

PARTISIPASI PUBLIK DI MEDIA SOSIAL (Analisis Isi Pada Kolom Komentar Laman Facebook E100ss Dalam Isu Transportasi Publik)

Muhammad Rifqi

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya

muhammadrifqi16041184112@mhs.unesa.ac.id

Gilang Gusti Aji, S.I.P., M.Si.

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya

gilangaji@unesa.ac.id

Abstrak

Suara Surabaya merupakan salah satu media publik yang telah bertahan lama semenjak 1995. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengamati bagaimana partisipasi masyarakat terjadi di era teknologi saat ini. Penelitian ini berkonsentrasi pada bagaimana masyarakat bertindak balas terhadap akun Facebook Suara Surabaya ketika mereka menanggapi kebijakan publik tentang transportasi umum yang dikeluarkan oleh pemerintah kota Surabaya. Penting untuk melakukan partisipasi publik guna mengetahui bagaimana partisipasi masyarakat yang dominan pada saat pemerintah memberikan informasi dengan reaksi masyarakat. Fokus penelitian adalah komentar yang diposting di situs Facebook Suara Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode Analisis isi kualitatif. Sumber data untuk penelitian ini berasal dari komentar publik pada postingan Facebook Suara Surabaya tentang berita transportasi publik. Analisis menggunakan bentuk partisipasi yang dirancang oleh Pusvita dkk. Dimana memuat enam bentuk partisipasi, yaitu dukungan, saran, kritik, keluhan, laporan dan berbagi pengetahuan. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa komentar pola partisipasi yang ditemukan dalam penelitian ini adalah warganet cenderung memberikan dukungan kepada tokoh pimpinan seperti walikota Surabaya maupun Gubernur Jawa Timur, sedangkan untuk kritik dan keluhan banyak ditujukan kepada instansi pemerintahan.

Kata kunci : Partisipasi Publik, Suara Surabaya, Transportasi Umum

Abstract

Suara Surabaya is one of the public media that has been around for a long time since 1995. The aim of this study is to observe how public participation occurs in the current technological age. The study focused on how people reacted to Suara Surabaya Facebook accounts as they responded to the public policy on public transport issued by the Surabaya city government. It is important to make public participation in order to know how the participation of the dominant society at a time the government provides information with the reaction of the public. The focus of the research is the comments posted on the Facebook site of Suara Surabaya. This research uses the qualitative content analysis method. The source of the data for this study comes from public comments on the Facebook post of Suara Surabaya about public transport news. The analysis uses the participation form designed by Pusvita dkk. Where it contains six forms of participation, i.e. support, advice, criticism, complaints, reports and knowledge sharing The results of this study found that comments on the participation patterns found in this study are citizens tending to provide support to leading figures such as the mayor of Surabaya or the governor of eastern Java, while for criticism and complaint many are directed to government agencies.

Keywords : Public Participation, Suara Surabaya, Public Transportation

PENDAHULUAN

Media merupakan salah satu sarana yang dapat digunakan manusia untuk berkomunikasi. Sejak dahulu hingga kini, telah dikenal media yang mampu membantu manusia berkomunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun media-media tersebut seperti koran, majalah, televisi, radio, dan lain sebagainya. Perpindahan penggunaan new media atau media baru oleh masyarakat juga dapat diketahui melalui data statistik. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia telah mencapai 78,19% pada tahun 2023 atau menembus sebanyak 215.626.156 jiwa. Hal ini menandakan bahwa penggunaan media baru di Indonesia cukup digandrungi.

Media baru itu sendiri mencakup penggunaan sosial media seperti Facebook, Instagram, Twitter, dan sebagainya. Salah satu contoh dari keberhasilan digunakannya sosial media sebagai alat untuk menyebarkan informasi adalah dalam Facebook E100 Suara Surabaya. Laman Facebook tersebut merupakan inovasi lanjutan dari radio Suara Surabaya yang berbasis di Surabaya. Fitur interaktif di media sosial memungkinkan setiap individu dapat saling berinteraksi dan terhubung satu dengan lainnya dalam satu platform media. Media sosial tidak sekedar menyalurkan dan mentransmisikan informasi, namun teknologi komunikasi dalam media sosial mengubah relasi antar manusia dan dunia mereka secara fundamental, mendorong manusia membentuk makna baru dalam segala hal yang ditemui melalui media (Nugraha et al., 2018).

