ANALISIS KOMUNIKASI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TANGERANG DALAM PELAKSANAAN PROGRAM ANGKUTAN BUS SEKOLAH GRATIS 2026

Muhammad Mars Rebangga[1], Aulian Khairani[2]
muhammadmars28@gmail.com[1], akhairani@unis.ac.id[2]
Universitas Islam Syekh Yusuf

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi Dinas Perhubungan Kabupaten Tangerang dalam menyosialisasikan Program Angkutan Bus Sekolah Gratis sebagai inovasi pelayanan publik di bidang transportasi yang bertujuan memperluas akses pendidikan dan meningkatkan keselamatan pelajar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi Dinas Perhubungan dalam pelaksanaan program serta mendeskripsikan proses penyampaian informasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus dan metode deskriptif dalam paradigma konstruktivisme. Analisis penelitian menggunakan Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers (2003), meliputi unsur inovasi, saluran komunikasi, sistem sosial, dan waktu, serta didukung konsep komunikasi organisasi. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Kepala Bidang dan staf Bidang Angkutan, guru, dan orang tua murid, serta observasi dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dan diuji melalui triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dilakukan melalui koordinasi, sosialisasi, dan penyampaian informasi kepada sekolah, orang tua, dan masyarakat. Kebaruan penelitian terletak pada kajian difusi inovasi dalam komunikasi program transportasi pendidikan di tingkat daerah. Penelitian menyimpulkan bahwa komunikasi yang terkoordinasi mendukung penerimaan program. Penguatan sosialisasi dan pemanfaatan media komunikasi secara berkelanjutan direkomendasikan untuk meningkatkan efektivitas program.

Kata Kunci: Komunikasi Pemerintah, Difusi Inovasi, Sosialisasi Program, Pelayanan Publik, Bus Sekolah Gratis.

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of communication conducted by the Transportation Agency of Tangerang Regency in socializing the Free School Bus Program as an innovation in public transportation services aimed at expanding access to education and improving students' safety and comfort when traveling to and from school. This study aims to analyze the communication practices of the Transportation Agency in implementing the program and to describe the process of disseminating information and socializing the program to the community. This research employs a qualitative approach with a descriptive method and case study design within a constructivist paradigm. The analysis applies Everett M. Rogers' Diffusion of Innovations Theory (2003), covering innovation, communication channels, social system, and time, supported by organizational communication concepts. Data were collected through in-depth interviews with the Head and staff of the Transportation Agency, teachers, and parents, complemented by observation and documentation. Data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model and validated through triangulation. The findings show that communication is conducted through coordination, socialization, and information dissemination to schools, parents, and the community. The novelty lies in examining innovation diffusion communication in the implementation of educational transportation services at the local level. The study recommends strengthening continuous socialization and utilizing communication media more effectively.

Keywords: *Communication, Diffusion of Innovations, Free School Bus, Socialization, Transportation Agency.*

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah tidak hanya memiliki tanggung jawab dalam merancang kebijakan dan program sesuai kebutuhan masyarakat, tetapi juga perlu memastikan bahwa informasi mengenai kebijakan tersebut dapat disampaikan secara jelas dan dipahami oleh masyarakat. Komunikasi yang efektif dapat membantu pemerintah menyampaikan informasi, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta meminimalkan kesalahpahaman terhadap suatu program. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah juga dituntut untuk memanfaatkan berbagai media komunikasi sebagai sarana penyebarluasan informasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi komunikasi memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dan layanan pemerintah secara lebih cepat, mudah, dan efisien (Adibhakti, A., & Tukiman 2025) Oleh karena itu, komunikasi menjadi bagian penting yang dapat memengaruhi keberhasilan implementasi suatu program pemerintah.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa program yang dirancang dapat diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Komunikasi menjadi salah satu faktor yang mendukung proses tersebut karena melalui komunikasi pemerintah dapat membangun pemahaman masyarakat mengenai tujuan, manfaat, serta mekanisme suatu program. Komunikasi yang berjalan dengan baik dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, mempercepat penyampaian informasi, dan mengurangi kesalahpahaman terhadap kebijakan. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan tersedianya suatu program, tetapi juga dengan kemampuan pemerintah dalam mengomunikasikan program tersebut kepada masyarakat (Woessmann, 2021).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang membutuhkan perhatian pemerintah adalah pelayanan di bidang transportasi. Transportasi merupakan sarana penting yang mendukung mobilitas masyarakat dalam menjalankan berbagai aktivitas, termasuk bekerja, bersekolah, dan melakukan kegiatan sosial. Ketersediaan transportasi yang aman, nyaman, mudah diakses, dan terjangkau dapat mendukung kualitas kehidupan masyarakat. Sebaliknya, keterbatasan pelayanan transportasi dapat menimbulkan berbagai persoalan, seperti kemacetan, meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi, dan risiko kecelakaan lalu lintas. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan transportasi publik yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah penyediaan angkutan sekolah gratis bagi pelajar untuk mendukung akses pendidikan dan keselamatan dalam perjalanan menuju maupun pulang dari sekolah (Ayuh, E,t 2023).

