

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi publik menjadi kebutuhan vital dalam kehidupan masyarakat perkotaan modern. Sebagai tulang punggung mobilitas warga, sistem transportasi yang efektif berperan penting dalam meningkatkan aksesibilitas dan produktivitas masyarakat (Hardiyansyah 2018). Keberadaan transportasi publik yang handal tidak hanya mempengaruhi efisiensi ekonomi kota, tetapi juga kualitas hidup jutaan warga yang bergantung padanya untuk berbagai aktivitas sehari-hari.

Sejak beroperasi pada 2004, Transjakarta terus mengalami perkembangan signifikan dalam hal cakupan layanan dan kapasitas operasional. Hingga 2025, armada Transjakarta mencakup 4.388 unit bus yang melayani 242 rute dengan total penumpang mencapai 540 ribu pengguna dengan fitur *live bus tracking*. Jaringan layanan ini membentang sepanjang 480 kilometer yang menghubungkan berbagai wilayah strategis di Jakarta (Transjakarta 2025). Angka-angka ini menunjukkan betapa pentingnya peran Transjakarta dalam kehidupan sehari-hari warga Jakarta.



Gambar 1.1 Logo Transjakarta

Namun pada 28-30 Agustus 2025, Jakarta mengalami kerusuhan massa yang dipicu oleh kematian Affan Kurniawan, pengemudi ojek online yang tewas ditabrak kendaraan taktis Brimob di Pejompongan pada 25 Agustus 2025 (Wikipedia 2025). Insiden ini memicu gelombang protes dari berbagai kalangan masyarakat yang menuntut pertanggungjawaban dan reformasi institusi kepolisian. Kerusuhan dimulai dari aksi demonstrasi damai yang kemudian berubah menjadi

kerusuhan dengan penjarahan dan pembakaran di beberapa titik Jakarta, termasuk kawasan Bundaran Senayan, Senen, dan Polda Metro Jaya (Detik.com 2025).



Gambar 1.2 Halte Senen Toyota Rangka



Gambar 1.3 Halte Polda Metro Jaya



Gambar 1.4 Halte Sentral Senen Jakarta



Gambar 1.5 Halte Senayan Bank DKI



Gambar 1.6 Halte Bundaran Senayan



Gambar 1.7 Halte Gerbang Pemuda



Gambar 1.8 Halte Pemuda Pramuka

Eskalasi aksi massa Agustus 2025 yang semula menuntut keadilan atas kasus Affan Kurniawan berkembang menjadi gerakan reformasi institusi kepolisian yang lebih luas akibat akumulasi ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja penegak hukum (Kompas.com 2025b). Situasi tersebut memicu kerusuhan sosial yang berdampak langsung pada rusaknya infrastruktur publik di Jakarta (Kompas.com 2025c). Tercatat total 22 halte Transjakarta mengalami kerusakan parah, di mana 7 halte di antaranya terbakar habis meliputi Bundaran Senayan, Senayan Bank DKI, Polda Metro Jaya, Gerbang Pemuda, Pemuda Pramuka, Senen Toyota Rangka, dan Sentral Senen (Kompas.com 2025a). Dampak kerusakan masif ini melumpuhkan operasional transportasi harian secara signifikan hingga memaksa penyetopan layanan sementara pada Sabtu pagi, 30 Agustus 2025, yang seketika menciptakan ketidakpastian serta gangguan mobilitas bagi jutaan komuter perkotaan.

Di tengah kondisi darurat tersebut, manajemen komunikasi pelayanan informasi publik menjadi elemen krusial yang menentukan efektivitas respons pemerintah dalam memitigasi krisis. Kualitas pelayanan informasi publik dalam situasi darurat idealnya mampu memenuhi aspek ketersediaan yang memadai,

kecepatan respons yang tangkas, keakuratan data tepercaya, serta kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat (Saleh 2021). Lebih dari sekadar menyiarkan data teknis pemulihan, komunikasi yang efektif dituntut mampu membangun kepercayaan publik melalui transparansi dan dialog aktif (Nurlita Goeritman 2021). Tanggapan khalayak pengguna ini pada dasarnya merupakan manifestasi langsung dari kepuasan masyarakat sekaligus tolok ukur utama untuk mengevaluasi responsivitas aparat pemerintah dalam mengelola situasi darurat (Rasdiana and Riski Ramadani 2021).

Namun, kenyataan riil di lapangan pascakerusuhan Agustus 2025 memperlihatkan adanya kesenjangan yang lebar dengan kondisi ideal tersebut. Meskipun informasi makro seperti daftar halte terdampak tersedia cepat melalui Instagram resmi Transjakarta, pasokan informasi mikro taktis rute alternatif dan estimasi waktu tunggu bus dinilai tidak lengkap. Distribusi data mengalami penundaan kronis di siang hari ketika kondisi lapangan paling kritis, ditambah adanya inkonsistensi data antar-kanal resmi yang membingungkan serta diperparah oleh gangguan teknis *server error* pada aplikasi resmi akibat lonjakan trafik pengakses darurat. Urgensi penelitian ini semakin relevan karena sebagian besar kajian komunikasi darurat selama ini cenderung berfokus pada strategi dari perspektif institusi pengelola, sementara suara, tanggapan, dan pengalaman aktual (*lived experience*) khalayak pengguna transportasi publik sebagai pihak yang paling terdampak sering kali terabaikan.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam tanggapan khalayak pengguna Transjakarta terhadap komunikasi pelayanan informasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menangani gangguan layanan pascakerusuhan Agustus 2025. Fokus utama analisis akan diarahkan pada penilaian objektif pengguna terhadap dimensi ketersediaan, kecepatan, keakuratan, dan kemudahan akses informasi krisis yang mereka terima di lapangan. Melalui pemahaman dari sudut pandang penerima pesan ini, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata serta masukan strategis bagi pemerintah dalam membenahi sistem manajemen komunikasi krisis pelayanan transportasi publik di masa depan.