Laman Facebook E100 dinilai konsisten dalam menyajikan berita hingga memiliki 1,5 juta pengikut serta telah disukai oleh 1,3 juta pengguna Facebook. Kondisi transportasi di Surabaya juga tidak lepas

dari pemberitaan pada laman Facebook E100. Lebih lanjut, konten dengan tema tersebut telah menjadi ciri khas Suara Surabaya. Konten yang dimuat umumnya adalah terkait kemacetan, transportasi umum, dan kecelakaan. Dalam tiap kirimannya, setidaknya terdapat beberapa timbal balik dari pengikut laman Facebook tersebut. Timbal balik tersebut menandakan adanya partisipasi publik dari warganet dan dapat berupa saran, komentar, dukungan, kritik dan lain sebagainya.

Hal tersebut merupakan sesuatu yang tidak terhindarkan dalam bermedia sosial, dimana opini warganet sebagai pengguna turut andil dan juga ditampilkan dalam laman Facebook tersebut. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat perilaku bermedia sosial dalam ruang publik. Perilaku tersebut dilihat polanya melalui kolom komentar dalam laman Facebook E100 dalam kiriman yang terkait dengan Transportasi Publik. Dalam laman Facebook tersebut, pengikut dapat berperan sebagai produsen dan konsumen dari suatu informasi terkait Kota Surabaya sehingga dalam laman tersebut tidak hanya admin laman Facebook yang membagikan kiriman melainkan juga para pengikutnya. Lebih lanjut, hal ini yang membuat laman Facebook E100ss menjadi unik dan memiliki konten yang variatif. Selain itu, dengan digunakannya sistem seperti ini membuat jangkauan informasi via Laman Facebook e100ss lebih luas dan lengkap.

Maka dari itu, pada penelitian ini dilakukan pengamatan secara mendalam terhadap posting konten mengenai transportasi publik yang diberitakan media suara Surabaya dan diposting di lama facebook suara Surabaya. Pengamatan akan dilakukan dengan melihat bagaimana respon warganet melalui komentar yang ada di kota Surabaya.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis isi. Analisis isi adalah suatu penelitian yang memiliki sifat penggunaan pembahasan secara mendalam terhadap suatu isi informasi tertulis dan tercetak dalam suatu media massa. Asal muasal mengenai analisis isi ini dikembangkan oleh Harold D. Laswell, yang pada awalnya menganalisis yakni dengan mencatat suatu pesan secara sistematis yang kemudian diterjemahkan secara interpretasi.

Analisis isi merupakan salah satu metode yang utama dari pokok Ilmu Komunikasi. Objek penelitian ini adalah 5 berita terkait transportasi public yang di posting di laman Facebook Suara Surabaya. Subjek Penelitian ini adalah warganet yang memberikan komentar di kategori postingan terkait transportasi public kota Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah 1) Kodifikasi data, 2) Tahap Penyajian Data dan 3) Tahap penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

Radio Suara Surabaya FM menjalankan proses interaktif dengan pendengar melalui berbagai media, termasuk saluran telepon dan Off Air, akun Twitter @SSFM100, akun Facebook atau melalui website Suarasurabaya.net sendiri. Ini adalah tempat untuk penduduk tingkat pemula terutama upaya dalam memperluas mengenai jurnalisme warga yang dapat dilakukan oleh seluruh warga yang dapat melapor ke suara Surabaya.

Timbulnya suara Surabaya sebagai media yang interaktif dan menjadi ruang public online untuk tempat bertukar pikiran telah membawa suara Surabaya menjadi media partisipasi public dengan adanya berbagai media yang saat ini ada.

Bentuk suara Surabaya sebagai media partisipasi publik adalah adanya media social suara Surabaya yang menjadi tempat berinteraksi bagi para pengikut atau bisa kita sebut sebagai warganet yang berinteraksi secara daring di sosial media milik Suara Surabaya.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan observasi secara virtual yang dilihat dengan mencari postingan yang berkaitan dengan transportasi publik di kota Surabaya, peneliti memilih 5 postingan yang berkaitan dengan informasi mengenai pemberitaan terkait transportasi public di kota Surabaya. Dari kelima postingan tersebut, diketahui data total jumlah interaksi yang dikumpulkan dengan melihat jumlah komentar, tayangan dan share terdapat sejumlah angka yang cukup tinggi. Hal ini diantaranya adalah tayangan konten yang memuat mengenai perkembangan bus listrik di Surabaya, Pemberitaan mengenai bus damri dan bus listrik, pemberitaan mengenai bus trans jatim, konten berita mengenai suroboyo bus dan terakhir angkutan feeder di kota Surabaya yang baru tahun 2023 ini diluncurkan oleh pemerintah kota Surabaya.

