



Komunikasi Inovasi Jasa Raharja Cabang Riau Dalam Mengimplementasikan Pelayanan Santunan Online Korban Kecelakaan Di Kota Pekanbaru

Sinta¹, Suyanto²

Universitas Riau, Indonesia

Alamat: Kampus Bina Widya, Jl. HR. Soebrantas Panam No.KM. 12.5, Simpang Baru, Panam, Kota Pekanbaru, Riau 28293

Email korespondensi : sinta1557@student.unri.ac.id

Abstract Innovation communication is a way of conveying the discovery of new ideas to society so that social change occurs. A new innovation that is a solution to Jasa Raharja services which is caused by the high number of accidents in Pekanbaru City. In-person support services take a lot of time and take a long time, online updates make it easier for users of these support services. This research aims to analyze the communication innovation of raharja services in implementing online compensation services for accident victims in Pekanbaru city. This research uses qualitative research methods, with data collection techniques using interviews and analyzing the media used in the innovation diffusion process. As for determining research subjects, a purposive technique was used with five informants, then the data analysis technique used Miles and Huberman data analysis techniques which included data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. This research uses Rogers and Shoemaker's theory of diffusion of innovation. This theory examines messages in the form of new ideas or thoughts, which cause social change. From the research results, this innovation communication has 4 stages, namely. In this research it can be concluded based on the results of the analysis using Roger's theory which has 4 points, This innovation distribution explains that the involvement of communicators provides information in the form of socialization in the form of a content that states information about how to claimor submit compensation from Jasa Raharja. A communicator does not only work alone, this communicator is the Head of Public Relations, Jasa Raharja, who works together with the compensation service staff to collaborate with the community to make it easier and more affordable. With new innovations, since 2009, compensation services for accident victims have gone from conventional forms to online services. This communication channel uses social media, namely in the form of Instagram and Tik Tok, then uses print media, television media and radio media. By implementing the Innovation Division, it has made progress, but of course there are still new innovations, of course this is influenced by factors that hinder the establishment of this innovation, one of which is awareness. The awareness of users or local people who use vehicles in traffic, whether land, sea or air, of course they do not have awareness.

Keywords: Innovation Communication, Compensation Services, Online

Abstrak. Komunikasi inovasi merupakan cara menyampaikan penemuan gagasan baru kepada masyarakat agar terjadi suatu perubahan sosial. Sebuah Inovasi baru yang menjadi solusi dalam pelayanan Jasa Raharja yang di sebabkan oleh tingginya angka kecelakaan di Kota Pekanbaru. Pelayanan Satuan dengan Secara langsung sangat membutuhkan waktu dan sangat lama, pembaharuan dengan berbasis online memberikan kemudahan bagi pengguna pelayanan santunan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi inovasi jasa raharja dalam mengimplementasikan pelayanan santunan online korban kecelakaan di Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan datanya adalah dengan wawancara dan menganalisis media yang digunakan dalam proses difusi inovasi. Adapun dalam penentuan subjek penelitian menggunakan teknik purposive dengan jumlah informan sebanyak lima orang, kemudian teknik analisis data menggunakan teknik analisis data miles dan huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi rogers dan shoemaker, teori ini mengkaji pesan-pesan berupa ide-ide ataupun gagasan- gagasan yang baru, yang menyebabkan terjadinya perubahan sosial. Dari hasil penelitian adanya komunikasi inovasi ini memiliki 4 tahapan yaitu Dalam penelitian ini dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis dengan teori Roger dimana memiliki 4 poin yaitu keterlibatan komunikator memberikan informasi berupa sosialisasi dalam bentuk sebuah konten yang menyatakan informasi tentang bagaimana pengklaiman atau pengajuan santunan dari JasaRaharja. Seorang komunikator tidak hanya bekerja sendiri di mana komunikator ini adalah Kabid humas Jasa Raharja bekerja sama dengan staff pelayanan santunan untuk menjalin kerjasama dengan masyarakat untuk terjalannya dan jugaterjangkaunya. Dengan inovasi baru yang sejak tahun 2009 pelayanan Santunan korban kecelakaan hadir dengan bentuk konvensional menjadi bentuk pelayanan online. Dalam saluran komunikasi ini menggunakan media sosial yaitu berbentuk Instagram dan