Permasalahan transportasi bagi pelajar tidak hanya berkaitan dengan keterjangkauan layanan, tetapi juga dengan keselamatan. Meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi, khususnya sepeda motor oleh pelajar, menjadi salah satu persoalan yang perlu diperhatikan. Sebagian pelajar secara administratif belum memenuhi persyaratan untuk memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM), tetapi tetap menggunakan kendaraan bermotor untuk pergi ke sekolah. Kondisi tersebut dapat meningkatkan risiko pelanggaran lalu lintas dan kecelakaan yang melibatkan pelajar. Oleh karena itu, pemerintah perlu menghadirkan alternatif transportasi yang aman, nyaman, dan mudah diakses oleh peserta didik sebagai bagian dari upaya perlindungan serta peningkatan akses pendidikan (Ulfatiyana & Parwiyanto, 2021).

Dalam perkembangan kajian mengenai transportasi dan pendidikan, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa transportasi memiliki keterkaitan dengan akses dan partisipasi pendidikan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa program transportasi sekolah dapat meningkatkan kehadiran serta rasa aman siswa dalam perjalanan menuju sekolah.

Penelitian Svensson (2023) yang berjudul Kebijakan Transportasi Publik yang Mendukung Akses Pendidikan juga menunjukkan bahwa aksesibilitas transportasi publik memiliki keterkaitan dengan pemerataan akses pendidikan. Sementara itu, penelitian Thompson (2022) berjudul Dampak Transportasi Sekolah terhadap Hasil Belajar Siswa menjelaskan bahwa transportasi sekolah dapat memberikan dampak positif terhadap kehadiran, partisipasi, dan hasil pendidikan siswa. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa transportasi sekolah tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga dapat menjadi bagian dari pelayanan publik yang mendukung keberlangsungan dan pemerataan akses pendidikan.

Konteks tersebut menjadi relevan bagi Kabupaten Tangerang sebagai salah satu daerah dengan jumlah penduduk yang besar dan wilayah yang cukup luas di Provinsi Banten. Pertumbuhan penduduk dan karakteristik wilayah yang mencakup kawasan perkotaan maupun pedesaan menimbulkan tantangan dalam pemerataan akses pendidikan. Kebutuhan masyarakat terhadap fasilitas pendukung pendidikan tidak hanya berkaitan dengan keberadaan sekolah, tetapi juga dengan sarana yang dapat membantu peserta didik mencapai sekolah secara aman dan mudah. Pemerintah daerah memiliki ruang untuk merancang kebijakan yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat setempat. Penelitian mengenai desentralisasi pendidikan menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki peluang untuk melakukan inovasi dalam meningkatkan akses layanan pendidikan, meskipun keberhasilannya dipengaruhi oleh tata kelola, perencanaan, anggaran, serta implementasi kebijakan (Simanjuntak, 2015; Sofiani et al., 2024).

