

**TESIS**

**ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL TWITTER DALAM TRANSPORTASI  
PUBLIK: BRT JAKARTA DAN BRT SEMARANG**

“Diajukan kepada program pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar magister ilmu pemerintahan”



**OLEH:**

**SURYA HIDAYAT BOKINGS**

**20181040004**

**MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN**

**PROGRAM PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Surya Hidayat Bokings

NIM : 20181040004

Jenjang : Strata dua (S2)

Menyatakan bahwa Tesis dengan judul **Analisis Penggunaan Media Sosial Twitter dalam Transportasi Publik: BRT Jakarta dan BRT Semarang** adalah benar hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dan disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran.

Yogyakarta, 28 April 2020

Dibuat Pernyataan,



**Surya Hidayat Bokings**

**20181040004**

## **Halaman Persembahan**

Alhamdulillahirrobbilalamin, puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya kepada kita. Shalawat berserta salam semoga tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, kepada sahabatnya, keluarganya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman. Amin. Tesis ini penulis persembahkan untuk orang-orang yang sangat berarti didalam hidup:

1. Terimakasih kepada Bapak Nurdin Bokings dan Ibu rusni Abdullah selaku orang tua saya yang selalu berdo'a, merawat, menjaga, memberikan kasih sayang tanpa henti serta mengajarkan sebuah keikhlasan, kejujuran, kesabaran untuk selalu bersyukur dalam menjalani kehidupan ini, saya ucapkan terimakasih banyak.
2. Terimakasih kepada Nur Fadhila Bokings selaku adik satu-satunya dalam keluarga kecil ini, kelak insyaallah akan menjadi kebanggaan keluarga, amin.
3. Terimakasih kepada keluarga besar MIP yang telah membantu dalam menyelesaikan Tesis ini.

Terimakasih juga kepada seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu, memotivasi kepada saya pribadi untuk menyelesaikan tesis ini.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya kepada kita. Shalawat berserta salam semoga tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, kepada sahabatnya, keluarganya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman. Amin. Sehingga penulis bisa menyelesaikan Tesis dengan tepat waktu, dengan Judul **“Analisis Penggunaan Media Sosial Twitter dalam Transportasi Publik: BRT Jakarta dan BRT Semarang”**.

Tujuan dari penyusunan tesis ini guna memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Magister Ilmu Pemerintahan, pada program studi s-2 Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY). Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Tesis ini.

Selesainya Tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Ir. Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., MSc., Ph.D., PE selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Suswanta, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Prof. Dr. Achmad Nurmandi, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan motivasi dan bimbingan sampai akhir penyusunan Tesis.

5. Ibu Dr. Dyah Mutiarin, M.Si. dan Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si selaku dewan penguji Tesis yang telah bersedia menguji serta memberikan kritik dan saran dalam tesis ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Tata Usaha Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Kepada Orang tua penulis, Bapak Nurdin Bokings S.E dan Ibu Rusni Abdullah. Tiada kata atau ucapan yang bisa membalas kasih sayang yang tulus diberikan kepada saya sehingga saya bisa menempuh Studi ini.
8. Teman-teman MIP angkatan 16 yang sangat membantu dalam menyelesaikan Tesis ini.
9. Seluruh keluarga besar MIP angkatan 15 17 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
10. Terima Kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun Tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata dari penulis sesungguhnya segala kesempurnaan hanya milik Allah SWT, dan segala kekurangan adalah milik hamba-NYA yang tidak pernah luput dari kesalahan dan khilaf. Oleh karena itu, penulis memohon dengan ketulusan hati agar dapat dimaafkan atas segala kekhilafan dan kesalahan kepada semua pihak baik disengaja maupun tidak disengaja, semoga bantuan yang telah diberikan oleh berbagai pihak akan mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Amin.

Yogyakarta, 7 Juni 2020

Penulis,

Surya Hidayat Bokings

## DAFTAR ISI

|  |       |
|--|-------|
| Cover.....   | i     |
| Pernyataan Keaslian.....                             | ii    |
| Halaman Pengesahan Pembimbing.....                   | iii   |
| Halaman Pengesahan Tesis.....                        | iv    |
| Surat Keterangan Persetujuan Revisi Ujian Tesis..... | v     |
| Pengesahan Program Studi.....                        | vi    |
| Halaman Motto.....                                   | vii   |
| Halaman Pengesahan.....                              | viii  |
| Kata Pengantar.....                                  | ix    |
| Abstrak.....   | xii   |
| Daftar Isi.....                                      | xiv   |
| Daftar Tabel.....                                    | xvii  |
| Daftar Gambar.....                                   | xviii |
| Daftar Grafik.....                                   | xix   |

## BAB I PENDAHULUAN

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| 10.1 .....              | Latar      |
| Belakang Masalah.....   | 1          |
| 10.2 .....              | Rumusan    |
| Masalah.....            | 6          |
| 10.3 .....              | Tujuan dan |
| Manfaat Penelitian..... | 6          |

