Mustar : kalau ke sekolah sekolah itu sudah lama, namun bukan sosialisasi terkait e-payment tapi terkait peraturan baru bahwasanya guru itu gratis, hanya lingkup gurunya saja. Tapi tidak ke siswanya. Jadi roadshownya waktu itu sekolah hanya di tenaga Pendidikan saja. Kita yang bersurat ke sekolah-sekolah dan itupun sekolah sekolah yang hanya dilalui rute Surabaya bus. bukan ke siswanya, tp ke tenaga pendidikny. Kalau ke siswanya belum.
- Agus : alasannya kenapa pak kok gak di siswanya langsung?
- Pak Mustar : waktu itu untuk gurunya kan memang gratis, kita menggunakan bahwasannya supaya PNS/ASN yang paling banyak dulu yaitu dari guru, dan waktu itu pegawai kecamatan atau kelurahan. Itu mungkin banyak pegawai pemerintah kota surabaya. Makanya kita memberikan contoh kepada masyarakat bahwasanya asn pun menggunakan layanan transportasi umum lho, bukan gak pribadi doang. Lebih kesitunya. Sebagai suri tauladan atau contoh bahwasanya ah masyarakat mungkin beranggapan pns enak punya mobil dinas dan sebagainya. Mungkin bisa punya kendaraan pribadi. Kita sebagai masyarakat umum harus pakai transportasi umum. Makanya kita harus mencontohkan masyarakat waktu itu dan sampai sekarang pun juga kita akan menggiatkan hal itu.
- Agus : jadi itu menjadi salah satu strateginya gitu ya pak biar masyarakat ikut serta naik Surabaya bus?
- Pak Mustar : betul, karena kan paradigma sudut pandang masyarakat terhadap PNS kan berbeda, mungkin lebih punya fasilitas yang banyak. Sedangkan kayak orang biasa harus menggunakan transportasi umum. Jadi kita mencontohkan terlebih dahulu bahwasannya tidak hanya PNS ya tetapi pegawai pemerintah Surabaya sekarang diwajibkan untuk menggunakan transportasi umum.
- Agus : kira kira ada strategi lain gak pak untuk kegiatan sosialisasi?
- Pak Mustar : sejauh ini sih masih sebatas itu
- Agus : dari segi komunikasi dalam Bahasa yang digunakan formal atau gimana?
- Pak Mustar : formal

Agus : nah untuk sosialisasi di media sosial dimana saja pak?
Pak Mustar : kalau sosialisasi kita sejauh ini masih di Instagram sih. Untuk twitter dan facebook kita gak ada. Untuk youtube melalui youtubanya dishub. Kita sejauh ini masih di ig
Agus : Untuk yang Kerjasama dengan media lain?
Pak Mustar : itu banyak, ada media cetak seperti koran jawa pos, di website juga banyak. Dulu kita launching dulu terkait sistem pembayaran terbaru mengundang para media di balai kota di pemkot. Karena yang melanching pembayaran tetap walikota. Jadi dari staf walikota mengundang beberapa media untuk diwawancarai, untuk dimasukkan ke dalam berita.
Agus : jadi istilahnya kayak press conference ya pak?
Pak Mustar : ya betul
Agus : jadi itu menjadi salah satu media promosi paling utama surabaya bus waktu itu ya pak?
Pak Mustar : he.em

INFORMAN 6

Narasumber : Mas Elfan
Jabatan : Koordinator Bidang E-Dishub
Media Wawancara : Tatap Muka Secara Langsung
Waktu : 19 Mei 2023
Tempat : Dinas Perhubungan Kota Surabaya di Dukuh Manunggal

Daftar Pertanyaan:

1. Apa saja yang diperlukan anggota dalam pelaksanaan sosialisasi di media sosial?
2. Bagaimana tahapan-tahapan yang dilaksanakan sebagai pelaksanaan sosialisasi di media sosial?
3. Apakah ada strategi tersendiri dalam pelaksanaan sosialisasi?
4. Bagaimana penerapan komunikasi organisasi di internal Dinas Perhubungan Kota Surabaya selama pelaksanaan sosialisasi?
5. Bagaimana cara pengelolaan informasi organisasi yang disampaikan dan diterima oleh internal Dinas Perhubungan Kota Surabaya?
6. Apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan sosialisasi?
7. Apakah bahasa atau komunikasi menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan sosialisasi?

Hasil Dialog:

Agus : di E-Dishub apakah ada kepala bidang juga?

Mas Elfan : kepalanya itu tidak ada, kita langsung dari kepala dinas kemudian langsung eksekusi.

Agus : untuk koordinator dari bidang E-Dishub?

Mas Elfan : tidak ada

Agus : terkait sosialisasi e-payment di e-dishub ini tugasnya apa saja?

