

DIFUSI INOVASI PELAYANAN PROGRAM ANGKUTAN SEKOLAH GRATIS DI KOTA MADIUN

Merinda Ulfatiyana¹, Herwan Parwiyanto²

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

E-mail: ulfamerinda@student.uns.ac.id; herwan.herwan@yahoo.co.id

ABSTRAK

Dominasi penggunaan kendaraan pribadi di Kota Madiun seringkali menyebabkan kemacetan khususnya pada kawasan pendidikan di jam-jam sibuk dan menyebabkan kecelakaan lalu lintas khususnya banyak terjadi pada pelajar yang belum memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM) mengendarai kendaraan pribadi ke sekolah. Di Jawa Timur tingkat laka lantas dan pelanggaran sering terjadi di Kota Madiun, kemudian disusul di wilayah Jember, Jombang. Pemerintah Kota Madiun melalui Dinas Perhubungan Kota Madiun meluncurkan program Angkutan Sekolah Gratis untuk menekan angka kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas oleh pelajar. Program Angkutan Sekolah Gratis merupakan sebuah inovasi baru dari Dinas Perhubungan Kota Madiun dalam memberikan layanan transportasi sekolah gratis bagi pelajar. Oleh karena itu perlu difusi inovasi atau proses penyebaran inovasi supaya masyarakat mengetahui adanya Program Angkutan Sekolah Gratis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui difusi inovasi pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis di Kota Madiun menggunakan 4 (empat) elemen penting difusi inovasi oleh Rogers. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terstruktur dan dokumentasi, serta sumber data terdiri dari informan dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa difusi inovasi pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) di Kota Madiun berjalan cukup baik dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

Kata Kunci: Difusi inovasi, pelayanan publik

ABSTRACT

The dominance of the use of private vehicles in Madiun often causes traffic jams, especially in the education area at the rush hour. In line with this situation, traffic accidents often occurred especially on a particular lot of students who do not have a driver's license but already drive private vehicles to school. In East Java, the level of traffic accidents and traffic violations are highest in Madiun City, followed by Jember, Jombang. The municipal government of madiun through the department of transportation launched a free school transportation program to suppress accident rates and traffic infraction by students. Free School Transportation Program is an innovation from Madiun City Transportation Agency to provide free school transportation services for students. Therefore, diffusion of innovation or the process of spreading innovation is necessary to raise people's awareness of the Free School Transportation Program. This study aims to determine the diffusion of service innovation for the Free School Transportation Program in Madiun City using 4 (four) important elements of diffusion of innovation by Rogers. The research method is descriptive qualitative method. This research uses in observation, depth interview, and documentation as the data gathering technique, with data sources are informers and documentation. The results of this study indicate that the diffusion of service innovation for the Free School Transportation Program in Madiun City is running quite well and suitable to public service standards.

Keywords: *Diffusion of Innovation*

PENDAHULUAN

Permasalahan yang sama disetiap negara maju maupun negara berkembang yaitu kepadatan penduduk. Setiap masyarakat memiliki berbagai aktivitas yang padat, sehingga kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi pribadi makin meningkat dan menjadi dua hal yang tak terpisahkan. Kendaraan pribadi yang semakin bertambah menyebabkan runyamnya kondisi masalah lalu lintas. Pengguna kendaraan bermotor yang bertambah salah satunya oleh pelajar yang secara administrasi belum dapat memiliki izin mengemudi. Kecelakaan lalu lintas (laka lantasi) masih menjadi momok di jalan raya hingga saat ini. Di Jawa Timur tingkat laka lantasi dan pelanggaran sering terjadi di Kota Madiun. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Bidang Humas Polda Jatim, Kombes Pol Frand Barung Mangera di Mapolda Jawa Timur mengatakan bahwa, “kasus kecelakaan lalu lintas terbanyak terjadi di Madiun. Kemudian disusul di wilayah Jember, Jombang, Sidoarjo, dan Gresik” (Kurnia, D. 2019. *Republika.co.id.*).

