

ABSTRAK

Sosial media sebagai alat komunikasi memiliki peran yang besar dalam pelayanan publik, dengan peran yang sangat vital maka banyak lembaga pelayanan publik menggunakan sosial media sebagai media pelayanan dan platform informasi. Perkembangan teknologi yang sangat cepat merubah cara pandang manusia tentang pelayanan yang lebih modern dan efisien. Pelayanan yang menggunakan sosial media memudahkan pelayanan transportasi publik, BRT Semarang dan BRT Jakarta adalah contoh moda transportasi publik yang kegiatannya dibagikan ke media sosial (Twitter) dan dikembangkan untuk mendukung mobilitas masyarakat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif berbasis software, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan keadaan yang ada di lapangan, Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang kompleks tentang subjek penelitian, sehingga penelitian kualitatif dapat diimplementasikan ke dalam pertanyaan. Model analisis data pada penelitian ini menggunakan software NVivo 12 plus, Nvivo 12 plus dapat menerjemahkan data sosial media dengan menggunakan *fiture Ncapture*. Sumber data dalam penelitian yakni akun twitter BRT Jakarta dan BRT Semarang. Penelitian ini menggunakan model *Qualitative Data Analysis (QDA)* untuk melakukan komparasi terhadap data yang telah diperoleh dari akun twitter transportasi Jakarta dan Semarang, dengan menggunakan sumber data akun twitter, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana model pelayanan dalam transportasi publik dengan menggunakan twitter. Hasil penelitian ini menjawab bahwa fungsi media sosial Twitter pada transportasi umum di BRT Semarang dan Jakarta memiliki beberapa perbedaan, perbedaannya didasarkan pada Layanan Integrasi Informasi, Transparansi Informasi Interaksi, dan Layanan Informasi Adaptif dan Responsif. Kesimpulannya, integrasi informasi tentang layanan BRT Semarang dan BRT Jakarta berjalan baik, tetapi fungsi yang lebih dominan adalah di BRT Jakarta. BRT Jakarta dalam memberikan informasi tentang rute transportasi lebih dominan, hal ini disebabkan oleh jumlah rute, dan armada BRT Jakarta, BRT Jakarta adalah akun yang responsif, menanggapi pertanyaan atau penyebutan yang diberikan oleh penggunanya, selain tingkat aktivitas yang tinggi menjadikan akun BRT Jakarta lebih aktif. Juga, bentuk informasi yang disampaikan oleh BRT Semarang memiliki karakteristik karena lebih menunjukkan karakter wilayah (Jawa Tengah).

Kata kunci: Pelayanan Transportasi Publik, BRT Jakarta, BRT Semarang, Media Sosial, Twitter.

ABSTRACT

Social media as a communication tool has a large role in public services, with a very vital role many public service institutions use social media as a media service and information platform. The rapid development of technology is changing the way humans view more modern and efficient services. Services that use social media facilitate public transportation services, BRT Semarang and BRT Jakarta are examples of public transportation modes whose activities are shared with social media (Twitter) and developed to support community mobility. The research method used in this study uses software-based qualitative methods, qualitative research is research that aims to explain the circumstances that exist in the field, this study uses a qualitative approach, qualitative research aims to answer complex questions about the research subject, so that qualitative research can be implemented into question. The data analysis model in this study uses the NVivo 12 plus software, Nvivo 12 plus can translate social media data using the Ncapture feature. Sources of data in the study are the Jakarta BRT Twitter account and BRT Semarang. This study uses a Qualitative Data Analysis (QDA) model to compare data that has been obtained from Twitter accounts in Jakarta and Semarang transportation, using Twitter account data sources, this study aims to find out how the service model is in public transportation using Twitter. The results of this study answer that the function of social media Twitter on public transportation in BRT Semarang and Jakarta has several differences, the difference is based on Information Integration Services, Interaction Information and Transparency, and Adaptive and Responsive Information Services. In conclusion, the integration of information about Semarang BRT services and Jakarta BRT works well, but the more dominant function is in Jakarta BRT. Jakarta BRT in providing information on transportation routes is more dominant, this is due to the number of routes, and the Jakarta BRT fleet, Jakarta BRT is a responsive account, responding to questions or mentions given by its users, in addition to the high level of activity making the Jakarta BRT account more active. Also, the form of information conveyed by BRT Semarang has characteristics because it shows more regional character (Central Java).

Keywords: Public Services Transportation, Jakarta BRT, Semarang BRT, Social Media, Twitter.