Mas Elfan : tugasnya kalau sosialisasi macam macam ya, kayak kita kan punya media yang untuk di share ke masyarakat itu ya media sosial yang paling gampang dan praktis. Contohnya kayak Fb, IG. Instagram kita juga macam macam ada yang kayak surabaya bus itu ada spesifik surabayabus ada yang secara universal ya dishub terus ada parkir, itu sendiri sendiri. Nah kalau e-payment sendiri kita mempromosikan kan itu kayak revolusi mentalnya masyarakat sby. Yang awalnya botol ke digital payment, cashlesslah. Cashless pun macam macam. Kita bertahap mulai pertama dimulai dulu dari Qris, metode pembayaran dengan Qris. Soalnya kenapa kita mulai dengan Qris dulu pada waktu itu soalnya bebarengan dengan covid, itu meminimalkan bersentuhan. Baru dengan alat yg mumpuni juga untuk e-money kita mempertambah metode pembayaran yg lain dengan cara e money. Dan tujuannya cashless. Kenapa sih cashless karena meminimalisir kayak tindakan pungli, itu kan langsung masuk PAD, langsung termonitor. Jadi kayak kalau kita ada roundtable setiap jam 10 pagi jam brpa jumlah penumpang, nanti dia close shift itu jumlah penumpang berapa totalnya berapa udah ketahuan. Dengan sistem qris dan tipping. Langsung masuk uangnya kayak toll. Itu meminimalisir pungli dan lebih modern. Kalau sarana untuk sosialisasi ke masyarakat itu ya cuman memanfaatkan sosial media untuk gebrakan dan pengumuman info. Tapi terkadang kita juga di youtube dan di stiker stiker. Bukan stiker sih kayak brosur tp di halte. Di halte sekarang kan lebih atraktif gak hanya halte tempat duduk dan atap doang, jadi ada rutenya ada informasi kalau ada pengumuman terbaru itu kita infokan disana juga. Portable kayak jadwal keberangkatan kasih info disana kayak di ahmad yani. Nah itu lewat aplikasi juga bisa, aplikasi

gobis. Jadi kita manfaatkan apa yang sekiranya bisa diakses masyarakat kita mempermudah untuk memperbanyak informasi biar tersampaikan.

- Agus : jadi memang tugas utama dari E-dishub ini publikasinya melalui media sosial? Dan kalau di fb nama akunnya?
- Mas Elfan : dinas perhubungan kota surabaya
- Agus : kalau akun fb surabaya busnya gak ada ya mas?
- Mas Elfan : surabaya bus gak ada
- Agus : untuk ig akunnya dari dishub dan surabaya bus?
- Mas Elfan : dua duanya, tapi lebih banyak spesifik terkait surabaya bus ya di akun ig surabayabus
- Agus : ada lagi gak pak kira kira kerjasama dengan media sosial yg lain?
- Mas Elfan : oh banyak, kalau ig lainnya kalau kita kan lihat news value kalau besar pasti ikut angkat bareng-bareng, kayak asli surabaya kita ada happening apa dia pasti repost, jadi kalau semisal ada lebih tepatnya kayak membenarkan berita yang salah. Cuman kita ngasih pemberitahuan lebih luas lagi dengan cara masing masing. Jadi gak hanya repost saja biasanya lovesurabaya bisa ikut praktek juga secara langsung, kan komunitasnya banyak.
- Agus : untuk youtube sendiri dari akun apa?
- Mas Elfan : youtubena dari dishub, kalau yt sih sama fb lebih sifatnya universal. Kalau ig lebih dispesifikan surabayabus
- Agus : untuk publikasi terkait e-payment sosialisasinya ini ada target secara rutin gak mas?
- Mas Elfan : kalau target sih kita target misalnya sepinya penumpang kita up konten” tentang Surabaya bus, misalnya ada metode pembayaran baru qris gak hanya botol, nah itu pasti gencar . Kita ga pernah membatasi kita harus konten ini per hari ini tidak, kita ngikutin aja. Saya dengan perhitungan seperti itu, kita gak tau masyarakat ini mau bayar pake botol, kalau dulu kan masih pake botol. Kalau skrg kan qris sama tipping. Nah itu kita pasti mengolah datanya itu bener” mengikuti apa kesukaan masyarakat. Jadi gak hanya e-payment saja yang disosialisasikan. Kadang rute, orang orang kan bingung rute. Terus pengalihan arus, kayak ada demo kemarin dialihkan. Itu masyarakat juga butuh kayak itu. Gak hanya metode

pembayaran. Tapi kalau metode pembayaran baru diluncurkan ini ada tiping itu baru kita ngeblas semuanya, ini pasti didukung lovesurabaya dll. Itu tapi dia bikin konten sendiri. Gitu

Agus : jadi memang gak ada jadwal rutin terkait sosialisasi e-payment?

Mas Elfan : oh gak ada cuman kmngikutin aja. Kalau di awal launching aja.

Agus : pada proses perencanaan apakah betul e-dishub ikut serta dalam perencanaan, rapat besar nya itu pak?

Mas Elfan : ndak ikut rapat sih, cuman dikasih kisi kisi.

Agus : jadi gak terlibat rapat besar secara langsung?