Sebagai bentuk inovasi pelayanan publik di bidang transportasi, Pemerintah Kabupaten Tangerang melalui Dinas Perhubungan meluncurkan Program Angkutan Sekolah Gratis pada tahun 2025. Program ini dirancang untuk meningkatkan akses pendidikan sekaligus menjamin keselamatan pelajar dalam perjalanan menuju dan pulang dari sekolah. Pada tahap awal, program mengoperasikan tiga armada bus dengan kapasitas masing-masing 39 penumpang dan melayani rute dari SD Negeri Seglog hingga SMAN 18 Kabupaten Tangerang. Rute tersebut mencakup enam SD Negeri, dua SMP Negeri, dan dua SMA. Layanan bus disesuaikan dengan jam masuk dan pulang sekolah sehingga diharapkan dapat memberikan kemudahan akses transportasi bagi peserta didik, mengurangi beban biaya transportasi orang tua, serta mengurangi penggunaan kendaraan pribadi oleh pelajar (Kabupaten Tangerang, n.d.)

Program tersebut kemudian mengalami pengembangan melalui penambahan empat zona pelayanan dan peningkatan jumlah armada menjadi 16 unit. Perluasan tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah untuk meningkatkan jangkauan pelayanan agar semakin banyak pelajar dapat memperoleh transportasi yang aman, nyaman, dan gratis. Namun, semakin luas cakupan program, semakin besar pula kebutuhan terhadap komunikasi yang efektif. Masyarakat membutuhkan informasi mengenai rute, jadwal operasional, titik naik dan turun, tata cara penggunaan, serta perubahan layanan. Dengan demikian, keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh jumlah armada dan luas wilayah pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan Dinas Perhubungan dalam menyampaikan informasi kepada sekolah, orang tua, pelajar, dan masyarakat (Kabupaten Tangerang, n.d.)

Persoalan komunikasi tersebut menjadi semakin penting karena perluasan layanan belum sepenuhnya diikuti dengan kejelasan informasi di tingkat masyarakat. Temuan awal menunjukkan bahwa sebagian orang tua dan pelajar masih mengalami kesulitan dalam memastikan rute bus, titik naik dan turun, serta perubahan jalur pelayanan. Informasi mengenai program masih dapat diperoleh melalui pihak sekolah maupun komunikasi dari mulut ke mulut, sedangkan publikasi tertulis berupa informasi rute yang dapat diakses masyarakat secara mandiri masih terbatas. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan

kebingungan dan menyebabkan pelajar yang sebenarnya dapat memanfaatkan layanan tidak menggunakan program karena kurang memahami informasi mengenai layanan yang tersedia.

Sejalan dengan persoalan tersebut, penelitian mengenai implementasi program transportasi sekolah dalam beberapa tahun terakhir juga menunjukkan bahwa komunikasi masih menjadi bagian penting dalam keberhasilan program. Setiawan dkk. (2025) menemukan bahwa Program Bus Sekolah oleh Dinas Perhubungan Kota Denpasar dapat meningkatkan akses transportasi bagi pelajar, tetapi masih terdapat kendala dalam ketepatan waktu dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Rahmawati dkk. (2025) dalam penelitian mengenai Program Angkutan Sekolah Gratis di Kota Madiun juga menunjukkan bahwa komunikasi dan koordinasi antarinstansi memengaruhi optimalisasi pelaksanaan program. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa penyediaan layanan transportasi saja belum cukup apabila tidak disertai proses komunikasi dan koordinasi yang mampu menjangkau masyarakat sasaran.

