

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

Transjakarta Public Response to the Quality of Information Services from the Jakarta Provincial Government After the August 2025 Riots

¹⁾ Yosephine Simanjuntak, ²⁾ Marshelia Gloria Narida

^{1,2,3)} Program Studi Ilmu Komunika, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Universitas Kristen Indonesia

Jakarta Timur, Indonesia

*Email: yossisomara@gmail.com

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 enam 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 dipengaruhi oleh skala dampak fisik dan tingkat urgensi waktu perjalanan informan. Dimensi kemudahan akses informasi menempati penilaian terbaik karena efisiensi arsitektur pesan di media sosial Instagram, meskipun ditemukan hambatan teknis berupa server error pada aplikasi resmi akibat lonjakan trafik pengakses darurat. Dari segi ketersediaan dan kecepatan, informasi makro dinilai mencukupi dan responsif, namun ketersediaan informasi mikro operasional taktis rute alternatif dinilai kurang lengkap dan mengalami kendala waktu tunggu darurat di siang hari. Pada dimensi keakuratan, dijumpai inkonsistensi data antar kanal resmi yang memaksa khalayak melakukan verifikasi mandiri dan memicu lahirnya pola kepercayaan selektif publik. Kesimpulan penelitian menggarisbawahi bahwa mutu komunikasi publik dalam situasi gangguan tidak hanya bergantung pada keaktifan akun siber pemerintah, melainkan ditentukan oleh interaksi dinamis ketahanan infrastruktur aplikasi, sinkronisasi data satu pintu, serta optimalisasi sentuhan manusia melalui petugas lapangan.

Kata Kunci: Public Communication; Public Information Service; Audience Response; Transjakarta; Phenomenology

A.PENDAHULUAN

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. 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 2 Halte Senen Toyota Rangka

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 terpercaya, 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 aparatur 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.

B. LANDASAN TEORI

A. Pengertian Tanggapan Khalayak

Tanggapan khalayak merupakan respons atau reaksi yang muncul setelah khalayak menerima stimulus atau rangsangan dari lingkungan sekitarnya. Hardiyansyah (2018) menegaskan bahwa tanggapan khalayak terhadap pelayanan publik mencerminkan penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan yang mereka terima dari pemerintah atau institusi penyelenggara layanan. Tanggapan ini menjadi indikator penting untuk mengukur seberapa jauh pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan khalayak. Ketika khalayak memberikan tanggapan positif, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka. Sebaliknya, tanggapan negatif atau kritis mengindikasikan adanya kesenjangan antara apa yang diharapkan khalayak dengan kenyataan yang mereka alami.

B. Pengertian Pelayanan Informasi Publik

Pelayanan informasi publik merupakan bagian integral dari pelayanan publik secara keseluruhan. Goeritman (2021) mendefinisikan pelayanan informasi publik sebagai proses penyediaan, penyampaian, dan penyebaran informasi yang dibutuhkan masyarakat agar mereka dapat membuat keputusan yang tepat atau menyesuaikan diri dengan kondisi yang sedang terjadi. Pelayanan informasi publik tidak sekadar tentang memberikan data atau fakta, tetapi tentang memastikan bahwa informasi tersebut sampai kepada khalayak yang membutuhkan, dipahami dengan baik, dan dapat dimanfaatkan untuk kepentingan mereka.

C. Gangguan Layanan Publik dan Kebutuhan Informasi Khalayak

Gangguan layanan publik dapat terjadi karena berbagai sebab, mulai dari bencana alam, kerusuhan sosial, kecelakaan, hingga masalah teknis. (Irwanti 2023) menjelaskan bahwa gangguan

layanan publik menciptakan kondisi ketidakpastian bagi khalayak yang bergantung pada layanan tersebut. Ketidakpastian ini dapat menimbulkan kecemasan, frustrasi, bahkan kepanikan jika tidak dikelola dengan baik melalui komunikasi yang efektif.

C.METODE

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.

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.

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.

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.