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

|   |    |
|---|----|
| 2.1 Social Media dan ICT.....                 | 7  |
| 2.2 Media Sosial dan Transportasi Publik..... | 11 |

|  |    |
|--|----|
| 2.3 Pelayanan Inclusive .....              | 13 |
| 2.4 Management dan Kualitas Informasi..... | 17 |
| 2.5 Kualitas Pelayanan Transportasi. ....  | 18 |
| 2.6 Definisi Konseptual .....              | 19 |
| 2.6.1 Sosial Media.....                    | 19 |
| 2.6.2 Pelayanan Transportation.....        | 19 |
| 2.6.3 Kualitas Pelayanan .....             | 20 |
| 2.7 Definisi Operasional.....              | 20 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 3.1 Jenis Penelitian .....       | 22 |
| 3.2 Lokasi Penelitian .....      | 23 |
| 3.3 Jenis Data.....              | 23 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 24 |
| 3.4.1 Observasi.....             | 24 |
| 3.4.2 Dokumentasi.....           | 24 |
| 3.5 Unit Analisa Data. ....      | 24 |
| 3.6 Teknik Analisis Data .....   | 25 |

### **BAB IV SUBJEK PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| 4.1 Visi dan Misi PPID PT Transportasi Jakarta.....   | 28 |
| 4.2 PPID PT Transportasi Jakarta .....                | 29 |
| 4.3 Tugas PPID PT Transportasi Jakarta.....           | 29 |
| 4.4 Fungsi dan Wewenang PPID PT Transportasi Jakarta. | 30 |
| 4.5 Organisasi. ....                                  | 31 |
| 4.6 Trans Semarang .....                              | 31 |
| 4.7 Tujuan Pengembangan Trans Semarang. ....          | 32 |
| 4.8 Visi dan Misi Trans Semarang .....                | 33 |
| 4.9 Bentuk Layanan.....                               | 34 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| 4.10 Organisasi..... | 35 |
|----------------------|----|



## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

|  |    |
|--|----|
| 5.1 Profil Akun Twitter BRT Semarang dan BRT Jakarta.....            | 36 |
| 5.2 Jumlah Penggunaan BRT Semarang dan Jakarta .....                 | 39 |
| 5.3 Karakteristik Informasi BRT Semarang .....                       | 41 |
| 5.3.1 Integritas Pelayanan .....                                     | 42 |
| 5.3.2 Interaksi dan Transparansi Informasi.....                      | 44 |
| 5.3.3 Pelayanan Adaptif dan Responsif .....                          | 46 |
| 5.4 Karakteristik Informasi BRT Jakarta.....                         | 51 |
| 5.4.1 Integritas Pelayanan .....                                     | 52 |
| 5.4.2 Interaksi dan Transparansi .....                               | 55 |
| 5.4.3 Pelayanan Adaptif dan Responsif .....                          | 57 |
| 5.5 Hastag Informasi BRT Semarang dan BRT Jakarta                    | 61 |
| 5.6 Intensitas Tweet BRT Semarang dan BRT Jakarta                    | 66 |
| 5.7 Networking BRT Semarang dan Jakarta .....                        | 68 |
| 5.8 Analisis dan Rekomendasi Model Pelayanan Transportasi Publik.... | 76 |

## **BAB VI PENUTUP**

|                      |    |
|----------------------|----|
| 6.1 Kesimpulan. .... | 78 |
| 6.2 Saran.....       | 80 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penggunaan Twitter Pada Penelitian. ....   | 15 |
| Tabel 2.2 Definisi Operasional. ....   | 21 |
| Tabel 3.1 Tahapan Analisis Social media dengan Qualitative Data Analysis (QDA) Nvivo. .... | 25 |
| Tabel 5.1 Akun Twitter BRT Semarang dan BRT Jakart .....                                   | 38 |
| Tabel 5.2 Informasi Integrasi Pelayanan.....   | 42 |
| Tabel 5.3 Interaksi dan Transparansi Informasi.....  | 46 |
| Tabel 5.4 Informasi Pelayanan Adaptif dan Responsif.....                                   | 47 |
| Tabel 5.5 Informasi Integrasi Pelayanan.....   | 53 |
| Tabel 5.6 Interaksi dan Transparansi Informasi.....  | 56 |
| Tabel 5.7 Informasi Pelayanan Adaptif dan Responsif.....                                   | 58 |
| Tabel 5.8 Analisis Jaccard's Coefficient Berdasarkan Ncapture Per-bulan .....              | 69 |
| Tabel 5.9 Sociogram Akun Twitter BRT Semarang.....   | 71 |
| Tabel 5.10 Sociogram Akun Twitter BRT Jakarta .....  | 72 |
| Tabel 5.11 Model Perbandingan Pelayanan BRT Jakarta dan BRT Semarang.....                  | 74 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Transjakarta .....     | 31 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPTD Trans Semarang ..... | 35 |
| Gambar 5.1. Akun Twitter BRT Semarang .....              | 37 |
| Gambar 5.2. Akun Twitter BRT Jakarta .....               | 38 |
| Gambar 5.3 Word Cloud BRT Semarang .....                 | 49 |
| Gambar 5.4 Peta Sebaran Informasi BRT Semarang.....      | 51 |
| Gambar 5.5 Word Cloud BRT Jakarta.....                   | 60 |
| Gambar 5.6 Peta Sebaran Informasi BRT Jakarta .....      | 61 |
| Gambar 5.7 Sociogram Akun Twitter BRT Semarang .....     | 70 |
| Gambar 5.8 Sociogram Akun Twitter BRT Jakarta .....      | 72 |

## **DAFTAR GRAFIK**

|  |    |
|--|----|
| Grafik 5.1 Hastag Twitter BRT Semarang.....                  | 62 |
| Grafik 5.2 Hastag Twitter BRT Jakarta .....                  | 64 |
| Grafik 5.3 Intensitas Informasi BT Semarang dan BRT Jakarta. | 67 |