Oleh karena itu, diperlukan studi yang mendalam untuk menganalisis tanggapan khalayak pengguna transportasi publik terhadap pelayanan informasi pemerintah dalam situasi gangguan layanan mendadak, khususnya yang dipicu oleh kerusuhan sosial. Penelitian terdahulu memberikan landasan dan referensi bagi penelitian ini untuk melihat sejauh mana kajian tentang tanggapan khalayak terhadap pelayanan informasi publik telah dilakukan. Berikut adalah beberapa penelitian relevan yang telah dilakukan sebelumnya:

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian I	
Peneliti	(Kusumawardani and Yenita 2023)
Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Layanan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pengguna Bus Transjakarta
Metode Penelitian	Kuantitatif deskriptif dengan SEM-PLS
Konsep/Teori Relevan	Elemen pengukuran kepuasan menggunakan teori Kotler & Armstrong (2012)
Hasil Penelitian	Kualitas layanan memengaruhi loyalitas dan kepercayaan pengguna Transjakarta. Variabel loyalitas memiliki nilai korelasi tinggi sebesar 80,9%
Research Gap	Jurnal Ratih melihat kualitas layanan secara fisik dan teknis (<i>ServQual</i>), sedangkan penelitian ini lebih spesifik menganalisis pelayanan informasi publik (ketersediaan, kecepatan, akurasi, dan kemudahan akses informasi) di saat darurat.
Penelitian II	
Peneliti	(Seftya Ayu Pratiwi and Anik Hanifatul Azizah 2026)
Judul Penelitian	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Moovit pada Layanan Transportasi Transjakarta Menggunakan Enhanced ISSM

Metode Penelitian	Kuantitatif dengan Enhanced Information System Success Model
Konsep/Teori Relevan	Mengukur seberapa akurat, relevan, dan tepat waktu informasi yang dihasilkan oleh sistem.
Hasil Penelitian	Kualitas informasi, sistem, dan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi.
Research Gap	Jurnal Ayu meneliti kepuasan dalam kondisi normal penggunaan aplikasi sehari-hari. Penelitian ini fokus pada kondisi krisis atau gangguan layanan pasca kerusakan Agustus 2025.
Penelitian III	
Peneliti	(Hibatullah and Mawar 2024)
Judul Penelitian	Evaluasi Peraturan Gubernur tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta DKI Jakarta
Metode Penelitian	Kualitatif deskriptif
Konsep/Teori Relevan	Meninjau dimensi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, dan kesetaraan dalam layanan Transjakarta.
Hasil Penelitian	Standar pelayanan minimal Transjakarta perlu disesuaikan dengan kondisi aktual lapangan dan kebutuhan pengguna.
Research Gap	Jurnal Hibatullah menggunakan perspektif kebijakan/regulasi (evaluasi Pergub). Sedangkan penelitian ini menggunakan perspektif komunikasi publik (tanggapan khalayak terhadap pelayanan informasi).
Penelitian IV	
Peneliti	(Hidayat and Mesra 2024)
Judul Penelitian	Studi Kasus Pelayanan dan Kualitas Busway Transjakarta

Metode Penelitian	Kualitatif deskriptif
Konsep/Teori Relevan	Dimensi Mutu Pelayanan Publik (fokus pada ketanggapan petugas, pemenuhan Standar Pelayanan Minimal, serta hambatan sarana prasarana saat jam-jam krusial harian).
Hasil Penelitian	Menunjukkan bahwa keberadaan armada Busway Transjakarta memainkan peran sangat vital dalam menopang mobilitas perkotaan Jakarta. Namun, kualitas pelayanan sering kali terhambat oleh masalah klasik pada jam sibuk harian, adanya kesenjangan kenyamanan, serta kurangnya ketahanan sarana penunjang di halte ketika terjadi lonjakan penumpukan massa.
Research Gap	Jurnal Hidayat melihat potret pelayanan fisik Transjakarta secara umum dan menyeluruh pada kondisi harian yang normal. Sedangkan penelitian ini berfokus membedah kualitas komunikasi pelayanan informasi krisis (<i>information service quality</i>) secara spesifik di masa darurat pascakerusuhan, lengkap dengan dinamika hambatan siber seperti <i>server error</i> dan <i>signal drop</i> .
Penelitian V	
Peneliti	(Brahmantiyo and Magdalena 2026)
Judul Penelitian	Analisis Manajemen Komunikasi Krisis PT Railink dalam Penanganan Gangguan Operasional Kereta Bandara Yogyakarta International Airport (YIA)
Metode Penelitian	Kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus
Konsep/Teori Relevan	Situational Crisis Communication Theory (SCCT) oleh W. Timothy Coombs (fokus pada penyampaian informasi instruksional, adaptasi krisis, serta klarifikasi darurat melalui Instagram Stories).