Tercatat dalam situs berita *online* bahwa, selama tahun 2018 terjadi 418 kasus laka lantasi di wilayah hukum Polres Madiun Kota, Jawa Timur. Dari jumlah 418 kecelakaan, terdapat 36 korban meninggal dunia, 518 orang mengalami luka-luka, baik

ringan maupun berat akibat laka lantasi. Kapolres Madiun Kota menjelaskan bahwa “jumlah penindakan pelanggaran lalu lintas selama tahun 2018 mencapai 17.712 tilang dan 9.250 teguran” (Ermawati, R. 2019. *Madiun Pos*). Pengendara dibawah umur mendominasi pelanggaran tersebut, hal ini menyebabkan pelajar menjadi donatur untuk insiden lalu lintas dan jumlah pelanggaran setiap tahun membuat pemerintah berupaya menekan angka kecelakaan pelajar dengan cara menerapkan sistem zonasi.

Melalui sistem zonasi jarak rumah ke sekolah tidak terlalu jauh, sehingga sebagian siswa yang jarak antara rumah dan sekolah dekat bisa berangkat ke sekolah cukup dengan berjalan kaki, bersepeda ontel. Cara tersebut mampu meminimalisir atau menekan angka kecelakaan lalu lintas pelajar di jalan raya. Selain sistem zonasi, upaya lain Pemerintah Kota Madiun melalui Dinas Perhubungan Kota Madiun untuk menekan angka kecelakaan pelajar dengan cara meluncurkan program Angkutan Sekolah Gratis (ASG). Program Angkutan Sekolah Gratis di Kota Madiun ini bertujuan untuk memudahkan akses pelajar pergi ke sekolah sehingga mengurangi jumlah pelajar yang mengendarai kendaraan pribadi sendiri ke sekolah. ASG mulai resmi beroperasi pada tanggal 1 Februari 2019. Seperti yang dijelaskan Ilham, et al, (2019) dalam penelitiannya, salah satu masalah yang

melatar belakangi pelaksanaan program Angkutan Sekolah Gratis adalah terdapat banyaknya pelanggaran kendaraan bermotor yang dikarenakan pelajar dibawah umur yang secara administrasi belum memiliki surat ijin mengemudi (SIM) tersebut sudah berani mengendarai kendaraan pribadi, banyak pelajar terjaring saat ada razia ataupun melakukan pelanggaran lalu lintas.

Pengadaan dan pelaksanaan Program Angkutan Sekolah Gratis mengacu pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.967/Aj.202/DRJD/2007. Cukup banyak daerah yang sudah melaksanakan Program Angkutan Sekolah Gratis ini, berikut beberapa daerah yang telah melaksanakan program tersebut, antara lain Kota Surabaya, Kediri, Malang, Nganjuk, Gresik, Kabupaten Tulungagung, Kota Bandung, DKI Jakarta dan masih banyak lagi kota/kabupaten yang sedang merintis program Bus Sekolah. Dasar hukum dari pelaksanaan program tersebut adalah Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan. Dasar hukum lain dari pelaksanaan Program Angkutan Sekolah Gratis yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM.81 Tahun 2011 tentang Standar

Pelayanan Minimal Bidang Perhubungan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota, dan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2018-2023.

Kota Madiun merupakan salah satu kota di Jawa Timur yang memiliki jumlah penduduk per Desember 2018 sebesar 176.697 jiwa. Kota Madiun juga memiliki jumlah sekolah dan jumlah pelajar yang banyak seperti dalam tabel berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Sekolah dan Jumlah Pelajar di Kota Madiun 2018-2019

Jenjang	Jumlah Sekolah	Jumlah Pelajar
Setara SD	71	14.529
Setara SMP	24	9.840
Setara SMA	44	15.246
JUMLAH	139	39.615

Sumber : Kemdikbud (data diolah)

