

**Analisis Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan Publik
Pemerintah Kota Palembang dalam Rubrik “*Lapor Mang Sripo*”
pada Surat Kabar *Sriwijaya Post***



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi Jurusan Jurnalistik**

Oleh

Purnama Irawan

NIM.12530064

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH**

PALEMBANG

1438 H / 2017 M

NOTA PEMBIMBING

Hal : Pengantar Ujian Munaqasyah

Kepada Yth

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Raden Fatah

di

Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami periksa dan diadakan perbaikan seperlunya skripsi yang berjudul **“Analisis Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kota Palembang dalam Rubrik “*Lapor Mang Sripo*” pada Surat Kabar *Sriwijaya Post*”** yang di tulis oleh saudara Purnama Irawan telah dapat diajukan dalam ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Palembang, 12 Desember 2016

Pembimbing 1

Pembimbing II

Achmad Syarifudin, MA

NIP: 197311102000031003

Muzaiyanah, M.Pd

NIP: 197604162007012012

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Purnama Irawan
 NIM : 12530064
 Fakultas/ Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Jurnalistik
 Judul Skripsi : **“Analisis Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kota Palembang dalam Rubrik *“Lapor Mang Sripo”* pada Surat Kabar *Sriwijaya Post*”**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, yang dilaksanakan pada:

Hari/ Tanggal : Rabu 25 Januari 2017
 Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Program Strata satu (S1) pada jurusan jurnalistik.

Palembang, 9 Maret 2017
Dekan

Dr. Kusnadi, MA
NIP.197108192000031002

TIM PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Dr. Abdur Razzaq, MA
NIP.197307112006041001

Mirna Ari Mulyani, M.Pd
NIP.197801232007012019

Penguji I

Penguji II

Dr. Syahir, M.Si
NIP. 195212231983031003

Muslimin, M.Kom.I
NIP. 1605051591

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Purnama Irawan
Tempat & Tanggal Lahir : Palembang, 23 November 1993
NIM : 12530064
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
Jurusan : Jurnalistik
Judul Skripsi : **“Analisis Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kota Palembang dalam Rubrik “Lapor Mang Sripa” pada Surat Kabar Sriwijaya Post”**

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi, pembahasan, dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan pembimbing yang telah ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidak benaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan kelas akademik yang saya peroleh melalui pengajuan skripsi ini.

Palembang, 12 Desember 2016
Yang Membuat Pernyataan

Purnama Irawan
NIM. 12530064

MOTTO

*Jangan pernah takut untuk melangkah, karena jarak
seribu Mil dimulai dari langkah pertamamu dan ingatlah
bahwa kesuksesan selalu disertai kegagalan*

KUPERSEMBAHKAN UNTUK:

1. Bapak dan Ibu yang sangat ku cinta
Bapak Abi Mansyur dan Ibu Halimah,
2. Untuk Adik-adik yang ku sayangi,
Dian Hermansyah dan M. Al-amin
Hidayah.
3. Keluarga serta sahabat yang selalu ku
banggakan.
4. Agama, Bangsa, dan Negara semoga
bermanfaat.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *robbil'alamin*, ucapan syukur tak henti-hentinya atas kehadiran-Mu wahai Illahi Rabbi Allah SWT, yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah kepada hamba-hamba Nya yang selalu senantiasa bersyukur. Dan tak lupa ucapan Shalawat serta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah berjuang membawa umatnya dari zaman kegelapan hingga menuju zaman yang terang benderang beserta para sahabat, keluarga serta para pengikut setianya hingga akhir zaman.

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi yang berjudul "**Analisis Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kota Palembang dalam Rubrik "Lapor Mang Sripo" pada Surat Kabar Sriwijaya Post**" ini dapat selesai dengan baik. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H.M. Sirozi, Ph.D selaku rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang merupakan unsur penyusun kebijakan yang menjalankan fungsi penetapan dan pertimbangan pelaksanaan kebijakan akademik.

