

## DINAMIKA OPINI PUBLIK TERHADAP KEBIJAKAN TARIF TRANSJAKARTA

Denny Ramdhanny<sup>1\*</sup> Syafira Nindya Putri <sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jayabaya

<sup>2</sup>Mahasiswa Prodi Administrasi Negara, FISIP Universitas Jayabaya

### Abstrak

Kebijakan publik sering kali menimbulkan perdebatan, terutama ketika menyangkut kebutuhan dasar masyarakat seperti transportasi. Artikel ini menganalisis dinamika opini publik terhadap rencana kenaikan tarif TransJakarta yang dikaji oleh Dinas Perhubungan DKI Jakarta (Dishub DKI) pada tahun 2025. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berbasis analisis isi dan opini publik, penelitian ini mengkaji persepsi masyarakat yang terekam melalui media daring dan media sosial, serta menelaah komunikasi pemerintah dalam merespons kritik publik. Hasil analisis menunjukkan bahwa opini publik terhadap rencana kenaikan tarif cenderung negatif, didorong oleh persepsi ketidakadilan ekonomi dan lemahnya komunikasi transparan dari pemerintah. Pemerintah DKI dinilai gagal menyampaikan urgensi dan manfaat kebijakan secara empatik, sehingga menimbulkan ketegangan opini antara kebutuhan fiskal dan kesejahteraan publik. Artikel ini merekomendasikan pentingnya strategi komunikasi publik yang partisipatif dan berbasis empati dalam setiap kebijakan tarif layanan publik.

**Kata Kunci:** Kebijakan tarif, persepsi masyarakat, TransJakarta

### Abstract

*Public policy often sparks debate, especially when it concerns basic community needs such as transportation. This article analyzes the dynamics of public opinion regarding the planned TransJakarta fare increase reviewed by the Jakarta Transportation Agency (Dishub DKI) in 2025. Using a qualitative descriptive approach based on content analysis and public opinion, this study examines public perceptions recorded through online media and social media, as well as analyzing the government's communication in responding to public criticism. The results of the analysis show that public opinion towards the planned fare increase tends to be negative, driven by perceptions of economic injustice and weak transparent communication from the government. The DKI government is considered to have failed to convey the urgency and benefits of the policy in an empathetic manner, thus creating tension between fiscal needs and public welfare. This article recommends the importance of participatory and empathy-based public communication strategies in every public service tariff policy.*

**Keywords:** , Fare policy, public perception, TransJakarta

### PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan salah satu instrumen penting dalam tata kelola perkotaan modern karena berkaitan langsung dengan mobilitas masyarakat, pemerataan akses ekonomi, serta kualitas lingkungan hidup. Di kota metropolitan seperti Jakarta, permasalahan transportasi tidak hanya menyangkut kemacetan dan polusi udara, tetapi juga menyentuh dimensi keadilan sosial, efisiensi pelayanan publik, dan legitimasi kebijakan pemerintah daerah. Oleh karena itu, kebijakan transportasi publik kerap menjadi isu strategis yang memicu perhatian dan respons luas dari masyarakat.

Sebagai ibu kota negara dan pusat kegiatan ekonomi nasional, DKI Jakarta menghadapi tingkat

mobilitas yang sangat tinggi. Kondisi ini mendorong pemerintah daerah untuk mengembangkan sistem transportasi massal yang mampu menjawab tantangan kemacetan dan ketimpangan akses transportasi. Salah satu kebijakan penting dalam konteks tersebut adalah pengembangan TransJakarta sebagai sistem Bus Rapid Transit (BRT) yang mulai beroperasi sejak tahun 2004. Kehadiran TransJakarta menandai transformasi kebijakan transportasi publik di Jakarta, dari sistem angkutan konvensional menuju layanan massal yang terintegrasi dan berorientasi pada pelayanan publik (Dishub DKI, 2024).