<http://sekolah.data.kemdikbud.go.id/index.php/chose/pencarian/>

Dengan jumlah pelajar tersebut, pelaksanaan Program Angkutan Sekolah Gratis menjadi hal yang penting sebagai transportasi penunjang aktivitas pergi sekolah untuk pelajar Kota Madiun yang belum memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM). Namun dari jumlah 39.615 pelajar yang ada di Kota Madiun belum semua pelajar dapat menikmati fasilitas angkutan

sekolah gratis seperti yang disampaikan oleh Kepala Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Madiun, Bapak Ansar Rasidi, menyampaikan bahwa jumlah pelajar yang telah mendaftar Program Angkutan Sekolah Gratis sebanyak 780 pelajar dari berbagai sekolah dan jenjang. Program Angkutan Sekolah Gratis yang digagas Pemerintah Kota Madiun baru dapat menjangkau 330 pelajar dari berbagai jenjang. Dari jumlah 780 pelajar yang telah mendaftar masih ada sekitar 450 pelajar dari berbagai jenjang yang belum terjangkau untuk menggunakan angkutan sekolah gratis. sejauh ini Pemerintah Kota Madiun telah menyediakan armada untuk menunjang program ASG sebanyak 3 bus, 1 mobil mikro dan 20 angkota (sewa). Tiap bus hanya memiliki kapasitas penumpang 30 anak, sedangkan angkota hanya memiliki kapasitas 12 anak dalam satu kali perjalanan (Jalil, A. 2019. *Solopos.com.*)

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori difusi inovasi oleh Everett M. Rogers. Difusi inovasi memiliki pengertian yaitu jenis khusus komunikasi yang berkaitan tentang penyebaran pesan atau informasi sebagai ide baru inovasi. Menurut Everett M. Rogers dalam bukunya yang berjudul "Diffusion of Innovation" (2003:4-5) mendefinisikan bahwa, difusi merupakan proses penyampaian inovasi melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu

kepada anggota sistem sosial. Rogers mengatakan ada empat elemen atau unsur pokok dalam difusi inovasi yaitu a) inovasi; b) saluran komunikasi c) jangka waktu; d) sistem sosial.

Pada penelitian Isman (2018) yang berjudul "*Diffusion of Twitter in Turkey*" menyatakan bahwa, difusi adalah proses penyebaran inovasi dari waktu ke waktu kepada anggota sistem sosial yang menggunakan saluran komunikasi tertentu. Proses difusi dianalisis dalam 4 elemen teori dari Rogers yaitu, 1) inovasi, 2) saluran komunikasi, 3) waktu dan 4) sistem sosial.

Menurut Parker (1974), difusi sebagai suatu proses yang berperan memberi nilai tambah pada fungsi produksi atau proses ekonomi. Parker juga mengemukakan bahwa difusi merupakan suatu tahapan dalam proses perubahan teknik atau *technical change*. Menurut Parker, difusi merupakan satu tahapan dimana keuntungan dari suatu inovasi berlaku umum. Berawal dari inovator, penyebaran inovasi diteruskan melalui pengguna lain hingga menjadi hal yang biasa dan diterima sebagai bagian dari kegiatan produktif.

Berkaitan dengan proses difusi inovasi tersebut, National Center for the Dissemination of Disability Research (NCDDR, 1996) menyebutkan ada 4 (empat) dimensi pemanfaatan pengetahuan atau *knowledge utilization*, yaitu : 1) Dimensi

sumber (*source*), 2) Dimensi isi (*content*), 3) Dimensi media (*medium*), 4) Dimensi pengguna (*user*).

Berdasarkan uraian di atas, artikel ini mengkaji mengenai difusi inovasi pelayanan Angkutan Sekolah Gratis di Kota Madiun dengan 4 elemen penting difusi inovasi oleh Everett M. Rogers.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deksriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan memperoleh gambaran secara jelas dan rinci mengenai difusi inovasi pelayanan angkutan sekolah gratis di Kota Madiun. Lokasi penelitian ini berada di Dinas Perhubungan Kota Madiun dan rute perjalanan dari angkutan sekolah gratis.

Sumber data pada penelitian ini adalah sumber data primer dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terstruktur, observasi terkait dengan difusi inovasi pelayanan angkutan sekolah gratis. Selain itu, adapun sumber data sekunder dengan teknik pengumpulan data menggunakan data dokumentasi yang relevan dengan difusi inovasi pelayanan angkutan sekolah gratis. Pada penelitian ini informan ditentukan dengan menggunakan

teknik *purposive sampling* dimana peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan permasalahannya secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang relevan terkait dengan difusi inovasi pelayanan angkutan sekolah gratis. Dalam tahap ini informan yang diambil adalah Kepala Bidang Angkutan Darat Dishub, Kepala Seksi Angkutan Orang Dishub, Staff Seksi Angkutan Orang Dishub, Aparat Dishub sebagai sopir angkutan sekolah gratis, serta tiga pelajar/pengguna angkutan sekolah gratis.

