

**TANGGAPAN KHALAYAK PENGGUNA TRANSJAKARTA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INFORMASI
PEMROV DKI JAKARTA PASCA
KERUSUHAN AGUSTUS 2025**

SKRIPSI

Oleh :

YOSEPHINE
2271650074



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2026

**TANGGAPAN KHALAYAK PENGGUNA TRANSJAKARTA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INFORMASI
PEMROV DKI JAKARTA PASCA
KERUSUHAN AGUSTUS 2025**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.I.Kom) Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia

Oleh :

YOSEPHINE
2271650074



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2026**



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yosephine

NIM : 2271650074

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **"TANGGAPAN KHALAYAK PENGGUNA TRANSJAKARTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PEMPROV DKI JAKARTA PASCA KERUSUHAN AGUSTUS 2025"** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada skripsi saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Bila terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 6 Juli 2026

Yosephine



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
TANGGAPAN KHALAYAK PENGGUNA TRANSJAKARTA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PEMPROV DKI JAKARTA PASCA
KERUSUHAN AGUSTUS 2025**

Oleh:

Nama : Yosephine

No. Induk Mahasiswa : 2271650074

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 07 Juli 2026

Menyetujui,
Pembimbing

(Marshelia Gloria Narida, S.S.,M.A)
NIDN: 323088703

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)
NIDN: 306108902

Dekan,

(Dr. Verdinand Robertus, M.Soc.Sc.)
NIDN: 314038602



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: frsipo@uki.ac.id, Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 23 Juni 2026 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama Mahasiswa : Yosephine
Nomor Induk Mahasiswa : 2271650074
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "TANGGAPAN KHALAYAK PENGGUNA TRANSJAKARTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PEMPROV DKI JAKARTA PASCA KERUSUHAN AGUSTUS 2025" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. Chontina Siahaan, S.H., M.Si	Sebagai Ketua	
2. Julian Andretty, S.I.Kom., M. I.Kom	Sebagai Anggota	
3. Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A	Sebagai Anggota	

Jakarta, 6 Juli 2026



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Yosephine
Nomor Induk Mahasiswa : 2271650074
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : TANGGAPAN KHALAYAK PENGGUNA TRANSJAKARTA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INFORMASI
PEMPROM DKI JAKARTA PASCA KERUSUHAN AGUSTUS
2025

Telah memperbaiki skripsi sesuai dengan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang
Ujian Skripsi sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Hasil Ujian Skripsi" pada
tanggal 23 Juni 2026

Jakarta, 6 Juli 2026

Menyetujui,
Ketua Sidang/ Penguji I

(Prof. Dr. Chontina Siahaan, S.H., M.Si.)

Penguji II

(Julian Andretty, S.I.Kom., M.I.Kom)

Penguji III

(Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Yosephine
Nomor Induk Mahasiswa : 2271650074
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul Skripsi : TANGGAPAN KHALAYAK PENGGUNA
TRANSJAKARTA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN INFORMASI PEMPROV DKI
JAKARTA PASCA KERUSUHAN AGUSTUS 2025

Telah Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 6 Juli 2026

Yang menyatakan,


Yosephine

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, kasih, dan penyertaan-Nya yang tidak pernah berhenti mengalir sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segenap hati dan penuh rasa syukur yang berjudul "Tanggapan Khalayak Pengguna Transjakarta Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Pemprov DKI Jakarta Pasca Kerusuhan Agustus 2025". Hanya atas izin dan kehendak-Nya lah sebuah perjalanan panjang yang penuh cerita ini akhirnya dapat sampai di titik terakhir yang penulis impikan sejak pertama kali menginjakkan kaki di bangku perkuliahan. Proses penulisan skripsi ini tidak selalu berjalan mulus. Ada saat-saat ketika penulis ragu dan hampir menyerah, bertanya-tanya apakah semua ini akan benar-benar selesai. Namun justru di titik-titik itulah penulis belajar bahwa kekuatan terbesar manusia bukan terletak pada ketiadaan rasa lelah, melainkan pada kemampuan untuk terus melangkah meskipun lelah itu nyata.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak dapat diselesaikan sendirian. Oleh karena itu, terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada Ibu Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A., selaku dosen pembimbing yang telah penuh kesabaran memberikan arahan dan bimbingan berharga. Rasa hormat yang mendalam juga penulis haturkan kepada Ibu Prof. Dr. Chontina, S.H., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik membangun dan pencerahan sejak seminar proposal hingga sidang akhir demi kematangan penelitian ini.