Hasil Penelitian	Menunjukkan bahwa ketepatan rilis klarifikasi cepat melalui media sosial terbukti efektif meredam eskalasi konflik di ruang publik ketika terjadi kegagalan layanan teknis. Namun, penelitian ini tetap memberikan catatan kritis mengenai pentingnya peningkatan akselerasi respons siber serta sinkronisasi data riil dengan petugas di lapangan guna menjaga loyalitas konsumen.
Research Gap	Jurnal Rafli membedah krisis operasional akibat gangguan teknis internal maskapai/kereta bandara dengan pisau analisis SCCT dari kaca mata korporasi. Sementara itu, penelitian ini lebih spesifik menganalisis krisis transportasi massal perkotaan yang dipicu oleh gangguan eksternal (kerusuhan sosial) melalui sudut pandang tanggapan khalayak pengguna aktif (<i>audience response</i>).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini berfokus pada kesenjangan antara komunikasi pelayanan informasi yang dirancang oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan pengalaman nyata khalayak pengguna Transjakarta sebagai penerima informasi. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah melakukan berbagai upaya penyampaian informasi dan pemulihan layanan pasca kerusuhan Agustus 2025, namun efektivitas komunikasi pelayanan informasi tersebut perlu dilihat dari perspektif khalayak pengguna Transjakarta yang terdampak langsung di lapangan. Khalayak pengguna sebagai penerima pesan memiliki pengalaman subjektif dan *lived experience* dalam menilai ketersediaan, kecepatan, keakuratan, serta kemudahan akses informasi yang mereka terima selama periode gangguan layanan massal tersebut.

Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana tanggapan dan pengalaman nyata khalayak pengguna Transjakarta terhadap kualitas pelayanan informasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pasca kerusuhan Agustus

2025 ditinjau dari aspek ketersediaan, kecepatan, keakuratan, dan kemudahan akses informasi?"

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam tanggapan khalayak pengguna Transjakarta terhadap kualitas pelayanan informasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pasca kerusuhan Agustus 2025. Secara khusus, penelitian ini ingin mengeksplorasi pengalaman khalayak pengguna dalam menerima informasi dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta selama periode gangguan layanan, dengan fokus pada empat aspek utama yaitu ketersediaan informasi, kecepatan penyampaian informasi, akurasi informasi, dan kemudahan akses informasi. Melalui pemahaman terhadap tanggapan khalayak pengguna pada keempat aspek tersebut, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap kesenjangan antara komunikasi pelayanan informasi yang dirancang oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan pengalaman aktual yang diterima dan dirasakan oleh khalayak pengguna sebagai penerima pesan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi publik yang berkaitan dengan pelayanan informasi pemerintah kepada masyarakat. Studi mengenai tanggapan khalayak pengguna transportasi umum terhadap komunikasi pelayanan informasi masih jarang dilakukan di Indonesia, padahal aspek ini menjadi bagian penting dalam memahami bagaimana khalayak memaknai informasi yang mereka terima saat menghadapi gangguan layanan. Dengan menggali pengalaman langsung khalayak pengguna Transjakarta, penelitian ini memberikan perspektif dari sisi penerima informasi yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam literatur komunikasi publik di Indonesia.

Secara metodologis, penelitian ini menunjukkan bagaimana pendekatan fenomenologi dapat digunakan untuk memahami pengalaman subjektif khalayak dalam konteks pelayanan publik. Penggunaan metode kualitatif fenomenologi dalam mengkaji tanggapan khalayak terhadap pelayanan informasi dapat menjadi

rujukan bagi penelitian-penelitian sejenis di masa mendatang, terutama yang ingin mendalami dimensi pengalaman dan pemaknaan khalayak terhadap komunikasi pemerintah.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, khususnya Dinas Perhubungan dan PT Transportasi Jakarta, dalam mengevaluasi dan memperbaiki strategi pelayanan informasi kepada khalayak pengguna. Dengan memahami tanggapan khalayak terhadap ketersediaan, kecepatan, akurasi, dan kemudahan akses informasi yang mereka terima, pihak pengelola Transjakarta dapat menyusun langkah-langkah perbaikan yang lebih tepat sasaran.

1.4.3. Manfaat Sosial

Penelitian ini memberikan ruang bagi suara khalayak pengguna Transjakarta untuk didengar dan didokumentasikan secara akademis. Khalayak pengguna transportasi umum, yang merupakan bagian besar dari masyarakat perkotaan, sering kali menjadi pihak yang terdampak langsung dari berbagai kebijakan dan kondisi pelayanan, namun jarang sekali pengalaman mereka menjadi fokus perhatian.

Dengan mengangkat tanggapan khalayak pengguna sebagai fokus penelitian, studi ini turut mendorong pentingnya partisipasi publik dalam menilai kualitas pelayanan pemerintah. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya dalam hal penyediaan informasi publik yang akurat, cepat, dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat..

1.5. Kerangka Pemikiran Konseptual

1.5.1. Tanggapan Khalayak

Tanggapan khalayak merupakan reaksi atau respons yang diberikan masyarakat terhadap suatu pesan atau stimulus yang mereka terima dari lingkungan sekitar. Dalam kajian ilmu komunikasi, konsep tanggapan khalayak tidak dapat dilepaskan dari teori resepsi (*reception theory*) yang dikembangkan oleh Stuart Hall (1980). Hall menegaskan bahwa khalayak bukanlah penerima pesan yang pasif,

melainkan subjek aktif yang menginterpretasikan pesan berdasarkan latar belakang sosial, pengalaman, dan konteks budaya yang mereka miliki. Proses pemaknaan pesan ini disebut Hall sebagai proses encoding-decoding, di mana makna yang dimaksudkan oleh pengirim pesan tidak selalu identik dengan makna yang diterima oleh khalayak.