2. Bapak Dr. Kusnadi, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah meningkatkan kualitas pelaksanaan pendidikan dan pengajaran, serta memberikan pembinaan civitas akademik di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Bapak Drs. Achmad Syarifudin, MA selaku pembimbing I dan Ibu Muzaiyanah, M.Pd selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran selama proses pembuatan skripsi ini.
4. Ibu Sumaina Duku, M.Si. selaku Ketua Program Studi Jurnalistik dan Ibu Mirna Ari Mulyani, M.Pd selaku Sekertaris Program Studi Jurnalistik yang selalu mendukung, memberikan dorongan, mengarahkan dengan baik dalam proses pembuatan skripsi ini.
5. Ibu Reza Aprianti, MA selaku Penasehat Akademik yang selalu memberikan motivasi dan memberikan arahan selama menempuh pendidikan.
6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi tanpa terkecuali yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Serta telah memberikan motivasi, bimbingan, ilmu, dan juga pengajaran yang baik kepada saya.
7. Secara khusus ucapan terimakasih kepada kedua orang tua, Ayahanda Abi Mansyur dan Ibunda Halimah tercinta dan yang sangat ku banggakan yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan anak-anaknya, karena tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua.

8. Adik-adik saya yang sangat kubanggakan dan kusayang Dian Hermansyah dan M. Al-Amin Hidayah yang selalu memberikan semangat di kala letih, terimakasih telah menjadi saudara yang terbaik untukku.
9. Teman seperjuangan calon pendampingku Puspa Riani S.Sos terimakasih telah menjadi penasehat dan penyemangat terbaik yang setia menemaniku untuk menyelesaikan tugas akhir kulyah ini.
10. Teman-teman Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang tanpa terkecuali, terimakasih telah menjadi bagian dari kenangan semasa kuliah. Terimakasih untuk semuanya.

Semoga bimbingan yang telah diberikan menjadi ilmu yang bermanfaat, seperti yang dijanjikan Rasulullah sebagai suatu hal yang pahalanya terus mengalir. Kekurangan dan kesalahan pasti selalu ada, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi menjadikan skripsi ini lebih baik. Akhirnya mohon maaf untuk segala kesalahan.

Palembang, 12 Desember 2016

Penulis

Purnama Irawan

NIM. 12530064

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Hal
NOTA PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO & PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
D. Batasan Masalah.....	11
E. Tinjauan Pustaka	11
F. Kerangka Teori	13
G. Metode Penelitian	29

H. Sistematika Penulisan	33
--------------------------------	----

BAB II LANDASAN TEORI

A. Komunikasi Massa	35
1. Pengertian	35
2. Ciri-ciri Komunikasi Massa	40
B. Media Massa	42
1. Pengertian	42
2. Peran Media Massa	46
3. Hubungan Masyarakat, Media dan Pemerintah	47
C. Pers, Surat Kabar, Rubrik	48
1. Pers	48
2. Surat Kabar	50
3. Rubrik	51
D. Analisis Isi	53
E. Pelayanan Publik	56
1. Pengertian	56
2. Makna dan Tujuan Pelayanan Publik	58
3. Asas-asas Pelayanan Publik	59
4. Prinsip Pelayanan Publik	60
5. Kelompok Pelayanan Publik	62
F. Opini Publik	65
1. Arti Publik	65

2. Arti Opini	66
3. Definisi Para Ahli Mengenai Opini Publik	68
4. Beberapa Istilah Lain dari Opini Publik	71
5. Alasan Mempelajari Opini Publik	74

BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN

A. Sejarah dan Perkembangan Surat Kabar <i>Sriwijaya Post</i>	77
B. Struktur Organisasi <i>Sriwijaya Post</i>	80
1. Struktur Redaksi <i>Sriwijaya Post-Tribun</i>	81
2. Struktur Perusahaan <i>Sriwijaya Post</i>	82
3. Alamat <i>Sriwijaya Post</i>	82
C. Rubrikasi Surat Kabar <i>Sriwijaya Post</i>	83

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Temuan Data Opini Publik Tentang Pelayanan Publik	86
B. Hasil Analisis Berdasarkan Dimensi	87
C. Pembahasan Hasil Penelitian	125

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	132
B. Saran	133
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN-LAMPIRAN	137

DAFTAR TABEL

		Hal
Tabel 1	Unit Analisis dan Kategorisasi	25
Tabel 2.1	Susunan Keanggotaan Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kota Palembang	63
Tabel 3.1	Rubrikasi Surat Kabar <i>Sriwijaya Post</i>	83
Tabel 4.1	Daftar Judul SMS yang Diteliti	86
Tabel 4.2	Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Sikap Aparat”	90
Tabel 4.3	Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Makanan Berformalin”	92
Tabel 4.4	Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Saran Kemacetan di Ampera”	95
Tabel 4.5	Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Pengaturan Lampu Jalan”	97
Tabel 4.6	Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Kapan Pengerjaan Jalan di Jembatan Ampera Selesai?”	99
Tabel 4.7	Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Parkir Motor Rp 5000?”	102
Tabel 4.8	Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Keluhan Pedagang Kawasan Dika”	104

