

ABSTRACT

Cahyani, The Impact of Twitter Social Media in the Policy of Arrangement and Development of Public Transportation in Surabaya. Under the guidance of Jakfar Sadik, S.E., M.E.

The phenomenon of public transportation in Surabaya which has gone viral on the Twitter page contains issues of public transportation in Surabaya including the arrangement and development that are not yet available properly. The purpose of this study aims to know the impact of using social media Twitter in the policy of arrangement and development of public transportation in Surabaya using netnography method. Data used in this study is all data that has successfully crawled using the social network analysis tools Netlytic.org and Atlas.ti to explain the result of interviews. Two conclusions are found in this study. First, the result of the communication network analysis shows that five clusters occur from the results of crawling data using the keyword “transportasi publik Surabaya.” Five clusters showed the existence of a network that can connect each cluster to the direction of arrangement and development needed for public transportation in Surabaya. Second, the use of Twitter as a social media that has user inclusiveness values and discussions that can influence public transportation policy-making in Surabaya.

Keywords: Surabaya public transportation, Netnography, Twitter, Netlytic.org

ABSTRAK

Cahyani, Dampak Media Sosial Twitter Dalam Kebijakan Penataan dan Pengembangan Transportasi Publik di Surabaya. Di bawah bimbingan Jakfar Sadik, S.E., M.E.

Fenomena transportasi publik di Surabaya yang menuai viral di laman Twitter berisikan mengenai permasalahan transportasi publik di Surabaya mencakup penataan dan pengembangan yang belum tersedia secara baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat dampak penggunaan media sosial Twitter dalam kebijakan penataan dan pengembangan transportasi publik di Surabaya menggunakan metode netnografi. Data yang digunakan adalah semua data yang telah berhasil dilakukan *crawling* menggunakan *social network analysis tools* Netlytic.org dan Atlas.ti untuk menjelaskan hasil wawancara.

Ditemukan dua simpulan pokok dari hasil penelitian. Pertama, hasil analisis jaringan komunikasi menunjukkan terdapat lima klaster yang terjadi dari hasil *crawling* data menggunakan *keyword* "transportasi publik Surabaya." Kelima klaster menunjukkan adanya sebuah jaringan yang dapat menghubungkan setiap klaster ke arah penataan dan pengembangan yang dibutuhkan untuk transportasi publik di Surabaya. Kedua, pemanfaatan Twitter sebagai media sosial yang memiliki nilai inklusivitas pengguna dan pembahasan diskusi yang mampu mempengaruhi pembuatan kebijakan transportasi publik di Surabaya.

Kata Kunci: Transportasi publik Surabaya, Netnografi, Twitter, Netlytic.org