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.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur (*in-depth interview*) terhadap sepuluh informan yang merupakan pengguna aktif Transjakarta dan mengalami langsung dampak gangguan layanan selama kerusuhan Agustus 2025. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, yaitu: (a) pengguna aktif Transjakarta dengan frekuensi penggunaan minimal tiga hingga empat kali per minggu sebelum kerusuhan; (b) mengalami langsung dampak gangguan layanan selama periode 28–30 Agustus 2025 dalam bentuk keterlambatan, pembatalan perjalanan, atau kesulitan mencari rute alternatif; (c) berusia minimal 18 tahun dan bersedia memberikan informasi secara sukarela; serta (d) berdomisili di wilayah DKI Jakarta. Variasi informan diupayakan dari segi usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan rute yang biasa digunakan guna mendapatkan perspektif yang beragam. Profil lengkap informan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1 Profil Informan

No	Inisial	Usia	Pekerjaan	Lama Penggu naan TJ	Frekuensi Penggunaan	Rute Utama	Status Dampak
1	CM	24 tahun	Karyawan swasta	3 tahun	5-6 kali/minggu	Blok M - Kota	Terdampak langsung, terlambat kerja
2	PD	21 tahun	Mahasiswa	3,5-4 tahun	Dulu setiap hari, kini 1x/minggu	Rute 13B	Terdampak tidak langsung, pengalihan rute
3	IY	24 tahun	Pegawai swasta	1,5 tahun	Setiap hari	Koridor 1	Terdampak sangat signifikan, rute dekat lokasi kerusakan
4	LV	24 tahun	Mahasiswa	6 tahun	2-3 kali/minggu	Rute 9A dan 9C	Terdampak, pengalihan rute
5	SA	22 tahun	Pegawai swasta	Tidak disebutk an	Dulu setiap hari waktu kuliah	Cawang Sentral - GBK/Ci pubur	Tidak terdampak langsung, beda rute
6	FS	27 tahun	Pegawai swasta	4 tahun	5 kali seminggu	Rute 8 - Rute 13 - Rute 1	Terdampak, pengalihan rute
7	AN	34 tahun	Pegawai swasta	4 tahun	Senin - Jumat	Koridor 2 (Pulo Gadung Harmoni)	Terdamp ak langsung (Stuck parah & evakuasi jalan kaki)
8	TK	44 tahun	Pegawai swasta	5 tahun	Senin – Jumat	Koridor 5 (Ancol- K ampung Melayu)	Terdamp ak langsung (Trauma fisik/psiki s & Lansia/G aptek)
9	TR	30 tahun	Pegawai swasta	3 tahun	5 kali / minggu	Koridor 10	Terdampak langsung
10	HS	35 tahun	Pegawai swasta	4 tahun	Senin – Jumat	Koridor 9 (Arah Pluit)	Terdamp ak langsung (Massa jebol jalan tol)

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.

D.HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menghasilkan temuan mengenai tanggapan khalayak pengguna Transjakarta terhadap kualitas pelayanan informasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pascakerusuhan Agustus 2025 yang dikaji melalui empat aspek utama, yaitu ketersediaan informasi, kecepatan penyampaian informasi, keakuratan informasi, dan kemudahan akses informasi. Temuan diperoleh melalui teknik wawancara mendalam terhadap sepuluh orang informan dengan kriteria tingkat dampak operasional serta karakteristik demografis yang beragam. Secara umum, tanggapan khalayak menunjukkan adanya pola polarisasi yang sangat ekstrem antara kelompok respons siber positif dengan kelompok terdampak langsung di lapangan yang mengalami kendala operasional berat. Penilaian khalayak terbukti tidak bersifat tunggal, melainkan ditentukan secara kontekstual oleh skala keparahan dampak fisik yang dialami di jalur bus serta tingkat urgensi waktu perjalanan harian masing-masing individu pada saat situasi darurat berlangsung.