Peran komunikasi dalam implementasi kebijakan publik juga diperkuat oleh penelitian Johnson dan Lee (2024) yang menunjukkan bahwa strategi komunikasi pemerintah yang transparan dan partisipatif dapat meningkatkan kepercayaan serta partisipasi masyarakat. Ahmed et al. (2025) juga menjelaskan bahwa efektivitas penyebaran informasi kepada masyarakat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Dalam konteks pelayanan publik, perkembangan teknologi informasi juga semakin membuka peluang bagi pemerintah untuk menggunakan media digital sebagai saluran komunikasi dengan masyarakat. Pemanfaatan media digital memungkinkan informasi pelayanan disampaikan secara lebih cepat, mudah dijangkau, dan interaktif, sehingga dapat mendukung keterbukaan serta interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Meskipun penelitian tentang transportasi sekolah, pelayanan publik, dan akses pendidikan telah banyak dilakukan, masih terdapat kesenjangan dalam kajian komunikasi pemerintah. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas efektivitas, manfaat, dan dampak transportasi, sementara proses pemerintah dalam menyampaikan dan menyebarluaskan informasi program kepada masyarakat belum banyak dikaji. Kesenjangan tersebut menunjukkan perlunya penelitian yang secara khusus menempatkan komunikasi pemerintah sebagai fokus dalam pelaksanaan program transportasi sekolah. Dalam konteks Kabupaten Tangerang, penelitian mengenai komunikasi Dinas Perhubungan menjadi penting karena Program Angkutan Bus Sekolah Gratis merupakan inovasi pelayanan publik yang membutuhkan proses pengenalan, penyampaian informasi, sosialisasi, dan penerimaan oleh masyarakat. Keberhasilan program tidak hanya dapat dilihat dari tersedianya armada atau bertambahnya zona pelayanan, tetapi juga dari bagaimana informasi mengenai inovasi tersebut diterima dan dipahami oleh sistem sosial yang menjadi sasaran program.

Untuk mengisi kesenjangan tersebut, penelitian ini menggunakan Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers (2003). Teori ini menjelaskan proses ketika suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu kepada anggota suatu sistem sosial. Rogers menjelaskan empat unsur utama dalam proses difusi inovasi, yaitu inovasi, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial. Perspektif tersebut relevan karena Program Angkutan Bus Sekolah Gratis dapat dipandang sebagai inovasi pelayanan publik yang perlu diperkenalkan dan dikomunikasikan kepada masyarakat agar dapat diterima serta dimanfaatkan. Dengan menggunakan teori ini, penelitian dapat melihat bagaimana karakteristik program dikomunikasikan, saluran komunikasi yang digunakan Dinas Perhubungan, proses penyebaran informasi dari waktu ke waktu, serta pengaruh sekolah, orang tua, pelajar, dan pihak pemerintah sebagai bagian dari sistem sosial.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap komunikasi Dinas Perhubungan Kabupaten Tangerang dalam proses difusi inovasi Program Angkutan Bus Sekolah Gratis. Penelitian tidak hanya melihat program dari sisi operasional maupun manfaat transportasinya, tetapi mengkaji bagaimana pemerintah membangun komunikasi dalam memperkenalkan dan menyosialisasikan inovasi pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian juga memadukan perspektif Teori Difusi Inovasi dengan konsep komunikasi organisasi untuk memahami aliran informasi dan koordinasi, baik di lingkungan Dinas Perhubungan maupun dalam hubungan dengan sekolah, orang tua, pelajar, dan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian komunikasi pemerintah, komunikasi organisasi, dan difusi inovasi dalam implementasi pelayanan publik di tingkat daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi Dinas Perhubungan Kabupaten Tangerang dalam pelaksanaan Program Angkutan Bus Sekolah Gratis serta mendeskripsikan proses penyampaian informasi dan sosialisasi program kepada masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pola komunikasi, saluran komunikasi, proses penyebaran informasi, serta faktor yang mendukung dan menghambat komunikasi dalam pelaksanaan program. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai komunikasi pemerintah dalam proses difusi inovasi pelayanan publik. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Tangerang dan Dinas Perhubungan dalam memperkuat strategi komunikasi dan sosialisasi sehingga Program Angkutan Bus Sekolah Gratis dapat dipahami, diterima, dan dimanfaatkan secara lebih optimal oleh masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme dan desain studi kasus untuk menganalisis komunikasi Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam pelaksanaan Program Angkutan Sekolah Gratis. Paradigma konstruktivisme digunakan untuk memahami pengalaman dan pemaknaan pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi program (Kusumajanti et al., 2025). Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten, dengan lokasi pengumpulan data meliputi sekolah yang menjadi titik layanan, halte atau titik pemberhentian bus sekolah, serta Dinas Perhubungan Kabupaten Tangerang. Pemilihan lokasi tersebut dilakukan karena berkaitan langsung dengan pelaksanaan program dan memungkinkan peneliti memperoleh data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian berlangsung selama tujuh bulan, yaitu Januari sampai Juli 2026, yang mencakup tahap pengajuan judul, penyusunan proposal, seminar proposal, revisi, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian. Desain studi kasus digunakan untuk mengkaji komunikasi pemerintah dalam pelaksanaan program secara mendalam pada konteks nyata (Niam et al., 2024).

