

NASKAH PUBLIKASI

PERSEPSI NETIZEN TERHADAP PELAYANAN BUS TRANS JOGJA TAHUN 2016-2018

Oleh:

Karmila Zahrani Al Hayati
20150520048

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah
penulisan karya ilmiah

Dosen Pembimbing



Dr. Phil. Ridho Al-Hamdi, M.A.

NIK: 19850510201204 163 131

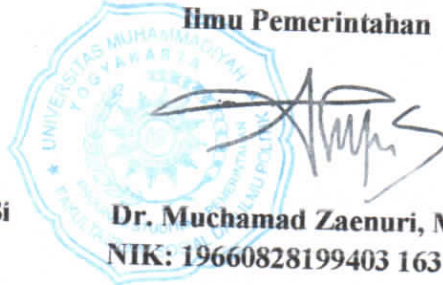
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik



Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si
NIK: 19690822199603 163 038

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si
NIK: 19660828199403 163 025

**PERSEPSI NETIZEN TERHADAP PELAYANAN BUS TRANS JOGJA
TAHUN 2016-2018**

Karmila Zahrani Al Hayati

Ilmu Pemerintahan, UMY

E-mail: karmilazahrani21@gmail.com

ABSTRACT

Transportasi merupakan suatu moda armada yang sangat dibutuhkan oleh seluruh masyarakat disetiap negara. Pemerintah memang berkewajiban untuk menyediakan transportasi yang dapat dimanfaatkan oleh semua masyarakat maupun wisatawan supaya lebih mempermudah perjalanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa netizen memiliki beberapa isu Bus Trans Jogja yaitu biaya, rute, waktu, keselamatan, fasilitas, segi pelayanan, keperluan, keandalan berkendara, tingkat polusi. Didapati hasil dari persepsi biaya bernilai positif, dengan biaya yang terjangkau hingga sampai tujuan rute masih dipandang negatif, waktu ternyata dipandang negatif karena kurang efisien, keselamatan dalam berkendara masih mengkhawatirkan penumpang, fasilitas mendapat persepsi positif karena masih sangat diminati oleh setiap pengunjung, segi pelayanan dinilai negatif oleh netizen karena kondektur pegawai dan sopir masih terbilang kurang ramah dan kurang komunikatif, keperluan dinilai positif oleh netizen karena dibutuhkan saat berwisata. Keandalan berkendara. Dari 9 indikator permasalahan tersebut, didapatkan 6 indikator perspektif negatif yang sering menjadi permasalahan dan pembahasan oleh akun netizen yaitu rute, waktu, keselamatan, segi pelayanan, kendaraan, tingkat polusi. Sedangkan 3 indikator mendapatkan perspektif positif dari akun netizen di media sosial maupun media online diantaranya yakni biaya, fasilitas, dan keperluan. Kesimpulan didapat dari hasil masyarakat dalam akun netizen yang sering menyampaikan keluhan dan saran. Penelitian ini merekomendasikan bagi instansi Pemerintah DIY untuk lebih mensosialisasikan terkait informasi yang kurang jelas, serta bagi masyarakat supaya lebih menghafalkan rute dan jam operasional untuk mengurangi pertanyaan yang sama.

Kata Kunci: Persepsi, Netizen, Pelayanan Publik, Transportasi, Trans Jogja

Transportasi merupakan moda armada bagi masyarakat khalayak luas. Terutama pada perkembangan pesat saat ini semua masyarakat sangat membutuhkan armada untuk membantu proses berjalannya kemana tujuan setiap masing-masing individu/kelompok. Tanpa menampikkan bahwa transportasi umum suatu solusi bagi masyarakat untuk dapat mengurangi rasa lelah mengemudi kendaraan pribadi.

Bambang Susanto dalam bukunya menyebutkan bahwa negara berkembang seperti Tiongkok terdapat *busway* di kota yang bernama Guangzhou merupakan salah satu contoh dari sistem BRT di dunia. Sejak dibuka tahun 2010, *busway* ini telah melayani hingga 1 juta penumpang setiap harinya atau sekitar 3 kali lipat dari sistem BRT di negara Asia lainnya. Sedangkan di Indonesia memiliki permasalahan transportasi yang telah sebegitu parah, khususnya di beberapa kota besar seperti DKI Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung ditambah dengan saat ini wilayah Kota Yogyakarta yang tidak kalah meluasnya masyarakat saat ini. Untuk kota yang telah memiliki penduduk lebih dari 1 hingga sekitar 2 juta jiwa dapat dipastikan mempunyai permasalahan

transportasi. Sekitar akhir tahun 2016 mengalami begitu banyak peningkatan penduduk jiwa mencapai diatas 1 hingga 2 juta dengan berarti pada masalah transportasi publik tidak dapat dihindarkan. Hal ini berarti bahwa lampu merah bagi pembina daerah perkotaan di Indonesia karena mereka akan dihadapkan permasalahan transportasi publik

Dengan permasalahan tersebut pemerintah mencoba membuka peluang kepada masyarakat dengan membuat jalur terminal diberbagai titik kota Daerah Istimewa Yogyakarta yang beroperasi pada pertengahan Maret 2008 dalam pengelolaan PT Jogja Tugu Trans (JTT). Meskipun telah beroperasi lebih dari 11 tahun namun sering ditemukan kendala yang terjadi akibat kepadatan masyarakat yang memilih moda transportasi supaya tidak tertinggal oleh *Bus Rapid Transit* tersebut sehingga masyarakat dirasa kurang nyaman akan menggunakan Bus Trans Jogja tersebut.

