

**KOMUNIKASI PUBLIK DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
TERKAIT PELAYANAN ANGKUTAN UMUM
BUS RAPID TRANSIT (BRT)**

Fathur Rahman¹, Risa Dwi Ayuni², M. Agus Humaidi³

¹Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 18.11.0065

²Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1118088901

³Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 112212901

Email : 24fathurrahman@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui komunikasi publik yang dilaksanakan Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan terkait pelayanan angkutan umum Bus Rapid Transit (BRT), kemudian untuk mengetahui media apa saja yang digunakan Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan dalam menarik minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum Bus Rapid Transit (BRT), serta untuk mengetahui bagaimana upaya-upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan publik terkait angkutan umum Bus Rapid Transit (BRT). Metode penelitian yang dipakai menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan cara wawancara dan dokumentasi kepada 2 orang informan. Analisis data menggunakan dengan pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi publik Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan yang digunakan, yaitu komunikasi publik secara langsung dan secara tidak langsung dan juga komunikasi verbal dan non verbal. Pemanfaatan yang maksimal pada media massa mendukung komunikasi publik yang telah disampaikan kepada publik. Kurangnya sumber daya manusia yang menguasai teknik dan metode dalam menyampaikan komunikasi dapat menghambat pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: Komunikasi Publik, Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan, Angkutan Umum Bus Rapid Transit (BRT)

ABSTRACT

The objectives of this study are to find out the public communication implemented by the South Kalimantan Provincial Transportation Office regarding Bus Rapid Transit (BRT) public transportation services. The research method uses a qualitative approach method with a qualitative type of descriptive research. Data was collected by means of interviews and documentation to 2 informants. Data analysis uses with data collection, data processing, data presentation and drawing conclusions. The results showed that the public communication strategy of the South Kalimantan Provincial Transportation Agency was used, namely direct and indirect public communication and also verbal and non-verbal communication. Maximum utilization of the mass media used such as Instagram social media, print media and online media supports the public communication conveyed. However, the lack of human resources who master techniques and methods in delivering public communication can cause misinterpretations from the public, especially public transportation and the existence of bus rapid transit (BRT).

Keyword: Public Communication, South Kalimantan Provincial Transportation Office, Bus Rapid Transit (BRT)

Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

- Larisu, Dr. Zulfiah. 2021. *Layanan dan Komunikasi Publik Menuju Good Governance*, (Surabaya: CV Global Aksara Pers)
- Pamuji, Eko. 2019. *Media Cetak vs Media Online (Perspektif Manajemen dan Bisnis Media Massa)*. (Surabaya: Unitomo Press)
- Panuju, Dr. Redi. 2018. *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi Komunikasi Sebagai Kegiatan Komunikasi Sebagai Ilmu*. (Jakarta: Prenadamedia Group). h.86-87.
- Purba, Bonaraja dkk. 2020. *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar*. (Medan: Yayasan Kita Menulis)
- Razali, Dr. Geofakta dkk. 2020. *Ilmu Komunikasi dan Informasi & Transaksi Elektronik*. (Bandung : Media Sains Indonesia)
- Sari, A. Anditha. 2017. *Komunikasi Antarpribadi*, (Yogyakarta : Budi Utama), h.1
- Solong, Dr. H. Aras. & Yadi, Dr. Asri. 2021. *Organisasi dan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: CV Budi Utama)

Sumber Skripsi :

- Dewi, Nabilah Ulfah. 2017. *Efektivas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus: BRT Mamminasata)*. Skripsi. Makassar: UNHAS Makassar.
- Sartika, Dewi. 2020. *Strategi Komunikasi Publik Kepala Wilayah Kecamatan Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat*. Skripsi. Makassar: UMM Makassar.

Sumber Jurnal :

- Damayanti, Indah & Purnamasari, Sri Hadiati. (2019). *Psikologi Insight: Hambatan Komunikasi dan Stres Orangtua Siswa Tunarungu Sekolah Dasar*. 3 (1), 1-9.
- Hakim, Lukman Nul. (2013). *Ulasan Metodologi Kualitatif: Wawancara Terhadap Elit*. 165-172.
- Prihatiningsih, Witanti. (2017). *Jurnal Communication: Motif Penggunaan Media Sosial Instagram di Kalangan Remaja*. 8(1), 51-65.
- Qudratullah. (2016). *Jurnal Tabligh: Peran dan Fungsi Komunikasi Massa*. 41-46.
- Rengkung, Tampi & Londa. (2021). *JAP: Komunikasi Publik Pemerintah Kota Manado Dalam Penanganan COVID-19*. 102(7), 26-36.
- Susriyanti & Nardo, Rio. (2019). *JASIORA: Pengaruh Fungsi Komunikasi dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Pemberian Pelayanan Nasabah PT. BPR LPN Talawi Sakato*. 3(2), 97-111.
- Wandi, Sustiyo, dkk. (2013). *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation: Pembinaan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga di SMA Karangturi Kota Semarang*. 2(8), 524-535.

Sumber Artikel :

- Fadli, M Rijal. (2021). *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*. 21(1), 33-54.

Sumber Website :

<https://dishub.kalselprov.go.id>