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan yang terlibat dalam pelaksanaan dan pemanfaatan Program Angkutan Sekolah Gratis (Sulung & Mohamad Muspawi, 2024). Informan penelitian berjumlah 14 orang, terdiri atas tiga informan dari Dinas Perhubungan Kabupaten Tangerang, dua guru, lima orang tua murid, dan empat siswa. Informan dari Dinas Perhubungan yaitu Heri Sucipto, Krista Alfiandani, dan Iip Suprayitno, sedangkan informan pendukung berasal dari pihak sekolah, orang tua, dan siswa. Data sekunder diperoleh melalui dokumen pemerintah, peraturan, laporan pelaksanaan, publikasi resmi, pemberitaan

media, serta literatur yang berkaitan dengan penelitian (Hadi, 2021).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan pedoman pertanyaan mengenai proses komunikasi, penyampaian informasi, sosialisasi, saluran komunikasi, koordinasi, serta respons informan terhadap program. Observasi dilakukan dengan mengamati proses sosialisasi, interaksi antara petugas, pihak sekolah, siswa, dan masyarakat, serta kondisi pelaksanaan layanan di lapangan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen resmi, foto kegiatan, poster, spanduk, siaran pers, dan unggahan media sosial yang berkaitan dengan Program Angkutan Sekolah Gratis. Peneliti menjadi instrumen utama dengan menggunakan pedoman wawancara, alat perekam suara, dan catatan lapangan sebagai instrumen pendukung (Niam et al., 2024).

Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahap reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap reduksi, peneliti memilih dan mengelompokkan data yang berkaitan dengan komunikasi, sosialisasi, saluran komunikasi, koordinasi, serta faktor pendukung dan penghambat program. Data kemudian disajikan secara tematik dengan membandingkan informasi dari Dinas Perhubungan, guru, orang tua, dan siswa. Kesimpulan diperiksa kembali dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi (Prayogi & Kurniawan, 2024).

Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari Dinas Perhubungan, guru, orang tua, dan siswa, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi waktu dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh pada waktu berbeda dan melakukan klarifikasi apabila ditemukan ketidaksesuaian (Prastowo & Kurniawati, 2021). Proses tersebut dilakukan untuk memastikan konsistensi informasi dan meningkatkan kredibilitas temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menghasilkan dua temuan utama sesuai rumusan masalah, yaitu komunikasi Dinas Perhubungan Kabupaten Tangerang dalam pelaksanaan Program Bus Sekolah Gratis serta proses penyampaian informasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Data diperoleh melalui wawancara dengan 14 informan dan observasi lapangan, dianalisis menggunakan empat unsur Teori Difusi Inovasi Rogers (2003), yaitu inovasi, saluran komunikasi, sistem sosial, dan waktu.

Hasil penelitian pada unsur inovasi menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan memosisikan Program Bus Sekolah Gratis sebagai inovasi pelayanan publik untuk menjawab kesenjangan akses transportasi pelajar. Pesan utama program menekankan manfaat layanan gratis, keamanan, dan kenyamanan serta dikaitkan dengan pemerataan akses pendidikan. Materi sosialisasi disusun menggunakan bahasa sederhana dan dilengkapi poster, spanduk, serta infografis agar informasi mengenai tujuan, persyaratan, rute, dan pendaftaran lebih mudah dipahami. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya memperkenalkan keberadaan program, tetapi juga membangun persepsi masyarakat mengenai manfaat dan keunggulan program dibandingkan pilihan transportasi sebelumnya. Kondisi tersebut menunjukkan penerapan unsur relative advantage dalam proses difusi inovasi karena masyarakat diperkenalkan pada manfaat yang dapat diperoleh melalui penggunaan layanan.