Diketahui bahwa Pemerintah Provinsi Yogyakarta mengeluarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2017 mengenai Jaringan Trayek Perkotaan

Yogyakarta supaya dapat sebagai acuan bersama masyarakat Kota Yogyakarta. Untuk *busway* sendiri, penulis mencatat setidaknya ada empat reaksi yang dilakukan masyarakat. Empat reaksi yang sudah diprediksi oleh para pakar yang berkompeten. **Pertama**, orang terus berusaha keras dalam menembus koridor pada jalur khusus. **Kedua**, masyarakat akan selalu mencari jalur alternatif lain diluar busway sehingga dibutuhkan antisipasi dalam penambahan jumlah kendaraan pada jalur-jalur limpahan tersebut. **Ketiga**, masyarakat juga akan mengupayakan pengubahan waktu berkendara. Seperti contoh, dengan cara berangkat diawal waktu. **Keempat**, masyarakat juga akan berpindah ke *busway* baik terpaksa maupun mempunyai manfaat.

Sebuah terobosan yang sangat menarik apabila penulis mengambil permasalahan tersebut sebagai bahan peneliti untuk kemudian dipecahkan terkait pemahaman instansi PT Jogja Trans Tugu (JTT) untuk membuat perubahan terhadap keluhan masyarakat khalayak umum dalam media sosial. Sehingga postingan tersebut mampu menjadi pertimbangan bagi Dinas Perhubungan yang kemudian untuk ditindaklanjutan kedepannya.

C. METODE PENELITIAN

. Dalam penelitian ini akan terokus pada variable netizen yang dianggap pengguna media sosial untuk penggunaan pelayanan Transjogja selanjutnya variable pelayanan Bus Transjogja yang merujuk pada Peraturan Gubernur (PERGUB) mengenai Jaringan Trayek Perkotaan Yogyakarta

Persepsi Netizen

Varibel	Indikator	Parameter
Persepsi Netizen	Persepsi positif	<ul style="list-style-type: none"> a. Biaya b. Transportasi Pemilihan rute c. Waktu Operasional d. Keselamatan dalam Perjalanan e. Fasilitas f. Segi Pelayanan g. Keperluan h. Keandalan Berkendara i. Tingkat Polusi
	Persepsi Negatif	<ul style="list-style-type: none"> a. Biaya Transportasi b. Pemilihan rute

		c. Waktu Operasional
		d. Keselamatan dalam perjalanan
		e. Fasilitas
		f. Segi Pelayanan
		g. Keperluan
		h. Keandalan Berkendara
		i. Tingkat Polusi

Metode penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kepustakaan merupakan penelitian yang sumber datanya berasal dari data – data kepustakaan. Adapun data primer pada penelitian ini dari penelitian bersumber dari media sosial berupa Facebook, Twitter dan Instagramserta media online yang berupati dan kredibel. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini yakni diolah dari teribbunewa.com dan tempo.co serta berupa jurnal dan buku-buku ilmiah yang sesuai dengan penelitian.

Dokumen Pencarian

No.	Dokumen	Sumber
-----	---------	--------

1	Sosial Media	Facebook & Twitter (Transjogja, Bus Kota Jogja)
2	Media Online	Berita online dengan jangka waktu 2 tahun terakhir (2016-2018)

Teknik analisis menggunakan aplikasi Netvizz dan Wordclouds. Netvizz merupakan sebuah data yang berbentuk menyerupai statiska diperlukan guna membaca data-data gambaran yang dibutuhkan untuk menganalisis sebuah penelitian. *Wordclouds.com* merupakan gabungan antar pikiran yang beragam pada persepsi menjadi satu pikiran dan satu garis besar pikiran pada data display yang akan digunakan dalam penelitian ini.

D. OBJEK PENELITIAN

Pada bagian ini akan dipaparkan mengenai gambaran umum Profil Bus Transjogja. Di mana gambaran umum ini memuat mengenai sejarah berdiri, visi dan misi pendirian Bus Trans Jogja, sistem pendirian Bus Trans Jogja, rute-rute jalan Bus Trans Jogja, manfaat penggunaannya, fasilitas yang tersedia

pada unit Bus Trans Jogja, para karyawan yang bekerja, hingga perkembangan pada jumlah armada yang tersedia. Tidak hanya itu, namun juga karena PT Trans Jogja yang bekerjasama dengan Pemerintah Dinas Perhubungan DIY.