Dari aspek ketersediaan informasi, sebagian besar informan menilai bahwa Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menyediakan informasi dasar yang cukup memadai pada level permukaan atau makro. Informan PD, LV, dan SA yang memiliki pola perjalanan tunggal atau tidak berada di pusran konflik merasa pasokan data mengenai rilis daftar halte tutup dan peta koridor terdampak di media sosial Instagram sudah mencukupi kebutuhan navigasi awal mereka. Namun, kelompok informan komuter aktif yang terdampak langsung secara dinamis di lapangan (CM, IY, FS, AN, TR, HS) serta kelompok pengguna rentan lanjut usia (Ibu TK) secara konsisten menyatakan bahwa informasi mikro operasional taktis dinilai tidak lengkap. Pemerintah dinilai belum memfasilitasi kebutuhan esensial publik terkait kepastian estimasi waktu tunggu armada (*live tracking bus*), durasi perjalanan rute modifikasi, hingga panduan evakuasi di titik transit harian. Selain itu, kontinuitas sirkulasi pembaruan data menunjukkan pola deselerasi, di mana frekuensi informasi sangat masif pada subuh hari kejadian namun menurun drastis dan mengalami *time-lag* kronis pada siang hingga sore hari, sehingga memicu ruang ketidakpastian serta penumpukan massal penumpang di jalan raya maupun jalur tol dalam kota. Kondisi lapangan ini mengonfirmasi prinsip ketersediaan informasi dari Saleh (2021) bahwa sirkulasi informasi publik dalam manajemen krisis wajib tersedia secara lengkap, kontinu, dan berkesinambungan lintas fase darurat, bukan sekadar masif di awal peristiwa saja.

Pada aspek kecepatan penyampaian informasi, terdapat variasi persepsi yang tajam berdasarkan momentum paparan pesan dan platform digital yang digunakan khalayak. Kecepatan respons awal pemerintah dinilai apresiatif pada langkah proaktif penyiaran informasi preventif berupa peringatan dini beberapa hari sebelum kerusuhan memuncak sebagaimana dialami informan SA. Rilis pengumuman di pagi hari sekitar pukul 07.00 WIB juga dianggap responsif bagi informan PD, LV, dan IY yang mengaksesnya dari rumah sebelum memulai aktivitas. Sebaliknya, bagi kelompok komuter aktif yang dikejar oleh waktu absensi kantor maupun jam pulang kerja (CM, FS, AN, TK, TR, HS), kecepatan informasi rekayasa rute dinilai sangat terlambat karena baru keluar jaman setelah mereka terlanjur terjebak parah di dalam koridor transit, rute bypass, maupun jalur tol bebas hambatan. Informan AN mencontohkan adanya jeda penundaan (*delay*) hingga 2 jam di mana ia sudah stuck sejak pukul 4 sore di Senen namun maklumat resmi baru rilis pukul 6 sore lewat. Terkait performa medium siber, informan IY, FS, AN, dan TR menyepakati platform Twitter (X) sebagai medium tercepat dalam menyebarkan lini masa krisis secara *real-time* berkat dukungan jurnalisme warga (*citizen journalism*), sementara sistem aplikasi resmi Transjakarta dinilai paling lambat memuat data operasional terbaru. Fenomena ini sejalan dengan pandangan Hidayat dan Mesra (2024) bahwa adopsi digitalisasi pelayanan transportasi publik perkotaan harus ditopang oleh ketahanan infrastruktur teknologi dan fleksibilitas sistem yang matang agar mampu bergerak tangkas menyesuaikan dinamika jam sibuk maupun kondisi gangguan darurat di lapangan.

Dimensi keakuratan informasi menjadi aspek dengan variasi penilaian paling lebar karena adanya benturan kontras antara status digital dengan kenyataan fisik jalur transportasi. Informan yang melakukan pemantauan jarak jauh dari luar area konflik (PD, IY, LV, SA) menilai informasi pemerintah sudah akurat berdasarkan uji kesahihan mandiri melalui konfirmasi konten visual rekaman video yang beredar di media sosial. Namun, kelompok informan komuter harian yang berada langsung di jalur bus (CM, FS, AN, TK, TR, HS) menemukan ketidaksesuaian data operasional yang cukup signifikan dan meleset dari realitas fisik. Kasus disinkronisasi data ini