Pada unsur saluran komunikasi, Dinas Perhubungan menerapkan strategi multisaluran melalui sosialisasi tatap muka di sekolah, surat edaran, poster, spanduk, media sosial

Instagram dan Facebook, serta grup WhatsApp dengan koordinator sekolah. Pertemuan tatap muka digunakan untuk memberikan penjelasan dan menjawab pertanyaan, surat edaran berfungsi sebagai media informasi formal, sedangkan WhatsApp digunakan untuk mempercepat penyampaian informasi terbaru. Namun, media digital belum menjangkau masyarakat secara merata, terutama kelompok yang kurang aktif menggunakan media sosial. Oleh karena itu, sekolah serta struktur pemerintahan lokal seperti RT dan kelurahan menjadi saluran tambahan dalam penyebaran informasi. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah tidak dapat hanya mengandalkan media digital, tetapi perlu mengombinasikan berbagai saluran komunikasi.

Temuan tersebut sejalan dengan Sumarni dan Eriend (2023) yang menekankan pentingnya kesesuaian saluran komunikasi dengan karakteristik masyarakat. Dytihana dkk. (2025) juga menunjukkan perlunya kombinasi saluran komunikasi untuk menghadapi kesenjangan literasi digital. Namun, penelitian ini menemukan bentuk yang lebih spesifik karena media digital, surat resmi, komunikasi tatap muka, sekolah, dan RT/kelurahan membentuk jaringan komunikasi yang saling melengkapi. Dengan demikian, digitalisasi komunikasi pemerintah tidak sepenuhnya menggantikan komunikasi interpersonal, terutama ketika informasi bersifat teknis atau membutuhkan klarifikasi secara langsung.

Pada unsur sistem sosial, komunikasi melibatkan Dinas Perhubungan, Dinas Pendidikan, kecamatan, sekolah, guru, orang tua, siswa, serta lingkungan masyarakat. Sekolah menjadi simpul penting karena meneruskan informasi dari Dinas Perhubungan kepada orang tua melalui kepala sekolah, guru, wali kelas, dan grup kelas. Keberhasilan penyampaian informasi dipengaruhi oleh keaktifan setiap pihak. Ketika koordinator sekolah kurang aktif, informasi tidak selalu diterima secara merata. Selain itu, belum adanya narahubung tetap dari Dinas Perhubungan menjadi kendala ketika masyarakat membutuhkan informasi atau menghadapi persoalan mendesak. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem sosial bukan hanya sebagai penerima informasi, tetapi juga menjadi perantara yang menentukan bagaimana informasi diteruskan dan dipahami masyarakat.

Temuan mengenai komunikasi dan koordinasi tersebut sejalan dengan Rahmawati dkk. (2025), yang menunjukkan bahwa komunikasi antarinstansi memengaruhi optimalisasi program angkutan sekolah gratis. Perbedaannya, penelitian ini menemukan bahwa koordinasi tidak berhenti pada hubungan antarinstansi, tetapi membentuk jaringan komunikasi berjenjang dari Dinas Perhubungan, sekolah, orang tua, hingga siswa. Sekolah memiliki posisi penting sebagai simpul kepercayaan dalam penyampaian dan verifikasi informasi. Temuan ini memperluas penelitian Johnson dan Lee (2024) yang menekankan komunikasi pemerintah yang transparan dan partisipatif dengan menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat juga dipengaruhi oleh kredibilitas aktor perantara di tingkat lokal.

Pada unsur waktu, komunikasi program dilakukan melalui evaluasi, laporan petugas lapangan, masukan sekolah dan masyarakat, serta saluran pengaduan. Meskipun demikian, informasi mengenai perubahan jadwal, keterlambatan bus, atau perpindahan titik penjemputan terkadang belum diterima masyarakat secara tepat waktu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi program telah berjalan, tetapi respons terhadap informasi insidental masih perlu diperkuat karena keterlambatan informasi dapat memengaruhi pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan.