Tabel 4.9	Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Penutupan BKB”	106
Tabel 4.10	Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “ Galian Parit Tanpa Penanda”	109
Tabel 4.11	Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Kondisi Jalan Pasundan Hancur”	111
Tabel 4.12	Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Pasokan Air Bersih”	113
Tabel 4.13	Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Sampah di Kertapati	115
Tabel 4.14	Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Perlu Kenyamanan di BKB”	118
Tabel 4.15	Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Tanpa Judul”	120
Tabel 4.16	Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Jalan Remifa Butuh Lampu Penerangan”	122
Tabel 4.17	Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Awasi Truk Batubara”	124
Tabel 4.18	Hasil Analisis	125

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1 Tahap Analisis Isi	25
Gambar 1.2 Skema Teknik Pengolahan Data.....	33
Gambar 2.1 Pola Hubungan Kerjasama antara Masyarakat, Media, dan Pemerintah	48
Gambar 2.2 Klasifikasi Rubrik	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Surat Keterangan Pembimbing	137
Lampiran 2 Daftar Konsultasi Pembimbing	138
Lampiran 3 Gambar Rubrikasi Surat Kabar Harian <i>Sriwijaya Post</i>	141
Lampiran 4 Foto Dokumentasi Rubrik “ <i>Lapor Mang Sripo</i> ” Edisi Juni-September 2016.....	144

ABSTRAK

Masyarakat, media dan pemerintah memang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Dimana masyarakat sebagai pelanggan dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik serta media sebagai perantara komunikasi di antara keduanya. Karena masyarakat tidak dapat mengeluarkan aspirasi atau pendapatnya secara langsung kepada pemerintah, maka media memberikan halaman khusus surat pembaca dan surat kabar *Sriwijaya Post* adalah salah satu media cetak yang menyediakan halaman khusus yang menerbitkan opini-opini masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang di selenggarakan oleh Pemerintah Kota Palembang khususnya. Opini tersebut berupa pesan-pesan singkat seperti SMS (*Send Message Services*) pada halaman kedua dalam rubrik "*Lapor Mang Sripo*". Opini yang muncul merupakan masalah-masalah pelayanan yang dirasakan masyarakat yang dapat dinilai melalui bagaimana kecenderungan opini publik terhadap pemerintah kota Palembang tentang kualitas pelayanan publik yang menjadi rumusan masalah penelitian ini.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis isi kualitatif dengan menganalisis isi teks menggunakan pendekatan deskriptif berdasarkan kategorisasi karakteristik opini publik yaitu isi opini, arah opini, konflik atau kontroversi, intensitas opini, *volume* opini, persistensi, dan kekhasan. Serta kategorisasi pelayanan publik berdasarkan kelompok pelayanan publik. Dalam penelitian ini terdapat 16 judul SMS yang di teliti. Dari ke-16 SMS yang diteliti ditemukan bahwa kecenderungan opini dalam rubrik "*Lapor Mang Sripo*" pada surat kabar *Sriwijaya Post* cenderung mengandung isi kritik dan harapan, mengandung arah kontra terhadap pelayanan pemerintah kota Palembang, banyak mengandung konflik dan kontroversi, mengandung *volume* opini permasalahan yang sangat penting, mengandung intensitas opini pernyataan dan perintah, mengandung persistensi yang berlatar di seluruh wilayah kota Palembang, kekhasan isu yakni pembahasan fasilitas umum dan jasa umum dan kelompok pelayanan publik cenderung kepada pembahasan masalah pelayanan jasa dan pelayanan barang. Dimana kesemua kategorisasi tersebut cenderung kesisi negatif dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Pemerintah Kota Palembang belum maksimal.

Kata Kunci: Analisis isi, opini publik, pelayanan publik

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan suatu hal penting yang harus dimiliki oleh setiap makhluk hidup terutama manusia. Dengan komunikasi manusia mampu menyampaikan apa yang ingin ia katakan kepada lawan bicaranya baik secara lisan, tulisan, isyarat maupun simbol. Komunikasi juga dapat memahami maksud dan tujuan orang lain. Komunikasi bisa di sampaikan kapanpun, dimanapun dan dengan siapapun baik menggunakan media atau tidak sesuai dengan kehendak pelaku komunikasi tersebut.