Terdapat profil Trans Jogja yang terdiri dari Sistem Pengelolaan Transportasi Publik Pada Trans Jogja, Manfaat bagi pengguna Bus Transjogja, Fasilitas Dalam Transjogja, serta Jalur rute Bus Trans Jogja. Kemudian terdapat profile Dinas Perhubungan DIY yakni sejarah berdiri Dishub DIY hingga visi&misi. Kemudian terakhir terdapat pengelolaan Bus Trans Jogja yakni PT. JTT dan PT. AMI.

Disini peneliti melakukan penelusuran data dengan netvizz pada facebook yang sebelumnya dilakukan pembukaan pada Koda ID yang harus dicari tahu terlebih dahulu. Pada dasarnya setiap halaman dalam link Facebook memiliki kerahasiaan link pada Koda ID yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis memaparkan terlebih dahulu dari hasil kode ID yang berupa dalam bentuk netvizz dalam Facebook, yang selanjutnya akan dimasukkan dalam file berupa aplikasi bernama Gephi. Hal

tersebut dilakukan supaya hasil dari Gephi menampakkan data-data dari halaman akun mana saja yang membahas terkait permasalahan transportasi terlebih pada Trans Jogja, yang biasanya dilakukan sebuah akun tersebut untuk menjadikan wadah aspirasi bagi keluhan-keluhan pengguna Trans Jogja dalam bermedia sosial yang kemudian berfungsi untuk mendapatkan solusi.

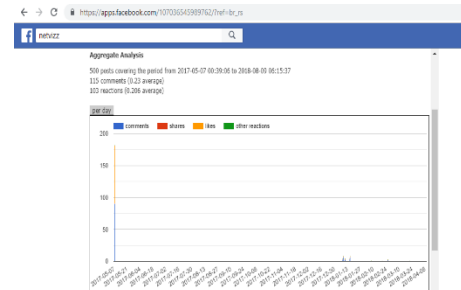
Selanjutnya dalam hasil statistik Gephi melalui netvizz dalam media sosial Facebook sebagaimana yang telah ditunjukkan oleh Gambar 2.1 dibawah terdapat node besar Dinas Perhubungan DIY yang mencakup secara garis besar untuk mencakup ke semua aspek. Dinas Perhubungan terkait merupakan suatu pusat yang mengurus dari berbagai segi bidang. Dalam halaman Facebook disini *fanpage* Dinas Perhubungan DIY yang disukai oleh sekitar 817 akun halaman. Disini terdapat lagi pemecahan dengan lalu lintas jalur Trans Jogja yang merupakan berbagai jenis-jenis jalur rute dari berbagai yang merupakan jalur rute armada baru hingga jalur 11.

UPT Trans Jogja PT AMI dan Pemerintah Daerah diharuskan untuk mempunyai layanan yang ramah, baik,

dan jujur. Dengan begitu masyarakat pengguna layanan Trans Jogja mempunyai rasa nyaman yang dirasakan terus-menerus tanpa merasakan kecewa. Sebenarnya apabila pelayanan yang ramah dan jujur dikategorikan terutama dengan begitu, masyarakat tidak merasa trauma untuk menumpang Trans Jogja. Namun, disayangkan sekali karena masyarakat akun netizen merasakan sedikit kecewa dengan tidak ramah cara penyampaian informasi dan dirasa kurang komunikatif. Aku netizen selalu berpendapat tidak sabar dalam melayani masyarakat yang masih dirasa bingung dalam rute-rute jalur trayek Trans Jogja. Hal tersebut sangat dinilai negatif oleh masyarakat terutama dalam akun netizen.

Seperti yang telah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya bahwa harus memasukkan terlebih dahulu Kode ID link rahasia pada setiap halaman dalam Facebook. Maka setelah penulis masukan Kode ID rahasia pada netvizz, selanjutnya akan dapat dimasukkan data untuk aplikasi Gephi barulah data dari Gephi tersebut dapat berhasil keluar berbentuk halaman-halaman akun di media Facebook. Disini hasil pada

penelusuran yang telah penulis hasilkan berupa Kode ID di netvizz untuk aplikasi Gephi, seperti gambar berikut:



Diperoleh data gambar diatas dari hasil kode rahasia link ID facebook berbentuk Netvizz untuk selanjutnya dimasukkan menggunakan aplikasi Gephi supaya dapat memperoleh informasi lebih terkait objek dalam penelitian yang berupa data dari akun halaman yang berfungsi untuk mendapati postingan masyarakat sebagai wadah yang kemudian tersampaikan oleh instansi Pemerintah DIY sebagai operator. Didapati postingan dari hasil Nnetvizz tersebut bahwa masyarakat membahas seputar Bus Trsns Jogja pada pertengahan 2017 hingga akhir tahun 2018. Dalam setahun lebih pembahasan dalam facebook didapati 115 komentar dan 103 reaksi akun netizen.