Mas Elfan : tetep klaw kebijakan tetep di atasan, pak ali kan juga atasan kami juga. Cuman kalau kita kayak memberikan second opinion aja. Jadi oh masuarakat ini sukanya ini, kita jangan terlalu kaku pak di modif gini, kita cuman kasih second opinion aja. Ndak terlibat ini itu besaran unitnya harus berapa, quantitinya berapa itu ndak sih, cuman dia sudah kayak nyiapin, kalau perencanaan disini kan cman lebih ke pengoperasian dan pengadaan unitnya. Cuman untuk eksekusi di lapangan itu kan kendalanya macam macam. Kalau lapangan ada yang nanti crash sama demo apa terus bus apa, soalnya kita kan ada dalam kota. Kalau kita lebih spesifik ke apanya “pak nanti kalau ada baser atau apa itu kan kita itu tau gitu, kita harus melakukan apa” perencanaan kita itu kayak lebih kayak kemaren dimintai tolong kalau surabaya bus, disitu ada sound ada layar. Wah ini enaknya dibikin apa ya, dibikin sponsor bikin apa, nah kita masukan konten”. Nah sound daripada buat dangdutan kan mending dikasih masukan. Sebagai media informasi juga. Itu kita menyarankan. Jadi mencontoh dari kayak transportasi publik seperti singapura, malaysia. Jadi orang yang luar surabaya pasti terbantu udah ada gambar dan pendengar juga. Kita cman menyarankan untuk berinovasi apa yang sudah ada.

Agus : terkait informasi yang diberikan bidang angkutan khususnya perencanaan sosialisasi itu kan secara tidak langsung dari bidang angkutan infokan terkait desain dan isinya seperti ini, bagaimana tahapan tahapan dari bidang

- angkutan ke e-dishub dalam memberikan tugas untuk publikasi?
- Mas Elfan : kalau perencanaan sih biasanya ini sih ke lebih tepat ke launching kayak tanggal berapa launchingnya, unitnya berapa, kita besaran value yang kayak gitu aja sih bukan kayak lebih meluas kita langsung merucut aja. Biasanya jumlah armada berapa, rutenya ada berapa, ya yang lebih penting ya rute, rute ini lewat mana kalau misalnya lewati mall kan kita bantuin promote juga to, klaw pengen ke mall jangan pakai kendaraan pribadi pakai angkutan umum surabaya bus. Nah kita juga mengkampanyekan itu.
- Agus : jadi memang alurnya dari bidang angkutan langsung memberikan informasi ke e-dishub ?
- Mas Elfan : ya betul
- Agus : dari e-dishub langsung desainkan sesuai permintaan dari bidang angkutan?
- Mas Elfan : iya betul, baru kita match kan ke bidang angkutan, “ ini sesuai gak ini sama yang direncanakan? Baru kita sosialisasikan. Kalau sosialisasi bareng” kayak aslisurabaya, lovesurabaya itu ngikutin kita dulu. Jadi basicnya dari kita “oh dishub ternyata ini ya” kita bikin dengan cara masing masing asalkan gak melenceng dari rencana kita.
- Agus : nah untuk desain yang dibuat oleh e-dishub apa perlu acc dulu dari bidang lain?
- Mas Elfan : pastinya harus acc dulu. Nanti disetor ke bidang angkutan dulu kemudian naik ke kepala dinas. Kalau oke, langsung kita upload. Soalnya kalau ga gitu ya grundel, sudah upload terus ada yang salah entar banyak yang repost malah menyesatkan. Jadi kita pastikan dulu sebelum upload. Jadi ga keburu memastikan benar dan akurat. Mengutamakan ketepatan bukan kecepatan.
- Agus : kerjasama dengan akun ig lainnya, dari mereka itu sebelum upload di akun masing masing harus izin dulu ke dishub atau bagaimana?
- Mas Elfan : endak sih, kalau kita memberitakan dah psti valid. Kayak pengalihan arus dah memang valid. Gak perlu minta izin lagi. Cuman kalau mereka mau memodifikasi sesuai gaya mereka ya monggo. Cuman besaran yang gak bisa dirubah kan kayak

angka, rutenya ada berapa, kemana aja. Pastikan 5w + 1H nya itu tercapai cuman itu aja. Tapi kalau isinya kontennya dibuat model sesuai mereka ya monggo, tapi tetap patokannya ya dari dishub gak perlu izin.

Agus : apakah e-dishub ini saling ada kesinambungan dengan bidang PTU sebagai pelaksana sosialisasi?

Mas Elfan : endak sih, jadi misalnya gini saya mengibaratkan ptu ini sebagai pelaksana. Nah ini untuk ke masyarakatnya gimana, itu dia mesti pasrahkan ke kita. Tapi programnya apa, misal e payment itu kan ada yg qris sama e money. Emoney dulu ga langsung platform semua, kayak bank jatim atau apa. Itu dulu bank jatim sama bca. “Oh baru ini kita kerjasama dengan BNi sama ini” nah kita bertahap. Kita juga melakukan info di aplikasi, ini bertahap dan ini khusus pemilik flazz. Flash itu kan milik bank jatim sama bca. Jadi kita ngikutin aja, ngikutin program mereka. Program mereka apa yang harus diinformasikan ke masyarakat seperti apa kita upload ke sosmed. Itu nanti biasanya kalau seperti itu masih belum pasti ya. Biasanya aslisuroboyo tanya pasti, tapi jarang sih. Mereka langsung post post aja.

Agus : dari segi komunikasi dalam memberikan informasi dari bidang angkutan ke e-dishub seperti apa?

