

**PENGARUH OPINI PUBLIK PENGGUNA TRANSJAKARTA  
TENTANG SISTEM *ONE MAN, ONE TICKET* TERHADAP  
KEBIJAKAN PUBLIK LAYANAN ANGKUTAN UMUM**

**(Survei Pada Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi  
Universitas Negeri Jakarta)**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana  
Ilmu Komunikasi

Oleh:

Haikal Syahid Abdullah

1410619046

**ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**



## ABSTRAK

**Haikal Syahid Abdullah (1410619046). Pengaruh Opini Publik Pengguna Transjakarta tentang Sistem *One Man, One Ticket* Terhadap Kebijakan Publik Layanan Angkutan Umum (Survei pada Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta) Skripsi, Jakarta, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, 2024: 266 Halaman, 21 Buku, 2006-2022, 27 Jurnal, 2014-2022, 6 Situs.**

Transjakarta adalah layanan angkutan umum massal yang cepat, nyaman, dan terjangkau, menjadi moda transportasi paling diminati dengan lebih dari 500 ribu pengguna per hari. Pada Oktober 2022, melanjutkan dari Kepgup No. 733 Tahun 2022, upaya pemeliharaan kualitas layanan dilakukan melalui sistem *One Man One Ticket*. Meskipun kebijakan *One Man One Ticket* mendapat dukungan, beberapa pengguna mengeluhkan penumpukan saat *tap in* atau *tap out*. Alasan opini Mahasiswa Ilmu Komunikasi dibutuhkan di penelitian ini karena mereka adalah pengguna aktif terhadap layanan transportasi umum, lalu mereka memahami isu-isu perkotaan dan transportasi. Selain itu pra survei yang dilakukan peneliti menunjukkan perbedaan pendapat yang menyebutkan ketidaksetujuan dikarenakan adanya keluhan dan ketidaknyamanan, selanjutnya terdapat persetujuan dari pengguna Transjakarta yang menyatakan sistem ini membuat pembayaran menjadi lebih aman dan akurat. Dengan menggali opini publik ini, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh opini publik pengguna Transjakarta tentang sistem *One Man, One Ticket* terhadap kebijakan publik layanan angkutan umum. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT Transjakarta dalam mengelola sistem *One Man One Ticket* dan meningkatkan kualitas layanan angkutan umum massal di Jakarta secara keseluruhan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori publik situasional menurut Grunig, yang menyatakan bahwa publik dapat bersikap aktif, sementara yang lain dapat bersikap pasif, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti pengenalan masalah, pengenalan batas-batas, dan level keterlibatan, sehingga memberikan pemahaman lebih mendalam tentang interaksi antara perusahaan dan publiknya dalam konteks keputusan organisasi. Terdapat dua variabel pada penelitian ini, yakni opini publik dan kebijakan publik. Variabel opini publik memiliki lima dimensi yaitu arah, intensitas, stabilitas, dukungan informasional, dan dukungan sosial. Sedangkan variabel kebijakan publik memiliki tiga dimensi yakni kebijakan sebagai tujuan, kebijakan sebagai pilihan tindakan legal, dan kebijakan sebagai hipotesis.