Dalam perjalanannya, TransJakarta mengalami perkembangan yang signifikan, baik dari sisi jumlah armada, perluasan rute, maupun integrasi

dengan moda transportasi lain seperti MRT Jakarta, LRT Jakarta, dan KRL *Commuter Line*. Hingga tahun 2024, TransJakarta melayani ratusan rute yang mencakup koridor utama, rute pengumpan (*feeder*), serta layanan mikrotrans yang menjangkau kawasan permukiman padat. Perkembangan ini menjadikan TransJakarta sebagai tulang punggung sistem transportasi publik di DKI Jakarta. Diharapkan, keberadaan TransJakarta mampu menyediakan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pengelolaan transportasi publik tidak terlepas dari tantangan pembiayaan. Operasional TransJakarta membutuhkan dukungan anggaran yang besar, terutama untuk pemeliharaan armada, pengembangan infrastruktur, serta subsidi tarif agar tetap terjangkau oleh masyarakat. Pada tahun 2025, Dinas Perhubungan DKI Jakarta mewacanakan adanya penyesuaian tarif TransJakarta sebagai respons terhadap meningkatnya biaya operasional, inflasi, serta kebutuhan menjaga keberlanjutan layanan transportasi publik (Detik.com, 2025). Wacana ini memicu perdebatan publik yang cukup luas dan berkembang menjadi isu opini publik di ruang media massa dan media sosial.

Reaksi masyarakat terhadap rencana kenaikan tarif menunjukkan adanya resistensi sosial yang kuat. Sebagian besar pengguna TransJakarta memandang tarif transportasi publik sebagai bentuk komitmen negara dalam menjamin hak mobilitas warga, khususnya kelompok berpenghasilan rendah dan menengah. Dalam konteks pascapandemi dan tekanan ekonomi yang masih dirasakan masyarakat, rencana kenaikan tarif dipersepsikan sebagai kebijakan yang kurang sensitif terhadap kondisi sosial-ekonomi masyarakat. Persepsi tersebut diperkuat oleh pengalaman pengguna yang masih menghadapi berbagai keterbatasan layanan, seperti kepadatan penumpang pada jam sibuk, ketepatan waktu, serta kenyamanan fasilitas.

Fenomena di atas menunjukkan bahwa kebijakan tarif transportasi publik tidak semata-mata dipandang sebagai persoalan teknis atau administratif, tetapi juga sebagai isu sosial dan politis yang menyentuh rasa keadilan masyarakat. Menurut Lippmann (2017), opini publik terbentuk dari gambaran realitas yang dipersepsikan masyarakat berdasarkan pengalaman langsung dan informasi yang diterima melalui media. Dengan demikian,

respons negatif masyarakat terhadap wacana kenaikan tarif TransJakarta tidak dapat dilepaskan dari konstruksi makna yang berkembang di ruang publik.

Selain faktor pengalaman pengguna, peran media massa dan media daring menjadi sangat signifikan dalam membentuk arah opini publik. Pemberitaan media yang menekankan narasi “kenaikan tarif di tengah sulitnya kondisi ekonomi” berkontribusi pada pembentukan persepsi negatif terhadap kebijakan pemerintah daerah. Dalam perspektif *agenda setting*, media tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menentukan isu mana yang dianggap penting oleh masyarakat serta bagaimana isu tersebut dipahami (McCombs & Shaw, 2014). Ketika narasi media didominasi oleh sudut pandang kritis terhadap kebijakan, opini publik cenderung bergerak ke arah yang sama.

Di sisi lain, komunikasi pemerintah DKI Jakarta dalam merespons wacana kenaikan tarif dinilai belum sepenuhnya efektif. Pemerintah lebih banyak menyampaikan bahwa kebijakan tersebut masih dalam tahap kajian, tanpa diikuti dengan penjelasan yang komprehensif mengenai dasar ekonomi, skema subsidi, serta dampak sosial kebijakan. Menurut Habermas (1989), kebijakan publik yang disampaikan tanpa ruang dialog yang rasional dan partisipatif berpotensi kehilangan legitimasi di mata masyarakat. Kurangnya komunikasi empatik dan transparan dapat memperlebar jarak antara pemerintah dan warga.