Mas Elfan : bebas, cuman ngikuti programnya dari PTU dan angkutan kan sama cuman kalau angkutan lebih spesifik di perencanaanya. Kita bangun rute dimana nih berpeluang besar untuk naik transportasi umum. Itu tugasnya angkutan. Kalau ptu pelaksanaan teknisnya. Kalau e-dishub cuman bagian woro woro publikasi di media sosial. Ya bahasanya gak terlalu kaku.

Agus : media yang digunakan untuk menyampaikan informasi melalui apa?

Mas Elfan : biasanya whatsapp, kalau ga wa secara resmi ya surat. Surat disposisi dulu atau yang kalau ada yg event” besar itu. Tapi kalau event besar dan dadak itu langsung dipanggil. Langsung lisan, apalagi kalau dadakan “sore ini harus selesai” nah itu harus lisan.

Agus : ada yang melalui surat dan langsung lisan, yang menjadi perbedaan apa?

- Mas Elfan : pastinya urgent sih, urgen sama apa yang harus dieksekusi waktu itu, apa yang disampaikan. Misalkan kalau wa yang enteng” kayak ini ada perubahan rute, nah itu info awal. Nanti siang berubah lagi “coba menghadapi” nah itu baru urgent. Menghadap itu udah teknis kenapa pak, ini rutenya ada yang ditambahi, ada yang dihilangkan karena ada track bla bla. Kan kita gak mungkin memberitakan oh ini yang dirubah gara gara ini, kita harus kasih bener bener bahasa yang lebih friendly lagi ke masyarakat biar bisa menerima. Perbedaannya sari urgensinya.
- Agus : ketentuan untuk desainnya seperti apa?
- Mas Elfan : oh banyak, epayment bisa gambar dan video. Desain grafis kadang juga foto. Bahasa khas yang digunakan ya kayak “halo konco dishub”. Terus ada logo juga. Terus hastag, Paling gak hastag dishub surabaya.
- Agus : untuk ketentuan warna tidak ada ya pak?
- Mas Elfan : oh ndak, tapi kalau highlight news itu pakai warna. Tergantung moodnya editor juga. Bisa menyesuaikan juga dari warna logo dishub dan surabaya bus nya.
- Agus : apa yang membuat miss komunikasi saat memberikan informasi ke E-Dishub?
- Mas Elfan : yang bikin miss komunikasi biasanya itu ya itu tadi tahapan urgensi yang sebelumnya pak bidang angkutan, kalau dia lewat wa itu pasti banyak miss komunikasi. Jadi kalau emang bener urgent dia pasti telpon, ayo ketemu langsung kita bahas bareng”. Jadi meminimalisirkan untuk gak pakai sosial media kayak wa kita harus bertatap muka, soalnya pikirannya gak hanya satu, kita menyamakan persepsi soalnya. Kita bikin presentasi bareng” kita ajukan ke walikota, walikota setuju oke. Nah eksekusinya nanti antara walikota sama dishub nanti juga punya persepsi sendiri sendiri, nah kita harus menyamakan itu. Kita bolak balik rapat atau apa gitu. Itu pasti dilibatkan. Kalau terkait sosialisasi pasti suruh menghadap, nanti kalau semisal bahannya sudah jadi itu kan sudah final kan itu lah itu kita minta kayak disposisi ke atasan ini gimana, oke gak? Kalau oke kita share ke masyarakat. Nanti pasti repostan kayak aslisurabaya dll ikut promosikan juga. Terbantu sih dengan adanya komunitas lain.

- Agus : tadi masnya menyebutkan bahwasannya walikota maksudnya gimana mas?
- Mas Elfan : walikota ya sumber programnya dari pemerintah, pemerintah ya maksudnya walikota. Walikota baru misalnya teknisnya apa ini tentang berhubungan ya kita langsung disegerakan untuk mengkoordinasikan itu semua. Pak ero “pak ini harusnya penambahan rute, pak ini harusnya launching ini” nah kita langsung melaksanakan.
- Agus : jadi pemerintah itu terlibat dalam kegiatan sosialisasi?
- Mas Elfan : pastinya, kita juga kerjasama dengan dinas yang lain untuk tukar informasi dan foto foto yang memang masih berkaitan. Seperti kominfo juga. Jadi kita buat konten juga gambar kan video. Kan ada orang yang paham bisa dari gambar saja atau harus dengan video. Kita sediakan semua. Kadang kalau bisnisan kan sibuk lihat gambarnya aja ga perlu video karena gak sempat. Kita melihat semua pasar.
- Agus : untuk aplikasi gobis itu yang handle dari e-dishub?
- Mas Elfan : kalau untuk aplikasi gobis yang handle programmer. Kami cuman mensosialisasikan saja. Beda orang. Cuman kalau programer ada sesuatu yang baru kita yang promo. Saling infolah. Nah kalau info itu besar ya kita harus ke atasan dulu, soalnya kalau dari staff langsung ga bisa. Melangkahi atasan pasti kita laporan dulu. Soalnya kalau viral nanti, dan viralnya negatif atasan gak tau ya bahaya. Kita yang kena. Selain itu kita juga fokus di komentar komentar masyarakat. Ini banyak yang nyerang nyerang gini ya kita lihat instagramnya. Kita teliti satu satu.
- Agus : jadi e-dishub juga handle kayak komentar masyarakat?
- Mas Elfan : iya betul. Jadi misalkan keluhan kayak gini itu pasti masuk di kita. Keluhan macem macem yang bisa masuk di instagram, dM, kalau ga gtu surabaya juga punya namanya aplikasi yang dikoordinir kominfo namanya wargaku. Itu nanti segala masalah dinas segala dinas lah, itu pasti disposisi kalau berkaitan dengan dishub. Kita yang tindak lanjuti. Itu harus segera ditindak lanjuti.
- Agus : terkait keluhan yang memberikan solusi dari e-dishub atau siapa?
- Mas Elfan : pastinya kita mendisposisikan ke bidang yang terkait. Jadi