Oleh sebab itu, peneliti memilih lima laman yang menayangkan pemberitaan dari website suara suarabaya yang diposting di laman facebook e100s, yang mana berkaitan dengan informasi terkait transportasi publik yang dapat diakses oleh warga Surabaya dan sekitar. Agar penelitian ini lebih terarah, maka kelima postingan tersebut dipilih berdasarkan tingkat popularitas pada masing masing tayangan konten facebook tersebut. Bentuk partisipasi dalam media social facebook di kategorikan menurut Pusvita, dkk (2017) adalah:

1. Dukungan

Bentuk partisipasi kategori ini adalah bagian dari respon positif warganet facebook atas suatu informasi yang ada. Seperti halnya yang kita temui pada penelitian ini, bentuk dukungan yang paling sering muncul adalah mengenai upaya pemerintah kota Surabaya untuk menyediakan adanya kendaraan umum yang mudah diakses oleh warga Surabaya. Bentuk partisipasi dukungan ini banyak diperoleh pemerintah Surabaya ketika informasi mengenai peluncuran angkutan umum kota Surabaya maupun peningkatan fasilitas angkutan umum di kota Surabaya.

Pola partisipasi yang ditemui dalam hasil penelitian ini adalah dukungan yang diberikan oleh warganet ditujukan kepada pimpinan, baik itu pimpinan kota Surabaya maupun provinsi Jawa Timur. Komentar dukungan yang ditulis di atas menjelaskan mengenai warganet yang memberikan apresiasi kepada walikota Surabaya dan Gubernur Jawa Timur. Bahkan, warga dari luar Surabaya turut memberikan apresiasi dukungan kepada pemerintah kota Surabaya. Melalui bentuk komentar yang ditemui ini, terlihat bahwa bentuk dukungan muncul dan ditujukan pada pimpinan, atau tokoh pimpinan di pemerintahan. Bahkan ucapan dukungan yang positif diberikan dalam laman komentar postingan suara surabaya yang memuat mengenai kebijakan berlangsungnya transportasi publik di kota Surabaya. Hal ini membuktikan bahwa, warganet saat memberikan dukungan ditujukan pada siapa pemimpin yang pada saat itu menjabat hingga keluarnya kebijakan tersebut.

2. Saran

Kategori bentuk partisipasi jenis ini adalah respon positif yang memiliki tujuan untuk memberikan perbaikan terhadap suatu informasi yang membawa isu atau wacana. Sama halnya dengan dukungan,

jenis partisipasi saran yang dilakukan oleh warganet ini cukup memiliki banyak peran dalam kategori saran sebagai partisipasi publik.

Pola partisipasi yang terbentuk berdasarkan dari adanya komentar saran yang diberikan oleh warganet adalah mengenai kondisi di lapangan yang mana permasalahan tersebut berada pada kondisi transportasi publik di lapangan. Pada komentar contoh utama menjelaskan mengenai kondisi transportasi publik yang ada saat ini yakni bemo. Yang mana kondisi bemo yang ditemui oleh warganet di jalan sangat usang dalam bentuk fisik dan cara pengendalian yang kebut-kebutan akibat sistem kejar setoran oleh para pemilik angkutan. Hal ini didukung dengan komentar lain yang serupa yang mana memberikan saran mengenai sistem jam pemberhentian sehingga bisa dijadikan estimasi bagi para penumpang. Berdasarkan dari temuan penelitian, komentar kategori saran dilandasi dengan kondisi transportasi public di jalan saat ini seperti bemo belum maksimal, sehingga saran yang diberikan warganet serupa mengenai sistem pemberhentian yang jelas sehingga bisa sangat bermanfaat bagi keseluruhan pengguna.

3. Kritik

Kritik merupakan suatu bentuk partisipasi yang bisa berupa ungkapan negatif, positif, maupun netral yang berisikan suatu koreksi atas suatu informasi atau isu maupun wacana tertentu.