Ada beberapa cara berkomunikasi yang bisa digunakan untuk menyampaikan suatu pesan, bisa dengan langsung menyampaikannya kepada orang yang dituju atau dengan menggunakan perantara sebuah media penyampai. Komunikasi tanpa melalui media bisa langsung terjadi pada saat seseorang berbicara kepada orang lain secara tatap muka, sedangkan komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan media berlangsung dengan bantuan perantara (alat) yang biasa di sebut dengan media. Jika khalayak tersebar tanpa diketahui dimana mereka berada, maka biasanya digunakan media massa. Media massa adalah alat yang digunakan dalam penyampaian pesan

dari sumber kepada khalayak (penerima) dengan menggunakan alat-alat komunikasi mekanis seperti surat kabar, film, radio dan televisi¹.

Pada abad sekarang, bisa dikatakan tiada hari tanpa berita. Berita berubah terus-menerus sesuai dengan perubahan sosial yang dijalani. Media memenuhi rasa dahaga khalayak akan peristiwa hangat terkini atau sekedar menjadi hiburan untuk mengisi waktu luang. Di antara sekian banyak informasi yang disajikan oleh media, berita (*news*) adalah bagian yang cukup penting. Tidak hanya bagi khalayak, tetapi juga bagi media. Ketika media menjadi industri, berita adalah komoditas yang penting. Bisa dikatakan, pers hidup dari menjual informasi kepada publik. Salah satunya adalah berita².

Lembaga media cetak (koran) khususnya lembaga media cetak komunitas menjadi industri yang disoroti keberadaannya saat ini, meskipun tak sepopuler media televisi akan tetapi koran tetap mendapat tempat bagi pembaca. Dalam penyampaian berita media cetak komunitas dianggap ekstrim dalam menuliskan berita terutama dalam sosialisasi informasi publik dengan lebih menekan pada kepentingan komunitasnya, terlebih bila media cetak komunitas tersebut dimonopoli oleh kepentingan pemilik modal yang memiliki pengaruh dimasyarakat dalam upaya meningkatkan politik dan teknik propaganda, akibatnya fakta berita yang disampaikan kepada publik menjadi kabur. Konsekuensi berita yang tidak memperhatikan kebutuhan publik akhirnya menimbulkan pembohong publik

¹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), h. 140.

² Idi Subandy Ibrahim, *Kecerdasan Komunikasi: Seni Berkomunikasi Kepada Public*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2009), h. 1.x

Sebagai salah satu provinsi yang berkembang, Sumatera Selatan terus melebarkan sayapnya terutama dalam bidang pers. Bukti bahwa semakin menjamurnya industri pers di Provinsi Sumatera Selatan ini ialah dengan berdirinya media informasi elektronik berupa televisi seperti TVRI SUMSEL, Palembang TV, Sriwijaya TV, SKY TV, *iNews* TV Palembang, MAP TV Alnur Palembang, HKTV, dan Candradimuka TV. Berupa radio meliputi Lanugraha FM, Sonora FM, Momea FM, Elita FM, RRI SUMSEL, Candra Buana FM dan masih banyak lagi. Media cetak seperti, *Sumatera Ekspres*, *Tribun Sumsel*, *Beritapagi*, *Sriwijaya Post*, *Palembang Post* dan lain-lain. Semua bergerak sesuai visi dan misi perusahaan masing-masing.

Seperti yang diketahui bahwa media, pemerintahan, dan masyarakat (publik) memiliki ikatan yang sangat kuat sebagaimana media sebagai fungsi kontrol. Fungsi pokok media atau pers di negara-negara demokrasi adalah mengadakan fungsi kontrol sosial atau pengawasan masyarakat. Demikian besar pengaruhnya dalam masyarakat di suatu negara sehingga pers dalam melaksanakan fungsi kontrolnya itu sering disebut sebagai kekuatan keempat (*the fourth estate*). Hal ini diambil dari tiga pilar kekuasaan negara, yaitu Eksekutif (Pemerintahan), Legislatif (Parlemen), dan Yudikatif (Peradilan)³. Pemerintah dan instansi yang dulu agak terisolir dari perhatian media dan pengawasan publik, kini menyadari bahwa tindakan dan sikap mereka

³ Sedia Willing Barus, *Jurnalistik; Petunjuk Teknis Menulis Berita*, (Jakarta: Erlangga, 2010), h. 18

dilaporkan melalui media berita yaitu media massa baik online, cetak maupun elektronik⁴.

Partisipasi masyarakat adalah salah satu kunci keberhasilan dari program Pemerintah Daerah untuk melancarkan pembangunan. Partisipasi masyarakat ini diperoleh apabila terjadinya komunikasi timbal balik yang baik antara masyarakat dengan pemerintah. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk menarik partisipasi masyarakat adalah melalui pembenahan dibidang pelayanan.