E. PEMBAHASAN Analisis Persepsi Netizen Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja

Tahun 2016-2018

Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan lebih dalam mengenai pengguna Bus Trans Jogja berupa kritikan dalam persepsi masyarakat media sosial maupun internet dengan begitu mampu diketahui garis besar untuk melihat seberapa efektifkah transportasi umum berupa Trans Jogja ini untuk sebagai akomodasi layanan transportasi masyarakat. Dengan demikian pembahasan ini menarik untuk dikaji karena media sosial saat ini merupakan suatu wadah yang tepat dalam ruang media berbagi pengalaman dan pengetahuan yang cukup terbilang besar sehingga banyak pengaruh umum dari masyarakat dalam bentuk kritik maupun saran yang kemudian dikumpulkan dengan maksud ingin mengembangkan fungsi utilitas dari keluhan yang disampaikan.

Sehubungan dengan ini peneliti menggunakan 9 parameter dalam menilai persepsi netizen dalam moda transportasi pada Bus Trans Jogja baik itu berupa tanggapan negatif atau

positif dengan berdasar teori pertama yakni mengenai persepsi itu sendiri dengan indikator berupa positif atau negatif. Pada teori kedua menggunakan teori netizen dan media sosial dengan indikator berupa positif atau negatif. Selanjutnya pada teori ketiga mengenai pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan pada indikator positif atau negatif, dan terakhir menggunakan teori transportasi yang memiliki indikator positif atau negatif. Untuk mengetahui alasan masyarakat menggunakan akomodasi Bus Trans Jogja dilakukan analisis dengan metode Netvizz dan Wordclouds.

Dari pencarian data didapatkan bahwa Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki terobosan untuk aplikasi berbentuk media online yakni e-*LAPOR* (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat), yang dipersiapkan oleh Pemerintah DIY untuk langsung melibatkan aspirasi atau saran masyarakat Indonesia dalam bentuk pelayanan di Kota Jogja yang sengaja dibuat dengan tujuan komunikasi dua arah dari sesuatu pelayanan yang dirasa kurang oleh masyarakat. Selanjutnya, untuk saat ini penulis mendapatkan data dari aplikasi e-Lapor didalam

pelayanan transportasi umum terutama pada pelayanan Trans Jogja yang berjumlah 26 laporan maupun keluhan masyarakat Kota Jogja yang telah menggunakan pelayanan pada UPT Trans Jogja di Kota Jogja. Berikut ini kumparan dari penjeleasan yang sering dibahas oleh pengguna masyarakat netizen di e-Lapor yang diperoleh dari aplikasi wordclouds.



Selanjutnya data diperoleh melalui akun media sosial yakni Facebook, Instagram, Twitter dan media online. Dari situ didapatkan data Facebook sebanyak posstingsn 46 akun netizen yang mengeluarkan aspirasi berupa keluhan dan menceritakan beberapa pengalaman mereka menggunakan jasa transportasi umum Bus Trans Jgja, kemudian ditemukan dari data media sosial Instagram dilihat

postingan terakhir sebanyak 5.558 jumlah para akun netizen pengguna Instagram yang begitu banyak tertarik untuk mengambil pembahasan maupun memposting berupa foto dan video masing-masing untuk mengunggah di akun media sosial.

Dengan begitu diketahui banyak dari akun netizen Kota Jogja hingga wisatawan pengunjung yang sebenarnya antusias akan menggunakan jasa armada Trans Jogja untuk beberapa keperluan terutama wisatawan. Selanjutnya terdapat Twitter 56 postingan dari akun netizen pengguna media sosial yang memberikan banyak sekali pengalamnpengalaman berbeda setiap akun media sosialnya. Penulis akan menjabarkan garis besar *highlight* yang hampir sering dibahas oleh akun bermedia sosial melalui aplikasi berbentuk wordclouds yang dimana akan tertera pada suatu gambaran, seperti dibawah berikut:

Postingan Akun Netizen dalam Media Sosial (2016-2018)

rute dan jalur. Dapat dibayangkan setiap tahun semakin bertambah dan membaik peningkatan dalam pelayanan Bus Trans Jogja termasuk dalam hal rute jalur. Banyak juga akun netizen di media sosial yang mengeluhkan terkait jauhnya jarak tempuh yang harus dilalui dan dilewati untuk menuju pada satu titik tujuan dengan melalui semua trayek rute Trans Jogja satu-persatu. Tidak sedikit juga yang masih ingin tetap sabar dengan alasan sambil ingin menghafalkan jalan Kota Jogja dan rute trayek bus armada. Sehingga dengan begitu akan senang apabila harus berkeliling berputar-putar Kota Jogja dengan menggunakan Bus Trans Jogja yang nyaman ber-AC. Sebuah akun netizen mengunggah postingan dalam Facebook bernama Edi Selalubejo yang berisi ingin ikut berputar-putar bus Trans Jogja tujuan halte jombor dalam sekali putaran hingga titik rute pemberhentian terakhir lalu kembali lagi menuju jalur rute halte Jombor.