Hall (1980) mengidentifikasi tiga posisi pemaknaan yang dapat diambil khalayak dalam merespons sebuah pesan:

1. Posisi dominan-hegemonik, di mana khalayak menerima pesan sesuai makna yang dimaksudkan pengirim.
2. Posisi negosiasi, di mana khalayak menerima sebagian pesan namun memodifikasi sebagian maknanya.
3. Posisi oposisi, di mana khalayak menolak makna yang dimaksudkan dan menggantinya dengan pemaknaan alternatif.

Ketiga posisi ini menunjukkan bahwa tanggapan khalayak bersifat beragam dan tidak dapat disamaratakan.

Relevansi teori ini dalam konteks komunikasi publik di situasi krisis telah dibuktikan oleh sejumlah penelitian terkini. Penelitian yang dimuat dalam *Jurnal Komunikasi Universitas Islam Indonesia* menunjukkan bahwa khalayak yang menerima informasi dari pemerintah melalui media sosial di masa krisis memiliki posisi resepsi yang beragam sebagian menerima pesan secara dominan-hegemonik, sebagian melakukan negosiasi makna, dan sebagian lainnya menempati posisi oposisi (Kusuma and Bayu 2024). Temuan ini memperkuat argumen bahwa tanggapan khalayak terhadap pelayanan informasi pemerintah tidak bersifat tunggal, melainkan dipengaruhi oleh faktor personal, pengalaman langsung, dan konteks sosial masing-masing individu.

Lebih lanjut, Hardiyansyah (2018) menegaskan bahwa dalam konteks pelayanan publik, tanggapan khalayak mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Rasdiana dan Ramadani (2021) menambahkan bahwa tanggapan khalayak juga berkaitan erat dengan konsep responsivitas pelayanan, yaitu kemampuan penyelenggara layanan untuk tanggap terhadap kebutuhan khalayak secara cepat, tepat, dan mudah diakses.

Dalam penelitian ini, konsep tanggapan khalayak mengacu pada teori resepsi Stuart Hall (1980) sebagai landasan utama, yang diperkuat oleh perspektif komunikasi krisis dari (Kusuma and Bayu 2024), serta perspektif pelayanan publik dari Hardiyansyah (2018) dan Rasdiana & Ramadani (2021). Tanggapan khalayak pengguna Transjakarta akan dikaji melalui pengalaman dan penilaian subjektif mereka terhadap pelayanan informasi Pemprov DKI Jakarta pasca kerusakan Agustus 2025, dengan melihat posisi pemaknaan yang diambil masing-masing informan terhadap pesan-pesan informasi yang mereka terima.

1.5.2. Komunikasi Pelayanan Informasi Publik

Pelayanan informasi merupakan bagian integral dari pelayanan publik yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat. Goeritman (2021) menjelaskan bahwa pelayanan informasi publik mencakup penyediaan, penyampaian, dan penyebarluasan informasi yang dibutuhkan masyarakat agar mereka dapat membuat keputusan atau menyesuaikan diri dengan kondisi yang sedang terjadi. Dalam situasi gangguan layanan publik, pelayanan informasi menjadi sangat krusial karena masyarakat memerlukan kepastian mengenai kondisi layanan, alternatif yang tersedia serta perkiraan waktu pemulihan.

Sebagai konsep utama dalam penelitian ini, kualitas pelayanan informasi diukur menggunakan empat dimensi yang dikemukakan oleh Muwafik Saleh (2021), yakni:

1. Ketersediaan informasi, yaitu sejauh mana informasi yang dibutuhkan khalayak tersedia dan dapat diakses.
2. Kecepatan penyampaian informasi, yaitu seberapa cepat pemerintah merespons kebutuhan informasi khalayak.
3. Keakuratan informasi, yaitu seberapa tepat dan dapat dipercaya informasi yang disampaikan.
4. Kemudahan akses informasi, yaitu seberapa mudah khalayak menjangkau informasi yang mereka butuhkan.

Keempat dimensi ini menjadi tolak ukur utama dalam penelitian ini untuk menilai tanggapan khalayak terhadap pelayanan informasi Pemprov DKI Jakarta.

Relevansi keempat dimensi tersebut dalam konteks pelayanan publik digital juga dikonfirmasi oleh penelitian terbaru. (Anggraini 2023) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari aspek keandalan, kemudahan akses, dan kemampuan birokrasi dalam merespons kebutuhan publik secara cepat dan tepat. Temuan ini memperkuat relevansi dimensi-dimensi Muwafik Saleh (2021) dalam mengkaji pelayanan informasi berbasis digital seperti yang dilakukan Pemprov DKI Jakarta melalui media sosial, aplikasi Transjakarta, dan website resmi.

Dalam penelitian ini, komunikasi pelayanan informasi yang dimaksud adalah upaya Pemprov DKI Jakarta melalui PT Transportasi Jakarta dalam menyampaikan informasi kepada khalayak pengguna Transjakarta terkait gangguan layanan akibat kerusakan Agustus 2025. Informasi yang disampaikan mencakup halte yang terdampak, rute alternatif yang tersedia, serta estimasi waktu pemulihan layanan. Kualitas pelayanan informasi tersebut akan dinilai menggunakan empat dimensi Muwafik Saleh (2021) sebagai satu-satunya kerangka pengukuran yang konsisten digunakan sepanjang penelitian ini.