Tik Tok lalu menggunakan media cetak media televisi dan media radio. Dengan pengimplementasian divisi Inovasi diterapkannya sudah memiliki kemajuan, namun tentu masih ada sebuah inovasi baru tentu saja dipengaruhi oleh faktor-faktor yang menghambat terjalannya inovasi tersebut salah satunya adalah karena ini kesadaran. Kesadaran dari pengguna ataupun masyarakat sekitar yang menggunakan kendaraan yang berada di lalu lintas baik itu darat laut ataupun udara tentu saja mereka tidak memiliki kesadaran.

Kata Kunci: Komunikasi Inovasi, Pelayanan Santunan, Online

LATAR BELAKANG

santunan online ini menjadi inovasi baru di PT Jasa Raharja Cab Riau Komunikasi inovasi adalah suatu upaya manusia menggali dan mengembangkan informasi (komunikasi) untuk memperoleh, mengembangkan, menyebarluaskan, atau menghasilkan suatu pembaruan (inovasi) dalam kehidupannya, selain mengalami pertumbuhan perilaku dan perkembangan perilaku, juga mengalami berbagai perubahan dalam menghadapi dan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan kehidupannya. Perubahan yang terjadi di lingkungan kehidupan kita dapat berlangsung secara cepat dan juga lambat. Komunikasi inovasi menjadi kebutuhan mendesak bagi kita, terutama pada kondisi perubahan lingkungan yang berlangsung secara cepat. dari hasil Observasi awal di lapangan, dalam melayani masyarakat yang mengalami kecelakaan di jalan pihak Jasa Raharja biasanya dilakukan secara langsung atau tatap muka. Masyarakat terbiasa untuk datang langsung ke Perusahaan Jasa Raharja untuk mengurus segala keperluan mereka. Namun saat ini PT Jasa Raharja telah membuat inovasi baru dalam melayani masyarakat yaitu dengan menerapkan sistem digital atau online. Penerapan digitalisasi ini sebagai bentuk gagasan/ terobosan baru yang berorientasi untuk inovasi layanan kepada masyarakat khususnya di Kota Pekanbaru.

Inovasi yang di hadirkan di dalam perubahan pelayanan yang di lakukan Jasa raharja berupa perubahan atau mempergunakan teknologi yang saat ini di era Digitalisasi. Sebuah perubahan pelayanan santunan dari konvensional (berupa datang langsung) banyak memiliki kendala dimana banyak masyarakat dalam santunan kecelakaan ini memiliki keterbatasan dari segi waktu, kondisi serta pengetahuan yang membuat masyarakat sendiri dalam melakukan pengurusan mengalami kesulitan. Dengan adanya digitalisasi yang di lakukan oleh Jasa Raharja sebagai inovasi baru yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses Pelayanan Santunan Korban kecelakaan lebih kondusif baik segi waktu, kondisi serta pengetahuan.

Pembaharuan ini tentu memiliki tantangan dalam mengaplikasikan baik kepada masyarakat Pekanbaru dan sekitarnya, Tantangan menjadikan evaluasi dimana kita ketahui komunikator dalam komunikasi inovasi ini ialah masyarakat kota pekanbaru. Dimana

Masyarakat mengadopsi pembaharuan ini. Hanya saja perubahan ini membutuhkan koneksi internet yang dimana terdapat tantangan pada masyarakat usai orang tua. Sedangkan pada saluran komunikasi ini pembaharuan tentu membutuhkan publisitas untuk menyalurkan pembaharuan dan dapat diadopsi oleh masyarakat sekitar. Inovasi ini tentu bukan hanya sekedar pembaharuan, namun inovasi ini diharapkan dapat diadopsi dan digunakan serta di aplikasikan secara merata oleh masyarakat.