Pola partisipasi terhadap komentar kritik di laman facebook Surabaya yang berkaitan dengan kebijakan transportasi public cukup membentuk pola bagaimana warganet memaknai transportasi publik di kota Surabaya. Hal ini terlihat dari kritikan yang diberikan yakni mengenai kebijakan rumit yang ada pada internal pemerintah

kota Surabaya dalam memutuskan adanya transportasi publik. Selain itu komentar kritik oleh warganet ini juga mengomentari bagaimana desain transportasi umum ini dibuat sehingga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Bentuk partisipasi publik kritik ini jelas mengenai pemerintah kota Surabaya agar bijak memilih baik secara desain, sistem dan aturan yang masih rumit.

4. Keluhan

Bentuk partisipasi yang menyatakan suatu ketidakpuasan atas isu maupun wacana yang ada. Keluhan banyak bermunculan di berbagai isu dan wacana yang muncul. Mayoritas keluhan banyak terjadi akibat berbagai hal yang berkenaan dengan bentuk partisipasi yang ada. Aspirasi warga kota Surabaya yang disampaikan melalui facebook dan postingan transportasi publik di Suara Surabaya lain yang salah satunya adalah berupa keluhan. Warga yang merasa tidak puas dengan kinerja pemerintah terhadap keberlangsungan kendaraan operasional transportasi umum, wajar jika menyampaikan permasalahan yang terjadi akibat berbedanya harapan dengan fakta di lapangan yang mana masih jauh dari kata baik terutama pada kendaraan bus transportasi kota Surabaya. Melalui penerapan media Suara Surabaya sebagai media partisipasi, warga bebas menyampaikan berbagai bentuk keluhannya melalui media sosial yakni melalui facebook Suara Surabaya terhadap pemerintah yang memiliki kekuasaan atas kebijakan di Kota Surabaya tersebut.

Pola partisipasi komunikasi keluhan yang ada saat ini adalah mengenai rute perjalanan yang ada di kota Surabaya yang masih belum dilewati oleh transportasi publik. Keluhan ini hadir akibat keadaan kota Surabaya yang memang masih jauh dari baik untuk kategori transportasi

umum. Dimana rute perjalanan merupakan hal yang penting dalam keberlangsungan untuk perjalanan mengenai transportasi public yang ada di kota Surabaya. Komentar keluhan ini merupakan representasi dari kota Surabaya yang mana sangat berpengaruh dalam sehari-hari pada saat warga menggunakan transportasi publik.

5. Laporan

Pola partisipasi terhadap komentar laporan di laman facebook Surabaya yang berkaitan dengan kebijakan transportasi publik cukup menjadi salah satu poin penting yang turut menjadi fokus. Dimana laporan disini menjadi salah hal yang menjadikan komentar netizen yang memberikan pendapat mengenai situasi terkini kondisi yang ada di lapangan. Hal ini lah yang mendasari dimana dia saat ini berbagai kejadian di lapangan terutama hal yang berkaitan dengan kendaraan umum di kota Surabaya dilaporkan oleh netizen. Pola partisipasi yang terbentuk dari laporan ini adalah mengenai warganet yang memberikan aduan dan informasi mengenai kondisi di jalan yang berkaitan dengan kondisi transportasi umum di Kota Surabaya terhadap pemerintah yang berkepentingan dalam mengambil keputusan.

6. Berbagi Pengetahuan

Masyarakat kota Surabaya memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda. hal ini menyebabkan pemikiran yang berbeda sebagai tanggapan berita atau masalah. beberapa penduduk dapat memberikan saran atas dasar ini observasi, tapi tak jarang warga yang dapat menawarkan solusi langsung berdasarkan itu kemampuan Kontribusi ini bisa menjadi vital aspek pembangunan terutama permasalahan transportasi public di kota Surabaya itu sangat membantu pemerintah untuk mengatasi masalah tersebut terjadi

di kota Surabaya. Ini satu termasuk komentar warga Surabaya kelas pertukaran informasi. Bentuk partisipasi yang diberikan warga pada saat berbagi pengetahuan umumnya adalah mengenai kondisi rute yang ada di perjalanan kota Surabaya yang mana hal tersebut maish belum ada transportasi publik yang cocok untuk digunakan disana. Komentar itu juga ditujukan untuk pemerintah yang mana hal ini timbul sebab adanya rencana pemerintah meluncurkan transportasi publik, sehingga reaksi warganet adalah memberikan informasi yang ia ketahui dengan harapan, bisa menjadi bahan pertimbangan oleh pemangku kebijakan.