1.5.3. Aspek Pelayanan Informasi dalam Perspektif Khalayak

Berdasarkan konsep-konsep yang telah diuraikan, penelitian ini mengkaji tanggapan khalayak pengguna Transjakarta terhadap pelayanan informasi melalui empat aspek utama:

1. Ketersediaan Informasi

Ketersediaan informasi mengacu pada ada tidaknya informasi yang dibutuhkan khalayak terkait gangguan layanan Transjakarta. Aspek ini mencakup kelengkapan informasi mengenai halte yang terdampak, rute alternatif, dan waktu pemulihan layanan. Khalayak akan menilai apakah informasi yang mereka butuhkan tersedia dan dapat diakses melalui berbagai kanal komunikasi yang disediakan oleh Pemprov DKI Jakarta.

2. Kecepatan Informasi

Kecepatan informasi merujuk pada seberapa cepat pemerintah merespons kebutuhan informasi khalayak setelah terjadinya gangguan

layanan. Dalam situasi darurat, khalayak memerlukan informasi yang cepat agar dapat segera menyesuaikan rencana perjalanan mereka. Aspek ini akan dinilai dari persepsi khalayak mengenai kecepatan penyampaian informasi oleh Pemprov DKI Jakarta pasca kerusakan.

3. Keakuratan Informasi

Keakuratan informasi berkaitan dengan ketepatan dan kebenaran informasi yang disampaikan pemerintah. Khalayak perlu memastikan bahwa informasi yang mereka terima sesuai dengan kondisi di lapangan agar dapat mengambil keputusan yang tepat. Aspek ini mencakup penilaian khalayak terhadap konsistensi informasi dari berbagai sumber serta kesesuaian informasi dengan kenyataan yang mereka alami.

4. Kemudahan Akses Informasi

Kemudahan akses informasi mengacu pada seberapa mudah khalayak menjangkau informasi yang mereka butuhkan. Aspek ini mencakup keberagaman kanal komunikasi yang disediakan, seperti media sosial, aplikasi, website, maupun petugas di lapangan. Khalayak akan menilai apakah kanal-kanal tersebut mudah digunakan dan sesuai dengan kebiasaan serta preferensi mereka dalam mengakses informasi.

Keempat aspek ini dipilih karena mencerminkan elemen-elemen penting dalam komunikasi pelayanan publik yang responsif dan berkualitas. Dengan mengkaji tanggapan khalayak terhadap keempat aspek tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang seberapa efektif pelayanan informasi yang diberikan Pemprov DKI Jakarta dalam memenuhi kebutuhan khalayak pengguna Transjakarta di tengah situasi gangguan layanan.

1.5.4. Kerangka Berpikir Penelitian

Berdasarkan konsep-konsep yang telah diuraikan, penelitian ini mengembangkan kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 1.8 Kerangka Berpikir Penelitian

Kerangka berpikir penelitian ini menggambarkan alur logis yang menghubungkan konteks krisis dengan fokus kajian penelitian. Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.8, kerangka berpikir ini diawali dari peristiwa kerusuhan Agustus 2025 yang menyebabkan gangguan layanan operasional Transjakarta akibat kerusakan fisik sejumlah halte. Kondisi darurat tersebut mendorong Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, melalui PT Transportasi Jakarta, untuk menjalankan fungsi pelayanan informasi publik sebagai respons terhadap kebutuhan khalayak akan kepastian informasi di tengah situasi gangguan layanan (Hidayat & Mesra, 2024).

Pelayanan informasi yang diberikan tersebut selanjutnya dimaknai dan dinilai oleh khalayak pengguna Transjakarta melalui proses resepsi sebagaimana dijelaskan dalam teori encoding-decoding Stuart Hall (1980), di mana setiap informan dapat menempati posisi pemaknaan yang berbeda-beda terhadap pesan yang sama. Tanggapan khalayak ini kemudian dikaji secara sistematis melalui empat aspek pelayanan informasi yang merujuk pada dimensi kualitas pelayanan informasi dari Muwafik Saleh (2021), yaitu ketersediaan informasi, kecepatan penyampaian informasi, keakuratan informasi, dan kemudahan akses informasi. Keempat aspek ini menjadi instrumen analisis utama untuk memahami bagaimana khalayak menilai mutu komunikasi krisis yang dijalankan pemerintah.

Melalui analisis terhadap keempat aspek tersebut, penelitian ini bermuara pada satu hasil akhir, yaitu pemahaman yang mendalam mengenai tanggapan khalayak pengguna Transjakarta terhadap pelayanan informasi Pemprov DKI Jakarta pascakerusuhan Agustus 2025. Kerangka berpikir ini menegaskan bahwa tanggapan khalayak tidak muncul secara tunggal, melainkan merupakan hasil interaksi antara stimulus krisis, upaya komunikasi pemerintah, dan proses pemaknaan subjektif yang dilakukan oleh masing-masing individu pengguna.

1.6. Metodologi Penelitian

1.6.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi tanggapan khalayak pengguna Transjakarta terhadap pelayanan informasi yang diberikan Pemerintah DKI Jakarta pasca kerusuhan Agustus 2025. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam pengalaman subjektif, makna dan interpretasi yang diberikan khalayak pengguna terhadap informasi yang mereka terima selama periode gangguan layanan..

Pendekatan kualitatif relevan dengan masalah penelitian ini karena beberapa alasan :

1. Tanggapan khalayak merupakan konstruk subjektif yang tidak dapat diukur secara numerik melainkan perlu digali melalui narasi dan cerita langsung dari individu yang mengalaminya.