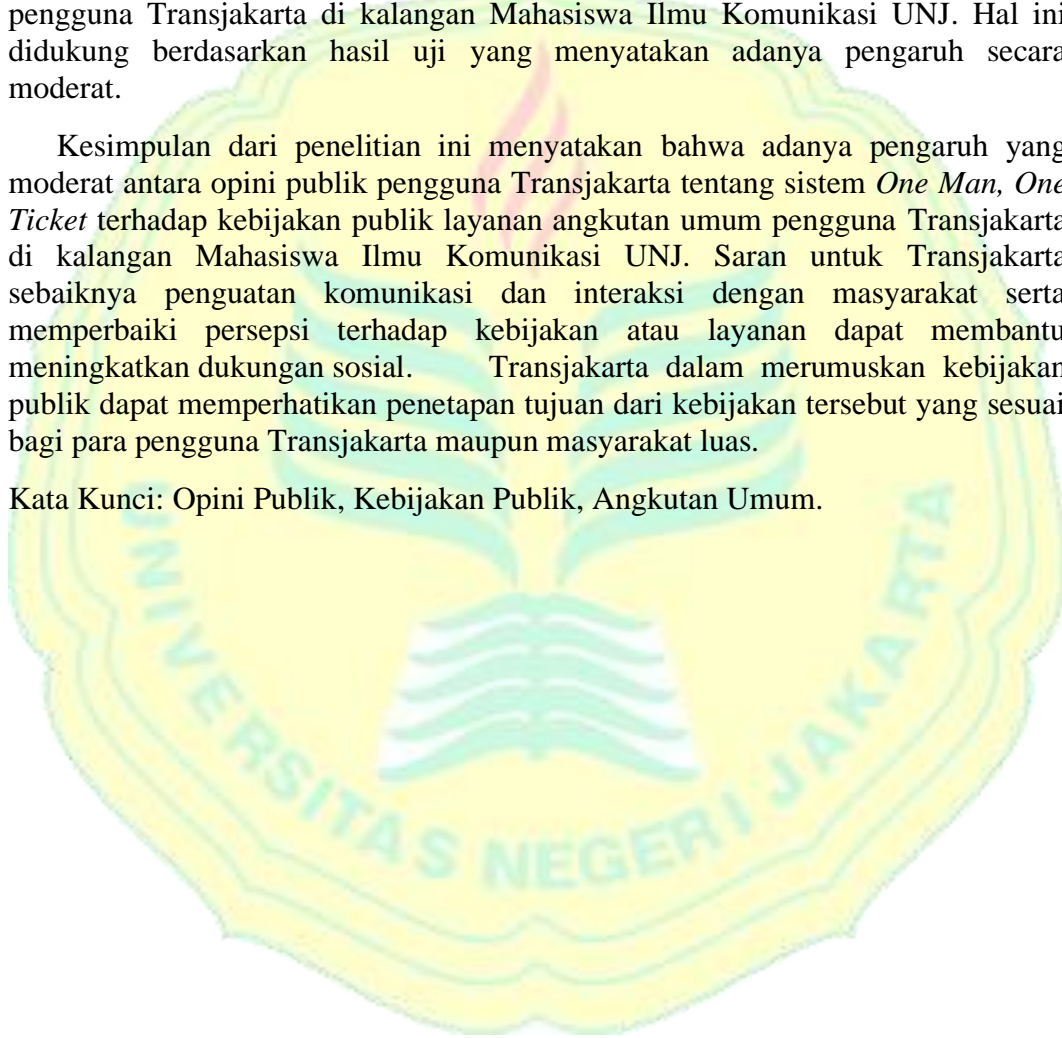
Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan survei dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa aktif Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta sebanyak 436 Mahasiswa. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan purposive sampling dan sampel

penelitian ini berjumlah 82 Mahasiswa. Analisis data menggunakan analisis univariate, bivariate, dan regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa opini publik pengguna Transjakarta tentang sistem *One Man, One Ticket* memberikan kekuatan perasaan yang tinggi pada kebijakan publik layanan angkutan umum dan juga opini menunjukkan penetapan tujuan dari kebijakan layanan angkutan umum yang baik. Hal ini didukung dari pengukuran nilai distribusi dan nilai rata-rata. Kemudian terdapat pengaruh yang moderat antara opini publik pengguna Transjakarta tentang sistem *One Man, One Ticket* terhadap kebijakan publik layanan angkutan umum pengguna Transjakarta di kalangan Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNJ. Hal ini didukung berdasarkan hasil uji yang menyatakan adanya pengaruh secara moderat.

Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh yang moderat antara opini publik pengguna Transjakarta tentang sistem *One Man, One Ticket* terhadap kebijakan publik layanan angkutan umum pengguna Transjakarta di kalangan Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNJ. Saran untuk Transjakarta sebaiknya penguatan komunikasi dan interaksi dengan masyarakat serta memperbaiki persepsi terhadap kebijakan atau layanan dapat membantu meningkatkan dukungan sosial. Transjakarta dalam merumuskan kebijakan publik dapat memperhatikan penetapan tujuan dari kebijakan tersebut yang sesuai bagi para pengguna Transjakarta maupun masyarakat luas.

Kata Kunci: Opini Publik, Kebijakan Publik, Angkutan Umum.



