

TRANSPORTASI PUBLIK DAN MEDIA SOSIAL: PERSEPSI NETIZEN TERHADAP PELAYANAN BUS TRANS JOGJA 2016-2018

Karmila Zahrani Al Hayati dan Ridho Al-Hamdi

Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Email: karmilazahrani21@gmail.com; ridhoalhamdi@umy.ac.id

ABSTRAK

Di era modern seperti saat ini, transportasi publik sangat dibutuhkan oleh masyarakat terutama di kota-kota besar. Untuk melihat perkembangan transportasi tersebut, perlu kiranya dilakukan penelitian tentang persepsi para netizen tentang baik dan buruknya pelayanan yang diberikan oleh transportasi publik tersebut. Tujuan penelitian ini adalah menggali persepsi para netizen tentang pelayanan bus Trans Jogja antara 2016 dan 2018. Secara metodologis, artikel ini merupakan hasil penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Bus Trans Jogja adalah kasus yang menjadi fokus penelitian ini. Pengumpulan data menggunakan studi pustaka sehingga data yang digunakan berasal dari media sosial dan berita di media online. Ada sembilan indikator yang digunakan sebagai alat ukur analisa: biaya, rute, waktu, keselamatan, fasilitas, segi pelayanan, keperluan, keandalan berkendara, dan tingkat polusi. Penelitian ini menggunakan aplikasi online wordclouds dan Netvizz guna memperkuat dan mempertajam proses analisa konten penelitian. Hasil penelitian ini pada akhirnya menunjukkan, bahwa dengan menerapkan sembilan indikator tersebut, mayoritas netizen memiliki persepsi negatif terhadap pelayanan Bus Trans Jogja. Hal ini dibuktikan, bahwa para netizen memberikan persepsi negatif pada enam indikator: rute, waktu, keselamatan, segi pelayanan, keandalan, tingkat polusi. Sementara itu, hanya ada tiga indikator yang mendapatkan persepsi positif: biaya, fasilitas, dan keperluan.

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

PUBLIC TRANSPORTATION AND SOCIAL MEDIA: NETIZEN'S PERCEPTION TOWARD THE TRANS JOGJA BUS SERVICE 2016-2018

ABSTRACT

In the modern age, public transportation is needed by society, particularly in big cities. Thus, research of the netizens' perception of the service quality of public transportation is fascinating to be examined further to know its recent development. The paper aims to measure the netizens' perception of the service of Trans Jogja Bus between 2016 and 2018. Methodologically, this article is qualitative research with case study approach. Trans Jogja Bus is the case which will be the research focus. For data gathering, this research utilizes library research so that the data is coming from social media and online media news. There are nine indicators used as the analysis tool: tariff, route, time, safety, facility, service, necessary, dependability, and pollution. This research also utilizes online application word clouds and Netvizz to sharpen the analysis process. The finding demonstrates that most netizens have negative perceptions of the service of Trans Jogja Bus. It can be proven that most netizens deliver their negative perceptions in six indicators: route, time, safety, service, dependability, and pollution. In the meantime, merely three indicators which receive positive perceptions: tariff, facility, and necessity.

Keywords: Perception; Netizen; Public Service, Transportation, Trans Jogja

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan moda armada bagi masyarakat, terutama pada perkembangan pesat saat ini semua masyarakat sangat membutuhkan armada untuk membantu proses berjalannya kemana tujuan setiap masing-masing individu atau kelompok. Tanpa

menampikkan bahwa transportasi umum merupakan suatu solusi bagi masyarakat untuk dapat mengurangi rasa lelah mengemudi kendaraan pribadi.

Memang *busway* nampak seperti menimbulkan kepadatan akibat jalur yang berkurang. Namun di sisi lain, *busway* juga

cukup signifikan memberikan solusi. Pada kasus sulit seperti mengurangi masalah kemacetan. Kebutuhan akan variasi moda transportasi dan dampak kurang enaknyanya pasti terus menjadi konsekuensi dari apapun jenis kebijakan yang diambil. Ini sebenarnya tidak terlepas dari pola kebiasaan masyarakat juga (Susanto, 2014: 76).

Negara berkembang seperti Tiongkok terdapat *busway* di kota yang bernama Guangzhou yang 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 Indonesia memiliki permasalahan transportasi yang telah sebegitu parah, khususnya di beberapa kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung ditambah dengan saat ini 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 di berbagai 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 penelitian 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.