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi data dengan sumber data. Sedangkan untuk teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data interaktif Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015:247) yang digunakan untuk menganalisis data yang telah diperoleh serta diuji kebenaran dan keabsahannya, terdiri dari reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini untuk melihat bagaimana difusi inovasi pelayanan angkutan sekolah gratis di Kota Madiun, peneliti menggunakan 4 elemen penting difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers yaitu :

1. Inovasi

Inovasi adalah berupa ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh calon pengadopsi dan harus dianggap diinginkan untuk diadopsi oleh calon pengadopsi. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan inovasi adalah program layanan Angkutan Sekoah Gratis di Kota Madiun. Karakteristik inovasi pelayanan angkutan sekolah gratis dinilai dari :

Relative Advantage (Keuntungan Relatif) angkutan sekolah gratis, menghasilkan keuntungan ekonomi bagi pengguna karena pengguna layanan angkutan sekolah gratis tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menggunakan angkutan sekolah gratis. Keuntungan yang lain yaitu kepuasan, berkaitan dengan rasa puas akan kenyamanan, keamanan layanan dan fasilitas yang diberikan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh informan 2 selaku Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan Kota Madiun,

“Keuntungan yang didapat secara ekonomi bisa menghemat, katakanlah kalau dengan naik angkutan itu sekali jalan 5 ribu sehari dikalikan waktu masuk sekolah itu sudah berapa. Terlihat jelas dari sisi orang tua yang merasa berat untuk memberi ongkos anaknya ya sangat terbantu dengan adanya

ASG ini. Kemudian menghemat waktu, orang tua yang biasanya harus berangkat pagi untuk bekerja dan sebelumnya harus mengantar anaknya terlebih dahulu sekarang sudah tidak perlu lagi terburu-buru, kesehatan dan konsentrasi belajar tidak lagi terganggu karena pagi-pagi sekali sudah harus bangun.” (Wawancara, 20 Juli 2020)

Compatibility (Kesesuaian)

inovasi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa layanan angkutan sekolah gratis telah sesuai dengan kebutuhan pengguna yang menggunakan layanan angkutan sekolah gratis. Hal ini seperti yang dikatakan oleh informan 4 selaku Staff Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Madiun,

“Iya anak-anak sudah merasa nyaman seperti orang tuanya sendiri, karena kan setiap kita jemput dan antar itu kita juga koordinasi dengan orang tua. Setiap anak naik, kita foto mereka langsung kita kirim ke orang tua (grup whatsapp) dan orang tua selalu komunikasi, jadi orang tua tahu saat anaknya sudah naik bus dan saat turun di sekolah juga kita foto, selain itu pelayanan untuk anak-anak yang menumpang di armada ASG jenis angkota saat pulang sekiranya angkota bisa masuk jalan ke rumahnya itu dia akan diturunkan di depan rumahnya langsung dengan begitu anak dan orang tua merasa aman tidak

perlu ada yang dikhawatirkan. Adanya ASG ini sangat memudahkan sekali buat anak-anak yang mau berangkat sekolah.” (Wawancara, 4 Agustus 2020)

Complexity (kerumitan/kesulitan), pengguna tidak menemukan kerumitan atau kesulitan dalam memahami dan menggunakan layanan angkutan sekolah gratis ini. Hal ini seperti yang dikatakan oleh informan 4 selaku Staff Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Madiun,

“Sebenarnya pengguna yang ingin menggunakan ASG ini tidak ada kerumitan karena ya memang mudah saja kalau mau naik ASG ini, semua yang selama dia pakai baju seragam kita persilahkan masuksetelah itu baru kita data dia mau naik dari titik mana dan turun di titik mana. Jadi dengan adanya data itu kita hafal di titik 1, 2, 3 siapa saja yang mau naik atau turun dan kita selalu mengawasi dia. Misal juga kalau ada yang mau naik itu kita kan ada kontak whatsappnya, dia bisa kirim pesan dia mau naik di titik mana setelah saat kita melintas pasti kita berhenti. Jadi kita berusaha komunikasi semudah mungkin bisa mengakses anak itu biar bisa naik, dan andaikanlah mereka terlambat waktu pulang ya kita tunggu dan kita cari siapa saja yang belum naik. Hanya saja kalau dari segi anak-anak yang rumahnya jauh dari jalur bus jadi

dia harus diakses dulu sama orang tua ke jalurnya bus, sementara itu yang sedikit menjadi kendala.” (Wawancara, 4 Agustus 2020)