ditemukan secara riil seperti pengumuman internet yang menyatakan koridor aman namun realitanya halte masih tutup total akibat sisa kerusakan fisik belum dibersihkan sebagaimana dialami Ibu TK, status aplikasi yang menampilkan indikator lancar padahal bus kosong akibat tertahan blokade massa sebagaimana dilaporkan TR, serta skema rekayasa rute yang berubah mendadak tanpa disertai prosedur klarifikasi yang jelas. Inkonsistensi antar-kanal resmi ini memaksa khalayak memilah informasi secara kritis dan memicu lahirnya pola kepercayaan selektif (*selective trust*), di mana informan IY memilih percaya pada data teknis durasi pemulihan fasilitas namun skeptis pada data sensitif jumlah korban konflik. Fenomena salah pasok data ini bertentangan dengan prinsip Goeritman (2021) bahwa informasi publik wajib disajikan secara seragam dan konsisten di seluruh pintu saluran guna menghindari bahaya misinformasi publik. Dampaknya, muncul preferensi tinggi dari informan (LV, FS, AN, TK, TR, HS) untuk menjadikan petunjuk lisan petugas lapangan sebagai rujukan kebenaran tertinggi karena dianggap memiliki basis pengetahuan langsung (*lived experience*) dari lokasi kejadian, yang membuktikan bahwa dimensi interaksi langsung manusia tetap menempati posisi sentral dalam ekosistem pelayanan publik.

Dimensi kemudahan akses informasi menempati posisi penilaian terbaik secara umum, khususnya bagi kelompok generasi muda urban yang melek teknologi digital (*tech-savvy*). Informan muda seperti PD, IY, LV, dan SA menilai proses pelacakan pesan krisis berjalan sangat efisien dan instan dengan durasi waktu pencarian rata-rata hanya berkisar satu hingga dua menit melalui teknik pencarian sederhana pada akun resmi Instagram Transjakarta. Dominasi platform Instagram sebagai saluran utama mencerminkan efektivitas pengelola dalam memilih kanal publik yang selaras dengan karakteristik sosiologis serta preferensi demografis khalayak sasaran perkotaan. Kendati demikian, jaminan kemudahan akses ini terbentur oleh kendala teknis dan struktural yang serius di lapangan. Hambatan berupa penurunan kualitas koneksi internet gawai (*signal drop* hingga level SOS) dialami oleh CM, SA, TK, TR, dan HS ketika berada di dalam area bangunan fisik halte atau di sela kendaraan besar, sehingga khalayak justru lumpuh mengakses peta rute digital saat berada di lokasi darurat yang paling membutuhkannya. Selain itu, terjadi malafungsi infrastruktur siber berupa kegagalan peladen (*server error*) pada aplikasi resmi akibat lonjakan trafik pengakses darurat secara bersamaan sebagaimana dilaporkan FS, AN, dan TR. Terakhir, format penyampaian informasi berupa infografis dinilai terlalu umum dan terbelenggu diksi birokrasi kaku yang formal, sehingga menyulitkan proses pemaknaan bagi kelompok pengguna senior/lansia seperti Ibu TK yang pusing membaca istilah "rekayasa koridor". Kondisi panik berdesakan membuat informan (FS, CM, AN, TK, TR, HS) menyarankan pengelola untuk menggunakan format petunjuk teks poin ringkas yang lebih langsung, instruksional, serta mengoptimalkan pengeras suara audio di halte maupun di lambung armada busway.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini mengonfirmasi bahwa kualitas komunikasi pelayanan informasi publik dalam situasi gangguan massal tidak semata-mata ditentukan oleh keaktifan akun siber pemerintah. Mutu komunikasi publik di era digital dikendalikan oleh interaksi dinamis antara ketahanan infrastruktur peladen aplikasi, sinkronisasi data satu pintu antar-kanal resmi, bahasa pesan yang inklusif, serta kompetensi navigasi darurat dari petugas lapangan sebagai sumber kepercayaan publik. Temuan ini memperkuat relevansi konsep responsivitas pelayanan publik dari Rasdiana dan Ramadani (2021) sekaligus mengidentifikasi nuansa lokal sosiologis berupa lahirnya strategi verifikasi swadaya mandiri publik serta pola kepercayaan selektif sebagai bentuk adaptasi kritis komunitas komuter aktif kota global Jakarta dalam menghadapi ketidakpastian informasi di situasi krisis.

E. KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil menganalisis tanggapan khalayak pengguna Transjakarta terhadap kualitas komunikasi pelayanan informasi krisis Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pascakerusuhan Agustus 2025 ditinjau dari empat aspek utama. Perspektif khalayak sebagai pusat evaluasi komunikasi krisis yang menjadi kebaruan (*novelty*) penelitian ini terbukti menghasilkan temuan yang terpolarisasi secara ekstrem berdasarkan skala dampak fisik di jalur transportasi serta tingkat urgensi waktu perjalanan harian masing-masing individu.