kita juga bantu mencari informasi yang lengkap baru kita diposisikan ke bidang yg terkait. Seperti dimana lokasinya, kesalahannya apa, kronologinya gimana. Kita gak bisa langsung menyalahkan petugasnya, bisa jadi dari masyarakat. Kalau kita salah ya pasti kita tindak. Nah biasanya keluhannya kayak gitu. Misalnya kalau keluhan di Surabaya bus itu min busnya kok gak lewat lewat, gps nya trouble, gak ada di aplikasi kok tiba tiba muncul. Seperti itu kita tetap arahkan pelan pelan .

Agus : kesulitan dalam desain pada kegiatan sosialisasi e payment?
Mas Elfan : kesulitannya itu ya proses kayak informasinya, contohnya kayak tudung ya kalau namanya tudung, nah itu penulisan katanya kan harus tepat. Jadi mungkin kesulitannya itu sih informasi yang kami dapat terkait ketepatan kata yang dimasukkan pada desain. Yang lain mungkin kesulitan pada ketepatan pengambilan angle foto yang harus memiliki makna yang sesuai, disitulah kesulitan komunikasi pada foto diuji yang harus tersampaikan melalui gambar tersebut

INFORMAN 7

Narasumber : Mas Wahyu
Jabatan : Helper Surabaya Bus
Media Wawancara : Tatap Muka Secara Langsung
Waktu : 13 April 2023
Tempat : di Dalam Surabaya Bus

Daftar Pertanyaan:

1. Apakah helper Surabaya Bus ikut serta dalam pelaksanaan sosialisasi di Surabaya Bus?
2. Media apa yang digunakan untuk sosialisasi?
3. Bagaimana penerapan komunikasi organisasi di internal Dinas Perhubungan Kota Surabaya selama pelaksanaan sosialisasi?
4. Bagaimana cara pengelolaan informasi organisasi yang disampaikan dan diterima oleh internal Dinas Perhubungan Kota Surabaya?
5. Apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan sosialisasi?
6. Apakah bahasa atau komunikasi menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan sosialisasi?

Hasil Dialog:

Agus : kesulitan dalam sosialisasi ke masyarakat?

Mas Wahyu : gak ada sih mas, soalnya ke orang-orang kebanyakan punya Qris sendiri-sendiri. Nah dari situ kita pengembangan udah disosialisasikan di media sosial juga sudah ada. Pertama kan kita sosialisasi di media sosial dulu, kalau pekerja sendiri di lapangan sudah adanya sosialisasi di media sosial mempermudah kerja kita.

Agus : jadi masnya cuman kayak melengkapin kayak ada orang yang gak paham ?

Mas Wahyu : ya betul

Agus : kalau semisal ada orang awam yang gak tau solusinya gimana?

Mas Wahyu : solusinya kita tanya ke orang lain dulu mau bantu gak, kalau mau ya gapapa kalau semisal gak mau ya kita turunkan.

Agus : jadi memang gak boleh naik gitu ya mas?

Mas Wahyu : iya betul

Agus : untuk segi penyampaian informasi ke masyarakat terutama ke lanjut usia kesulitannya apa? Dari bahasa atau apa mas?

Mas Wahyu : kita gak ada kesulitan bahasa. sebenarnya gak ada kesulitan, tapi pemikiran orang-orangnya aja. Dulu pernah kejadian lansia gak mau nunjukin KTP tapi mau bayar langsung. Jadi Anggepannya gak mau dibilang lansia lah cuman bisa mempercepat model pembayarannya. Kalau lansia kan nunjukin KTP tapi orangnya gak mau. Tapi nunjukin kartu flashnya.

Agus : kalau lansia itu dari umur berapa?

Mas Wahyu : umur 60 keatas

Agus : kalau 60 ke bawah berarti masih dikenakan biaya ya?

Mas Wahyu : masih, karena gini ada miss komunikasi dari masyarakat juga kebanyakan 60 kan 63, tapi kita lihat juga di bulan sama tanggalnya. Kita tidak ambil di tahunnya, kita ambil keseluruhannya. Kalau anggapannya tahun 63 tapi kelahiran bulan 11 masih belum 60.

Agus : jadi istilahnya masnya membantu sosialisasi ke penumpang seperti sesi tanya jawab aja ya?