Komunikasi inovasi harus dilakukan apabila kita ingin unggul dalam mencapai prestasi-prestasi yang diinginkan, dalam mewujudkan kualitas kehidupan yang lebih baik, dan dalam lingkungan kehidupan kita tersebut (Sumardjo, 2014). Sikap dan perilaku manusia dalam menghadapi perubahan lingkungan ini dapat dikategorikan dalam empat tingkatan, yaitu berturut-turut dari yang kemampuan adaptasinya paling lemah (Sumardjo, 2014). Sikap apatis cerminan sikap orang yang masa bodoh dan biasanya tidak peduli dengan inovasi. Sikap reaktif cerminan orang yang bertindak setelah menghadapi atau terancam risiko, biasanya mengadopsi inovasi terlambat. Sikap proaktif cerminan orang yang sigap dalam menghadapi risiko biasanya yang bersangkutan cukup aktif melakukan komunikasi inovasi untuk mencegah terjadinya risiko yang lebih besar. Sementara itu, sikap antisipatif merupakan cerminan orang yang mampu membaca fenomena kemungkinan terjadinya arah perubahan lingkungan yang bahkan belum terjadi atau berpotensi terjadi.

KAJIAN TEORITIS

Teori Difusi Inovasi

Teori difusi inovasi adalah teori tentang bagaimana sebuah ide dan teknologi baru tersebar dalam sebuah kebudayaan. Teori ini dipopulerkan oleh Everett M Rogers pada tahun 1964 melalui bukunya *Diffusion Of Innovations*. Ia mendefinisikan sebagai proses dimana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui berbagai saluran dan jangka waktu tertentu dalam sebuah sistem sosial. Inovasi merupakan ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh manusia atau unit adopsi lainnya. Teori ini meyakini bahwa sebuah inovasi terdifusi ke seluruh masyarakat dalam pola yang bisa diprediksi. Beberapa kelompok orang akan mengadopsi sebuah inovasi segera setelah mereka mendengar inovasi tersebut. Sedangkan beberapa kelompok masyarakat lainnya membutuhkan waktu lama untuk kemudian mengadopsi inovasi tersebut. Ketika sebuah inovasi banyak diadopsi oleh sejumlah orang, hal itu dikatakan *exploded* atau meledak.

Komunikasi Inovasi

Komunikasi merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi manusia, karena hampir setiap saat dalam kehidupan di butuhkan berkomunikasi antar individu hingga kelompok. Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia diseluruh dunia, karena dengan berkomunikasi segala maksud dan tujuan seseorang bisa tercapai. Komunikasi tidak hanya menggunakan kata-kata dari mulut saja namun komunikasi pun bisa dilakukan dengan media dan aspek-aspek lain di luar penggunaan kata-kata yang dihasilkan oleh mulut manusia.

Menurut Carl L. Hovland, komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap. Defenisi Hovland menuntutkan bahwa yang dijadikan objek studi ilmu komunikasi bukan saja penyampaian informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum (public opinion) dan sikap publik (public attitude) yang dalam kehidupan sosial dan kehidupan politik memainkan peranan yang amat penting. Bahkan dalam defenisinya secara khusus mengenai pengertian komunikasi itu sendiri, Hovland mengatakan bahwa komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain. (Communication is the process to modify the behavior of other individualis).

PT. Jasa Raharja

PT Jasa Raharja (Persero) terus melakukan beragam inovasi dalam rangka mengedepankan pelayanan prima. Berbagai inovasi terus dilakukan, salah satunya dibidang kecepatan pelayanan dari Jasa Raharja. Masyarakat Kecelakaan ataupun melaporkan apabila ada kecelakaan umum atau kecelakaan lalu lintas. Dengan adanya santunan ini rata-rata penyerahan santunan apabila berkas yang dibutuhkan sudah lengkap, diberikan dalam waktu 22 menit dan untuk penyerahan santunan pun tidak terbatas waktu, karena sudah dalam bentuk cashless yang bekerja sama dengan perbankan.