Apresiasi tinggi juga penulis sampaikan kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Akademik Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, atas fondasi ilmu bermanfaat dan bantuan administratif yang sangat melancarkan proses perkuliahan. Tidak lupa, terima kasih kepada seluruh informan penelitian yang telah membuka diri dan meluangkan waktu untuk memberikan data yang jujur dan mendalam demi keberhasilan penelitian fenomenologi ini.

Ungkapan cinta dan hormat yang paling mendalam penulis persembahkan kepada Papi tercinta atas kasih sayang, limpahan doa, dan kerja kerasnya dalam memberikan pendidikan terbaik. Skripsi ini juga secara khusus penulis persembahkan dengan penuh rindu kepada Mami tercinta yang kini telah tenang di

sisi Tuhan Yang Maha Esa; kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusan Mami semasa hidup akan selalu menjadi cahaya yang menerangi jalan hidup penulis. Dukungan emosional yang luar biasa juga hadir dari keluarga besar, terkhusus di Sumatera Utara, serta seluruh teman dan sahabat sejak masa sekolah dasar hingga perkuliahan yang selalu memberikan semangat dan tempat berbagi cerita di saat penulis demotivasi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan sangat terbuka menerima saran atau kritik yang membangun. Akhir kata, semoga penelitian yang lahir dari proses sungguh-sungguh ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi perkembangan ilmu komunikasi serta bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Jakarta, 12 Juni 2026



Yosephine

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.4.1. Manfaat Akademis	11
1.4.2. Manfaat Praktis	12
1.4.3. Manfaat Sosial	12
1.5. Kerangka Pemikiran Konseptual.....	12
1.5.1. Tanggapan Khalayak	12
1.5.2. Komunikasi Pelayanan Informasi Publik	14
1.5.3. Aspek Pelayanan Informasi dalam Perspektif Khalayak	15
1.5.4. Kerangka Berpikir Penelitian	16
1.6. Metodologi Penelitian.....	18
1.6.1. Pendekatan Penelitian	18
1.6.2. Tipe Penelitian	19
1.6.3. Metode Penelitian	20
1.6.4. Metode Pengumpulan Data	21
1.6.5. Sumber Data	23
1.6.6. Teknik Analisis dan Interpretasi Data	24
1.6.7. Keabsahan Data	25
BAB II DESKRIPSI UMUM PENELITIAN	28
2.1. Tanggapan Khalayak.....	28
2.1.1. Pengertian Tanggapan Khalayak.....	28
2.1.2. Karakteristik Tanggapan Khalayak	29
2.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tanggapan Khalayak	30
2.1.4. Responsivitas dalam Pelayanan Publik	31
2.2. Komunikasi Pelayanan Informasi Publik.....	31
2.2.1. Pengertian Pelayanan Informasi Publik	31
2.2.2. Fungsi Pelayanan Informasi dalam Pelayanan Publik	32

2.2.3.	Prinsip Pelayanan Informasi.....	33
2.2.4.	Kanal Komunikasi Pelayanan Informasi.....	34
2.3.	Pelayanan Informasi dalam Situasi Gangguan Layanan Publik.....	36
2.3.1.	Gangguan Layanan Publik dan Kebutuhan Informasi Khalayak...	36
2.3.2.	Tantangan Komunikasi Pelayanan Informasi saat Gangguan Layanan.....	37
2.3.3.	Responsivitas Pemerintah dalam Penyampaian Informasi.....	37
2.4.	Dimensi Kualitas Pelayanan Informasi.....	38
2.4.1.	Ketersediaan Informasi.....	38
2.4.2.	Kecepatan Penyampaian Informasi.....	40
2.4.3.	Keakuratan Informasi.....	41
2.4.4.	Kemudahan Akses Informasi.....	42
BAB 3 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
3.1	Temuan Penelitian.....	43
3.2.	Pembahasan.....	86
BAB 4 PENUTUP		90
4.1.	Kesimpulan.....	90
4.2.	Saran	93
4.2.1.	Saran Akademis	93
4.2.2.	Saran Praktis	94
4.2.3.	Saran Sosial	96
DAFTAR PUSTAKA.....		98
LAMPIRAN 1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....		101
LAMPIRAN 2 Transkrip Hasil Wawancara.....		104
LAMPIRAN 3 Koding Hasil Wawancara.....		159
LAMPIRAN 4 Dokumentasi Wawancara Dan Observasi.....		166