Trialability (diuji coba), layanan angkutan sekolah gratis ini pernah diuji cobakan pada pelajar. Dari hasil wawancara dan observasi, layanan angkutan sekolah gratis ini pernah diujicobakan pada pelajar tetapi hanya di satu sekolah saja yaitu SMPN 1 Madiun. Hal ini seperti yang dikatakan oleh informan 5 selaku Aparatur Dinas Perhubungan Kota Madiun sebagai sopir ASG,

“Pernah sekali waktu itu pas di SMP 1 Madiun dulu. Anak-anaknya ya hanya diajak keliling sebentar gitu.” (Wawancara, 5 Agustus 2020)

Observability, pelajar dapat melihat manfaat dari adanya inovasi tersebut. Dapat ditarik kesimpulan bahwa karakteristik inovasi pada layanan angkutan sekolah gratis ini pengguna atau pelajar mendapatkan keuntungan dan merasakan kesesuaian dari layanan angkutan sekolah gratis. Layanan angkutan sekolah gratis dinilai mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna atau pelajar. Hal ini seperti

yang dikatakan oleh informan 1 selaku Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Madiun,

“Bisa dilihat dari banyaknya jumlah pelajar yang menggunakan ASG hingga kurangnya kapasitas dalam armada ASG. Setelah adanya ASG ini anak-anak sudah mulai berkurang yang bawa kendaraan pribadi ke sekolah terutamanya anak-anak yang masih belum punya SIM, dan juga mulai terlihat mbak setiap pagi jam berangkat dan pulang sekolah jalanan itu sudah nggak teralu macet mbak dibandingkan sebelum adanya ASG ini dulu kan macetnya kelihatan banget.” (Wawancara, 23 Desember 2019)

2. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi adalah sarana untuk menyampaikan informasi tujuan dan pesan dari terbentuknya sebuah inovasi. Saluran komunikasi yang digunakan pada difusi inovasi pelayanan angkutan sekolah gratis di Kota Madiun adalah saluran komunikasi *interpersonal* dan saluran media massa. Dinas Perhubungan telah melakukan penyebaran inovasi kepada masyarakat khususnya pelajar melalui dua saluran komunikasi yaitu saluran komunikasi *interpersonal* dengan cara melakukan sosialisasi kepada perwakilan tokoh masyarakat dan pelajar secara langsung. Seperti yang dikatakan oleh informan 1

selaku Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Madiun,

“Sosialisasi sudah dimulai dari akhir tahun 2018 tapi itu baru perwakilan saja yaitu LPMK, seluruh Kelurahan, Ketua RT, Ketua RW, dan tokoh masyarakat. Setelahnya mulai 1 Januari 2019 itu kita sudah mulai sosialisasi ke sekolah-sekolah, hingga 1 Februari kita baru *launching* ASG ini.” (Wawancara, 23 Desember 2019)

Selain saluran komunikasi *interpersonal*, Dinas Perhubungan juga menggunakan saluran media massa yaitu Dinas Perhubungan mempublikasikan pelayanan inovasi angkutan sekolah gratis melalui Radio Suara Madiun, Surat Kabar Radar Madiun, dan sosial media milik Pemkot dengan bantuan dari Dinas Kominfo. Seperti yang dikatakan oleh informan 4 selaku Staff Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Madiun,

“Sebelum *launching* itu ..., kita juga minta bantuan Kominfo untuk publikasi informasi ASG ini di Radio Suara Madiun, surat kabar Radar Madiun, dan sosial media (instagram) milik Pemkot.” (Wawancara, 4 Agustus 2020)

3. Jangka Waktu

Waktu adalah proses keputusan inovasi yang dimulai dari individu

mengetahui hingga memutuskan untuk menerima inovasi atau bahkan menolaknya. Jangka waktu setiap *adopter* memiliki perbedaan waktu dalam mengadopsi sebuah inovasi. Ada yang cepat memutuskan menggunakan dan ada yang membutuhkan waktu lebih lama untuk bisa memutuskan menggunakan angkutan sekolah gratis. Difusi inovasi menimbulkan adopsi ataupun penolakan terhadap Program Angkutan Sekolah Gratis.