Mas Wahyu : iya gitu aja

INFORMAN 8

Narasumber : Mas Hafid
Jabatan : Helper Surabaya Bus
Media Wawancara : Tatap Muka Secara Langsung
Waktu : 19 April 2023
Tempat : di Dalam Surabaya Bus

Daftar Pertanyaan:

- 1 Apakah helper Surabaya Bus ikut serta dalam pelaksanaan sosialisasi di Surabaya Bus?
- 2 Media apa yang digunakan untuk sosialisasi?
- 3 Bagaimana penerapan komunikasi organisasi di internal Dinas Perhubungan Kota Surabaya selama pelaksanaan sosialisasi?
- 4 Bagaimana cara pengelolaan informasi organisasi yang disampaikan dan diterima oleh internal Dinas Perhubungan Kota Surabaya?
- 5 Apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan sosialisasi?
- 6 Apakah bahasa atau komunikasi menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan sosialisasi?

Hasil Dialog:

Agus : kalau mas sebagai helper disini apakah membantu sosialisasi e-payment juga?

Mas Hafid : kalau sosialisasi mungkin semua helper udah jelasin sebelumnya dari beberapa bulan sebelumnya ada pergantian e payment, ya mungkin dari situ orang bakalan tau kalau ada pergantian.

Agus : jadi masnya disini sebagai helper membantu sosialisasi terkait e payment?

Mas Hafid : ya betul

Agus : apakah masnya sebelum terjun kelapangan untuk membantu sosialisasi diberi edukasi atau pengetahuan oleh dishub?

Mas Hafid : ya gini awalnya mulanya dari botol yang dibawa ke dalam bus, terus dimulai botolnya akhirnya ga boleh di dalam bus kan satu dari apanya mencegah bau terus komo dalam bus ya mungkin dari situ penukaran botol jadikan voucher.

Agus : jadi masnya gak ada edukasi dari dishub terlebih dahulu terkait informasi sosialisasi?

Mas Hafid : ada, ya tetap cuman disampaikan secara online kalau semisal mau ada pergantian pembayaran.

Agus : itu dari bidang apa?
 Mas Hafid : dari pihak instansi sendiri.
 Agus : gak ada khusus bidang dari angkutan atau PTU
 Mas Hafid : oh ya mungkin dari situ
 Agus : jadi informasi tersebut disampaikan melalui group wa?
 Nas Hafid : iya group whatsapp
 Agus : secara garis besar kumpulan dari helper surabaya bus?
 Mas Hafid : iya dari surabaya bus saja
 Agus : kesulitan dalam menyampaikan sosialisasi terkait pembayaran non tunai ini apa?
 Mas Hafid : gak ada kesulitan sih, ya cumn maksudnya ada beberapa mayoritas masyarakat yang masih bingung. Dalam artian kenapa gak bawa botol langsung kan awalnya bawa botol langsung kebingungan. Padahal sebelumnya awalnya sudah disampaikan.
 Agus : berarti kesulitannya dari kenapa harus dirubah pembayarannya?
 Mas Hafid : iya cuman pembayran yang dirubah yang bingung.
 Agus : dalam menyampaikan informasi ke penumpang pakai bahasa apa?
 Mas Hafid : mungkin kalau semisal nyampeinnya ya pakai bahasa indonesia, terus lebih tepatnya langsung di depan umum langsung nyampein kalau semisal beberapa bulan berikutnya akan ada perubahan epayment
 Agus : kesulitan atau hambatan dalam menyampaikan ke masyarakat ?
 Mas Hafid : kesulitannya gak ada, mungkin cara pemahamannya masyarakat kurang jadi harus bersabar.

INFORMAN 8

Narasumber : Ibu Lilik Musyarofah
 Jabatan : Penumpang Surabaya Bus
 Media Wawancara : Tatap Muka Secara Langsung
 Waktu : 19 Mei 2023
 Tempat : di Dalam Surabaya Bus

Dattar Pertanyaan:

1. Melalui media apa ibu mengetahui informasi mengenai pembayaran E-Payment?
2. Apakah ibu pernah ikut serta dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas

3. Perhubungan Kota Surabaya mengenai E-Payment?

Hasil Dialog:

- Agus : Ibu mengetahui informasi terkait pembayaran non tunai melalui media apa?
- Ibu Lilik : kalau taunya sih dari busnya ini aja cuman saya belum pernah menggunakan itu. Saya pakai aplikasi
- Agus : ibunya bayar pakai apa?
- Ibu Lilik : saya masih punya dulu punya yang poin kemudian ditukarkan dengan jadi sudah di aplikasi
- Agus : jadi ibu sampai skrng masih menggunakan point yang terkumpul melalui sampah botol plastik?
- Ibu Lilik : iya betul, dulu dapet kartu kartunya gitu sih
- Agus : jadi ibu mengetahui adanya pembayaran e-payment di dalam surabaya bus ya?
- Ibu Lilik : iya didalam surabaya bus
- Agus : menurut ibu terkait pembayaran e-payment gimana?
- Ibu Lilik : memudahkan masyarakat
- Agus : ibu kan secara tidak langsung lebih memilih membayar memakai sampah botol plastik?
- Ibu Lilik : kalau semisal belum habis, kalau semisal ya udah habis mungkin saya lebih memilih non tunai
- Agus : ibu pernah terlibat sosialisasi dari dishub terkait pembayaran e-payment?
- Ibu Lilik : oh belum

INFORMAN 9

- Narasumber : Mas Faul Lidawa
- Jabatan : Penumpang Surabaya Bus
- Media Wawancara : Tatap Muka Secara Langsung
- Waktu : 19 Mei 2023
- Tempat : di Dalam Surabaya Bus

Datar Pertanyaan:

1. Melalui media apa ibu mengetahui informasi mengenai pembayaran E-Payment?
2. Apakah ibu pernah ikut serta dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengenai E-Payment?