Penelitian ini tidak hanya bertujuan memahami sikap masyarakat terhadap wacana kenaikan tarif, tetapi juga menganalisis peran media dan komunikasi pemerintah dalam membentuk opini publik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam kajian opini publik dan kebijakan transportasi, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan transportasi publik yang lebih responsif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

### **Opini Publik: Konsep, Media Massa dan Pembentukannya**

Opini publik merupakan konsep sentral dalam kajian komunikasi politik dan kebijakan publik. Lippmann (2017) mendefinisikan opini publik sebagai gambaran kolektif yang terbentuk dalam benak masyarakat mengenai realitas sosial, yang tidak selalu bersumber dari pengalaman langsung, tetapi juga dari informasi yang dimediasi oleh

media. Opini publik bersifat dinamis dan dapat berubah seiring dengan perkembangan informasi, pengalaman sosial, serta konteks politik yang melingkupinya.

Dalam kebijakan publik, opini masyarakat memiliki pengaruh signifikan terhadap legitimasi dan keberlanjutan kebijakan. Kebijakan yang tidak mendapatkan dukungan opini publik berpotensi menimbulkan resistensi sosial dan kesulitan dalam implementasi. Oleh karena itu, pemerintah perlu memahami opini publik sebagai bagian dari proses kebijakan, bukan sekadar sebagai reaksi pasca-keputusan.

Noelle-Neumann (2016) melalui teori *spiral of silence* menjelaskan bahwa individu cenderung menyesuaikan pendapatnya dengan opini mayoritas yang dominan di ruang publik. Ketika opini negatif terhadap suatu kebijakan mendominasi media, individu yang memiliki pandangan berbeda cenderung memilih diam. Kondisi ini menyebabkan opini publik tampak homogen dan semakin menguatkan persepsi negatif terhadap kebijakan tersebut.

Media massa memiliki peran strategis dalam membentuk opini publik melalui proses *framing* dan agenda setting. McCombs dan Shaw (2014) menyatakan bahwa media tidak menentukan apa yang harus dipikirkan masyarakat, tetapi sangat berpengaruh dalam menentukan apa yang perlu dipikirkan. Dengan kata lain, intensitas dan cara media memberitakan suatu isu akan memengaruhi tingkat kepentingan isu tersebut di mata publik.

Dalam isu kebijakan transportasi publik, media sering kali berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Namun, *framing* media yang lebih menonjolkan konflik dan dampak negatif kebijakan dapat memperkuat resistensi publik. McQuail (2020) menegaskan bahwa dalam masyarakat demokratis, media berperan sebagai arena diskursus publik yang dapat memperkuat atau melemahkan legitimasi kebijakan pemerintah.

Komunikasi pemerintah merupakan instrumen penting dalam proses perumusan dan implementasi kebijakan publik. Habermas (1989) menekankan pentingnya komunikasi rasional dan dialogis antara pemerintah dan masyarakat untuk membangun legitimasi kebijakan. Komunikasi yang bersifat satu arah dan *top-down* cenderung memicu ketidakpercayaan publik, terutama dalam kebijakan yang menyentuh kepentingan langsung

masyarakat.

Dalam konteks transportasi publik, komunikasi kebijakan yang efektif harus menggabungkan rasionalitas ekonomi dengan empati sosial. Pemerintah tidak hanya dituntut menjelaskan alasan teknis kebijakan, tetapi juga menunjukkan kepedulian terhadap dampak sosial yang dirasakan masyarakat. Tanpa komunikasi yang empatik dan partisipatif, kebijakan transportasi berpotensi dipersepsikan sebagai beban, bukan sebagai solusi publik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis dinamika opini publik terhadap wacana kenaikan tarif TransJakarta di DKI Jakarta. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam persepsi, sikap, dan respons masyarakat terhadap kebijakan publik yang bersifat sensitif secara sosial. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memahami opini publik sebagai konstruksi sosial yang dibentuk oleh pengalaman pengguna, pemberitaan media, serta komunikasi pemerintah (Creswell, 2020).