Berdasarkan dari data yang diperoleh, mayoritas komentar memang mengarah ke arah kritik, saran serta dukungan. Namun hasil dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dengan memanfaatkan analisis isi dan mengkategorikan dnegan hasil menurut Pusvita dengan pengamatan yang mana hal ini digunakan dan dilihat mampu menangkap makna sosial yang hadir dari suatu aktivitas dalam respon dan kegiatan dalam suatu komunitas online, yang mana ini adalah laman facebook Suara Surabaya. Dalam penelitian ini yang mana hanya membutuhkan waktu yang lebih sebentar, dengan mengamati berbagai interaksi online yang terjadi pada suatu forum komunitas online, yang mana ini laman facebook e100ss, dan melihat rekasi sebagai sumber refleksi serta pemahaman yang lebih mendalam terhadap suatu individu. Oleh karena itu, penelitian ini kemudian digunakan guna mengamati suatu perilaku, motif, serta kepentingan individu yang terjadi pada suatu komunitas online (Francesco, 2009).

C. Pembahasan

Dalam penelitian ini, telah diamati dan ditemukan bahwa dalam komentar yang timbul pada forum komunitas online yang

mana ini adalah laman facebook Suara Surabaya yang membicarakan mengenai transportasi publik memicu sejumlah komentar yang mana dari sekian banyak komentar terdapat berbagai jenis partisipasi yang dilakukan oleh warganet Suara Surabaya. Jenis partisipasi yang ada pada komentar Facebook Suara Surabaya diantaranya adalah saran, dukungan, kritik, keluhan, laporan, dan juga pertukaran informasi. Selama postingan Suara Surabaya mengunggah mengenai transportasi publik di kota Surabaya, jenis partisipasi halaman Facebook publik ini biasanya berisi Kritik, saran dan dukungan/apresiasi. Kritik dan usulan sarana dan prasarana terutama untuk peningkatan kualitas transportasi publik di kota Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan di atas, penulis menggambarkan percakapan yang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu melihat perilaku netizen yang terjadi melalui interaksi dan respon yang tercipta terhadap konten yang menayangkan mengenai informasi transportasi publik di area jawa timur melalui interaksi komentar yang ada di laman facebook e100ss. Penggunaan Facebook sebagai media komunikasi dua arah mampu menumbuhkan kepedulian masyarakat terhadap masalah transportasi di kota Surabaya. Facebook milik suara Surabaya sendiri menjadi salah satu akun populer yang mana suara Surabaya sendiri juga memiliki audiens yang tersebar luas di hampir seluruh wilayah jawa timur.

Menurut H.A.R.Tilaar, (2009: 287) Partisipasi ekspresif seperti indikasi keinginan untuk mengembangkan demokrasi melalui proses ini desentralisasi, yang antara lain membutuhkan perencanaan dari bawah ke atas dengan melibatkan masyarakat dalam prosesnya perencanaan dan pembangunan masyarakat.

Penggunaan media sosial online kini sudah menjadi tugas wajib bagi masyarakat. Media sosial adalah aplikasi terbuka, berbasis web, dan ramah pengguna yang memungkinkan pembuatan dan berbagi konten buatan pengguna. Terutama pada Facebook, Twitter, Instagram, dan jejaring sosial lainnya membuka saluran komunikasi baru dengan mengirim dan meneruskan pesan instan, mengunggah foto, dan membuat koneksi antar pengguna. Media ini memungkinkan penyebaran informasi secara real time dan dialog online di mana publik berkomunikasi dengan perencana dan otoritas. Mereka memiliki potensi untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan warga negara, sehingga mengubah hubungan antara negara dan masyarakat. Dibandingkan dengan metode partisipasi tradisional, metode ini lebih mudah diakses oleh mayoritas warga karena warga dapat berkomunikasi melalui media sosial menggunakan ponsel mereka di mana saja dan kapan saja. Ini disebut partisipasi seluler. Ponsel digunakan untuk meningkatkan partisipasi warga dengan memungkinkan peserta untuk berjejaring, berbagi informasi, dan memberikan umpan balik waktu nyata.