STUDI TERDAHULU

Ada beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pelayanan publik, media sosial, dan transportasi publik. Sejauh penelitian ini menjangkau, setidaknya ada empat kelompok penelitian yang sudah dilakukan oleh kajian-kajian terdahulu.

Pertama, penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik seperti yang dilakukan oleh Rasyid (2015) dan Giyarsih (2015). Penelitian mereka terkait dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan yang digunakan dengan demikian masyarakat dirasa cukup berperan aktif dan kontribusi dalam penggunaan pelayanan public yang dialaminya berupa negative atau positif.

Kedua, penelitian tentang netizen dan media sosial yang dilakukan oleh Lailiyah Casber (2011), Lailiyah (2015), dan Nurfitri (2017). Temuan mereka mengatakan, bahwa

media sosial yang digunakan pengguna aktif memiliki korelasi yang sangat penting sehubungan dengan informasi yang didapat melalui media social tersebut yang tersebar. penelitian yang terbagi atas 2 kelompok antara memiliki *public self* dengan *individual self*.

Ketiga, penelitian tentang pelayanan publik di Dinas Perhubungan seperti yang dilakukan oleh Rahma (2013) dan Sugianto (2013). Penelitian mereka mengatakan, bahwa Dinas perhubungan memiliki peran utama dalam meningkatkan fasilitas peningkatan pelayanan publik masyarakat serta demi pengawasan di setiap kebijakan sarana-prasarana harus mengedepankan kenyamanan masyarakat dalam penggunaan transportasi.

Keempat, penelitian tentang Trans Jogja seperti yang telah dilakukan oleh Hidayat (2010), Mustofa (2011), Januar (2013), dan Wibowo (2014). Dalam pandangan mereka, rute Trans Jogja untuk operasi perjalanan sangat penting direalisasikan demi berlangsung kecepatan para penumpang untuk lebih fokus pada tujuan utama perjalanan, terlebih juga dilihat seberapa faktor tolok ukur untuk pengemudi memberi rasa aman pada penumpang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan fokus pada indikator persepsi netizen yang dianggap sebagai pengguna media sosial untuk pelayanan Trans Jogja yang selanjutnya variable pelayanan Bus Trans Jogja merujuk pada Peraturan Gubernur (Pergub) Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai Jaringan Trayek Perkotaan Yogyakarta. Adapun indikator persepsi tersebut terdiri dari Sembilan hal: biaya, pemilihan rute, waktu operasional, keselamatan dalam perjalanan, fasilitas, pelayanan, keperluan, kehandalan berkendara, dan tingkat polusi. Kesembilan indikator tersebut akan diukur dengan dua kategori yaitu persepsi positif dan persepsi negative. Artinya, dari sembilan indikator tersebut, kemanakah kecenderungan persepsi para netizen, apakah kea rah positif atau negatif.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Untuk pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode kepustakaan (*library research*) di mana sumber data dalam konteks penelitian ini berasal dari sumber kepustakaan terutama dari media sosial dan berita online seperti Facebook, Twitter, Instagram serta berita online dari portal media yang dapat ditertanggungjawabkan kredibilitasnya. Sedangkan data sekunder berasal dari sumber bacaan berupa jurnal dan buku-buku ilmiah yang relevan dengan penelitian.

Selain menggunakan sembilan indikator sebagaimana telah dijelaskan di atas, proses analisis penelitian ini juga menggunakan aplikasi Netvizz dan Wordclouds guna memperkuat hasil penelitian. Netvizz merupakan sebuah data yang berbentuk menyerupai statistika yang diperlukan guna membaca data-data gambaran yang dibutuhkan untuk menganalisis sebuah penelitian. Sementara itu, aplikasi online wordclouds.com merupakan gabungan antar pikiran yang beragam pada persepsi menjadi satu pikiran dan satu garis besar pikdfiran pada data tersajikan dalam gambar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kasus yang menjadi objek kajian dalam penelitian ini adalah Bus Trans Jogja di mana armada ini selama perjalanannya hingga penelitian ini ditulis, telah dikelola oleh dua mitra pemerintah yang berbeda. Kedua perusahaan itu adalah PT Jogja Trans Tugu (JTT) dan PT Anindya Mitra International (AMI).