Pada akhir tahun 2018 angkutan sekolah gratis sudah mulai disebarakan ke perwakilan tokoh masyarakat, guru. Setelah itu pada Januari 2019 Dinas Perhubungan baru menyebarkan langsung informasi angkutan sekolah gratis ke pelajar. Selang waktu hampir 1 bulan setelah *launching* angkutan sekolah gratis baru mulai penuh dengan penumpang. Hal ini seperti yang dikatakan oleh informan 5 selaku Aparatur Dinas Perhubungan Kota Madiun sebagai sopir ASG,

“Sepertinya itu ada 3 atau 5 mingguan setelah *launching* untuk anak-anak ramai menggunakan ASG.” (Wawancara, 5 Agustus 2020)

Karena sosialisasi ASG kepada pelajar dilakukan selama sebulan

sebelum *launching*, jadi total waktu yang diperlukan pelajar untuk menggunakan angkutan sekolah gratis adalah sekitar kurang lebih 7-9 minggu setelah mereka mendapatkan sosialisasi mengenai Program Angkutan Sekolah Gratis.

4. Sistem Sosial

Sistem sosial sebagai seperangkat unit yang berbeda secara fungsional yang saling terkait dan terlibat dalam pemecahan masalah yang dilakukan bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama. Pada penelitian difusi inovasi pelayanan angkutan sekolah gratis ini narasumber dapat dipetakan menjadi beberapa golongan, yaitu *Innovator*, *Early Adopters*, *Early Majority*, *Late Majority*, *Leggards*.

Angkutan sekolah gratis merupakan sebuah inovasi yang dijalankan oleh Dinas Perhubungan sebagai *innovator*. Dalam penerimaan suatu inovasi, individu satu dengan individu lain tidak pada waktu yang bersamaan. Begitu pula dengan waktu individu menerima inovasi pelayanan angkutan sekolah gratis. Tipe adopter inovasi pada pelayanan angkutan sekolah gratis adalah pengguna tidak

langsung menggunakan layanan angkutan sekolah setelah mendapatkan informasi mengenai adanya layanan angkutan sekolah gratis. Namun, mereka menggunakan layanan tersebut beberapa hari bahkan minggu kemudian setelah angkutan sekolah gratis itu *launching*. Seperti yang dikatakan oleh informan 8 selaku Pengguna ASG Murid SDN Indrakila Madiun,

“Tidak langsung mbak karna saya mulai naik ASG ini sepertinya 4 hari setelah ASG itu beroperasi mbak karna belum berani naik hari pertama.” (Wawancara, 8 Agustus 2020)

Seperti yang dikatakan oleh informan 3 selaku Aparatur Dinas Perhubungan Kota Madiun sebagai sopir ASG,

“Dari yang saya lihat saat pertama bus *launching* itu tidak banyak anak-anak yang naik ASG ini, jadi ya bisa dibilang kalau setelah dapat informasi tentang ASG dari sosialisasi itu anak-anak tidak langsung menggunakan ASG.” (Wawancara, 23 Juli 2020)

Seperti yang dikatakan oleh informan 5 selaku Aparatur Dinas Perhubungan Kota Madiun sebagai sopir ASG,

“Sepertinya itu ada 3 atau 5 mingguan setelah *launching* untuk

anak-anak ramai menggunakan ASG.” (Wawancara, 5 Agustus 2020)

Sehingga tipe adopter pada pelayanan angkutan sekolah gratis teridentifikasi dalam tipe mayoritas awal (*Early Majority*).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Dinas Perhubungan Kota Madiun mengenai Difusi Inovasi Pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG), dapat ditarik kesimpulan bahwa penyebaran inovasi atau difusi inovasi pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) di Kota Madiun berjalan dengan baik dan dengan adanya Program Angkutan Sekolah Gratis ini banyak pengendara dibawah umur beralih menggunakan angkutan sekolah gratis sehingga program ini mampu mengurangi kemacetan saat jam sibuk sekolah di Kota Madiun.