## ABSTRACT

**Haikal Syahid Abdullah (1410619046). The Influence of Public Opinion of Transjakarta Users on the One Man, One Ticket System Towards Public Policy on Public Transportation Services (A Survey on Students of the Communication Science Program, Universitas Negeri Jakarta). Thesis, Jakarta, Communication Science Program, Faculty of Social Sciences, Universitas Negeri Jakarta, 2024: 266 Pages, 21 Books, 2006-2022, 27 Journals, 2014-2022, 6 Websites.**

Transjakarta is a fast, comfortable, and affordable mass public transportation service, becoming the most favored mode of transportation with over 500,000 users per day. In October 2022, following the Governor's Decree No. 733 of 2022, efforts to maintain service quality were implemented through the One Man One Ticket system. Although the One Man One Ticket policy has gained support, some users complain about congestion during tap in or tap out. Public opinions, especially those of Communication Science students at UNJ, vary with some in favor and some opposed to the policy, reflecting debates and diverse opinions. By exploring these public opinions, this research aims to understand the impact of Transjakarta users' opinions on the One Man, One Ticket system on public transportation policy. The study is expected to provide input for PT Transjakarta in managing the One Man One Ticket system and improving the overall quality of mass public transportation in Jakarta.

The theoretical framework employed in this research is the situational theory of publics by Grunig, which asserts that publics can exhibit active or passive behaviors based on factors such as problem recognition, constraint recognition, and level of involvement. This provides a deeper understanding of the interaction between the company and its public in the context of organizational decisions. The study encompasses two variables: public opinion and public policy. The public opinion variable has five dimensions: direction, intensity, stability, informational support, and social support. Meanwhile, the public policy variable has three dimensions: policy as a goal, policy as a legal action choice, and policy as a hypothesis.

Adopting a positivism paradigm with a quantitative approach, this study utilizes a survey method with a descriptive research type. The population consists of 436 active students in the Communication Science Program at Universitas Negeri Jakarta, with purposive sampling yielding a sample of 82 students. Univariate, bivariate, and simple linear regression analyses are employed for data analysis.

The research findings indicate that Transjakarta users' public opinion about the One Man, One Ticket system exhibits intensity or strength of positive feelings towards statements, and public transportation policy shows a good approach as a goal. This is supported by measurement values of distribution and mean values. Furthermore, there is a moderate influence of Transjakarta users'

public opinion about the One Man, One Ticket system on public transportation policy among Communication Science students at UNJ. This is substantiated by the results of simple linear regression analysis, along with hypothesis testing results where  $H_0$  is rejected, and  $H_a$  is accepted.

In conclusion, this research reveals a moderate influence of Transjakarta users' public opinion about the One Man, One Ticket system on public transportation policy among Communication Science students at UNJ. Recommendations for Transjakarta include strengthening communication and interaction with the public and improving perceptions of policies or services to enhance social support. Transjakarta, in formulating public policies, should consider setting goals for policies that align with the needs of Transjakarta users and the broader community.

Keywords: Public Opinion, Public Policy, Public Transportation.



## PERNYATAAN ORISINALITAS

### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Haikal Syahid Abdallah

NIM : 1410619046

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial

Judul KA : Pengaruh Opini Publik Pengguna Transjakarta Tentang Sistem *One Man, One Ticket* Terhadap Kebijakan Publik Layanan Angkutan Umum (Survei pada Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta).

Dengan ini menyatakan bahwa saya memastikan Karya Ilmiah saya yang berjudul "Pengaruh Opini Publik Pengguna Transjakarta Tentang Sistem *One Man, One Ticket* Terhadap Kebijakan Publik Layanan Angkutan Umum (Survei pada Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta)." merupakan karya saya sendiri. Saya memastikan bahwa Karya Ilmiah saya ini bukan merupakan hasil tiruan, saduran, atau terjemahan dari karya orang lain.

Jika di kemudian hari Karya Ilmiah saya melanggar ketentuan orisinalitas, saya siap menerima sanksi yang diberikan oleh pihak program studi maupun pihak universitas.

Jakarta, 8 Maret 2024



Haikal Syahid Abdallah

NIM. 1410619046

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul: "Pengaruh Opini Publik Pengguna Transjakarta Tentang Sistem *One Man, One Ticket* Terhadap Kebijakan Publik Layanan Angkutan Umum (Survei pada Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta)"

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing 1

Tanda tangan

Tanggal

Dr. E. Nugrahaeni P. M.Si.  
NIP. 197311152006042001




15-03-2024

Dosen Pembimbing 2

Tanda tangan

Tanggal

Dr. Maulina Larasati Putri, M.Si.  
NIP. 198101142005012002



15-03-2024

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi



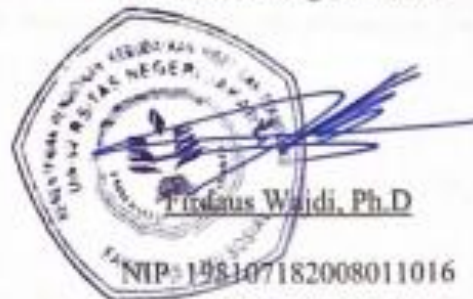
Dr. Dini Safitri, M.Si.  
NIP. 198402062010122002



## LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Jakarta



No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Kinkin Yuliaty SP, M.Si. NIP. 197311212006042001 Koordinator/Ketua		11-05-2024
2.	Marisa Puspita Sary, M.Si NIP. 197803182008012010 Sekretaris		15-05-2024
3.	Vera Wijayanti Sutjipto, S.Sos.,M.Si. NIP.197403092005012001 Penguji Ahli		15-05-2024
4.	Dr. E. Nugrahaeni P.,M.Si. NIP. 197311152006042001 Pembimbing I		11-05-2024
5.	Dr. Maulina Larasati Putri, M.I.Kom NIP. 198101142005012002 Pembimbing II		13-05-2024



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : HAIKAL SYAHID ABDULLAH  
NIM : 410619046  
Fakultas/Prodi : FAKULTAS ILMU SOSIAL / ILMU KOMUNIKASI  
Alamat email : \_\_\_\_\_

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH OPINI PUBLIK PENGGUNA TRANSJAKARTA TENTANG SISTEM  
ONE MAN, ONE TICKET TERHADAP KEBIJAKAN PUBLIK LAYANAN ANG-  
KUTAN UMUM.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 JUNI 2024

Penulis

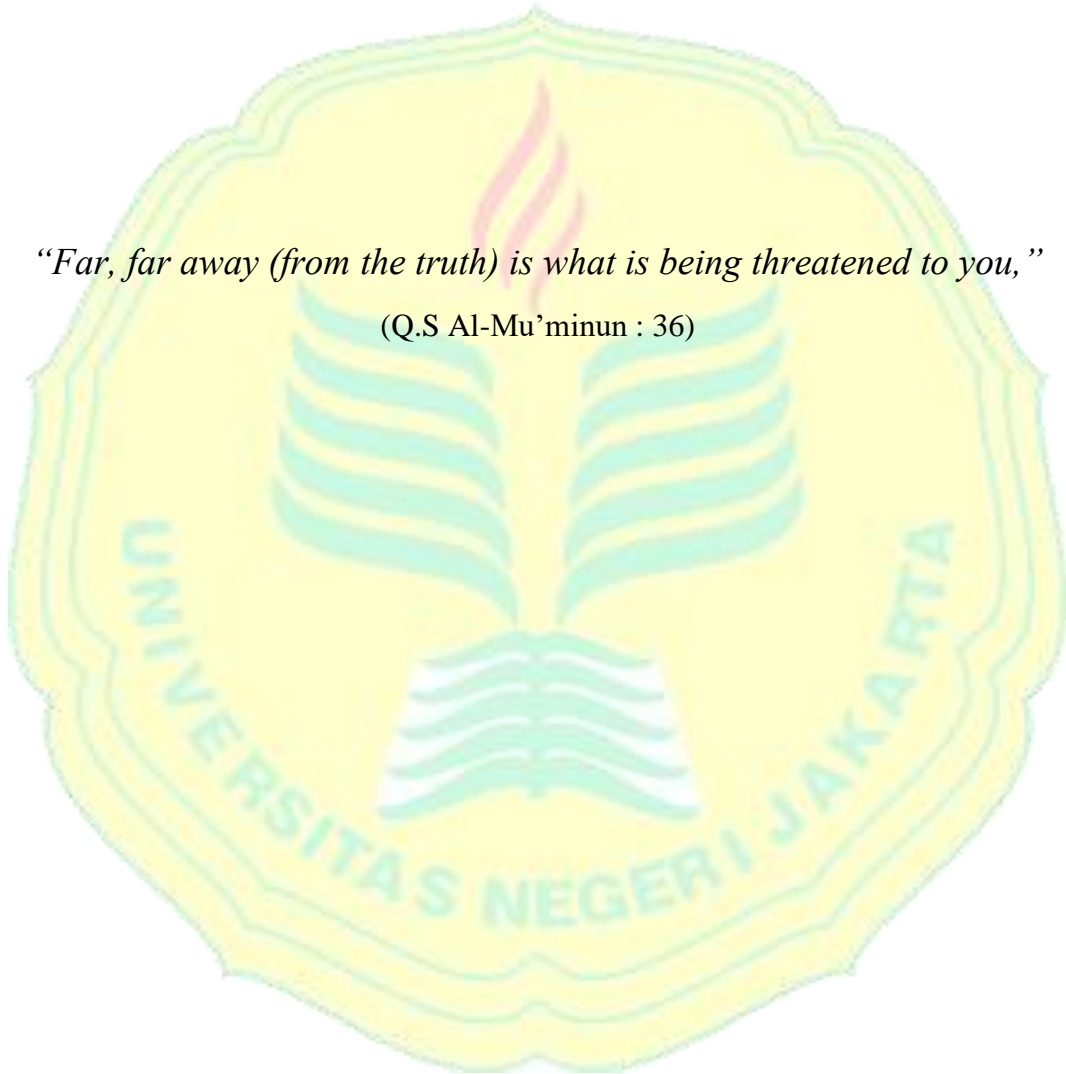
( HAIKAL SYAHID ABDULLAH )  
nama dan tanda tangan