Pelayanan Santunan Online

Saat ini Indonesia sedang memasuki era revolusi industri 4.0., era di mana disrupsi teknologi digital semakin masif. Industri 4.0 atau revolusi industri keempat adalah istilah yang secara umum digunakan untuk tingkat perkembangan industri teknologi. Untuk tingkatan ini, berfokus pada teknologi-teknologi yang bersifat digital. Pada era ini, teknologi serta sistem digital seperti cloud computing, internet of things, dan artificial inteligent dimanfaatkan sebagai alat yang dapat membantu memudahkan aktivitas sehari-hari. Pada era ini, masyarakat

menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat, efektif, serta efisien. Itulah sebabnya pelaksana pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kualitatif juga dapat didefinisikan sebagai jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau dalam bentuk hitungan lainnya. Penelitian kualitatif mengarah pada penelitian kehidupan, sejarah, perilaku seseorang atau hubungan lingkungan interaksional, penelitian kualitatif ditandai oleh penekanan pada penggunaan non statistic (matematika) khususnya pada analisis data hingga dihasilkan temuan penelitian secara alamiah. Penelitian kualitatif bisa dilakukan hanya dengan satu subjek penelitian. Latar atau individu yang hendak diteliti hendaknya memiliki keunikan tersendiri sehingga hasilnya betul-betul bermanfaat, baik secara teoritis maupun praktis (Ahmadi, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun Hasil dari keterlibatan komunikator selaku Jasa Raharja Cab Riau dalam mengimplementasikan media pelayanan santunan online korban kecelakaan di Kota Pekanbaru menjadikan pembaharuan yang berbagai upaya dalam pelaksanaan inovasi tersebut. Sebagai Komunikator diperankan Oleh Humas Jasa Raharja dimana Humas memerankan sebagai pelopor adanya pelayanan online yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam pengajuan Santunan Korban kecelakaan lalu lintas. Adapun hasil dari inovasi Jasa Raharja Cab Riau di tujukan kepada masyarakat guna Pelayanan yang dulunya konvensional saat ini di ubah menjadi online sehingga dapat dipermuda, namun memiliki kendala dimana masih banyak masyarakat tidak teredukasi menggunakan digitalisasinya. Adapun saluran komunikasi mengimplementasikan bekerjasama dengan berbagai media

a. ekstrenal

Dimana ada media cetak, televisi dan Radio dan media internal media yang di gunakan dalam bentuk media sosial yang saat ini menggunakan tiktok dan instagram. Untuk saat ini lebih efektif menggunakan media sosial dari pada media lainnya, Adapun hasil implementasi difusi inovasi ini di implementasi pelayanan santunan online korban kecelakaan ini memiliki waktu yang cukup lumayan lama. Dimana implementasi ini memiliki tantangan atas kesadaran diri masyarakat akan pentingnya Santunan Korban Kecelakaan lalu lintas. Komunikator.

Sebuah inovasi membutuhkan sebuah komunikator. Atau dapat dikatakan sebagai Agen

pembaharu. Agen pembaharu pada hakikatnya adalah orang yang sangat berpengaruh dalam penerapan pelayanan santunan online korban kecelakaan di kota Pekanbaru yang bertujuan mengadakan perubahan- perubahan di masyarakat ke arah kemajuan dengan cara menyebarkan inovasi yang mereka produksi atau mereka miliki. Akan tetapi bukan untuk mencapai tujuan saja melainkan harus mampu menunjukkan implementasi inovasi pelayanan santunan online korban kecelakaan sehingga dapat diadopsi oleh masyarakat agen pembaharu.

b. Inovasi

PT Jasa Raharja cabang Riau memiliki inovasi baru terhadap pelayanan pantulan kecelakaan lalu lintas kita ketahui bahwasanya pelayanannyasantunan kecelakaan lalu lintas ini merupakan program yang sejak dulu ataupun sebagai program pokok dari pelayanan Jasa Raharja. Dapat dikatakan bahwasanya Jasa Raharja ini adalah memiliki peran dan tujuan untuk jaminan sosial kepada Pengendara kendaraan lalu lintas baik darat laut dan udara apabila mengalami kecelakaan nantinya Nah di sini dengan perkembangan zaman di era digitalisasi. PT Jasa Raharja cabang Riau memberikan inovasi terbaru dengan memodifikasi pelayanan santunan kecelakaan ini menjadi sebuah pelayanan santunan online di mana dalam proses pengklamaan santunan tersebut dapat dilakukan secara online ataupun secara digitalisasi.

c. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi inovasi adalah suatu cara, media, atau alat yang digunakan untuk menyampaikan atau memperoleh pesan atau informasi yang bermuatan inovasi. Saluran komunikasi berperan penting dalam perubahan sosial melalui difusi inovasi (Sumardjo et al., 2019). Saluran komunikasi inovasi terdiri atas saluran komunikasi interpersonal dan media massa, di mana media massa relatif lebih penting pada tahap pengetahuan, dan saluran interpersonal relatif lebih penting pada tahap persuasi dalam proses keputusan inovasi (Rogers, 2003). Pada masa kini, saluran komunikasi inovasi bertambah dengan adanya saluran internet yang disebut media hibrida, yaitu merupakan kombinasi potensiyang ditawarkan media massa dan komunikasi interpersonal (Leeuwis, 2009). Media hibrida dapat dicontohkan sebagai media sosial karena selain dapat berfungsi sebagai media massa juga dapat digunakan untuk komunikasi interpersonal. Membahas sumber informasi ini merupakan Santunan korban kecelakaan lalu lintas yang menjadi sumber informasi kita yang di mana membutuhkan sebuah inovasi. Inovasi yang telah dibuat oleh PT Jasa Raharjainitidak hanya sekedar sebuah inovasi yang hanya secara internal mereka yang mengetahuinya, maka dari itu komunikator tadilah yang menjadikan sebuah Nara hubung ke eksternal ataupun ke masyarakat serta publik sekitar.

d. Implementasi Difusi Inovasi

PT Jasa Raharja mengungkapkan bahwasanya mereka memiliki inovasi ini sejak tahun 2019 namun belum terimplementasi secara maksimal hingga saat ini 6 bulan setelah pencetusan ide ataupun inovasi tersebut namun hanya sekian persen atau dapat dikatakan 0,05% nya baru terimplementasi. Kenapa seperti itu kita ketahui bahwasanya sebuah inovasi baru tentu saja dipengaruhi oleh faktor-faktor yang menghambat terjalannya inovasi tersebut salah satunya adalah karena ini kesadaran. Kesadaran dari pengguna ataupun masyarakat sekitar yang menggunakan kendaraan yang berada di lalu lintas baik itu darat laut ataupun udara tentu saja mereka tidak memiliki kesadaran. Keselamatan itu penting sehingga kesadaran itu minim sehingga untuk pelayanan atau pengajuan santunan tersebut juga minim karena semakin mereka tidak mengetahui apa itu keselamatan ketika berlalu lintas ataupun berkendara mereka semakin minim untuk pengetahuan tentang pelayanan tersebut. Mengetahui kesadaran lalu lintas dengan baik maka secara tidak langsung kita harus memiliki prepare atau dapat dikatakan kita mengerti tentang pengaduan atau pengajuan laporan tentang santunan korban kecelakaan tersebut. Hal ini menjadi PR penting bagi PT Jasa Raharja untuk mengedukasi masyarakat walaupun sekarang tidak konvensional tidak menggunakan mereka harus hadir ke perusahaan.

Analisis Hasil penelitian dan penelitian terdahulu

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis dengan teori Roger dimana memiliki 4 poin yaitu keterlibatan komunikator, inovasi, saluran komunikasi dan implementasi. Divisi inovasi ini menjelaskan bahwa keterlibatan komunikator memberikan informasi berupa sosialisasi dalam bentuk sebuah konten yang menyatakan informasi tentang bagaimana pengklaiman atau pengajuan santunan dari Jasa Raharja. Seorang komunikator tidak hanya bekerja sendiri di mana komunikator ini adalah Kabid humas Jasa Raharja bekerja sama dengan staff pelayanan santunan untuk menjalin kerjasama dengan masyarakat untuk terjalannya dan juga terjangkanya. Dengan inovasi baru yang sejak tahun 2009 pelayanan Santunan korban kecelakaan hadir dengan bentuk konvensional menjadi bentuk pelayanan online. Dalam saluran komunikasi ini menggunakan media sosial yaitu berbentuk Instagram dan Tik Tok lalu menggunakan media cetak media televisi dan media radio. Dengan pengimplementasian divisi Inovasi diterapkannya sudah memiliki kemajuan, namun tentu masih ada sebuah inovasi baru tentu saja dipengaruhi oleh faktor-faktor yang menghambat terjalannya inovasi tersebut salah satunya adalah karena ini kesadaran. Kesadaran dari pengguna ataupun masyarakat sekitar yang menggunakan kendaraan yang berada di lalu lintas baik itu darat laut ataupun udara tentu