Dimensi kemudahan akses informasi melalui media sosial Instagram menempati penilaian terbaik bagi generasi digital, sedangkan dimensi keakuratan menjadi aspek yang paling kritis akibat adanya disinkronisasi kontras antara pengumuman di ruang siber dengan kenyataan fisik lapangan. Ketersediaan dan kecepatan informasi darurat pada level makro dinilai sudah mencukupi, namun pasokan informasi mikro operasional taktis rute alternatif dan estimasi waktu tunggu armada dirasa kurang lengkap serta mengalami kendala penundaan (time-lag) kronis di siang hari. Ketidaksinkronan data antar-kanal resmi ini memicu munculnya pola kepercayaan selektif (selective trust) serta mendorong khalayak aktif melakukan verifikasi swadaya mandiri lintas sumber, di mana tingginya preferensi pengguna memilih petunjuk lisan petugas lapangan sebagai rujukan kebenaran tertinggi membuktikan bahwa dimensi interaksi langsung manusia tetap menempati posisi sentral dalam ekosistem pelayanan publik.

Secara keseluruhan, mutu komunikasi publik dalam situasi gangguan darurat massal tidak semata-mata ditentukan oleh keaktifan akun siber pemerintah, melainkan oleh interaksi dinamis antara ketahanan infrastruktur peladen aplikasi, sinkronisasi data satu pintu, bahasa pengumuman yang inklusif, serta optimalisasi kompetensi petugas lapangan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar memperluas cakupan keterlibatan informan dari berbagai variasi kelompok usia dan latar belakang sosial ekonomi yang lebih luas, serta mempertimbangkan adopsi pendekatan metode campuran (mixed methods) guna menghasilkan generalisasi data yang lebih luas mengenai pola tanggapan publik. Secara praktis, temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata serta masukan strategis bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan PT Transportasi Jakarta dalam menyusun protokol manajemen komunikasi krisis satu pintu yang jauh lebih terpadu, inklusif, responsif, dan tangguh di masa depan.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, D. (2023). KUALITAS LAYANAN PUBLIK DIGITALISASI (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang). *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 62–76.
- Brahmantiyo, M. R., & Magdalena, M. (2026). Analisis Manajemen Komunikasi Krisis PT Railink Dalam Penanganan Gangguan Operasional Kereta Bandara Yogyakarta International Airport (YIA). *Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 4(3), e5314. doi:10.61104/alz.v4i3.5314.
- Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran PPKn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKN*, 9(2), 99–113. doi:10.36706/jbti.v9i2.18333.
- Detik.com. (2025, September 1). Kronik Kerusakan Empat Hari Di Jakarta. Detiknews. Diperoleh dari https://news.detik.com/x/detail/spotlight/20250901/Kronik-Kerusuhan-Empat-Hari-di-Jakarta/.
- Febriandiela, F., & Fitrisia, A. (2023). Implementasi Thematic Analysis Melalui Langkah Coding Dalam Penelitian Kualitatif Pada Ilmu Sosial. *FisiPublik: Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 8(1), 1–10.
- Goeritman, H. I. N. (2021). Komunikasi Krisis Pemerintah Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19 Melalui Media Sosial. *Jurnal IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi)*, 23(1), 1–19. doi:10.31227/osf.io/iptekkom.v23i1.3918.