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua nenek saya Mbah Mijem dan Mbah Sumartin, kedua orang tua saya Ibu Siti Maro'ah dan Bapak Suharno, serta keluarga dan rekan-rekan yang telah memberikan doa dan dukungan kepada saya.

*“Far, far away (from the truth) is what is being threatened to you,”*

(Q.S Al-Mu'minun : 36)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas nikmat dan anugrah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Opini Publik Pengguna Transjakarta Tentang Sistem *One Man, One Ticket* Terhadap Kebijakan Publik Layanan Angkutan Umum (Survei pada Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta)” dengan semaksimal mungkin. Adapun skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta. Peneliti berharap bahwa Skripsi ini dapat memberikan rekomendasi kepada PT Transjakarta dalam pengelolaan layanan angkutan umum massal. Selain itu, diharapkan dapat memberikan kontribusi pada bidang pengetahuan terutama dalam konteks opini publik dan memberikan manfaat bagi pembaca yang mengaksesnya.

Proses penyusunan tugas akhir ini tak luput dari dukungan serta bantuan banyak pihak. Maka dari itu, peneliti ingin menghaturkan rasa syukur dan terima kasih kepada orang tua peneliti yakni Ibunda Siti Maro’ah serta Ayahanda Suharno yang selalu memberikan dukungan, doa dan kasih sayang. Peneliti juga ingin menuturkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si, selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta, beserta jajaran rektorat Universitas Negeri Jakarta;
2. Firdaus Wajdi, M.A., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta beserta jajaran Dekanat Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta;
3. Dr. Dini Safitri, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta;
4. Nada Arina Romli, M.I.Kom selaku Koordinator Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. E. Nugrahaeni P, M.Si dan Dr. Maulina Larasati Putri, S.Sos., M.I.Kom, selaku dosen pembimbing skripsi peneliti yang telah membantu peneliti dengan sabar dan tulus serta banyak memberikan dukungan dan pengarahan

dalam menyelesaikan skripsi sesuai pedoman akademis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta, yaitu Dr. Kinkin Yuliaty Subarsa Putri, M.Si, Dr. Dini Safitri, M.Si, Dr. E. Nugrahaeni P, M.Si, Dr. Maulina Larasati Putri, S.Sos., M.I.Kom, Marisa Puspita Sary, M.Si, Vera Wijayanti S, M.Si, Dr. Wiratri Anindhita, M.Sc dan Nada Arina Romli, M.I.Kom yang telah banyak memberikan bimbingan, pengetahuan dan membina peneliti selama mengikuti pendidikan sepuluh semester ini.
7. Nur Endah Yunita Sari, A.md selaku Admin Prodi Program Studi S1 Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta yang telah berkenan membantu administrasi hingga menginformasikan berbagai keperluan dan kebutuhan selama peneliti menjalankan skripsi;
8. Adik yang senantiasa mendoakan peneliti, Adinda Zulayka Azzahro
9. Keluarga yang mendukung peneliti, Bupuh Asih, Pakpuh Warno, Kak Rara, Kak Ihsan, Kak Kukuh, Kak Budi, Kak Hikmah, Abdul Rozaq, dan Nadhira Ahza;
10. Teman-teman Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta dari Angkatan 2019 sampai Angkatan 2022 yang sudah meluangkan waktu, membantu, memberikan semangat serta doa kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

Kepada semua pihak yang sudah membantu dalam penyelesaian skripsi ini semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dengan rahmat-Nya. Walaupun skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, peneliti berharap pembaca memberikan kritik ataupun saran yang dapat membangun perbaikan skripsi ini dan peneliti berharap semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak

Jakarta, 8 Maret 2024

Haikal Syahid Abdullah

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.3. Pembatasan Masalah .....	12
1.4. Rumusan Masalah .....	13
1.5. Tujuan Penelitian.....	14
1.6. Manfaat Penelitian.....	15
1.6.1 Manfaat Akademis .....	15
1.6.2. Manfaat Praktis .....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>17</b>
2.1. Teori Situasional Publik .....	17
2.2. Konsep.....	19
2.2.1. Definisi Opini Publik.....	19
2.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Opini Publik.....	23

2.2.3. Definisi Kebijakan Publik .....	24
2.2.4. Bagaimana Kebijakan Publik Dibentuk Dan Diimplementasikan .....	27
2.3. Variabel Tidak Terikat (Opini Publik) .....	30
2.4. Variabel Terikat (Kebijakan Publik) .....	33
2.5. Penelitian Sejenis Terdahulu .....	41
2.6. Hipotesis Teori .....	62
2.7. Model Penelitian.....	62
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>63</b>
3.1. Paradigma Penelitian.....	63
3.2. Pendekatan Penelitian.....	63
3.4. Jenis Penelitian .....	64
3.5. Metode Penelitian.....	65
3.6. Subjek Penelitian .....	66
3.6.1. Unit Analisis.....	66
3.6.2. Populasi.....	66
3.6.3. Sampel.....	67
3.6.4. Teknik Penarikan Sampel.....	69
3.7. Hipotesis Riset dan Hipotesis Statistik.....	70
3.7.1 Hipotesis Riset .....	70
3.7.2. Hipotesis Statistik.....	71
3.8. Metode Pengumpulan Data .....	72
3.9. Validitas dan Reliabilitas.....	74
3.10. Metode Analisis Data .....	79
3.10.1. <i>Univariate</i> .....	79
3.10.2. <i>Bivariate</i> .....	80

3.11. Definisi Operasional Variabel .....	83
3.11.1. Variabel Tidak Terikat (Opini Publik).....	83
3.11.2. Variabel Terikat (Kebijakan Publik).....	87
3.12. Waktu dan Tempat Penelitian .....	89
3.13. Operasional Konsep Penelitian.....	89
3.14. Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian .....	91
3.14.1 Keterbatasan Penelitian .....	91
3.14.2 Kelemahan Penelitian.....	92
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>93</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	93
4.1.1 Hasil Penelitian Opini Publik Pengguna Transjakarta Tentang Sistem <i>One Man, One Ticket</i> Pada Kalangan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta.....	93
4.1.2. Hasil Penelitian Kebijakan Publik Layanan Angkutan Umum Massal yang Diterapkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Bersama dengan PT Transjakarta.....	127
4.1.3. Nilai <i>Mean</i> Variabel Opini Publik (X) dan Kebijakan Publik (Y) .....	151
4.1.4. Hasil Penelitian Pengaruh Opini Publik Pengguna Transjakarta Tentang Sistem <i>One Man, One Ticket</i> Terhadap Kebijakan Publik Layanan Angkutan Umum .....	159
4.2. Pembahasan Penelitian .....	166
4.2.1. Pembahasan Opini Publik Pengguna Transjakarta Tentang Sistem <i>One Man, One Ticket</i> .....	166
4.2.2. Pembahasan Kebijakan Publik Layanan Angkutan Umum Massal .....	173
4.2.3. Pembahasan Pengaruh Opini Publik Pengguna Transjakarta tentang <i>One Man, One Ticket</i> Terhadap Kebijakan Publik Layanan Angkutan Umum .....	178
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>185</b>