Penelitian dilaksanakan pada periode Oktober–November 2025 yang difokuskan pada wilayah DKI Jakarta, bertepatan dengan meningkatnya pemberitaan dan diskusi publik terkait wacana penyesuaian tarif TransJakarta.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari beberapa sumber, yaitu pemberitaan media daring nasional (Detik.com, Tempo.co, dan Kompas.com), pernyataan resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan PT Transportasi Jakarta (TransJakarta), serta tanggapan masyarakat yang terekam di media sosial seperti X (Twitter) dan Instagram. Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan literatur akademik berupa buku dan jurnal ilmiah yang relevan dengan teori opini publik, komunikasi kebijakan, dan transportasi publik.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui analisis isi (*content analysis*) terhadap teks berita dan unggahan media sosial yang berkaitan dengan wacana kenaikan tarif TransJakarta. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kecenderungan opini publik serta pola framing media terhadap kebijakan tersebut (Krippendorff, 2019).

Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman (2014) yang meliputi tiga

tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang relevan diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan tema utama, seperti persepsi masyarakat terhadap tarif, kualitas layanan TransJakarta, serta respons komunikasi pemerintah. Selanjutnya, data disajikan secara naratif dan dianalisis dengan mengaitkannya pada kerangka teori yang digunakan dalam penelitian.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan informasi dari media daring, media sosial, dan dokumen resmi pemerintah. Dengan demikian, hasil analisis diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif dan komprehensif mengenai dinamika opini publik terhadap kebijakan tarif TransJakarta.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sejarah dan Perkembangan Layanan TransJakarta

TransJakarta merupakan sistem transportasi publik berbasis Bus Rapid Transit (BRT) yang mulai beroperasi pada tahun 2004 sebagai upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengatasi permasalahan kemacetan dan ketimpangan akses transportasi. Kehadiran TransJakarta menjadi tonggak penting dalam sejarah kebijakan transportasi publik di Jakarta karena memperkenalkan konsep jalur khusus bus, sistem tiket terintegrasi, serta pelayanan massal yang relatif terjangkau bagi masyarakat.

Dalam perkembangannya, TransJakarta tidak hanya berfungsi sebagai moda transportasi utama, tetapi juga sebagai instrumen kebijakan sosial yang bertujuan menjamin hak mobilitas warga kota. Hingga tahun 2024, layanan TransJakarta telah berkembang pesat dengan mencakup ratusan rute yang terdiri atas koridor utama, rute non-BRT, serta layanan mikrotrans yang menjangkau kawasan permukiman padat. Selain itu, integrasi TransJakarta dengan MRT Jakarta, LRT Jakarta, dan KRL Commuter Line memperkuat perannya dalam sistem transportasi terintegrasi di wilayah Jabodetabek.

Perluasan layanan dan integrasi antarmoda tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan pembiayaan operasional. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta selama ini menutup sebagian besar biaya operasional TransJakarta melalui subsidi agar tarif tetap terjangkau oleh masyarakat. Kondisi ini menempatkan TransJakarta pada dilema

kebijakan antara keberlanjutan fiskal dan prinsip keadilan sosial dalam pelayanan publik. Wacana penyesuaian tarif yang muncul pada tahun 2025 menjadi refleksi dari dilema tersebut dan memicu respons luas dari masyarakat.

### Persepsi Masyarakat Terkait Wacana Kenaikan Tarif

Hasil analisis terhadap pemberitaan media dan tanggapan masyarakat di media sosial menunjukkan bahwa opini publik terhadap wacana kenaikan tarif TransJakarta cenderung didominasi oleh sentimen negatif. Sebagian besar masyarakat menilai bahwa transportasi publik merupakan kebutuhan dasar yang seharusnya tetap terjangkau, terutama bagi kelompok masyarakat berpenghasilan rendah dan menengah yang bergantung pada TransJakarta untuk aktivitas sehari-hari.