Kendati demikian, memiliki jalur rute dan armada yang baru merupakan terobosan dari hasil kerjasama bersama PT Anindya Mitra International bersama Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta yang merupakan kerjasama antar satu sama lain dengan demikian selalu ingin

mengembangkan dan memajukan transportasi umum di Kota Jogja. Tidak dipungkiri seperti yang dapat dilihat selama beberapa tahun ini bahwa kemajuan yang terlihat signifikan dapat ditunjukkan. Terdapat peta perkembangan antara kisaran selama 5 tahun terakhir karena perubahan peta rute dan jumlah armada.

	Penambahan Jalur	Jumlah Armada Baru
04/2017	11 Jalur	
08/2018		15 armada
12/2018		14 armada

WAKTU

Selain itu faktor penantian Bus Trans Jogja dirasakan penumpang sekitar 45 menit dari perkiraan rata-rata waktu keluhan akun netizen. Keberadaan Trans Jogja dinilai belum mampu untuk

mengurangi permasalahan Kota Jogja. Dilihat dari tingkat keterisian penumpang (*load factor*) pada bus armada hanya 25% dari yang seharusnya sebesar 70% dinilai dari total armada bus diakses dari web yang mengamati berita Kota Jogja (starjogja.com).

Akibat terlalu lamanya menanti banyak masyarakat yang sulit untuk memastikan waktu kedatangan bus hingga mereka juga sulit untuk menggunakan waktu dengan sebaik mungkin. Seharusnya dimanapun armada itu memutar dalam jangka waktu yang panjang, tidak membuat penumpang merasakan lama penantian. Ditambah lagi jika pengguna Bus Trans Jogja yang sedang ada keperluan khusus yang sangat mendesak akan sulit untuk mempercayakan menaiki armada Bus Trans Jogja saat kondisi mendesak.

KESELAMATAN

Akun netizen juga menyarankan agar sebaiknya Pemerintah Daerah memutus atau menindak lanjut terkait edukasi para sopir sehingga memahami berkendara di jalanan umum dengan cara yang layak dan berhati-hati. Akun netizen @armasanditaa merespon postingan twitter yakni meminta agar pihak Dinas

Perhubungan DIY yang dianggap punya kewenangan lebih pada operasional Trans Jogja agar lebih dievaluasi pengemudi armada dalam mengutamakan keselamatan. Dengan begitu tujuan awal Trans Jogja menjadi bus umum yang ingin menjadi solusi keluhan para masyarakat terlaksana dengan sebaiknya.

Seharusnya yang ditinjau terlebih dahulu berhubungan dengan bus tersebut Pemerintah Daerah memiliki wewenang tugas supaya lebih menindaklanjuti pegawai yang menyetir kurang memiliki kewaspadaan tinggi karena dapat menyangkut keselamatan jiwa penumpang. Jadi dari hasil yang didapatkan, para akun netizen 35% membahas perasaan khawatir untuk naik Bus Trans Jogja disebabkan sopir yang kurang berhati-hati.

FASILITAS

Diketahui dalam data hasil wordclouds bahwa masyarakat netizen cukup merasakan fasilitas yang baru dari tahun ke tahun. Salah satu diantaranya ialah penambahan armada bus. Tidak hanya itu, ternyata penambahan armada dikarenakan terdapat beberapa armada yang terbilang sudah tidak layak pakai untuk dioperasikan. Fasilitas di dalam

N O	Nama Fasilitas	Keterangan
1	<i>Shelter</i> Trans Jogja	112 eksisting (tetap)
2	Halte <i>portable</i> Trans Jogja	80 dapat berpindah-pindah
3	Halte ramah difabel	2 Halte Malioboro dan Halte Ambang Ketawang
4	Tempat duduk dalam Bus Trans Jogja	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 20 kursi biasa ➤ 1 kursi disabilitas ➤ 20 pegangan berdiri
5	kartu Flazz (e-money)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ BRI ➤ Mandiri ➤ BNI ➤ BCA

ruangan bus juga memiliki beberapa perbedaan yang signifikan, yang diantaranya yakni terlihat jelas bagi penumpang disabilitas agar memiliki kursi sendiri sehingga bisa juga merasakan sama seperti masyarakat umum lainnya yang dapat menikmati prasarana transportasi umum. Saat ini pada armada bus baru, Trans Jogja memiliki kursi yang melambangkan atau simbol bahwa itu kursi khusus untuk penumpang disabilitas oleh sebab itu bagi masyarakat biasa akan lebih jelas melihat perbedaannya dan tidak bisa sembarang lagi untuk menduduki.

Fasilitas Trans Jogja

Sebagai wadah transportasi umum untuk bisa merasakan sarana prasarana yang difasilitasi Pemerintah Daerah tentu cukup sangat perlu diperhatikan banyak konsekuensi yang harus lebih ditingkatkan lagi. Sebenarnya warga netizen juga berkomentar sudah cukup baik dan layak dikatakan sebagai sarana prasarana umum terutama bagi kondektur Bus Trans Jogja yang termasuk sangat diperhatikan juga kenyamanan dalam hal melayani.