5.1. Kesimpulan.....	185
5.2. Saran.....	186
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>189</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sejenis Terdahulu .....	41
Tabel 2.2 Model Penelitian .....	62
Tabel 3 1 Jumlah Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi UNJ.....	67
Tabel 3 2 Skala Kuesioner Penelitian.....	73
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Opini Publik .....	75
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kebijakan Publik .....	75
Tabel 3 5 Kategori Instrumen Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 3.6 Tabel <i>Case Processing Summary</i> Variabel Opini Publik (X).....	77
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Opini Publik .....	77
Tabel 3 8 Hasil <i>Case Processing Summary</i> Variabel Kebijakan Publik (Y).....	78
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kebijakan Publik .....	78
Tabel 3.10 Rentang Nilai Koefisien Determinasi .....	83
Tabel 3.11 Operasional Konsep Penelitian.....	90
Tabel 4.1 Sistem <i>One Man, One Ticket</i> membuat pembayaran menjadi lebih lancar. ....	93
Tabel 4.2 Transjakarta aman karena diterapkan sistem <i>One Man, One Ticket</i> .. ....	94
Tabel 4.3 Penerapan sistem <i>One Man, One Ticket</i> bertujuan mendukung integrasi dan keseluruhan layanan dalam angkutan umum.....	95
Tabel 4.4 Media massa yang memberitakan penerapan sistem <i>One Man, One Ticket</i> .....	96
Tabel 4.5 Pemberitaan media tentang penerapan sistem <i>One Man, One Ticket</i> mempengaruhi dukungan terhadap layanan terpadu dan terintegrasi dalam angkutan umum.....	98
Tabel 4.6 Keinginan untuk terus menggunakan Transjakarta muncul akibat dari penerapan sistem <i>One Man, One Ticket</i> .....	99
Tabel 4.7 Keyakinan pada sistem <i>One Man, One Ticket</i> membuat sistem pembayaran Transjakarta menjadi lebih baik .....	100
Tabel 4.8 Dukungan terhadap sistem <i>One Man, One Ticket</i> yang diterapkan oleh Transjakarta untuk mewujudkan sistem layanan terpadu dan terintegrasi moda angkutan umum massal umum.....	101
Tabel 4.9 Kebijakan sistem <i>One Man, One Ticket</i> telah meningkatkan rasa aman saat menggunakan layanan tersebut. ....	102
Tabel 4.10 Konsistensi pendapat mengenai sistem <i>One Man, One Ticket</i> .....	104

Tabel 4.11 Keyakinan bahwa sistem <i>One Man, One Ticket</i> membuat lebih aman dalam menggunakan sistem pembayaran Transjakarta .....	105
Tabel 4.12 Tidak terpengaruh dengan informasi menentang <i>One Man, One Ticket</i> .....	106
Tabel 4.13 Pengetahuan <i>One Man, One Ticket</i> dapat menimbulkan masalah seperti penumpukan pengguna Transjakarta pada saat Tap in .....	107
Tabel 4.14 Penggunaan Transjakarta ketika terdapat masalah penumpukan pengguna Transjakarta pada saat Tap in.....	108
Tabel 4.15 Dukungan sistem <i>One Man, One Ticket</i> ketika terdapat masalah .....	109
Tabel 4.16 Pengetahuan bahwa <i>One Man, One Ticket</i> diterapkan untuk mewujudkan sistem layanan terpadu dan terintegrasi moda angkutan umum massal umum .....	110
Tabel 4.17 Pengetahuan manfaat sistem <i>One Man, One Ticket</i> yakni untuk mencatat data perjalanan penumpang lebih akurat.....	111
Tabel 4.18 Pengetahuan tujuan sistem <i>One Man, One Ticket</i> yakni agar dapat membuat kebijakan angkutan umum massal yang lebih memudahkan masyarakat .....	112
Tabel 4.19 Pengetahuan <i>One Man, One Ticket</i> diterapkan tanggal 4 Oktober 2022.....	113
Tabel 4.20 Pengetahuan tentang postingan sosialisasi sistem <i>One Man, One Ticket</i> pada instagram @pt_Transjakarta pada tanggal 2 Agustus 2022.....	114
Tabel 4.21 Pendapat sistem <i>One Man, One Ticket</i> didasarkan pada informasi yang ada di media sosial instagram @pt_Transjakarta. ....	116
Tabel 4.22 Kesesuaian pendapat tentang sistem <i>One Man, One Ticket</i> dengan informasi yang terjadi di lapangan seperti mengurangi kecurangan dalam sistem pembayaran Transjakarta. ....	117
Tabel 4.23 Dukungan untuk Pendapat tentang sistem <i>One Man, One Ticket</i> yang membuat perjalanan lebih aman.....	118
Tabel 4.24 Pendapat tentang <i>One Man, One Ticket</i> sejalan dengan lingkungan sosial .	119
Tabel 4.25 Kenyamanan saat berpendapat tentang sistem <i>One Man, One Ticket</i> dengan orang-orang di sekitar. ....	120
Tabel 4.26 Pengaruh media sosial Instagram terhadap opini sistem <i>One Man, One Ticket</i> yang membuat perjalanan lebih aman .....	121
Tabel 4.27 Pengaruh media sosial Instagram terhadap opini sistem <i>One Man, One Ticket</i> yang mengurangi kecurangan. ....	123

