

SINOPSIS

Transportasi merupakan suatu moda armada yang sangat dibutuhkan oleh seluruh masyarakat di setiap negara. Pemerintah memang berkewajiban untuk menyediakan transportasi yang dapat dimanfaatkan oleh semua masyarakat maupun wisatawan supaya lebih mempermudah perjalanan. Terdapat berbagai macam permasalahan dalam kurun waktu 2 tahun terakhir dalam pergantian kontrak operator oleh PT. AMI membuat struktur kepegawaian hingga penambahan jalur rute dan bus armada berdampak besar akan pertumbuhan Bus Trans Jogja. Adanya kendala merupakan hal yang biasa dalam sebuah operasional. Tujuan dalam penelitian ini ialah untuk mengkaji lebih dalam mengenai hal persepsi netizen dalam postingan media sosial yang berupa komentar ataupun keluhan hingga bagi yang tidak memahami informasi terkait Bus Trans Jogja.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang bersifat kepustakaan (*Library Research*). Adapun data primer dari penelitian ini bersumber dari media sosial berupa Facebook, Twitter dan Instagram serta media online yang beripat dan kredibel. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini yakni diolah dari terbitan *tempo.co* dan *tribunnews.com* serta berupa jurnal dan buku-buku ilmiah yang sesuai dengan penelitian. Dalam metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini berupa Wordcloud dan Netvizz. Dimana Wordclouds merupakan gabungan antar pikiran beragam terhadap persepsi menjadi satu garis besar pikiran yang menjadikan data gambaran untuk digunakan dalam penelitian. Sedangkan dalam data yang diperoleh Netvizz merupakan sebuah data yang berbentuk menyerupai statistika diperuntukkan membaca data gambar yang dibutuhkan untuk menganalisis penelitian.

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