PELAYANAN

Dilihat dari berita maupun komentar di media sosial masyarakat netizen yang tidak banyak mengeluhkan terkait segi pelayanan. Sekiranya terdapat sebanyak 131 isi komentar akun netizen yang senang maupun yang merasa dirugikan karena pelayanan yang masih terbilang belum ramah. Terdapat kepuasan akan pelayanan yang cukup dibilang ramah oleh akun netizen, maka penulis akan memaparkan postingan melalui postingan Instagram yang merasa cukup senang dengan kejujuran para pegawai yang berada di halte Trans Jogja Purosani, Gamping pada tahun 2017 @infocegatan_yk memberitahukan

bahwa terdapat ibu yang tertinggal berkas penting disuatu armada Bus Trans Jogja, kemudian langsung dihubungi oleh pihak pegawai yang menyimpan berkas tersebut dan meminta supaya pemilik berkas segera mengambil di halte Gamping besok hari. Tanggapan positif dari penumpang tersebut beranggapan bahwa setidaknya terdapat pegawai yang peduli sehingga mencoba menghubungi pemilik untuk segera diambil barangnya.

KEPERLUAN

Hampir setiap tahunnya masyarakat berbondong-bondong untuk menyediakan waktu berkunjung ke Malioboro mall ataupun hanya sekedar jalan dan duduk santai di Kawasan Malioboro. Terlebih apabila sudah memasuki hari raya dan libur besar nasional maka tidak ada sedikitpun masyarakat yang terlewatkan untuk berkunjung ke Malioboro. Bagi keluarga yang baru saja tiba di Kota Jogja dirasa cukup baik untuk mencoba berpetualang dengan menggunakan Bus Trans Jogja yang asik dan berfoto – foto pada *shelter* ataupun di dalam armada bus yang terdapat fasilitas bagus. Tidak terlalu banyak komentar pada indikator

keperluan berwisata dalam akun netizen disini, sebaliknya sepertinya masyarakat merasa senang menggunakan Bus Trans Jogja yang digunakan sebagai keperluan berwisata liburan mengelilingi Kota Jogja, hanya terdapat 21 komentar dari Facebook, 24 kali *re-tweet* pada halaman Twitter, serta terdapat sebanyak 46 postingan foto berwisata dengan Bus Trans Jogja dalam akun media Instagram.

KEANDALAN BERKENDARA

Terdapat sekita 5% dari postingan akun netizen Twitter dan Instagram terlalu banyak yang mengomentari bahwa memang tidak dapat diperkirakan apakah bus yang akan tiba pada jalur rute selanjutnya seberapa lama sehingga banyak penumpang yang akhirnya jenuh karena penantian armada bus tersebut memakan waktu hingga sekiranya satu jam lebih.

Akan tetapi tidak ada masalah apabila yang akan menaiki adalah penumpang yang mempunyai tujuan pulang atau mempunyai rencana memang berwisata menaiki Bus Trans Jogja. Bagi yang memang harus mengejar waktu keberangkatan sekolah, jam pelajar atau jam kantor mungkin memilih waktu untuk penantian harus satu jam lebih awal

sebelum jam masuk tersebut. Tidak ada yang menyalahkan apabila memang ternyata jadwal kedatangan bus tiba tidak dapat diprediksikan dan kurang tepat waktunya karena dilihat dari jalur yang memang harus dilewati armada bus yang begitu banyak ditambah dengan kemacetan Kota Jogja yang sudah bertambah setiap tahunannya. Oleh karena itu, tidak bisa juga disalahkan pegawai kru Trans Jogja maupun supir yang sudah berusaha untuk datang tepat waktu, namun dirasa seharusnya masyarakat sudah lebih dapat mengerti akan kekurangan tersebut.

TINGKAT POLUSI

Data riset dari wordclouds hasil postingan diskusi antar akun netizen sosial menyatakan bahwa semua mengeluhkan Bus Trans Jogja yang kurang dalam memperhatikan asap debu bus tersebut. Tidak dapat dipungkiri bahwa memang bus transportasi umum pada Bus Trans Jogja sering sekali menimbulkan keluhan-keluhan masyarakat, ditambah lagi armada lama warna bus hijau tersebut yang disayangkan sekali. Banyak warga yang senang dengan adanya armada bus kota tersebut namun bahaya asap yang

ditimbulkan sangat beresiko tinggi dan tentu sangat mengganggu sekali bagi pengendara sekeliling lainnya.