Dalam proses penyampaian informasi dan sosialisasi, masyarakat memperoleh informasi melalui saluran yang beragam. Orang tua mendapatkan informasi melalui surat edaran, papan pengumuman sekolah, Instagram Dinas Perhubungan, tetangga, RT, dan kelurahan, sedangkan siswa memperoleh informasi melalui wali kelas, media sosial, teman, kakak kelas, dan kegiatan sekolah. Setelah menerima informasi, masyarakat melakukan verifikasi melalui sekolah untuk memastikan rute, persyaratan, titik penjemputan, dan

prosedur pendaftaran. Proses tersebut menunjukkan bahwa penyebaran informasi berlangsung melalui tahapan pengenalan, pencarian informasi, klarifikasi, hingga keputusan menggunakan layanan.

Informasi mengenai tujuan dan manfaat program pada umumnya dipahami dengan baik, tetapi informasi teknis mengenai rute dan titik penjemputan masih membutuhkan penjelasan tambahan. Orang tua dan siswa beberapa kali mengalami kebingungan ketika terdapat perubahan rute atau titik penjemputan. Sebaliknya, manfaat program dipersepsikan positif, terutama dalam aspek keamanan, kenyamanan, penghematan biaya, kedisiplinan, dan peningkatan kehadiran siswa. penelitian ini memberikan temuan tambahan bahwa manfaat program tidak hanya menjadi dampak layanan, tetapi juga menjadi bagian dari pesan komunikasi yang digunakan Dinas Perhubungan untuk membangun penerimaan masyarakat terhadap inovasi.

Temuan tersebut berbeda dari Setiawan dkk. (2025) yang berjudul "Pelaksanaan program bus sekolah yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Denpasar" yang lebih menekankan efektivitas program serta kendala ketepatan waktu dan sosialisasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa persoalan tersebut berkaitan dengan pola penyampaian informasi, terutama ketergantungan pada sekolah sebagai perantara dan belum optimalnya pemberitahuan perubahan secara langsung. Ahmed et al. (2025) menempatkan efektivitas penyebaran informasi sebagai bagian penting dalam implementasi kebijakan, sedangkan penelitian ini memperlihatkan mekanisme penyebaran informasi secara lebih rinci melalui jaringan sekolah dan masyarakat. Dengan demikian, komunikasi dalam pelaksanaan Program Bus Sekolah Gratis tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan sosialisasi, tetapi menjadi bagian substantif dari proses difusi inovasi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi Program Bus Sekolah Gratis tidak hanya ditentukan oleh kejelasan pesan atau banyaknya saluran komunikasi, tetapi oleh keterhubungan antara inovasi, saluran komunikasi, sistem sosial, dan waktu. Kontribusi penelitian ini terletak pada temuan bahwa sekolah berperan sebagai simpul utama yang menghubungkan komunikasi pemerintah dengan masyarakat, sementara ketepatan waktu dan pemerataan informasi menjadi aspek yang masih perlu diperkuat. Oleh karena itu, penguatan narahubung, pemberian notifikasi ketika terjadi perubahan layanan, penyediaan informasi rute dalam bentuk visual, serta kombinasi saluran digital dan konvensional menjadi strategi komunikasi yang relevan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan Program Bus Sekolah Gratis.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi Dinas Perhubungan Kabupaten Tangerang dalam pelaksanaan Program Angkutan Bus Sekolah Gratis berlangsung melalui keterhubungan inovasi, saluran komunikasi, sistem sosial, dan waktu. Program dikomunikasikan melalui pesan mengenai layanan gratis, aman, dan nyaman dengan memanfaatkan sosialisasi tatap muka, surat edaran, media sosial, sekolah, serta perangkat lingkungan. Temuan utama menunjukkan adanya kerumitan berlapis, yaitu informasi tujuan dan manfaat relatif mudah dipahami, sedangkan informasi teknis seperti rute, titik penjemputan, dan perubahan jadwal masih menimbulkan kebingungan. Kondisi tersebut memunculkan verifikasi berlapis, ketika masyarakat mengonfirmasi kembali informasi kepada sekolah sebelum mengambil keputusan. Penelitian ini memberikan kontribusi bahwa sekolah berperan sebagai simpul kepercayaan yang menghubungkan komunikasi formal pemerintah dengan masyarakat, sementara RT/RW dan kelurahan melengkapi keterbatasan saluran digital.