Di era Reformasi semua ketimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan pembangunan tidak lepas dari pantauan pers. Hal itu dengan sendirinya berpengaruh terhadap cara kerja jurnalis yang semula banyak mengandalkan berita-berita seremonial beralih ke pola investigatif. Kebebasan pers dalam pemberitaan kini tampak dalam berbagai ruang rubrik seperti berita langsung (*straight news*), *feature*, tajuk rencana, artikel, dan surat pembaca.

Ruang-ruang rubrik tersebut secara garis besar dapat dibedakan menjadi dua, yaitu (1) ranah internal redaksi media, dan (2) ranah publik. Ruang rubrik kategori pertama adalah wilayah yang sepenuhnya menjadi otoritas redaksi untuk menentukan topik-topik permasalahan yang akan diberitakan tanpa mengajak keikutsertaan khalayak untuk mengambil keputusan akhir. Tulisan-tulisan yang muncul dalam ruang rubrik kategori pertama seperti berita langsung, *feature* dan tajuk rencana mencerminkan politik redaksional dari suatu media. Bahkan tajuk rencana sendiri

⁴ Elvinaro Ardianto, *Handbook of Publik Relations Pengantar Kompherensif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2011), h. 126.

dipahami sebagai suara resmi dari media yang bersangkutan terhadap permasalahan sosial yang sedang terjadi di masyarakat. Setiap media tentu memiliki kebijakan redaksional sendiri sehingga ekspresi pemberitaannya pun berbeda satu dengan lainnya. Adapun ruang rubrik kategori kedua adalah representasi dari proses dialog antara publik dan pihak redaksi dengan memperhitungkan aspek lingkungan sosial setempat. Di media cetak ruang publik itu termanifestasikan dalam rubrik opini yang dalam penerapannya dibedakan menjadi dua, yaitu jenis artikel dan surat pembaca. Opini dalam arti artikel adalah tulisan dari masyarakat, tokoh, pakar yang disusun panjang lebar tentang suatu topik tertentu. Ada pula yang mengatakan bahwa artikel adalah kajian ilmiah yang dilakukan oleh orang yang berkompeten di bidangnya atas suatu permasalahan dan disajikan secara populer sehingga mudah untuk dipahami oleh masyarakat luas. Sedangkan, surat pembaca adalah opini singkat yang ditulis oleh pembaca dan dimuat dalam rubrik khusus surat pembaca⁵.

Tulisan di rubrik surat pembaca umumnya tidak ilmiah, dapat berupa keluhan mengenai masalah pribadi, masukan, kritik, maupun saran dari pembaca ditujukan kepada pihak lain yang umumnya mempunyai keterkaitan dengan kepentingan publik. Tulisan-tulisan yang muncul di ruang publik tidak selalu mencerminkan kepentingan (*interest*) redaksi, namun juga tidak sepenuhnya merupakan keputusan khalayak. Tulisan di rubrik surat pembaca adalah hasil dialog antara publik dan pihak redaksi dengan memperhitungkan konteks sosial mereka. Pada prinsipnya pembaca

⁵ Haris Sumadiria, *Menulis Artikel dan Tajuk Rencana*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2005), h. 4.

bebas menuliskan aspirasi yang ingin disampaikan kepada masyarakat melalui ruang publik, namun tulisan pembaca itu dimuat atau tidak sangat tergantung pada keputusan redaksi. Proses seleksi yang dilakukan oleh redaksi lebih pada menimbang aspek bobot permasalahan berdasarkan sudut pandang kepentingan umum, dan implikasi yang mungkin ditimbulkan dengan dimuatnya suatu tulisan. Perubahan drastis yang terjadi di era reformasi telah mendorong terwujudnya demokratisasi komunikasi⁶.

Pembentukan opini publik sangat bergantung pada proses komunikasi. Masyarakat memperoleh pengetahuan atau informasi tentang persoalan yang terjadi di masyarakat melalui proses komunikasi. Salah satunya adalah melalui media massa. Masalah sekecil apapun bisa berkembang dengan cepat karena pemberitaan melalui media. Media membentuk opini publik untuk membawanya pada perubahan yang signifikan. Subyek opini publik adalah masalah baru yang bersifat kontroversial. Unsur-unsur opini publik adalah pernyataan yang kontroversial mengenai suatu hal yang bertentangan dan reaksi pertama atau gagasan baru.