Hasil Dialog:

- Agus : dengan mas siapa?
Mas Faul : dengan mas faul
Agus : asal dari mana kalau boleh tau?
Mas Faul : asal dari gresik
Agus : disini kerja atau bagaimana?
Mas Faul : kuliah
Agus : mas tau terkait pembayaran non tunai dari mana?
Mas Faul : yang saya tau non tunai itu dari aplikasi
Agus : aplikasi apa itu?
Mas Faul : surabaya bus sama media massa
Agus : media massa apa itu mas?
Mas Faul : instagram
Agus : jadi masnya tau terkait pembayaran e-payment dari instagram?
Mas Faul : iya betul
Agus : mas nya secara inisiatif cari informasi tersebut atau tiba tiba muncul?
Mas Faul : yang pertama tiba tiba muncul terus saya konfirmasi ulang
Agus : konfirmasi cek ulng bertanya di DM nya atau bagaimana?
Mas Faul : lihat postingan
Agus : kira kira menurut masnya kan membaca dan melihat dari feed instagramnya dishub atau surabayabus?
Mas Faul : Dishub
Agus : kira kira dari bahasa yang digunakan oleh dishub terkait informasi e-payment menurut mas gimana?
Mas Faul : kalau dari desainnya sudah cukup ya, tapi dari kata katanya juga sudah cukup dan mudah dimengerti banyak orang
Agus : dari masnya sendiri berarti dengan melihat poster yg sudah di upload di instagram masnya udah langsung paham?
Mas Faul : iya langsung paham
Agus : kan masnya mengetahui sosialisasi e-payment melalui instagram, ada kritikan atau saran dari masnya?
Mas Faul : ya kemungkinan orang orang yang sepuh yang sudah tua kadang gak tau, taunya kan tunai. Ya itu kalau seumpama ada yang masuk diberitahu sama petugasnya, petugasnya biasanya seperti itu.

2. Lampiran Dokumentasi Kegiatan Wawancara oleh Peneliti



Bersama Bapak Ali Mustofa sebagai Kepala Sub Koordinator Angkutan dan Jalan
Bidang Angkutan



Bersama Bapak Fendy Andrian
sebagai Staff Bidang Angkutan



Wawancara bersama Bu Nurul Fardina (Bu Nana) dan Bapak Mustar Ichsandi sebagai Humas Bidang Pelaksanaan Transportasi Umum (PTU)



Wawancara bersama Mas Muhammad Elfan Nureza S.I kom Sebagai Staff E-Dishub




Wawancara bersama Mas Hafid dan Mas Wahyu sebagai Helper Surabaya Bus



Wawancara bersama Bu Lilik dan Mas Faul sebagai Penumpang Surabaya Bus

3. Lampiran Surat Izin Penelitian dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS PERHUBUNGAN
Jl. Dukuh Menanggal No. 1 Surabaya – 60234
Telp. (031) 8295324, 8295332 Fax. (031) 8288315


NOTA - DINAS


Kepada : Yth. Kepala Bidang Angkutan
Kepala UPTD Pengelolaan Transportasi Umum
Dari : Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya
T a n g g a l : 20 Maret 2023
S i f a t : Segera
Nomor : 000.9.2/ 90 /436.7.12/2023
Hal : Penelitian

Berdasarkan Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tanggal 13 Maret 2023 nomor : 500.16.7.4/1062/S/RPM/436.7.15/2023 tentang Rekomendasi Izin Penelitian, mengharap dapatnya diberikan bantuan untuk Pengambilan Data kepada :

Nama : Agus Wijayanto.
Alamat : Dsn Sukorejo.
Pekerjaan : Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 (Untag) Surabaya.
Tema Penelitian : Audit Komunikasi Sosialisasi Program Surabaya Bus Pasca Perubahan Sistem Pembayaran.
Lama Penelitian : 6 Maret 2023 s.d. 30 Juni 2023, TMT Surat Dikeluarkan.
Penanggung Jawab : Dr. Merry Tri Palupi, M.S.i dan Beta Puspitaning Ayodya, S.Sos., M.A.
Pengikut : -

Demikian atas bantuannya, disampaikan terima kasih.

KEPALA DINAS,

Tundiung Iswandar, ST, MM
Pembina Tingkat I
NIP 196904071991031009



4. Lampiran Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 1

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Agus Wijayanto
NIM : 1151900220
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 19 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

Rata sesuai saran dalam ujian

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji 1,

()
Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si

()
Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

5. Lampiran Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 2

PROGRAM STUDI ILPROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Agus Wijayanto

NIM : 1151900220

Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 19 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

1. Penulisan dan literatur X
2. Bab I kurang data dan aramen peneliti terkait
fenomena latar belakang ✓
3. Teori yg menjelaskan peromenn ? X
Auda komunikasi tidak ada di bab II. ✓
4. Kriteria Informan ? jenis & pendekatan ✓
5. Menurut saya di bab Bab IV kurang pada
pembahasan dengan teori X
6. Coba baca CNA → analisis jaringan. ✓

Surabaya, 26 Juni 2023
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan,



(Dewi Sri Andika Rusmana, S.I.Kom., M.Med.Kom.)