Penelitian akan 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

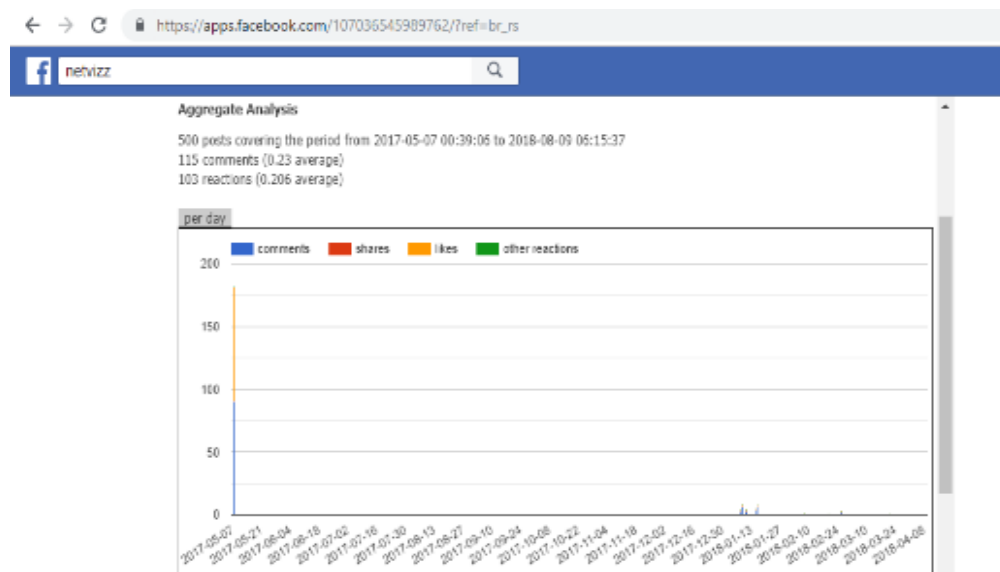
bernama “Gephi”. Hal tersebut dilakukan supaya hasil dari Gephi menampilkan data-data dari halaman akun mana saja yang membahas terkait permasalahan transportasi terutama Trans Jogja, yang biasanya dilakukan sebuah akun tersebut untuk menjadikan wadah aspirasi bagi keluhan-keluhan pengguna Trans Jogja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

Dalam hasil statistik Gephi melalui Netvizz dalam media sosial Facebook sebagaimana yang telah ditunjukkan oleh Gambar 2, 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, fanpage Dinas Perhubungan DIY disukai oleh sekitar 817 akun yang berbeda. Di sini 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 pengguna layanan Trans

Jogja mempunyai rasa nyaman yang dirasakan terus-menerus tanpa kecewa. Apabila pelayanan yang ramah dan jujur dikategorikan terutama dengan begitu, masyarakat tidak merasa trauma untuk menggunakan Trans Jogja. Namun, disayangkan sekali karena 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. Di sini hasil pada penelusuran yang telah penulis hasilkan berupa Kode ID di netvizz untuk aplikasi Gephi.



Sumber: Data dioleh oleh Penulis, 2019.

Gambar 1. Hasil Kode Rahasia Link ID Facebook Berbentuk Netvizz

Gambar 1 diperoleh 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

Transportasi Publik dan Media Sosial: Persepsi Netizen Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja 2016-2018

(Karmila Zahrani Al Hayati dan Ridho Al-Hamdi)

Data yang terdisplay pada Gambar 3 berasal dari akun media sosial yakni Facebook, Instagram, Twitter, dan media online. Dari situ didapatkan data Facebook sebanyak posstingan 46 akun netizen yang mengeluarkan aspirasi berupa keluhan dan menceritakan beberapa pengalaman mereka menggunakan jasa transportasi publik Bus Trans Jogja. 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 56 postingan di Twitter dari akun netizen pengguna media sosial yang memberikan banyak sekali pengalaman-pengalaman berbeda setiap akun media sosialnya. Penulis akan menjabarkan garis besar yang hampir sering dibahas oleh akun media sosial melalui aplikasi berbentuk wordclouds yang dapat dilihat pada Gambar 4.



Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2019.