2. Pelayanan informasi dalam situasi gangguan layanan adalah fenomena kompleks yang melibatkan berbagai dimensi seperti konteks, waktu, saluran, dan respons emosional yang sulit ditangkap melalui pendekatan kuantitatif.
3. Penelitian ini berusaha memberikan suara kepada khalayak pengguna Transjakarta yang selama ini kurang didengar dalam diskursus komunikasi pelayanan publik, sehingga memerlukan pendekatan yang memungkinkan mereka menceritakan pengalaman dengan kata-kata mereka sendiri.

Melalui pendekatan kualitatif penelitian ini dapat menangkap nuansa konteks dan kompleksitas pengalaman khalayak pengguna yang tidak akan terungkap melalui angka atau statistik. Peneliti dapat mengajukan pertanyaan terbuka, menggali lebih dalam ketika menemukan tema menarik dan memahami pengaruh faktor personal dan situasional terhadap cara khalayak pengguna menanggapi pelayanan informasi pemerintah.

1.6.2. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif-eksploratif karena bertujuan menggambarkan secara detail dan akurat tanggapan khalayak pengguna Transjakarta terhadap pelayanan informasi pemerintah, termasuk bagaimana mereka mengakses informasi, menilai kecukupan dan kejelasan pesan, serta kendala yang dihadapi. Pendekatan deskriptif memungkinkan peneliti untuk menjelaskan secara rinci situasi, pengalaman, dan hubungan tertentu dengan menggunakan narasi yang kaya dan mendalam.

Tipe eksploratif juga digunakan karena penelitian ini berupaya menggali aspek-aspek yang belum banyak diketahui atau diteliti sebelumnya, khususnya terkait pengalaman subjektif khalayak pengguna transportasi publik dalam menghadapi gangguan layanan mendadak. Penelitian eksploratif cocok digunakan ketika peneliti ingin mengeksplorasi fenomena yang masih relatif baru atau belum banyak literatur yang membahasnya secara mendalam, yaitu tanggapan khalayak terhadap pelayanan informasi pemerintah dalam konteks gangguan layanan transportasi publik.

1.6.3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode fenomenologi untuk memahami pengalaman hidup khalayak pengguna Transjakarta dalam menghadapi gangguan layanan dan menerima informasi dari pemerintah pasca kerusuhan Agustus 2025. Sebagai landasan metodologis utama, penelitian ini mengacu pada konsep fenomenologi deskriptif yang dikembangkan oleh Clark Moustakas (1994) dalam karyanya *Phenomenological Research Methods*. Moustakas (1994) menegaskan bahwa fenomenologi deskriptif berfokus pada penggambaran pengalaman sebagaimana dialami oleh partisipan secara langsung, di mana peneliti berusaha memahami esensi pengalaman hidup individu (*lived experience*) tanpa mengintervensinya dengan interpretasi teoritis yang berlebihan.

Terdapat dua konsep kunci Moustakas (1994) yang diterapkan dalam penelitian ini:

1. Epoche atau *bracketing*, yaitu proses peneliti mengesampingkan asumsi, prasangka, dan pengetahuan pribadi secara sengaja agar pengalaman partisipan dapat terungkap sebagaimana adanya.
2. Horizontalization, yaitu proses memperlakukan setiap pernyataan partisipan secara setara dan tidak hierarkis pada tahap awal analisis, sehingga tidak ada pengalaman yang dianggap lebih penting dari yang lain sebelum dianalisis lebih mendalam.

Kedua proses ini memastikan bahwa temuan penelitian benar-benar mencerminkan sudut pandang khalayak pengguna Transjakarta, bukan interpretasi peneliti.

Relevansi pendekatan Moustakas dalam penelitian komunikasi kontemporer juga telah dibuktikan oleh penelitian terkini. (Jurnal et al. 2026) menggunakan fenomenologi Moustakas (1994) dalam menggali pengalaman komunikasi subjektif individu di ruang digital, dan menegaskan bahwa pendekatan ini relevan untuk memahami bagaimana individu memaknai pengalaman komunikasi mereka dalam konteks sosial tertentu. Hal ini memperkuat pilihan metode fenomenologi deskriptif Moustakas dalam penelitian ini, mengingat

konteks penelitian juga berkaitan dengan pengalaman khalayak dalam menerima dan memaknai informasi melalui kanal-kanal digital.

Selain Moustakas, (Qurotul A'yun, All Habsy, and Nursalim 2025) menjelaskan bahwa studi fenomenologi digunakan untuk memahami pengalaman seseorang dalam menghadapi sebuah fenomena, di mana pengetahuan diperoleh melalui pengalaman langsung individu tersebut. Pendekatan ini menyiratkan membiarkan fenomena atau pengalaman terungkap sebagaimana adanya, sehingga makna muncul dari hubungan antara subjek dengan fenomena yang ditemuinya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan fenomenologi deskriptif Moustakas (1994) sebagai kerangka metodologis utama. Melalui wawancara mendalam, peneliti menggali bagaimana khalayak pengguna merasakan ketidakpastian saat gangguan layanan terjadi, apa yang mereka pikirkan ketika mencari informasi, bagaimana mereka menilai pelayanan informasi pemerintah, dan apa makna pengalaman tersebut bagi hubungan mereka dengan pemerintah. Proses *bracketing* diterapkan agar temuan yang dihasilkan murni berasal dari perspektif informan, bukan dari asumsi peneliti.

1.6.4. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam sebagai metode utama pengumpulan data dengan wawancara mendalam dipilih karena memungkinkan peneliti berinteraksi langsung dengan pengguna Transjakarta, menggali pengalaman mereka secara detail dan memahami perspektif mereka dengan lebih mendalam. (Nurrisa, Hermina, and Norlaila 2025) menjelaskan bahwa metode kualitatif memberikan ruang bagi peneliti untuk mengumpulkan data yang kaya dan beragam melalui teknik wawancara mendalam, sehingga dapat menggali nuansa dan konteks yang mungkin terlewatkan dalam penelitian kuantitatif.