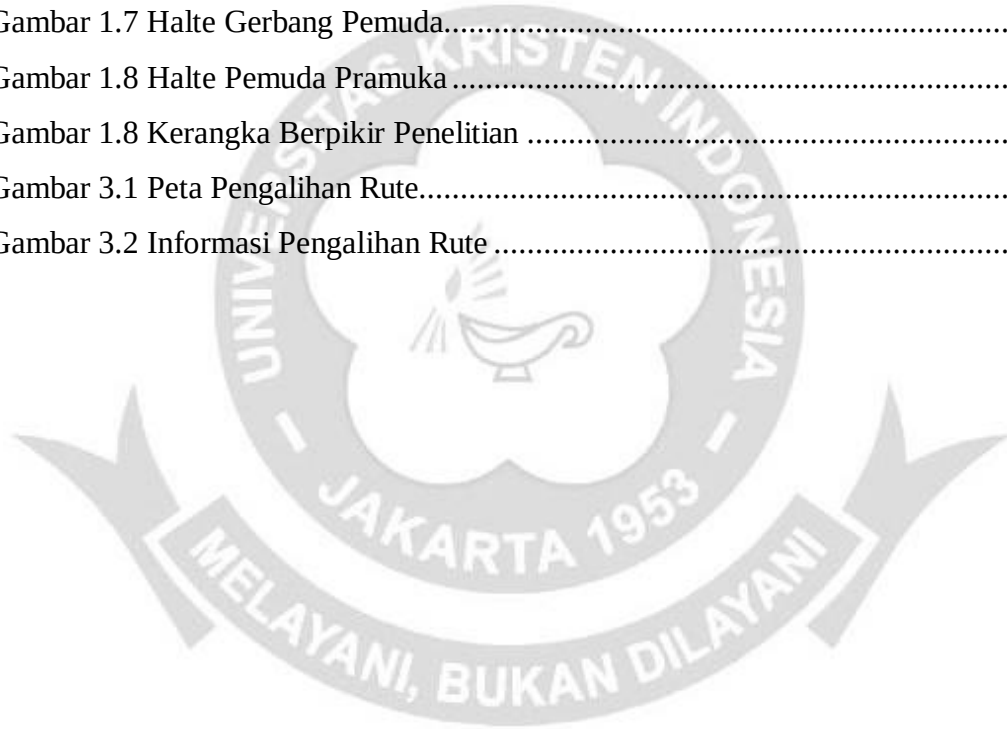
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Profil Informan Penelitian	45
Tabel 3.2 Tema Ketersediaan Informasi	52
Tabel 3.3 Tema Kecepatan Penyampaian Informasi	62
Tabel 3.4 Tema Keakuratan Informasi	71
Tabel 3.5 Tema Kemudahan Akses Informasi	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Transjakarta	1
Gambar 1.2 Halte Senen Toyota Rangka	2
Gambar 1.3 Halte Polda Metro Jaya	2
Gambar 1.4 Halte Sentral Senen Jakarta	3
Gambar 1.5 Halte Senayan Bank DKI	3
Gambar 1.6 Halte Bundaran Senayan	4
Gambar 1.7 Halte Gerbang Pemuda.....	4
Gambar 1.8 Halte Pemuda Pramuka	5
Gambar 1.8 Kerangka Berpikir Penelitian	17
Gambar 3.1 Peta Pengalihan Rute.....	43
Gambar 3.2 Informasi Pengalihan Rute	44



DAFTAR SINGKATAN

Pemprov	: Pemerintah Provinsi.
DKI	: Daerah Khusus Ibukota.
PT	: Perseroan Terbatas.
Polri	: Kepolisian Negara Republik Indonesia.
Brimob	: Korps Brigade Mobil.
TJ	: Transjakarta
HP	: <i>Handphone</i> .
POV	: <i>Point of View</i> .
WiFi	: <i>Wireless Fidelity</i> .



ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh gangguan layanan massal moda transportasi Transjakarta akibat kerusakan fisik dua puluh dua halte pascakerusuhan sosial Agustus 2025 di Jakarta. Di tengah kondisi darurat tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengoptimalkan sirkulasi pesan melalui strategi komunikasi publik digital multi kanal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam tanggapan khalayak pengguna Transjakarta terhadap kualitas komunikasi pelayanan informasi krisis tersebut ditinjau dari aspek ketersediaan, kecepatan, keakuratan, dan kemudahan akses informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif eksploratif dengan metode fenomenologi. Data primer diperoleh melalui teknik wawancara mendalam terhadap sepuluh orang informan pengguna aktif Transjakarta yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria tingkat dampak operasional yang beragam. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan adanya polarisasi tanggapan khalayak yang sangat ekstrem antara kelompok respons siber positif dengan kelompok terdampak langsung di lapangan yang mengalami kendala operasional berat. Dimensi kemudahan akses informasi menempati penilaian terbaik karena efisiensi arsitektur pesan di media sosial Instagram bagi generasi digital, meskipun ditemukan hambatan teknis berupa *server error* pada aplikasi resmi akibat lonjakan trafik pengakses darurat serta hilangnya sinyal seluler hingga ke level SOS di lokasi konflik. Dari segi ketersediaan dan kecepatan, informasi makro dinilai mencukupi dan responsif, namun ketersediaan informasi mikro operasional taktis rute alternatif dinilai kurang lengkap, mengalami kendala penundaan (*time-lag*) di siang hari, serta memicu bias inklusivitas bagi kelompok lansia dan gagap teknologi akibat diksi pesan yang terlalu formal birokratis. Pada dimensi keakuratan, dijumpai inkonsistensi data riil antar kanal resmi yang memaksa khalayak melakukan verifikasi mandiri lintas sumber dan memicu lahirnya pola kepercayaan selektif publik. Kesimpulan penelitian menggarisbawahi bahwa mutu komunikasi publik dalam situasi gangguan tidak hanya bergantung pada keaktifan akun pemerintah, melainkan ditentukan oleh interaksi dinamis ketahanan infrastruktur aplikasi, sinkronisasi data satu pintu, bahasa pesan yang inklusif, serta optimalisasi sentuhan manusia melalui petugas lapangan.

Kata Kunci: Komunikasi Publik, Pelayanan Informasi Publik, Tanggapan Khalayak, Transjakarta, Fenomenologi.

ABSTRACT

This research is motivated by the mass service disruption of the Transjakarta transportation mode due to physical damage to twenty-two bus stops following the social unrest of August 2025 in Jakarta. In the midst of these emergency conditions, the Provincial Government of DKI Jakarta optimized message circulation through a multi-channel digital public communication strategy. This study aims to analyze in depth the response of the Transjakarta user audience toward the quality of the crisis information service communication, viewed from the aspects of availability, speed, accuracy, and ease of access to information. This study utilizes an exploratory descriptive qualitative approach with a phenomenological method. Primary data were obtained through in-depth interview techniques with ten informants who are active Transjakarta users, selected using a purposive sampling method with varying operational impact level criteria. The data analysis technique used in this research is thematic analysis. The results of the study show a highly extreme polarization of audience responses between the group with positive cyber responses and the group directly affected in the field who experienced severe operational obstacles. The dimension of ease of access to information occupied the best rating due to the efficiency of message architecture on Instagram social media for the digital generation, although technical obstacles were found in the form of server errors on the official application due to a surge in emergency user traffic as well as the loss of cellular signals down to the SOS level at the conflict locations. In terms of availability and speed, macro information was considered sufficient and responsive, but the availability of tactical operational micro-information regarding alternative routes was deemed incomplete, experienced time-lag constraints in the afternoon, and triggered an inclusivity bias for the elderly and tech-illiterate groups due to message diction that was overly formal and bureaucratic. In the accuracy dimension, inconsistencies in real data between official channels were found, which forced the audience to conduct independent cross-source verification and triggered the emergence of public selective trust patterns. The research conclusion underlines that the quality of public communication in disruption situations does not only depend on the activeness of government accounts, but is determined by the dynamic interaction of application infrastructure resilience, single-window data synchronization, inclusive message language, and the optimization of the human touch through field officers.

Keywords: Public Communication, Public Information Service, Audience Response, Transjakarta, Phenomenology.