Difusi inovasi pelayanan angkutan sekolah gratis meliputi empat unsur didalamnya yaitu Inovasi, Saluran Komunikasi, Jangka Waktu, Sistem Sosial, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Inovasi

Relative Advantage (Keuntungan Relatif) angkutan sekolah gratis, menghasilkan keuntungan ekonomi karena pengguna tidak perlu mengeluarkan biaya. Keuntungan kepuasan, berkaitan dengan rasa puas akan kenyamanan, keamanan layanan dan fasilitas yang diberikan. Pada indikator *Compatibility* (Kesesuaian), angkutan sekolah gratis telah sesuai dengan kebutuhan pengguna yang menggunakan layanan angkutan sekolah gratis. Pada indikator *Complexity* (kerumitan/kesulitan), pengguna tidak menemukan kerumitan atau kesulitan dalam memahami dan menggunakan layanan angkutan sekolah gratis ini. Selanjutnya pada indikator *Trialability* (diuji coba), layanan angkutan sekolah gratis ini pernah diuji cobakan pada pelajar. Sehingga pada indikator *Observability*, pelajar dapat melihat manfaat dari adanya inovasi tersebut. Dapat ditarik kesimpulan bahwa karakteristik inovasi pada layanan angkutan sekolah gratis ini pengguna atau pelajar mendapatkan keuntungan dan merasakan kesesuaian dari layanan angkutan sekolah gratis. Layanan angkutan sekolah gratis dinilai mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna atau pelajar.

2. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi yang digunakan pada difusi inovasi pelayanan angkutan sekolah gratis adalah saluran komunikasi *interpersonal* dan saluran media massa. Saluran komunikasi *interpersonal* dengan cara melakukan sosialisasi kepada perwakilan tokoh masyarakat dan pelajar secara langsung. Saluran media massa dengan cara mempublikasikan inovasi angkutan sekolah gratis melalui Radio Suara Madiun, Surat Kabar Radar Madiun, dan sosial media.

3. Jangka Waktu

Jangka waktu setiap *adopter* memiliki perbedaan waktu dalam mengadopsi sebuah inovasi. Ada yang cepat memutuskan menggunakan dan ada yang membutuhkan waktu lebih lama untuk bisa memutuskan menggunakan angkutan sekolah gratis. Total waktu yang diperlukan pelajar untuk menggunakan angkutan sekolah gratis adalah sekitar kurang lebih 4-7 minggu setelah mereka mendapatkan sosialisasi mengenai Program Angkutan Sekolah Gratis.

4. Sistem Sosial

Pada penelitian difusi inovasi pelayanan angkutan sekolah gratis ini narasumber dapat dipetakan menjadi beberapa golongan, yaitu *Innovator*, *Early Adopters*, *Early Majority*, *Late Majority*, *Leggards*. Angkutan sekolah gratis

merupakan sebuah inovasi yang dijalankan oleh Dinas Perhubungan sebagai *innovator*. Tipe adopter inovasi pada pelayanan angkutan sekolah gratis adalah tipe adopter pada pelayanan angkutan sekolah gratis teridentifikasi dalam tipe mayoritas awal (*Early Majority*).