Wawancara akan dilakukan secara semi-terstruktur, di mana peneliti telah menyiapkan panduan pertanyaan (*interview guide*) namun tetap fleksibel untuk mengajukan pertanyaan tambahan berdasarkan respons informan. Format semi-terstruktur memberikan keseimbangan antara konsistensi topik yang dibahas dengan kebebasan informan untuk mengekspresikan pengalaman mereka dengan

kata-kata sendiri. Wawancara diperkirakan berlangsung antara 15-30 menit per informan, bergantung pada kedalaman informasi yang diberikan.

Peneliti akan menggunakan teknik purposive sampling untuk memilih informan. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana peneliti secara sengaja memilih partisipan yang memiliki karakteristik atau pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian. Kriteria informan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengguna aktif Transjakarta yang menggunakan layanan setidaknya 3-4 kali seminggu sebelum kerusuhan.
2. Mengalami langsung dampak gangguan layanan selama periode kerusuhan Agustus 2025, baik berupa keterlambatan, pembatalan perjalanan atau kesulitan mencari rute alternatif.
3. Berusia minimal 18 tahun dan bersedia memberikan informasi secara sukarela.
4. Berdomisili di wilayah DKI Jakarta. Peneliti akan berusaha mendapatkan variasi informan dari segi usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan rute yang biasa digunakan untuk mendapatkan perspektif yang lebih beragam.

Secara praktis, proses penjangkaran informan dilakukan melalui jejaring personal peneliti, yaitu rekan-rekan yang merupakan pengguna aktif Transjakarta dan mengetahui secara langsung dinamika gangguan layanan selama periode kerusuhan. Pendekatan ini dipilih karena pertimbangan aksesibilitas dan kesediaan waktu calon informan di tengah keterbatasan periode penelitian, sekaligus memungkinkan peneliti membangun *rapport* yang lebih cair selama wawancara berlangsung. Setiap calon informan tetap disaring berdasarkan keempat kriteria di atas sebelum ditetapkan sebagai informan penelitian. Wawancara dilakukan melalui panggilan video (*video call*) yang dijadwalkan sesuai kesepakatan waktu masing-masing informan, mengingat keterbatasan untuk bertemu secara tatap muka langsung. Format ini tetap memungkinkan peneliti mengamati ekspresi dan reaksi non-verbal informan secara *real-time*, meskipun dengan keterbatasan dibandingkan wawancara tatap muka.

Peneliti menyadari bahwa pendekatan rekrutmen melalui jejaring personal ini berpotensi menimbulkan bias seleksi, mengingat informan yang terlibat memiliki keterkaitan sosial dengan peneliti, keterbatasan ini diakui secara terbuka dan dibahas lebih lanjut pada bagian saran akademis penelitian ini.

Jumlah informan akan ditentukan dengan prinsip saturasi data, yaitu ketika informasi yang diperoleh dari wawancara baru tidak lagi memberikan insight atau tema baru yang signifikan. Namun sebagai acuan awal, peneliti menargetkan minimal 3-10 informan untuk memastikan kedalaman dan keragaman data.

1.6.5. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari wawancara mendalam dengan khalayak pengguna Transjakarta. Data ini mencakup narasi, cerita, pengalaman, tanggapan dan penilaian informan terhadap pelayanan informasi yang diberikan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta selama kerusuhan Agustus 2025. Data primer juga dapat mencakup observasi peneliti terhadap ekspresi, emosi dan bahasa tubuh informan selama wawancara yang dapat memberikan konteks tambahan untuk memahami pengalaman mereka. Semua wawancara akan direkam dengan persetujuan informan dan kemudian ditranskrip secara verbatim untuk keperluan analisis.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber dokumentasi yang relevan dengan konteks penelitian, antara lain:

- a. Pemberitaan media massa tentang kerusuhan Agustus 2025 dan dampaknya terhadap layanan Transjakarta.
- b. Pernyataan resmi dan siaran pers dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan PT Transjakarta.
- c. Posting media sosial resmi Transjakarta dan Pemprov DKI Jakarta selama periode gangguan layanan.

- d. Laporan atau statistik resmi tentang gangguan layanan dan kerusakan fasilitas.
- e. Literatur akademis tentang komunikasi pelayanan publik dan tanggapan khalayak.

Data sekunder berfungsi untuk memberikan konteks yang lebih luas tentang situasi gangguan layanan, memvalidasi informasi yang diperoleh dari informan dan membantu peneliti memahami upaya pelayanan informasi yang dilakukan oleh pemerintah. Namun fokus utama analisis tetap pada data primer yang diperoleh dari pengalaman langsung khalayak pengguna Transjakarta.

1.6.6. Teknik Analisis dan Interpretasi Data

Penelitian ini menggunakan analisis tematik untuk menganalisis data hasil wawancara. (Febriandiela and Fitrisia 2023) menjelaskan bahwa analisis tematik merupakan metode untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan tema-tema atau pola-pola yang terdapat dalam data. Pendekatan ini dipilih karena kemampuannya memberikan deskripsi mendalam tentang data kualitatif serta memungkinkan peneliti untuk mengupas secara detail keterkaitan pola-pola dalam fenomena yang diteliti.