Tidak sedikit dalam beberapa postingan akun Facebook, Twitter, dan berita online yang meminta agar selalu memperhatikan dalam hal bahan bakar bensin sebesar 15% dari mereka merasa resah akan kesehatan yang sangat terganggu oleh asap kendaraan armada tersebut. Akun netizen selalu beranggapan bahwa armada bus selalu tidak layak dalam hal asap bahan bakar bensin, sehingga banyak masyarakat yang merasa dirugikan. Walau sudah berganti armada namun dirasa masih terdapat beberapa bus yang ditemui kurang layak jika bertemu di jalan raya oleh pengendara lainnya. Bahkan tidak jarang bahwa akun netizen maupun lewat Facebook maupun media berita online yang memposting dengan komentar keluhan-keluhan mereka yang bersandingan dengan Bus Trans Jogja dirasa kurang layak dikatakan sebagai transportasi umum kota dengan perawatan mobil yang bahan bakar bensin asap sangat merugikan lingkungan terutama kesehatan paru-paru bagi kendaraan lain yang juga berada di jalan raya tersebut.

Tabel Hasi Kesimpulan Wordclouds

No	Persepsi Positif dari Netizen	Persepsi Negatif dari Netizen	KETERANGAN
1	Biaya		Murah, terjangkau
2		Rute	Jauh, Memutar
3		Waktu	Kurang efisien
4		Keselamatan	Mengkhawatirkan penumpang
5	Fasilitas		AC, Koridor shelter, Kartu Flazz, Kursi, Armada baru
6		Segi pelayanan	Kondektur, pegawai karcis, sopir bus terkadang kurang ramah
7	Keperluan		Dibutuhkan saat berwisata
8		Keandalan berkendara	Sopir terlalu kencang berkendara, ketepatan berkendara sopir sampai di halte dirasa kurang.
9		Tingkat Polusi	Sangat merugikan kesehatan kendaraan jalan lain.

E. PENUTUP

1. KESIMPULAN

Kesimpulan akhir yang penulis dapatkan ialah sejumlah 6 indikator yang dinilai negatif dari persepsi netizen pada media sosial. Sedangkan terdapat 3 indikator yang bernilai positif dalam komentar dan postingan akun netizen sesuai kebutuhan masyarakat Kota Jogja serta pengunjung wisatawan.

2. SARAN

Alangkah lebih baik apabila armada Bus Trans Jogja lebih memperhatikan kembali secara serius terkait bahan bakar bensin yang dipergunakan. Hal demikian sangat berpengaruh akan polusi dan kesehatan yang sebenarnya sangat diutamakan oleh masyarakat Kota Jogja. Semoga demikian akan semakin lebih baik bagi transportasi umum bagi Kota Jogja sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman

Saran dari penulis supaya lebih disosialisasikan secara terus-menerus terhadap masyarakat dan pengguna Bus Trans Jogja terkait informasi – informasi yang sekiranya belum tersampaikan secara akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwasilah, A. C. (2000). *Pokoknya kualitatif: dasar-dasar melakukan penelitian kualitatif*. Bandung: PT Dunia Pustaka Jaya. Aplikasi Moovit: *Bus Times, Train Times, & Live Updates*. (2019). Trans Jogja. Diakses dari <https://moovitapp.com>
- Casber. (2011). *Defining social media and its time displacement effect on Macao netizens' traditional media use and offline sociability*. A thesis submitted in partial fulfillment of Arts in Communication and New Media at the University of Macau, (7).
- Dishub DIY. (2019). Data Trans Jogja :Armada Diakses dari <http://dishub.jogjaprov.go.id/trans-jogja>
- Herlianta. Y. Z. & Giyarsah, S. R. (2015). *Persepsi dan penggunaan smartcard untuk meningkatkan pelayanan Sistem Transportasi pada Transjogja di Kota Yogyakarta*,
- Haksever, et al. (2000). *Service management & operations*. London: prantice-hall international.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Idham, dll. (2016). Evaluasi dan penataan trayek angkutan umum wilayah Mandau dan Pinggir. *EJournal Ilmu Pemerintahan*. 6 (1), 88.
- Indrawijaya, A. I. (2000). *Perilaku organisasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo. (45)
- Informasi di Indonesia dan dunia. *Pengertian persepsi menurut para ahli*. Diakses dari <https://dosenpsikologi.com/pengertian-persepsi-menurut-para-ahli>.
- Januar, Lati, Panduwiranita, Kurnia. (2013). *Implementasi fasilitas halte transjogja berbasis teknologi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan transportasi daerah Yogyakarta*. *eJournal Ilmu Pemerintahan*. 6 (1), 21.
- Jati. (2009). *Alasan konsumen memilih bus Trans Jogja sebagai sarana transportasi kota Yogyakarta*.
- Jogjamotor.com (2017). *Hakte Trans Jogja siap melayani anda*. Diakses dari <http://jogjamotor.com/122-halte-trans-jogja-siap-melayani-anda/>
- Kartikasari, U. (2008). *Transjogja sebagai transportasi penunjang pariwisata Yogyakarta*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret. (3).
- Kompasiana.com. *Transjogja: Belum jadi solusi permasalahan transportasi*. Diakses dari <https://www.kompasiana.com/senidanpemikiran.com/551ac87f813311b37f9de1dd/trans-jogja-belum-jadi-solusi-permasalahan-transportasi>.