Pendapat masyarakat yang berkembang umumnya menyoroti dua isu utama. Pertama, aspek kondisi ekonomi, di mana masyarakat merasa bahwa kenaikan tarif akan menambah beban pengeluaran di tengah tekanan ekonomi pascapandemi dan kenaikan harga kebutuhan pokok. Kedua, aspek kualitas layanan, di mana sebagian pengguna menilai bahwa pelayanan TransJakarta masih menghadapi berbagai keterbatasan, seperti kepadatan penumpang pada jam sibuk, keterlambatan armada, serta kenyamanan halte dan bus.

Dari perspektif teori opini publik, persepsi negatif ini dapat dipahami sebagai hasil interaksi antara pengalaman langsung pengguna dan informasi yang diperoleh melalui media. Lippmann (2017) menyatakan bahwa opini publik terbentuk dari gambaran realitas yang disederhanakan berdasarkan pengalaman dan simbol-simbol yang beredar di ruang publik. Ketika pengalaman pengguna belum sepenuhnya positif, wacana kenaikan tarif cenderung dimaknai sebagai kebijakan yang tidak berpihak pada masyarakat. Selain itu, dominasi opini negatif di media sosial memperkuat persepsi kolektif bahwa penolakan terhadap kenaikan tarif merupakan sikap mayoritas. Kondisi ini sejalan dengan teori *spiral of silence* yang dikemukakan oleh Noelle-Neumann (2016), di mana individu dengan pandangan berbeda cenderung memilih diam ketika opini mayoritas bersifat kritis. Akibatnya, ruang diskursus publik lebih banyak diisi oleh suara penolakan, sehingga memperkuat tekanan sosial terhadap pemerintah daerah.

## **Framing Media Dalam Pembentukan Opini Publik**

Media massa dan media daring memainkan peran strategis dalam membentuk arah opini publik terhadap kebijakan tarif TransJakarta. Hasil analisis menunjukkan bahwa pemberitaan media cenderung menonjolkan narasi “kenaikan tarif di tengah sulitnya kondisi ekonomi masyarakat”. Narasi ini membingkai kebijakan pemerintah sebagai kebijakan yang berpotensi membebani rakyat, meskipun pemerintah menyatakan bahwa kebijakan tersebut masih dalam tahap kajian.

Dalam teori *agenda setting*, McCombs dan Shaw (2014) menjelaskan bahwa media memiliki kemampuan untuk menentukan isu mana yang dianggap penting oleh masyarakat. Intensitas pemberitaan mengenai wacana kenaikan tarif menjadikan isu tersebut sebagai topik utama diskursus publik. Lebih lanjut, framing media yang menekankan aspek dampak negatif kebijakan turut memengaruhi cara masyarakat memaknai kebijakan tersebut.

Media tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk konteks interpretasi publik. Ketika media lebih banyak menyoroti kritik masyarakat dibandingkan penjelasan teknis pemerintah, publik cenderung menginternalisasi kebijakan sebagai bentuk ketidakpekaan pemerintah. McQuail (2020) menegaskan bahwa dalam masyarakat demokratis, media berfungsi sebagai arena pembentukan makna sosial, sehingga framing yang dominan dapat memperkuat atau melemahkan legitimasi kebijakan publik.

Dalam kasus TransJakarta, framing media yang cenderung kritis memperbesar jarak persepsi antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan publik tidak hanya ditentukan oleh substansi kebijakan, tetapi juga oleh bagaimana kebijakan tersebut dikomunikasikan dan dipresentasikan di ruang publik.

## **Dinamika Kebijakan Tarif**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam merespon wacana kenaikan tarif TransJakarta masih bersifat terbatas dan kurang partisipatif. Pemerintah lebih banyak menekankan bahwa kebijakan tersebut masih dalam tahap kajian tanpa disertai penjelasan yang komprehensif mengenai alasan ekonomi, besaran subsidi, serta dampak jangka

panjang terhadap keberlanjutan layanan.