Proses analisis data akan dilakukan melalui beberapa tahapan:

1. Familiarisasi dengan Data

Peneliti akan mendengarkan kembali rekaman wawancara dan membaca transkrip berulang kali untuk memahami keseluruhan data. Pada tahap ini peneliti membuat catatan awal tentang ide-ide atau pola yang muncul.

2. Koding Data

Peneliti akan melakukan koding terhadap transkrip wawancara dengan cara memberikan label atau kode pada segmen data yang relevan dengan pertanyaan penelitian. Koding akan dilakukan secara induktif di mana kode-kode muncul dari data itu sendiri, bukan dari kerangka teoretis yang telah ditentukan sebelumnya. Contoh kode yang mungkin muncul: "kesulitan akses informasi", "keterlambatan penyampaian", "aplikasi tidak diketahui", "panik mencari informasi", dan sebagainya.

3. Pencarian Tema

Setelah koding selesai peneliti akan mengelompokkan kode-kode yang memiliki kesamaan pola menjadi tema-tema potensial. Tema adalah pola makna yang berulang dalam data dan relevan dengan pertanyaan penelitian. Pada tahap ini peneliti dapat menggunakan *mind mapping* atau tabel untuk memvisualisasikan hubungan antar kode dan tema.

4. Review dan Revisi Tema

Peneliti akan meninjau kembali tema-tema yang telah diidentifikasi untuk memastikan bahwa tema tersebut benar-benar didukung oleh data dan koheren secara *internal*. Beberapa tema mungkin digabung, dipecah atau dieliminasi jika tidak cukup kuat atau relevan.

5. Mendefinisikan dan Menamai Tema

Peneliti akan memberikan definisi yang jelas untuk setiap tema dan memberikan nama yang menangkap esensi dari tema tersebut. Setiap tema akan dijelaskan dengan menggunakan kutipan langsung dari informan untuk memberikan ilustrasi konkret.

6. Penulisan Laporan

Peneliti akan menulis laporan analisis yang menjalin narasi antara tema yang ditemukan dengan konsep tanggapan khalayak dan komunikasi pelayanan informasi, disertai dengan kutipan dari informan sebagai bukti empiris.

Interpretasi data dilakukan dengan cara mengaitkan temuan dengan konsep teoretis yang telah dibahas dalam kerangka pemikiran serta dengan konteks sosial politik yang lebih luas. Peneliti akan berusaha untuk membuat yang jelas menjadi lebih jelas dengan menunjukkan pola yang muncul dari pengalaman pengguna, mengungkap hal-hal yang tersembunyi seperti kesenjangan antara komunikasi yang dirancang dengan yang diterima, atau asumsi-asumsi keliru pemerintah tentang perilaku pencarian informasi masyarakat.

1.6.7. Keabsahan Data

Kualitas data penelitian dijamin melalui konsep keterpercayaan (*trustworthiness*) yang sesuai dengan paradigma *interpretivis*. (Charismana, Retnawati, and Dhewantoro 2022) menegaskan bahwa penelitian kualitatif

memerlukan kriteria khusus dalam menilai keabsahan data. Penelitian ini menggunakan empat kriteria *trustworthiness* :

1. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas berkaitan dengan sejauh mana temuan penelitian mencerminkan realitas yang dialami partisipan. Untuk meningkatkan kredibilitas, peneliti akan melakukan:

- a. Triangulasi sumber data: Membandingkan data dari berbagai informan dengan latar belakang yang berbeda (usia, pekerjaan, rute yang digunakan) untuk melihat konsistensi atau variasi dalam pengalaman mereka.
- b. Triangulasi metode: Membandingkan data primer dari wawancara dengan data sekunder dari dokumen, media sosial, dan pemberitaan untuk memvalidasi informasi.
- c. *Member checking*: Memberikan transkrip atau ringkasan hasil wawancara kepada informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan yang mereka maksudkan. Informan dapat memberikan klarifikasi atau koreksi jika ada kesalahpahaman.
- d. *Peer debriefing*: Mendiskusikan proses penelitian, temuan, dan interpretasi dengan dosen pembimbing atau rekan peneliti untuk mendapatkan perspektif luar dan mengurangi bias peneliti.

2. Transferabilitas (*Transferability*)

Transferabilitas berkaitan dengan sejauh mana temuan penelitian dapat diterapkan pada konteks lain. Peneliti akan memberikan deskripsi yang kaya dan detail (*thick description*) tentang konteks penelitian, karakteristik informan, dan setting wawancara sehingga pembaca dapat menilai apakah temuan ini relevan untuk diterapkan pada situasi lain.

3. Dependabilitas (*Dependability*)

Dependabilitas berkaitan dengan konsistensi proses penelitian. Peneliti akan mendokumentasikan secara detail seluruh proses penelitian, mulai dari desain penelitian, pengumpulan data, hingga analisis data. Dokumentasi ini

memungkinkan peneliti lain atau auditor untuk melacak dan memahami keputusan-keputusan metodologis yang diambil selama penelitian.

4. Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Konfirmabilitas berkaitan dengan objektivitas penelitian, yaitu sejauh mana temuan penelitian benar-benar berasal dari data dan bukan dari bias atau preferensi peneliti. Peneliti akan menyimpan semua data mentah (rekaman wawancara, transkrip, catatan lapangan) sebagai audit trail yang dapat diperiksa untuk memverifikasi bahwa interpretasi peneliti didukung oleh data. Peneliti juga akan melakukan reflektivitas dengan menyadari dan mengakui posisi, asumsi, serta potensi bias yang mungkin mempengaruhi jalannya penelitian.