Tabel 4.28 Pengaruh media sosial Instagram @pt_Transjakarta memiliki peran yang dominan dalam membentuk dukungan responden terhadap sistem <i>One Man, One Ticket</i> . .....	124
Tabel 4.29 Pengetahuan pengguna tentang sistem <i>One Man, One Ticket</i> dari teman. ..	125
Tabel 4.30 Pengalaman positif teman responden dengan adanya sistem <i>One Man, One Ticket</i> .....	126
Tabel 4.31 Kemudahan menggunakan layanan angkutan umum massal Transjakarta. ...	128
Tabel 4.32 Peningkatan kualitas layanan Transjakarta sejak kebijakan publik layanan angkutan umum massal diterapkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bersama dengan PT Transjakarta .....	129
Tabel 4.33 Kebijakan publik layanan angkutan umum massal tentang tarif integrasi layanan angkutan umum massal telah mewujudkan kemudahan sistem pembayaran Transjakarta .....	130
Tabel 4.34 Sosialisasi terkait tujuan kebijakan publik layanan angkutan umum massal tentang tarif integrasi layanan angkutan umum massal sosial media instagram @pt_Transjakarta.....	131
Tabel 4.35 Pengetahuan tentang tujuan pengoptimalan penggunaan sistem <i>One Man, One Ticket</i> sebagai sistem pembayaran Transjakarta.....	132
Tabel 4.36 Pengetahuan tentang implementasi kebijakan publik. ....	134
Tabel 4.37 Pengetahuan kebijakan publik layanan angkutan umum massal tentang tarif .integrasi layanan angkutan umum massal .....	135
Tabel 4.38 Pemahaman kebijakan publik layanan angkutan umum massal melalui proses yang sesuai dengan Keputusan Gubernur No. 733 Tahun 2022 .....	136
Tabel 4.39 Keyakinan kebijakan publik adalah tindakan yang sah menurut hukum .....	137
Tabel 4.40 Pengetahuan tentang sistem <i>One Man, One Ticket</i> ditetapkan mengikuti kebijakan publik layanan angkutan umum massal .....	138
Tabel 4.41 Keyakinan kebijakan publik merupakan hak otoritas yang dikeluarkan untuk memudahkan pengguna. ....	139
Tabel 4.42 Pengetahuan kebijakan publik terhadap tujuan kebijakan layanan terpadu .	141
Tabel 4.43 Pengetahuan mengenai kebijakan publik layanan angkutan umum massal terkait tarif integrasi muncul karena pengelolaan data perjalanan pengguna belum akurat. ....	142

Tabel 4.44 Pengetahuan mengenai kebijakan publik layanan angkutan umum massal terkait tarif integrasi timbul karena Transjakarta ingin mengefisiensikan perjalanan pengguna Transjakarta.....	143
Tabel 4.45 Kemudahan akses pembayaran saat terdapat kebijakan publik.....	144
Tabel 4.46 Kenyamanan perjalanan saat menggunakan kebijakan publik layanan angkutan umum massal .....	145
Tabel 4.47 Terdorong memakai Transjakarta dikarenakan adanya kemudahan akses pembayaran. ....	146
Tabel 4.48 Pengetahuan tentang langkah preventif ketika adanya kesalahan teknis seperti kartu terblokir. ....	147
Tabel 4.49 Pengetahuan langkah solutif ketika adanya kesalahan teknis seperti pengurangan saldo saat <i>tap in-tap out</i> . ....	148
Tabel 4.50 Adanya kontak darurat ketika terjadi kegagalan pada penerapan kebijakan publik .....	149
Tabel 4.51 Nilai Mean Per-Indikator Opini Publik .....	153
Tabel 4.52 Hasil Uji Normalitas .....	159
Tabel 4.53 Uji Linearitas ( <i>Test of Linearity</i> ).....	161
Tabel 4.54 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana .....	162
Tabel 4.55 Hasil Uji t .....	164
Tabel 4.56 Hasil Koefisien Determinasi.....	166

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Postingan Instagram @pt_Transjakarta pada tanggal 2 Agustus 2022 .....	4
Gambar 1 2 Frekuensi pengguna Transjakarta Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNJ	8
Gambar 1 3 <i>One Man, One Ticket</i> melancarkan Sistem Pembayaran .....	9
Gambar 1 4 Keluhan saat Menggunakan Sistem <i>One Man, One Ticket</i> .....	10
Gambar 4 1 Nilai <i>Mean</i> Per-Dimensi Opini Publik .....	151
Gambar 4 2 Nilai <i>Mean</i> Per-Dimensi Kebijakan Publik .....	155