saja mereka tidak memiliki kesadaran.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Keterlibatan komunikator Jasa Raharja, disini komunikator ialah Humas jasa raharja. Masyarakat menjadi aktor yang menentukan di terima atau tidaknya sebuah Inovasi baru. Perubahan dalam Pelayanan Santunan Korban kecelakaan lalulintas berbasis online memiliki keterkejutan dalam menggunakan saat melakukan pendaftaran. Namun ini diatasi dengan memberikan dukungan, memberikan informasi jelas dan memberikan peluang dengan belajar
2. Inovasi terbaru yang diterapkan di masyarakat kota Pekanbaru, bentuk inovasi PT Jasa Raharja memiliki inovasi dalam pelayanan santunan korban kecelakaan. Pelayanan Santunan Korban kecelakaan lalulintas berbasis online inovasi ini berdasarkan kesadaran masyarakat itu sendiri akan butuhnya sebuah Pelayanan Santunan Korban kecelakaan lalulintas berbasis online yang tidak memakan Waktu yang banyak, dan dapat dilakukan secara cepat.
3. Dalam Saluran komunikasi ini menggunakan media sosial yaitu berbentuk Instagram dan Tik Tok lalu menggunakan media cetak media televisi dan media radio. Saluran komunikasi inilah sebagai wadah Informasi PT. Jasa Raharja cab. Riau. dalam menyampaikan dan memberikan edukasi dan informasi kemasyarakat tentang Pelayanan Santunan Korban kecelakaan lalulintas berbasis online.
4. Dalam Implementasi Divisi Inovasi adanya suatu agen pembaharu menyampaikan inovasi melalui saluran komunikasi tertentu, kemudian menghubungi anggota sistem sosial dengan menawarkan dan mengajaknya mengadopsi inovasi. Sebelum inovasi diterima sebagian besar anggota masyarakat, tokoh masyarakat berperan sebagai penyaring inovasi, yang akan disebarkan masuk ke dalam sistem sosial. Masyarakat kota Pekanbaru memiliki hambatan berupa pengguna berbasis digital dikalangan rentang usia 40-65 tahun sehingga pemerintah, masyarakat serta agen pembaharu memiliki strategi yang mampu mengadopsi pembaharuan PT. Jasa Raharja cab. Riau.

Saran

- a) PT. Jasa Raharja diharapkan dapat meningkatkan pelayanan asuransi kecelakaan tidak

hanya pada kendaraan umum namun juga kendaraan pribadi.