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hibatullah, F., & Mawar, M. (2024). *Evaluasi Peraturan Gubernur Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Skripsi sarjana tidak diterbitkan)*. Universitas Kristen Indonesia, Jakarta.
- Hidayat, S., & Mesra, R. (2024). *Studi Kasus Pelayanan Dan Kualitas Busway Transjakarta*. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 3(2), 112–125.
- Irwanti, N. (2023). *Gangguan Layanan Publik dan Dinamika Kebutuhan Informasi Khalayak Perkotaan*. *Jurnal Sosial dan Budaya*, 6(2), 45–58.
- Kompas.com. (2025a, Agustus 30). 7 Halte Transjakarta Rusak Usai Demo 29 Agustus. Kompas Megapolitan. Diperoleh dari [\[https://megapolitan.kompas.com/read/2025/08/30/09444251/7-halte-transjakarta-rusak-usai-demo-29-agustus\]](https://megapolitan.kompas.com/read/2025/08/30/09444251/7-halte-transjakarta-rusak-usai-demo-29-agustus)(<https://megapolitan.kompas.com/read/2025/08/30/09444251/7-halte-transjakarta-rusak-usai-demo-29-agustus>).
- Kompas.com. (2025b, Agustus 31). *Dampak Kerusuhan Massa terhadap Kerusakan Infrastruktur Publik di Jakarta*. Kompas Nasional. Diperoleh dari [\[https://nasional.kompas.com/read/2025/08/31/dampak-kerusuhan-massa-infrastruktur\]](https://nasional.kompas.com/read/2025/08/31/dampak-kerusuhan-massa-infrastruktur)(<https://nasional.kompas.com/read/2025/08/31/dampak-kerusuhan-massa-infrastruktur>).
- Kompas.com. (2025c, Desember 23). *Kerusuhan Agustus 2025 Berujung Tuntutan Reformasi Polri*. Kompas Nasional. Diperoleh dari [\[https://nasional.kompas.com/read/2025/12/23/12022761/kerusuhan-agustus-2025-berujung-tuntutan-reformasi-polri\]](https://nasional.kompas.com/read/2025/12/23/12022761/kerusuhan-agustus-2025-berujung-tuntutan-reformasi-polri)(<https://nasional.kompas.com/read/2025/12/23/12022761/kerusuhan-agustus-2025-berujung-tuntutan-reformasi-polri>).
- Kusuma, M., & Bayu, S. (2024). *Studi Resepsi Khalayak Terhadap Disinformasi Pandemi Covid-19 Pada Media Sosial Di Yogyakarta*. *Jurnal Komunikasi Universitas Islam Indonesia*, 19(1), 23–46. doi:10.20885/komunikasi.vol19.iss1.art2.
- Kusumawardani, R., & Yenita. (2023). *Pengaruh Kualitas Dan Kepuasan Layanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pengguna Bus TransJakarta*. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 14(2), 89–104.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Mulyana, A. P., Irfan, M., & Majid, K. (2026). *Ruang Digital Sebagai Arena Konstruksi Identitas Sosial Generasi Z: Studi Fenomenologi Pada Komunitas Gamer*. *Jurnal Tuturan Ilmu Komunikasi, Sosial dan Humaniora*, 4(1), 77–92.
- Nurrisa, F., Hermina, D., & Norlaila. (2025). *Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian: Strategi, Tahapan, Dan Analisis Data*. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTTP)*, 2(3), 793–800.
- Priyatna, S., dkk. (2022). *Manajemen Komunikasi Krisis Transportasi Publik dan Ekosistem Digital*. Jakarta: Prenada Media.
- Qurotul A'yun, S., All Habsy, B., & Nursalim, M. (2025). *Model-Model Penelitian Kualitatif: Literature Review*. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia*, 4(2), 341–354.
- Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). *Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone*. *Jurnal Administration Publik*, 17(2), 249–265. doi:10.52316/jap.v17i2.76.
- Saleh, M. (2021). *Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.

- Seftya Ayu Pratiwi, & Azizah, A. H. (2026). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Moovit Pada Layanan Transportasi Transjakarta Menggunakan Metode Enhanced Information System Success Model. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(1), 256–276. doi:10.55606/juisik.v6i1.2109.
- Transjakarta. (2025). Laporan Kinerja 2024: Sepanjang Tahun 2024 Transjakarta Tumbuh Tinggi Dan Semakin Efisien. Diperoleh dari [https://transjakarta.co.id/berita/laporan-kinerja-2024-sepanjang-tahun-2024-transjakarta-tumbuh-tinggi-dan-semakin-efisien] (https://transjakarta.co.id/berita/laporan-kinerja-2024-sepanjang-tahun-2024-transjakarta-tumbuh-tinggi-dan-semakin-efisien).
- Wikipedia. (2025). Unjuk Rasa Dan Kerusuhan Indonesia Agustus–September 2025. Diperoleh dari https://id.wikipedia.org/wiki/Unjuk_rasa_dan_kerusuhan_Indonesia_Agustus%E2%80%93September_2025