Facebook merupakan salah satu media sosial yang paling banyak digunakan, khususnya di Indonesia. Dalam konteks media sosial, penggunaan Facebook yang sering dapat menyebabkan pengguna menggunakan layanan tanpa keputusan sadar dan penggunaan berulang, yang meningkatkan niat untuk menggunakannya. Facebook merupakan wadah bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam berbagai kegiatan khususnya bagi masyarakat di kota Surabaya yang cenderung berkecimpung di wilayah lokalnya. Tak terkecuali untuk Facebook Suara Surabaya yang sangat update terhadap berbagai isu pemerintah kota Surabaya, juga mengenai transportasi

dan keadaan lalu lintas kota Surabaya. Hal ini sangat menarik melihat bagaimana Suara Surabaya saat ini menjadi media yang sangat memungkinkan dapat meningkatkan partisipasi publik secara online.

Meningkatnya keterlibatan masyarakat melalui media sosial facebook memberikan manfaat bagi masyarakat. Masyarakat tidak hanya memiliki kesempatan untuk mengungkapkan pemikirannya, tetapi juga dapat mengikuti program dan layanan publik Pemerintah Kota Surabaya melalui Facebook. Berdasarkan insight tersebut, Pemerintah Kota Surabaya dapat menggunakan komunikasi online Facebook untuk melihat keterlibatan dan pendapat masyarakat terhadap kebijakan yang akan diterapkan. Hal tersebut tidak hanya sebatas mengunggah laporan kegiatan, tetapi juga dapat berisi saran dan masukan atas pelayanan publik yang telah direalisasikan dan dilaksanakan. Unggahan bisa menjadi lebih baik, tidak hanya foto, tetapi juga video pendek. Sebaiknya pengelola mengevaluasi perkembangan penggunaan facebook sebagai bentuk partisipasi masyarakat setiap bulan atau melaporkan kepada pengelola. Bentuknya bisa berupa statistik pada komentar yang berisi saran, kritik atau keluhan yang diperhitungkan dalam penyusunan program dan pengambilan keputusan. Hal ini memaksimalkan penggunaan Facebook Suara Surabaya sebagai ruang partisipasi publik.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya terkait respon dan interaksi publik terhadap segala hal yang berkaitan dengan transportasi publik di Surabaya area yakni dengan bertujuan untuk melihat Perilaku Bermedia Sosial Warganet dalam Ruang

Publik di Laman Facebook e100, dapat ditarik kesimpulan bahwa komentar yang diberikan oleh warganet terhadap informasi mengenai transportasi publik di kota Surabaya banyak dan bervariasi. Jenis partisipasi publik juga memiliki jenis pola berdasarkan kategori dukungan, saran, kritik, keluhan, laporan dan berbagi pengetahuan. Interaksi yang terjadi pada kolom komentar akun Facebook Suara Surabaya yang memuat berita mengenai perkembangan transportasi publik di Surabaya menghadirkan ragam jenis partisipasi oleh warganet.

Hal ini membawa kesimpulan bahwa media sosial Facebook Suara Surabaya berperan aktif dalam meningkatkan partisipasi public dalam masyarakat untuk mengetahui mengenai laman Facebook Suara Surabaya sebagai media ruang publik online. Peningkatan partisipasi masyarakat melalui media sosial Facebook Suara Surabaya ini sangat bermanfaat terutama bagi masyarakat untuk bisa menyalurkan pendapat dan komentarnya sehingga terdapat interaksi dan partisipasi aktif di online media sebagai ruang publik. Berdasarkan temuan di lapangan, laman facebook suara Surabaya berperan aktif dalam menerima rekasi dan interaksi antar warganet di kota Surabaya terutama terhadap berbagai informasi bagi kota Surabaya yang melibatkan fasilitas dan perkembangan fasilitas di kota Surabaya.