Dalam perspektif komunikasi publik, pendekatan tersebut cenderung bersifat *top-down* dan kurang dialogis. Habermas (1989) menekankan bahwa legitimasi kebijakan publik hanya dapat terbangun melalui komunikasi rasional yang melibatkan masyarakat sebagai subjek, bukan sekadar objek kebijakan. Ketika masyarakat merasa tidak dilibatkan dalam proses kebijakan, kebijakan tersebut berpotensi kehilangan kepercayaan publik.

Ketiadaan komunikasi empatik juga memperkuat persepsi negatif masyarakat. Pemerintah belum secara optimal menyampaikan narasi kebijakan yang menekankan perlindungan terhadap kelompok rentan atau skema kebijakan alternatif, seperti subsidi silang atau peningkatan kualitas layanan sebagai kompensasi kenaikan tarif. Akibatnya, kebijakan dipersepsikan semata-mata sebagai upaya fiskal, bukan sebagai strategi peningkatan layanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa dinamika opini publik terhadap kebijakan tarif TransJakarta lebih dipengaruhi oleh cara kebijakan dikomunikasikan dibandingkan substansi kebijakan itu sendiri.

## **KESIMPULAN**

Bagi masyarakat Jakarta, TransJakarta tidak hanya dipandang sebagai moda transportasi, tetapi juga sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam menjamin hak mobilitas warga. Oleh karena itu, setiap wacana perubahan tarif dimaknai secara sensitif dan dikaitkan dengan isu keadilan sosial. Ketika kualitas layanan dinilai belum sepenuhnya optimal, rencana kenaikan tarif cenderung dipersepsikan sebagai kebijakan yang tidak seimbang antara beban dan manfaat yang diterima masyarakat. Selain itu, media massa dan media daring terbukti memiliki peran signifikan dalam membentuk arah opini publik. Melalui framing pemberitaan yang menekankan dampak ekonomi dan keresahan masyarakat, media memperkuat persepsi negatif terhadap kebijakan pemerintah daerah.

Dari sisi pemerintah, komunikasi kebijakan yang dilakukan belum sepenuhnya bersifat dialogis dan empatik. Penjelasan pemerintah mengenai alasan ekonomi dan keberlanjutan layanan dinilai belum cukup transparan dan mudah dipahami oleh masyarakat. Akibatnya, kebijakan tarif lebih dipersepsikan sebagai keputusan administratif daripada bagian dari strategi peningkatan pelayanan

publik. Temuan ini menegaskan bahwa legitimasi kebijakan transportasi publik sangat bergantung pada efektivitas komunikasi pemerintah dan keterlibatan masyarakat dalam proses kebijakan.

*Transportasi Jakarta*. PT Transportasi Jakarta.

## REFERENSI

- Ansell, C. and Gash, A. 2020 *Collaborative Governance in Theory and Practice*. Oxford University Press, Oxford.
- Creswell, J.W. 2020 *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 5th edn. Thousand Oaks, SAGE Publications.
- Denzin, N.K. 2018 *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. Routledge. New York
- Detik.com 2025 “Dishub DKI Masih Kaji Kenaikan Tarif TransJakarta, Penyesuaian Dibutuhkan”. Available at: <https://news.detik.com> (Accessed: 20 November 2025).
- Dinas Perhubungan DKI Jakarta, 2024, *Laporan Kinerja Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2024*. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
- Habermas, J. 1989 *The Structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry into a Category of Bourgeois Society*. MIT Press, Cambridge, MA.
- Krippendorff, K. 2019, *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*. 4th edn. SAGE Publications, Thousand Oaks, CA
- Lippmann, W. 2017 *Public Opinion*. Routledge. London
- McCombs, M. and Shaw, D.L. 2014 *The Agenda-Setting Function of Mass Media*. Routledge. London
- McQuail, D. 2020 *McQuail's Media and Mass Communication Theory*. 7th edn. SAGE Publications. London
- Miles, M.B. and Huberman, A.M. 2014 *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. 2nd edn. SAGE Publications. Thousand Oaks, CA
- Noelle-Neumann, E. 2016. *The Spiral of Silence: Public Opinion – Our Social Skin*. University of Chicago Press.
- TransJakarta, 2024, *Laporan Tahunan PT*