Revisi dari Dosen Penguji 1,



(Dewi Sri Andika Rusmana, S.I.Kom., M.Med.Kom.)

6. Lampiran Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 3

PROGRAM STUDI ILPROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Agus Wijayanto
NIM : 1151900220
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 19 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

1. Penulisan dan literatur X
2. Bab I kurang data dan arsumen peneliti terkait
Fenomena latar belakang ✓
3. Teori yg menjelaskan peromenn ? X
Audit komunikasi tidak ada di bab I. ✓
4. Kriteria Informan ? Jenis & pendekatan ✓
5. Menurut saya di bab Bab IV kurang pada
pembahasan dengan teori X
6. Coba baca CNA → analisis jaringan. ✓

Surabaya, 26 Juni 2023
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaiki,



(Dewi Sri Andika Rusmana, S.I.Kom., M.Med.Kom.)

Revisi dari Dosen Penguji 1,



(Dewi Sri Andika Rusmana, S.I.Kom., M.Med.Kom.)

7. Lampiran Turnitin

Agus wijayanto 2

ORIGINALITY REPORT

10 %	9 %	1 %	5 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	dishub.surabaya.go.id Internet Source	1%
2	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1%
3	repository.upnjatim.ac.id Internet Source	1%
4	www.scribd.com Internet Source	1%
5	digilib.uns.ac.id Internet Source	<1%
6	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1%
7	www.researchgate.net Internet Source	<1%
8	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet Source	<1%
9	Submitted to Cita Hati Christian High School Student Paper	<1%

10	bisnismuda.id Internet Source	<1 %
11	123dok.com Internet Source	<1 %
12	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
13	download.garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	<1 %
14	adoc.pub Internet Source	<1 %
15	Submitted to Universitas Gunadarma Student Paper	<1 %
16	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
17	repository.unair.ac.id Internet Source	<1 %
18	core.ac.uk Internet Source	<1 %
19	digilib.uinsa.ac.id Internet Source	<1 %
20	docplayer.info Internet Source	<1 %
21	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %

22	Submitted to School of Business and Management ITB Student Paper	<1 %
23	Submitted to Universitas Airlangga Student Paper	<1 %
24	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1 %
25	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	<1 %
26	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
27	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	<1 %
28	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
29	prezi.com Internet Source	<1 %
30	mail.jptam.org Internet Source	<1 %
31	manajemenelektrounsrat.wordpress.com Internet Source	<1 %
32	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %

33	id.123dok.com Internet Source	<1 %
34	unpar.ac.id Internet Source	<1 %
35	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
36	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %
37	eprints.untirta.ac.id Internet Source	<1 %
38	ojs.unud.ac.id Internet Source	<1 %
39	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	<1 %
40	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
41	sinta.unud.ac.id Internet Source	<1 %
42	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
43	wewenchuby.blogspot.com Internet Source	<1 %
44	Eva Hany Fanida. "MEMBANGUN CITY BRANDING SPARKLING SURABAYA MELALUI	<1 %


LAYANAN BUS SURABAYA SHOPPING AND
CULINARY TRACK (SSCT)", Aplikasi
Administrasi: Media Analisa Masalah
Administrasi, 2019
Publication

45	banjarmasin.tribunnews.com Internet Source	<1 %
46	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1 %
47	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source	<1 %
48	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	<1 %
49	kabupatenbima.blogspot.com Internet Source	<1 %
50	karyailmiah.unisba.ac.id Internet Source	<1 %
51	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
52	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
53	www.parigimoutongkab.go.id Internet Source	<1 %
54	www.sepakbola.com Internet Source	<1 %
55	zombiedoc.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off

8. Lampiran lembar bimbingan



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Agus Wijayanto
 NBI : 1151900220
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Dosen Pembimbing I : Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si
 Dosen Pembimbing II : Beta Puspitaning Ayodya, S.Sos., M.A
 Judul Skripsi : Audit Komunikasi Sosialisasi Program Surabaya Bus Pasca Perubahan Sistem Pembayaran

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	3-1-2023	Bab I 2,3 ACC	[Signature]	
		Panduan penyajian ACC, lanjut ke lampiran	[Signature]	
	3-1-2023	Bab 1-3 ACC (taman lapangan)	[Signature]	[Signature]
		Revisi BAB II	[Signature]	
		Perbaikan Bab IV	[Signature]	
		Pertajam Analisis	[Signature]	
		Melengkapi pembahasan Bab IV	[Signature]	



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm
Gedung : F.101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. (031)-5925982, 5931800 Psw. 159. Email : fisip@untag-sby.ac.id

KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NO.	TANGGAL	MATERI	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	TANDA TANGAN
	13-6-2023	Bab 4 & 5	Metengkapi Kesimpulan	
		Bab 4 & 5	Melengkapi Saran	
			Revisi	
			Acc.	
			Acc maju sidang	

Bimbingan dinyatakan telah selesai,

Tanggal : 14/06/23

Dosen Pembimbing I

Dr. Merry Tri Polupri

Dosen Pembimbing II

BETA PUSPITANING A