- Moleong, L. J. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin Rosdakarya. (161).
- Mahendra, I.T (2017). *Diajukan Kepada Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial. Repository UIN Jakarta*. (16).
- Nasrullah, R. (2017). *Media sosial: Perspektif komunikasi, budaya dan sosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugrahani. (2014). *Metode penelitian kualitatif dalam penelitian pendidikan Bahasa Indonesia*. Surakarta: Tiara Wacana. (174-176).
- Rumata, Mutiara, V. (2017). *Perilaku pemenuhan dan penyebaran informasi publik bagi masyarakat kota dan desa*. *Reaserchgate*, 20(1), 96.
- Setijowarno, R. B. Frazila, 2001, *Pengantar Sistem Transportasi*, Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Sindonews.com. (10 September 2015). *PT AMI optimis layanan Transjogja lebih baik*. Diakses dari <https://daerah.sindonews.com/read/1042879/151/pt-ami-optimislayanan-trans-jogja-lebih-baik-1441860942>.
- Solider.id. *Hanya dua halte dari 192 Halte Trans Jogja yang ramah difabel*. Diakses dari <https://www.solider.id/baca/4512-hanya-dua-halte-192-halte-trans-jogja-ramah-difabel>
- Starjogja.com. (2017). *Waktu tunggu yang lama jadi satu alasan Trans Jogja kurang diminati*. Diakses dari <https://www.google.com/amp/s/www.starjogja.com/2017/02/09/waktu-tunggu-yang-lama-jadi-satu-alasan-trans-jogja-kurang-diminati/amp/>
- Sugiarto. (2017). *Metodelogi penelitian bisnis*. Yogyakarta: ANDI. (141)
- Suhada, T. D. (2018). *Pelayanan transportasi umum melalui Trans Jogja di Kota Yogyakarta berdasar peraturan Menteri perhubungan nomor 10 tahun 2012 tentang standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan*. (38-51).
- Suranto, A. W. (2007). *Komunikasi efektif untuk mendukung kinerja perkantoran*. Yogyakarta: UNY. (60).
- Susanto. (2014). *Revolusi transportasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. (76-78)
- Tamin. (2000). *Perencanaan & pemodelan transportasi*. Bandung: Institut Teknologi Bandung. (15 & 281).
- Tempo.co. (2017). *jalur rute baru Trans Jogja di Yogyakarta*. Diakses dari <https://nasional.tempo.co/read/874027/rute-rute-baru-trans-jogja-di-yogyakartake-mana-saja-trayeknya/full&view=ok>
- Transjogja.club. (2017). *Jalur terbaru Trans Jogja Tahun 2017*. Diakses dari <http://www.transjogja.club/>

- Tribunnews.com. Lebaran, Transjogja beroperasi seperti biasa. Diambil melalui <http://www.tribunnews.com/regional/2016/06/23/lebaran-trans-jogja-beroperasi-seperti-biasa>
- Tribunjogja.com. *Lamanya waktu tunggu Bus Trans Jogja menjadi keluhan utama penumpang.* Diambil dari <https://www.google.com/amp/jogja.tribunnews.com/amp/2017/12/07/lamanya-waktu-tunggu-bus-trans-jogja-menjadi-keluhan-utama-penumpang>
- Tribunjogja.com. *Trayek dan bus baru Trans Jogja mulai beroperasi 1 April 2017.* Diakses dari <https://www.google.com/amp/jogja.tribunnews.com/amp/2017/01/17/trayek-dan-bus-baru-trans-jogja-mulai-beroperasi-per-1-april-2017>
- Tribunjogja.com. *Tips irit kelilin Yogyakarta dan informasi tarif dan rute Bus Trans Jogja.* Diakses dari <https://www.google.com/amp/jogja.tribunnews.com/amp/2018/08/02/tips-irit-keliling-yogyakarta-dan-informasi-tarif-dan-rute-bus-trans-jogja-2018>
- Tribunjogja.com. *15 Armada baru Bus Trans Jogja resmi diluncurkan.* Diakses dari <http://jogja.tribunnews.com/2017/08/30/15-armada-baru-bus-trans-jogja-resmi-diluncurkan>
- Yogyes.com. *Transjogja: affordable & comfortable public transportation.* Diakses dari <https://www.yogyes.com/en/yogyak-arta-transportation/public/trans-jogja/>
- Yogyabackpacker.com. *Yogyakarta (Jogja) backpacker's guide.* Diakses dari <https://www.yogyabackpacker.com/trans-jogja-bus-stop-halte/>
- Pardiman, A. W. (2013). Evaluasi kinerja operasional dan pelayanan bus Transjogja dengan metode *quality function development (QFD)*. *eJournal Uajy*, 1(3), 16.
- Portal psikologi Indonesia. *Perngertian persepsi menurut para ahli.* Diakses dari <https://dosenpsikologi.com/pengertian-persepsi-menurut-para-ahli>