Gambar 4. Postingan Netizen di Media Sosial antara 2016-2018 dengan Aplikasi Wordclouds

Gambar 4 menunjukkan, bahwa mayoritas kata yang muncul di media sosial dan media massa online adalah kata-kata seperti “asap, cepat, nyaman, macet, ugal-ugalan, mendadak, dan berbahaya”. Hal ini menunjukkan, bahwa para netizen di media sosial mempunyai pandangan yang cenderung mengarah pada persepsi negatif dibanding positif. Namun demikian, secara lebih detail, perspsi dari para netizen akan diukur dengan sembilan indikator sebagaimana akan dijelaskan di bawah ini.

Indikator Biaya

Dilihat dari hasil aplikasi Wordclouds terdapat komentar masyarakat dalam media sosial Instagram yang mengunggah postingan bahwa banyak masyarakat juga menggunakan layanan Bus Trans Jogja pada saat berlibur

maupun pada Hari Raya Besar sehingga mereka dapat merasakan kenikmatannya daerah Kota Jogja bersama dengan keluarga cukup hanya dengan sebesar Rp 3500,-, sudah merasakan bahagia melihat sekeliling Kota Jogja. Seperti pada postingan @rizqamaulidanasution:

“Being a tourist for one day in my own city. Macet atau tidaknya kota adalah tergantung diri kita. Jangan lupa pakai kendaraan umum! Mengurangi kepadatan lalu lintas dengan menggunakan kendaraan umum selama liburan tidak mengurangi kebahagiaanmu!”.

Banyak juga komentar masyarakat yang berkeliling ke daerah Malioboro Bersama keluarga dengan tarif yang memang sangat

terjangkau sudah dapat berkunjung ke tempat wisata wajibnya di Daerah Istimewa Yogyakarta. Seperti pada postingan akun netizen @murtiyarini:

“Keluyuran semakin asyik saat kita membebaskan diri dari kendaraan keluarga atau rental dan mencoba transportasi umum. Informasi rute perjalanan semakin jelas dan tersedia di gmapsserta internet”.

Standard pelayanan minimal bahwa pemerintah telah menyediakan biaya yang tergolong sangat murah untuk menggunakan akomodasi transportasi pada layanan Kota Jogja. Dengan harga Rp 3.500 bagi pengguna Trans Jogja dapat membeli kartu berlangganan yang didepositkan lagi dengan isi 15.000,- 25.000,- 50.000,- dan 10.0000,-. Dengan begitu, masyarakat sebenarnya akan lebih dipermudah dan tanggungan biaya yang cukup ideal.

Indikator Rute Perjalanan

Hasil yang diperoleh dalam data Wordclouds menunjukkan perbincangan akun netizen dalam bermedia sosial yakni banyak yang membicarakan mengenai seputar trayek rute dan jalur. Dapat dibilang, setiap tahun semakin bertambah dan membaik peningkatan dalam pelayanan Bus Trans Jogja termasuk dalam hal rute. 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. Para wisatawan dari lokal hingga turis dengan senang hati

menggunakan akomodasi Bus Trans Jogja sebagai sarana transportasi selama berlibur di Kota Jogja.

Kendati demikian, memiliki jalur rute dan armada yang baru merupakan terobosan dari hasil kerjasama bersama PT AMI bersama pemerintah DIY 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. Pada tahun 2017 ada penambahan 11 jalur dan, pada tahun 2018, ada penambahan 19 armada bus baru. Hal ini menunjukkan, bahwa Trans Jogja terus berusaha untuk meningkatkan ruter perjalanan.

Indikator Waktu

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 armada bus 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 di manapun 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

Tabel 1. Arah Halte dan Jam Operasional Bus Trans Jogja

Koridor	Arah Menuju Halte	Jam Kedatangan (Beroperasi)
1A	Prambanan	05:30
		05:59
	Alfa	20:47
	Gedung Juang	20:55
	Gedung Keuangan	21:05
2A	Terminal Condong Catur	05:28
		05:50
	DR. Yap	20:26
	SMP 5	20:38
	RSI. Hidayatullah	21:02
10	Gamping	05:30
		05:44
	Metrologi	20:44
	Kridosono	21:04

Sumber: Aplikasi Moovit: *Bus Times, Train Times, & Live Updates*, 15 Februari 2019

Meskipun arah halte dan jam operasional Bus Trans Jogja sudah dibuat seperti terlihat pada Tabel 1 dan disosialisasikan dalam berbagai kesempatan, ketepatan waktu merupakan permasalahan yang hingga kini belum bisa diselesaikan oleh Trans Jogja.