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, L. A. 1982. *Innovation Diffusion: A New Perspective*. New York: Methuen and Co.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Rogers, E. M. 1995. *Diffusion of Innovation*. New York: The Free Press.
- Rogers, E. M. 2003. *Diffusion of Innovation*. New York: The Free Press.
- Rusdiana, A. 2014. *Konsep Inovasi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Saud, U. S. 2015. *Inovasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung
- Research and Development*, 1(2), 286-294.
- Isman, A., & Dagdeviren, E. 2018. "Diffusion of Twitter in Turkey". *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 17(4), 1-7.
- Kameswara, B., & Wiratomo, H. 2018. "Bus Sekolah sebagai Pilihan Moda Transportasi di Kota Bandung dari Sisi Preferensi Pelajar sebagai Pengguna". *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 4(4), 1-11.
- Mangara, T. H. 2017. "Kinerja Pelayanan Bus Sekolah Kota Bandung". *Jurnal Planologi Unpas*, 4(3), 849-860.
- Mazotti, L., Adams, J., Peyser, B., Chretien, K., Duffy, B., & Hirsh, D. A. 2019. "Diffusion of innovation and longitudinal integrated clerkships: Result of the clerkship directors in internal medicine annual survey". *Medical Teacher*, 41(3), 347-353. doi:10.1080/0142159X.2018.1472369
- Meydora, E. Y. 2019. "Proses Difusi Inovasi E-Agribusiness : Regopantes pada End-User Komoditas Pertanian di Jabodetabek". *Jurnal Komunikasi dan Media*, 3(2), 133-149.
- Mohammadi, M. M., Poursaberi, R., & Salahshoor, M. R. 2018. "Evaluating the adoption of evidence-based practice using Rogers's diffusion of innovation theory: a model testing study". *Health Promotion Perspective*, 8(1), 25-32. doi:10.15171/hpp.2018.03
- Sucahya, M., & Surahman, S. 2017. "Difusi Inovasi Program Bank Sampah (Model Difusi Inovasi Perberdayaan Masyarakat dalam Pengelolaan Bank Sampah Alam Lestari di Kota Serang Provinsi Banten)". *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(1), 63-79.
- Syaifurohman, S. 2018. "Penerimaan Masyarakat Terhadap Difusi Inovasi Videotron Pemerintah Kabupaten Pamekasan (Studi Pada Pengunjung Alun-ALun Kabupaten Pamekasan Madura)". *Jurnal Teknik Industri*.
- Tola, A., & Contini, M. V. 2015. "From the diffusion of innovation to tech parks, business incubators as a model of economic development: the case of

Jurnal Ilmiah

- Dibra, M. 2015. "Rogers Theory on Diffusion Of Innovation - The Most Appropriate Theoretical Model in the Study of Factors Influencing the Integration of Sustainability in Tourism Businesses". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 195, 1453-1462.
- Ilham, M., Adnan, M. F., & Putri, N. E. 2019. "Evaluasi Pelaksanaan Program Bus Sekolah Gratis oleh UPTD Perhubungan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis". *Journal of Multidisciplinary*

"Sardegna Richerce". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 176, 494-503.

Zamroni, Afifuddin, & Widodo, R. P. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang". *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 75-82.

Dokumen

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN /7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 / Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 43 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, rincian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perhubungan Kota Madiun.

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.

Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2018-2023.

Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.967/Aj.202/DRJD/2007.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM.81 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Perhubungan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Berita Media Cetak Elektronik

Ermawati, R. (Penyunt.). (2019, January). *Madiun Pos*. Dipetik September 13, 2019, dari madiun.solopos.com: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BJhzvdQYJicJ:https://madiun.solopos.com/read/20190109/516/964060/lakalantas-di-kota-madiun-telan-36-korban-jiwa-pada-2018+&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=id>

Jalil, A. (2019, Januari). *Solopos.com*. Dipetik September 13, 2019, dari www.solopos.com: <https://www.solopos.com/bus-sekolah->

[gratis-pemkot-madiun-baru-layani-330-pelajar-967681](https://www.solopos.com/bus-sekolah-gratis-pemkot-madiun-baru-layani-330-pelajar-967681)

Kurnia, D. (2019, Januari). *Republika.co.id*. Dipetik Oktober 18, 2019, dari nasional.republika.co.id:

<https://nasional.republika.co.id/berita/nasional/daerah/pkp3tf335/angka-kecelakaan-di-jatim-turun-6922-persen>

Madiun, D. P. (2018, Oktober). *dishub.madiunkota.go.id*. Dipetik

September 13, 2019, dari www.dishub.msdiunkots.go.id:

<https://dishub.madiunkota.go.id/wp-content/uploads/2018/10/lintasan-angkutan-sekolah-gratis.pdf>

Sekolah Kita. (2019). Dipetik November 1, 2019, dari

sekolah.data.kemdikbud.go.id:

<http://sekolah.data.kemdikbud.go.id/index.php/chome/pencarian/>

Wulan, E. (2019). *Dishub Madiun Uji Coba Bus Sekolah Gratis*. Madiun: rri.co.id.