Pelayanan publik menjadi salah satu contoh permasalahan yang di publikasikan oleh media dari laporan atau opini masyarakat dalam surat pembaca melalui SMS (*Short Massage Service*). Dimana dalam rubrik-rubrik yang mengandung opini tersebut mengandung kritik, saran, serta harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang di lakukan oleh pemerintah guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Melalui media cetak yang dipilih oleh

⁶ Onong Uchyana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: Rosdakarya, 2000), h. 163.

masyarakat semua aspirasi akan diolah dan disampaikan kepada instansi pemerintahan sesuai dengan permasalahannya seperti pelayanan masalah pendidikan, kesehatan, kebersihan, dan lain-lain. Kemudian akan di proses dan di beri tanggapan atau jawaban serta permasalahan tersebut akan dipilih dan di muat ke dalam media tersebut.

Pemerintah Kota Palembang yang saat ini dipimpin oleh walikota Harnojoyo dengan semboyan Palembang Emas, saat ini sedang gencar-gencarnya melakukan pembangunan baik di bidang fasilitas umum, kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. Bekerjasama dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan pembangunan kota berjalan sesuai harapan. Pendapat umum (opini) baik pro, kontra, berupa kritik, maupun harapan mulai terasa di karenakan fasilitas dan akurasi pelayanan yang di berikan belum maksimal dan belum memenuhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan tersebut. Hal inilah yang menyebabkan banyaknya opini yang muncul di kalangan publik (masyarakat) Kota Palembang.

Masyarakat tidak dapat mengeluarkan pendapatnya langsung kepada pemerintah. Oleh karena itu, melalui media mereka memilih dan mengeluarkan pendapat lewat fasilitas yang telah di sediakan media tersebut seperti media online atau media cetak. Melalui SMS (*Short Massage Services*) pada media cetak dapat di muat kedalam sebuah rubrik. Biasanya rubrik ini khusus rubrik opini atau surat pembaca. Dalam rubrik ini pendapat yang di sampaikan akan di muat setelah melalui proses pemilihan. Contoh SMS yang sudah dimuat dalam rubrik "*Lapor Mang Sripo*" pada koran *Sriwijaya Post* oleh nomor telepon 081373612xxx pada hari Selasa 2

Agustus 2016 yang berisi, “*Kepada Yth Bapak walikota Palembang, mohon kiranya dapat diperhatikan Jalan Pasundan Kecamatan Kalidoni Kelurahan Kalidoni karena dari tahun 2009 belum pernah ada perbaikan sehingga kondisi jalan sudah sangat hancur. Mohon kiranya dapat diperhatikan, terimakasih*”. Pesan lain dari nomor 089681743xxx pada hari Jumat 5 Agustus 2016 yang berisi “ *Kepada Yth kepala Dinas Kebersihan Palembang. Mohon diberikan solusi atas menumpuknya sampah di median jalan sepanjang Kertapati. Masyarakat tidak ada tempat membuang sampah. Jadi, terpaksa diletakkan disana agar mudah diangkat petugas. Menumpuknya sampah sangat mengganggu pemandangan, apalagi disana merupakan akses jalan lintas*”. Kemudian pesan oleh nomor 082279973xxx pada hari Selasa 16 Agustus 2016 yang berisi “*Kepada Yth Bapak kepala Disdikpora Palembang. tolong ditindaklanjuti laporan kami ini. Di sekolah SD Negeri 122 di Sukamaju karena saat jam belajar anak-anak kelas IV masih berkeliaran di halaman dan diluar kelas*”.

Opini atau laporan tersebut membuktikan bahwa fasilitas pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang masih dirasa belum terpenuhi sehingga memunculkan opini-opini publik. Pesan-pesan singkat tersebut juga merupakan contoh yang berkaitan dengan penelitian yang akan peneliti bahas. Ragam pesan pendek diatas merupakan bentuk respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan Pemerintah Kota Palembang. Maka respon-respon masyarakat dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” tersebut merupakan contoh nyata tentang apa yang disebut opini. Sedangkan masyarakat yang terepresentasi melalui individu-individu yang beropini

dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” adalah publik karena merupakan kelompok orang yang tertarik akan sebuah isu⁷.