Indikator Keselamatan

Akun netizen juga menyarankan agar sebaiknya Pemerintah Daerah memutus atau menindaklanjuti 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 menyeter 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.

Sebenarnya, yang telah diatur dalam pengoperasian armada, sopir dilarang keras untuk melakukan pelanggaran lalu lintas. Membuka atau menutup pintu armada melebihi halte pemberhentian. Dalam mengemudi juga, sopir diatur supaya mengemudikan armada dalam kecepatan tempuh maksimal 40 km/jam dalam kota dan 60 km/jam untuk luar kota, serta berhati-hati dalam memperhatikan jalur trayek Trans Jogja kecuali dalam kondisi darurat sesuai persetujuan Dinas Perhubungan DIY. Selain itu juga, Pemerintah Provinsi DIY melakukan seleksi bagi pegawai, ternyata di sini penulis mendapatkan informasi bahwa yang dikatakan akun netizen dalam media sosial tidak sesuai dengan kenyataan bahwa ternyata pemerintah memilih sopir dan pegawai secara asal.

Indikator Fasilitas

Diketahui dalam data hasil wordclouds bahwa masyarakat netizen cukup merasakan fasilitas yang baru dari tahun ke tahun. Salah satu di antaranya 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 ruangan bus juga memiliki beberapa perbedaan yang signifikan, yang di antaranya 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.

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. Adapun fasilitas yang disediakan oleh Trans Jogja dapat dilihat pada Table 2.

Tabel 2. Fasilitas yang disediakan Trans Jogja

No	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	20 Kursi biasa, 1 kursi disabilitas, 20 pegangan berdiri
5	Kartu Flazz (e-money)	BRI, Mandiri, BNI, BCA

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2019.

Indikator 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 penelitian ini memaparkan postingan melalui Instagram yang merasa cukup senang dengan kejujuran para pegawai yang berada di halte Trans Jogja Pulosani, 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.

Indikator Keperluan

Hampir setiap tahunnya masyarakat berbondong-bondong untuk menyediakan waktu bekunjung ke Malioboro mall ataupun hanya sekadar 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.

Indikator Keandalan Berkendara

Terdapat sekira 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 dating tepat waktu, namun dirasa seharusnya masyarakat sudah lebih dapat mengerti akan kekurangan tersebut.

Indikator Tingkat Polusi

Data dari wordclouds menunjukkan, bahwa hasil postingan diskusi antar akun netizen sosial menyatakan bahwa semua mengeluhkan Bus Trans Jogja yang kurang dalam memperhatikan asap debu bus. 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 di media sosial maupun di berita online yang memposting komentar keluhan-keluhan yang bersampingan 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 3. Klasifikasi antara Persepsi Positif dan Negatif Netizen terhadap Pelayanan Trans Jogja

No	Persepsi Positif Netizen	Persepsi Negatif Netizen	Keterangan
1	Biaya	-	Murah, terjangkau
2	-	Rute	Jauh, Memutar
3	-	Waktu	Kurang efisien
4	-	Keselamatan	Mengkhawatirkan penumpang
5	Fasilitas	-	AC, Koridor <i>shelter</i> , 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 kendara jalan lain.

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2019.

Tabel 3 menunjukkan, bahwa mayoritas netizen memiliki persepsi negatif daripada persepsi positif. Hal ini dibuktikan dengan enam persepsi negatif dan hanya tiga persepsi positif. Adapun alasan-alasannya dapat dilihat dalam Tabel 3.

KESIMPULAN

Sebagaimana telah diuraikan di atas, bahwa penelitian ini mengukur persepsi netizen di media sosial terhadap pelayanan Bus Trans Jogja dengan menggunakan sembilan indikator: biaya, rute, waktu, keselamatan, fasilitas, pelayanan, keperluan, keandalan berkendara, dan tingkat polusi. Dari kesembilan indikator tersebut, mayoritas persepsi netizen adalah bersifat negatif. Hal ini terlihat dari enam persepsi yang mengarah negatif dan hanya tiga persepsi yang mengarah pada positif. Persepsi negatif ada pada enam indikator, yaitu (1) rute yang jauh dan berputar-putar; (2) waktu yang seringkali kurang efisien karena menunggu kedatangan bis yang terlalu lama; (3) rendahnya kenyamanan akan keselamatan para penumpang; (4) pelayanan kondektur, pegawai karcis, dan sopir bus yang terkadang kurang ramah; (5) kurangnya keandalan berkendara seperti sopir terlalu kencang dalam mengemudi serta kurangnya ketepatan waktu dalam berkendara menuju halte berikutnya; dan (6) tingkat polusi yang sangat merugikan kesehatan kendara jalan lain. Sementara itu, persepsi positif hanya ada di tiga indikator: (1) biaya yang cenderung murah dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat; (2) ketersediaan fasilitas yang memadai seperti AC, koridor shelter, kartu flazz, kursi, armada baru; (3) dan bis sebagai keperluan yang saat berwisata.