B. Saran

Karena itu peneliti menyarankan bagi peneliti selanjutnya guna dapat melakukan proses penelitian lebih mendalam mengenai pola interaksi yang terjadi di warganet, sehingga dalam kajian pengelolaan transportasi publik, dapat mempertimbangkan berbagai masukan dan komentar yang diberikan warganet sebagai pengguna transportasi public di kota Surabaya. Selain itu bagi para

pengguna media sosial, bahwa kedepan perilaku dan interaksi dalam berjejaring di media sosial dapat berguna untuk para praktisi yang akan melakukan pendataan melalui media. Bahwasanya, setiap komentar yang kita berikan dapat menjadi suatu data temuan yang dapat berdampak untuk pengembangan bagi pihak yang berkepentingan, dalam hal ini mengenai respon masyarakat terhadap transportasi publik di kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amilia, R. (2016). Strategi Komunikasi Efektif Radio Suara Surabaya (ss) fm Dalam Program Renungan Fajar. [UIN Sunan Ampel Surabaya]. <http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/11808>
- Andriadi, F., & Rosdi, A. (2017). Partisipasi Politik Virtual: Demokrasi Netizen di Indonesia. RMBooks. <https://books.google.co.id/books?id=apCNswEACAAJ>
- Aprianto, B. (2018). Implikasi Konvergensi Media pada Proses Produksi, Alur dan Konten Berita (Studi Kasus pada Radio Suara Surabaya, Jl. Wonokitri Besar No. 40 C Surabaya) [UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA]. <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/198>
- Ardianto, E. (2011). Komunikasi 2.0 Teoritis dan Implikasi. ASPIKOM Buku Litera dan Perhumas.
- BH, A. (2010). Suara Surabaya Bukan Radio. Suara Surabaya.
- Hadi, D. I. P. (2014). Penyiaran Interaktif dan Kepentingan Publik. 1-29.
- Ishaq, R. El, & Mahanani, P. A. R. (2018). Social Media, Public Space, and Culture "Pop." *ETTISAL Journal of Communication*, 3(1), 15.

- <https://doi.org/10.21111/ettisal.v3i1.1928>
- Lesmana, F. (2019). KHALAYAK RADIO dan RUANG PUBLIK PADA ERA KONVERGENSI MEDIA KHALAYAK RADIO dan RUANG PUBLIK [Universitas Airlangga]. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/97156>
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2009). Teori Komunikasi (9th ed.). Salemba Humanika.
- Massie, A. K. (2020). Kehadiran TikTok di Masa Pandemi (The Presence of TikTok in the Pandemic). 8. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3633854>
- Nasrullah, R. (2012). Internet dan Ruang Publik Virtual, Sebuah Refleksi atas Teori Ruang Publik Habermas. *Komunikator*, 4(01). <http://journal.umy.ac.id/index.php/jkm/article/view/188>
- Nasrullah, R. (2014). Teori dan Riset Media Siber. Prenadamedia Group.
- Nugraha, D. R., Studi, P., Komunikasi, I., Komunikasi, F., Informatika, D. A. N., & Surakarta, U. M. (2018). Implementasi Ruang Publik Dalam Fanspage.
- Nurudin. (2012). Media Sosial Baru. Mata Padi Pressindo.
- Pusvita, V., Widyawan., & Ria,S. (2017) Jenis Partisipasi Masyarakat Dalam Government 2.0 (Studi Kasus Ridwan Kamil). *Jurnal Teknologi Komunikasi*, Vol 6, No, 1.
- Rahmawati, C. A., Fransilia, M., & Candrawati, Y. (2013). Opini Publik Terhadap Penggunaan Social Media (Facebook E100) Sebagai Media Konvergensi Radio Suara Surabaya. *Komunikatif*, Vol 2, No, 7.
- <http://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/795986>
- Ratnamulyani, I. A., & Maksudi, B. I. (2018). Peran Media Sosial Dalam Peningkatan Partisipasi Pemilih Pemula Dikalangan Pelajar Di Kabupaten Bogor. *Sosiohumaniora*, 20(2), 154-161. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v20i2.13965>
- Syahputra, I. (2017). Demokrasi Virtual Dan Perang Siber Di Media Sosial: Perspektif Netizen Indonesia. *Jurnal ASPIKOM*, 3(3), 457. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v3i3.141>
- Zhou, Y., & Amin, M. (2014). Factors affecting online community commitment in China: a conceptual framework. *Journal of Technology Management in China*, 9(1), 24-36. <https://doi.org/10.1108/jtmc-08-2013-0033>
- Zubaidi, A. N. (2011). RUANG PUBLIK DALAM MEDIA BARU (www.kaskus.us). 1(2).