Saran

Dinas Perhubungan disarankan menyediakan narahubung tetap pada sekolah sasaran, memperjelas informasi rute melalui media visual, serta memberikan pemberitahuan langsung ketika terjadi perubahan jadwal atau layanan. Kerja sama dengan sekolah, RT/RW, dan kelurahan perlu dipertahankan agar penyampaian informasi lebih merata. Sosialisasi juga perlu dilakukan secara berkala, terutama pada awal tahun ajaran. Penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan kajian mengenai kerumitan berlapis dan verifikasi berlapis pada komunikasi kebijakan publik di sektor lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Adibhakti, A., & Tukiman. (2025). Analisis Pelayanan Angkutan Kota Dalam Mendukung Program Angkutan Sekolah Gratis Oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun. FUTURE ACADEMIA : The Journal Of Multidisciplinary Research On Scientific And Advanced, 3(4), 1914–1929.

Ayuh, E. T., Yuliani, H., & Karina, M. Eka. (2023). ANALISIS STRATEGIKOMUNIKASIPEMERINTAHBENGKULU DALAMIMPLEMENTASIPROGRAMSLAWE. 53(1), 1–19. Https://Doi.Org/:10.31539/Joppas.V5i1.8126

Hadi, I. P. (2021). Penelitian Media Kualitatif (1st Ed.). Rajawali Pers.

Kab.Tangerang, D. (2025). Dishub Luncurkan Angkutan Sekolah Gratis 2025. Kabupaten Tangerang. Https://Tangerangkab.Go.Id/Detail-Berita/Dishub-Luncurkan-Angkutan-Sekolah-Gratis-2025

Kusumajanti, U., Syarifuddin, S., Sanulita, H., & Gopur, G. (2025). Metodologi Penelitian Kualitatif :: Teori Dan Paradigma Baru Bidang Ilmu Sosial. Sonpedia Publishing.

Niam, M. F., Rumahlewang, E., Umiyati, H., Dewi, N. P. S., & Atiningsih, S. (2024). METODE PENELITIAN KUALITATIF. CV WIDINA MEDIA UTAMA.

Prastowo, A., & Kurniawati, L. (2021). Penerapan Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif: Upaya Meningkatkan Validitas Data. Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora, 10(2), 125–132. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.14710/Jish.V10i2.12345

Prayogi, A., & Kurniawan, M. A. (2024). Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif : Suatu Telaah Complex : Jurnal Multidisiplin Ilmu Nasional. Complex : Jurnal Multidisiplin Ilmu Nasional, 1(2), 30–37.

Rogers, E. M. (2003). Diffusion Of Innovations.

Setiawan Dkk. Efektivitas Program Bus Sekolah Oleh Dinas Perhubungan Kota Denpasar (2025)

Simanjuntak, K. (2015). Implementasi Kebijakan Desentralisasi Pemerintahan Di Indonesia. Jurnal Bina Praja, 07(02), 111–130. Https://Doi.Org/10.21787/Jbp.07.2015.111-130

Sulung, U., & Mohamad Muspawi. (2024). MEMAHAMI SUMBER DATA PENELITIAN : PRIMER, SEKUNDER, DAN TERSIER. Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS) Page, 5(3), 110–116.

Ulfatiyana, M., & Parwiyanto, H. (2021). Difusi Inovasi Pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) Di Kota Madiun. Jurnal Administrasi Publik, 11(2). Https://Doi.Org/10.31506/Jap.V11i2.9323

Woessmann, L. (2021). The Importance Of School Systems: Evidence From International Differences In Student Achievement. Journal Of Economic Perspectives, 30(3), 3–31. Https://Doi.Org/10.1257/Jep.30.3.3