Berdasarkan kesimpulan di atas, penelitian ini memberikan sejumlah saran dan rekomendasi untuk kebaikan transportasi

publik di Indonesia secara umum dan Bus Trans Jogja secara khusus. *Pertama*, diusahakan membuat rute perjalanan yang tidak terlalu jauh dan juga tidak berputar-putar agar supaya waktu penumpang bisa dimanfaatkan secara efektif. Selain itu juga, di setiap shelter diberikan jadwal waktu kedatangan dan keberangkatan agar penumpang diberikan kepastian sehingga waktu dapat dimanfaatkan secara efisien. *Kedua*, transportasi publik harus memberikan kenyamanan, keselamatan serta tidak membuat resah para penumpang seperti tidak terlalu kencang dalam berkendara dan ketepatan waktu dalam berkendara menuju halte berikutnya. *Ketiga*, memperbaiki serta meningkatkan pelayanan bus terutama keramahan kondektur, pegawai karcis, dan sopir bus. *Keempat*, penggunaan bahan bakar yang tidak membuat polusi udara dan tidak merugikan kesehatan para pengendara lainnya. Dengan keempat rekomendasi tersebut, semoga ke depan transportasi publik di Indonesia dan Bus Trans Jogja khususnya semakin lebih baik bagi sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman. Tentu, sosialisasi program harus dilakukan secara terus-menerus kepada masyarakat dan pengguna Bus Trans Jogja agar tersampaikan secara akurat dan benar.

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.
- Informasi di Indonesia dan dunia. *Perngertian 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 siiap melayani anda*. Diakses dari <http://jogjamotor.com/122-halte-trans-jogja-siap-melayani-anda/>
- Kartikasari, U. (2008). *Transjogja sebagai transportasi penunjang paiwisata Yogyakarta*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- 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.
- Mahendra, I.T (2017). *Diajukan Kepada Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*. Repository UIN Jakarta,
- 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.
- 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-optimishttps://daerah.sindonews.com/read/1042879/151/pt-ami-optimis-layanan-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). *Metodologi penelitian bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- 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*.
- Suranto, A. W. (2007). *Komunikasi efektif untuk mendukung kinerja perkantoran*. Yogyakarta: UNY.
- Susanto. (2014). *Revolusi transportasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tamin. (2000). *Perencanaan & pemodelan transportasi*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- 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. *Pengertian persepsi menurut para ahli*. Diakses dari <https://dosenpsikologi.com/pengertian-persepsi-menurut-para-ahli>
- Sumber Lainnya**
1. Tempo.co. (2017). *jalur rute baru Trans Jogja di Yogyakarta*. Diakses dari <https://nasional.tempo.co/read/874027/rute-rute-baru-trans-jogja-di-yogyakarta-ke-mana-saja-trayeknya/full%26view=okke-mana-saja-trayeknya/full&view=ok>
 2. Transjogja.club. (2017). *Jalur terbaru Trans Jogja Tahun 2017*. Diakses dari <http://www.transjogja.club/>
 3. Tribunnews.com. *Lebaran, Transjogja beroperasi seperti biasa*. Diambil melalui <http://www.tribunnews.com/regional/2016/06/23/lebaran-trans-jogja-beroperasi-seperti-biasa>
 4. 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>
 5. 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>
 6. Tribunjogja.com. *Tips irit keliling 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>
 7. 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>
 8. Yogyes.com. *Transjogja: affordable & comfortable public transportation*. Diakses dari <https://www.yogyes.com/en/yogyakarta-transportation/public/trans-jogja/>
 9. Yogyakartabackpacker.com. *Yogyakarta (Jogja) backpacker's guide*. Diakses dari <https://www.yogya-backpacker.com/trans-jogja-bus-stop-halte/>