- b) Kekurangan harusnya menggunakan sosialisasi untuk selanjutnyadalam keterlibatan komunikator tentu membutuhkan edukasi yang mana nantinya inovasi ini dapat di adopsi atau di gunakan.
- c) Inovasi baru tentu saja membutuhkan pemaparan dan edukasi dalam pembaharuan ini. Keterlibatan pemerintah daerah dalam sosialisasi Pelayanan Santunan Korban kecelakaan lalulintas berbasis onlie di nilai sangat penting
- d) Saluran komunikasi tentu memberikan keuntungan dalam mengkampanyekan atau mempromosikan sebuah pembaharuan . namun tidak lupa masyarakat memiliki rengantang usia berbeda disini membutuhkan promosi lebih intim atau lebih dekat.
- e) Masyarakat di harapkan lebih produktif dalam mecari informasidengan menggunakan internet untuk dapat menggunakan secara baik khususnya dalam mencari informasi Pelayanan Santunan Korban kecelakaan lalulintas berbasis online
- f) Dalam penelitian selanjutnya diharapkan leblih mengkaji stratelgi komunikasi karna keterblatasan waktu penulis dalam pelnellitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Drs. (2006). Manajemen PelayananUmum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara Astuti, dkk. (2023). Strategi Komunikasi Dalam Proses DifusiInovasi Budidaya Ikan Dalam Ember Pada Masyarakat Lampung(Studi Analisis Terhadap Strategi Komunikasi Difusi Inovasi “Budidaya Ikan Dalam Ember”)
- Aan Komariah, Djam'an Satori. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif.Bandung: Alfabeta.
- Aprilia, G. (2019). Komunikasi Inovasi Transaksi Elektronik Melalui Program Smart Card di Kota Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Ardianto, Elvinaro. (2007). Komunikasi Massa Suatu Pengantar. Bandung: Simbosa Rekatama Media.
- Bungin, Burhan (2013). Metode penelitian sosial & ekonomi: format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan, publik,komunikasi, manajemen, dan pemasara edisi pertama. Jakarta: kencana prenatala mediagoup.
- Dharmawan, L., Firmansyah, A., & Susanto, T. (2019). Komunikasi Inovasi dalam Pemanfaatan Lahan Pekarangan Komunitas Petani untuk Mewujudkan Kemandirian Pangan di Era Digital. Jurnal Komunikasi Pembangunan.
- Fetri Aprilia Br Ginting, F. (2022). Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Lagu (Layanan Tunggu) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri SultanSyarif Kasim Riau).
- Furqon, A., & Ajuk, M. (2021). Inovasi Komunikasi Layanan Publik PadaMasa Pandemi di Kabupaten Gresik (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).

- Husaini Usman. (2014). *Manajemen: teori, praktik & riset pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jonatan, S. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli*.
- Kriyantono, Rahmat. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group Moenir.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan Leeuwis, C. (2009) *Komunikasi Untuk Inovasi Pedesaan*. Yogyakarta: Kanisius Leviana, E. (2019). *Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Pemberian Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)*.
- Moleong, Lexy J.(2013). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya Mulyana, Deddy. (2004). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya Morissan.(2013).*Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Nirma Amriah. (2017). *Komunikasi Inovasi Dalam Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (Siput) Keliling Untuk Membangun Masyarakat Madani Dill 5, no. 3 (2017): 278–92*.
- Oktariani, R. and Wuryanta, A. E. W. (2020) ‘Komunikasi Pemerintah Melalui Media Center Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kepada Publik’, *Expose: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2), p. 113. doi: 10.33021/exp.v3i2.1196.
- Reza FDL, Ahmada, Krishno Hadi, and Asep Nurjaman. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) Di Kota Kediri*.*Jurnal Ilmu Pemerintahan* 13, no. 2 (2020): 105–12.
- Ridlowi, Ridlowi, and Fathul Himam. (2018). *Inovasi Pada Organisasi Pemerintah: Tahapan Dan Dinamika*.*J Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)* 2, no. 1 (2018): 22. <https://doi.org/10.22146/gamajop.31866>.
- Rochmaniah, Ainur, and Ainun Jariyah. (2018). *Difusi Inovasi Program Desa Melangkah Di Desa Kenongo Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo*. *Journal Acta* 14,no2(2018):168.<https://doi.org/10.20884/1.actadiurna.2018.14.2.1361>.
- Rogers, E. d. (1971). *Communication of Innovations*. London: The Free Press. Rogers, E. M. (2003) *Diffusion of innovations*. 5th edn. New York: Free Press. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Rosdakarya : Bandung.
- Sofyan, I. (2019). *Strategi Komunikasi Inovasi Dalam Perubahan Sistem Pertanian Jagung Hibrida Madura-3 Di Kabupaten Pamekasan*. *Jurnal Komunikasi*.
- Sumardjo. (2021). *Komunikasi Inovasi*. Tangerang Selatan : Universitas Terbuka.
- Vitayala Aida S. Hubeis, d. (2017). *Komunikasi Inovasi*. Tangerang : Universitas Terbuka.