Berdasarkan uraian di atas peneliti menemukan hal yang menarik untuk diteliti. Mengenai pelayanan publik pemerintahan khususnya Kota Palembang yang mendapat sorotan publik melalui media yang peneliti pilih yaitu surat kabar *Sriwijaya Post* dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*”. Surat kabar tersebut dipilih menjadi sumber penelitian dikarenakan *Sriwijaya Post* memenuhi target penelitian. Dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” tersebut setiap hari Senin sampai Sabtu memuat SMS (*Short Massage Service*) atau laporan yang berisikan opini mengenai pelayanan Pemerintah Kota Palembang dari berbagai bidang seperti sarana–prasarana, pendidikan, kesehatan dan lain-lain yang mencakup masalah pelayanan publik. Rubrik yang di bahas ini merupakan rubrik ranah publik yang tergolong dalam surat pembaca.

Sejauh ini belum banyak peneliti yang membahas tentang opini publik dalam tema pelayanan publik yang di fokuskan terhadap Pemerintah Kota. Pada umumnya penelitian yang dikaji dan digunakan tentang media cetak maupun opini publik hanya memfokuskan wilayah pembahasannya saja. Oleh karena itulah peneliti akan berusaha mengadaptasi dan mengkaji konsep pengetahuan opini publik dengan menggunakan metode analisis isi yang terfokus terhadap pelayanan publik Pemerintah Kota khususnya Kota Palembang dalam skripsi berjudul “**Analisis Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kota Palembang dalam Rubrik “*Lapor Mang Sripo*” pada Surat Kabar *Sriwijaya Post*”**”.

⁷ *Ibid*, hlm 91

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, yang menjadi pokok permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah kecenderungan opini publik dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” merepresentasikan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang pada surat kabar *Sriwijaya Post* edisi Juni-September 2016?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan demi mencapai tujuan yang berkaitan dengan permasalahan yang dirumuskan. Adapun tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui Bagaimanakah kecenderungan opini publik dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” merepresentasikan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang pada surat kabar *Sriwijaya Post* edisi Juni-September 2016.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Penelitian ini diharapkan nantinya berguna sebagai referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan ilmiah terutama dibidang jurnalistik dan komunikasi.
- b. Sebagai bahan masukan bagi lembaga-lembaga atau perusahaan dalam meningkatkan pengelolaan media cetak sebagai media informasi.

D. Batasan Masalah

Untuk menghindari terlalu luasnya pembahasan dalam penelitian ini sehingga dapat mengarah pada sasaran yang efektif seperti penulis harapkan, maka penulis memberi batasan masalah bahwa penelitian ini hanya membahas tentang opini berdasarkan karakteristiknya yang terdapat pada surat kabar *Sriwijaya Post* dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” yang berupa pesan melalui SMS (*Short Message Services*) atau laporan dari publik yang terkait masalah Pemerintah Kota Palembang. Peneliti juga melakukan penelitian tersebut pada surat kabar *Sriwijaya Post* yang terbit di bulan Juni-September 2016.

E. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini, peneliti mempelajari, mendalami, dan mengutip teori-teori atau konsep dari sejumlah literatur. Melakukan tinjauan pustaka dari beberapa karya ilmiah yang berhubungan dengan skripsi yang berkaitan dengan opini publik dalam surat kabar.

Ada beberapa skripsi penelitian yang menjadi tinjauan pustaka penelitian ini yaitu, *Pertama*, Astinah (102051025446) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2009 dalam judul “*Analisis Isi Kritik Sosial Dalam Rubrik Opini Suara Mahasiswa Di Surat Kabar Seputar Indonesia Periode Januari-Juni 2007*”. *Kedua*, dalam skripsi Dimas Utami Kusumaningrum (060902945) Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2010 yang berjudul “*Opini Publik Dalam Rubrik SMS Warga*

Tentang Kualitas Pelayanan Publik (Analisis Isi Rubrik SMS Warga Terkait Kecenderungan Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan Publik “Trans Jogja” Pada SKH Kompas Yogyakarta Periode Juni 2009-Juni 2010)”. Ketiga, dalam skripsi penelitian Rahajeng K (0443010196) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur 2010 yang berjudul “Analisis Isi Rubrik Opini Pada Surat Kabar Kompas (Studi Deskriptif Analisis Isi Dalam Rubrik Opini Pada Surat Kabar Kompas Bulan Oktober Sampai Bulan Desember 2009)”.

Persamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Astinah, Dimas Utami Kusumaningrum dan Rahajeng K tersebut ialah sama-sama berupa analisis yang meneliti media cetak sebagai objek penelitian dan mengandung pembahasan masalah opini pada rubrik-rubrik yang ada pada media cetak yaitu koran. Hanya saja yang membedakannya adalah fokus pembahasannya serta metode analisis seperti pada penelitian oleh Astinah yang fokus kepada apakah rubrik yang di bahas tersebut mengandung unsur kritik sosial atau tidak dengan melakukan uji hipotesa menggunakan uji t dengan metode analisis isi kuantitatif. Pada skripsi Dimas Utami Kusumaningrum pembahasannya fokus kepada pelayanan publik berupa alat transportasi “Trans Jogja” saja dan melihat kecenderungan kegiatan opini yang terjadi dalam rubrik yang di bahas tersebut dengan menggunakan metode analisis kuantitatif. Pada skripsi Rahajeng K, fokus kepada tema berita apa yang paling sering diangkat dan dari jenis opini maupun arah opininya sehingga di

dapatkan hasil bahwa berita tersebut mengandung tema politik dengan arah opini negatif menggunakan metode analisis kuantitatif.

Sedangkan peneliti fokus terhadap opini publik terhadap Pemerintah Kota Palembang pada rubrik “*Lapor Mang Sripo*” tentang bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan publik di segala bidang dan jajaran instansi Pemerintah Kota Palembang, bukan hanya di bidang transportasi saja seperti yang dilakukan oleh Dimas Utami Kusumaningrum. Serta peneliti menganalisis mengandung apakah opini tersebut sesuai dengan karakteristiknya.

F. Kerangka Teori

1. Opini Publik

Opini adalah pendapat atau pandangan yang sifatnya subjektif mengenai suatu masalah atau peristiwa yang dituangkan dalam tulisan di media massa atau dikemukakan kepada wartawan yang mewawancarainya. Dalam dunia jurnalistik, opini termasuk dalam kategori fakta. Karena itu, opini disebut juga fakta dalam pemikiran (*fact in idea*), dan dapat menjadi bahan berita⁸. Opini artinya pendapat publik yang berarti orang banyak dan proses bagaimana publik mengemukakan pendapatnya dengan tidak ada paksaan dengan tujuan yang sama dan diekspresikan oleh sejumlah orang penting tentang suatu isu terhadap kepentingan umum. Jika memandang tentang opini publik maka kekuatannya akan semakin membesar diseluruh dunia setelah komunikasi massa menjadi fenomena global. Opini publik merefleksikan proses dinamis dan komunikasi antar pesona serta media tentang isu-isu

⁸ Asep Syamsul M.romli, *Kamus Jurnalistik*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2008), h. 95.

dikalangan kelompok orang-orang yang mempunyai kapasitas untuk bertindak dengan cara yang sama⁹.

Opini publik adalah penilaian, pendapat, atau pandangan orang banyak yang tidak terorganisasi, tersebar dimana-mana, dan karena kesamaan pandangan terhadap sesuatu mereka dapat bergerak serentak dan bersatu-padu menyikapi sesuatu tersebut. Opini publik yang tercipta di masyarakat bisa menjadi sanksi sosial atau tekanan psikologis. Misalnya, jika sebuah kelompok dicitrakan media massa sebagai teroris sehingga menjadi opini publik, pembelaan apapun dari kelompok itu akan sulit menghapus sikap sinis massa terhadap kelompok tersebut¹⁰.

Berdasarkan pemaparan teori opini publik di atas, dapat disimpulkan bahwa opini publik merupakan sebuah kegiatan kolektif yang menghasilkan konsensus mengenai sesuatu hal. Di mana opini publik terbentuk melalui empat tahapan pembentukan dan memiliki karakteristik-karakteristik yang menandainya. Selain itu, opini membutuhkan media publikasi agar dapat berakhir sebagai opini publik. Penelitian ini ingin mengetahui kecenderungan opini publik dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” dalam merepresentasikan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang pada surat kabar *Sriwijaya Post*. Peneliti mengambil dari beberapa karakteristik opini publik dan kriteria kualitas pelayanan publik yang dijadikan unit analisis. Kegiatan menganalisis opini publik sangat diperlukan guna melihat

⁹ Dani Verdiansyah, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), Cet. Ke-1, h.127.

¹⁰ Asep Syamsul M.romli, *Op.cit*, h.95.

sebagaimana respon masyarakat yang timbul dan pendapat yang diberikan guna pembenahan birokrasi pelayanan publik.

Untuk mengetahui bagaimana opini publik itu terjadi perlu dilakukan pengukuran yakni untuk mengetahui sebagaimana opini publik itu dapat diterima dimasyarakat. Beberapa cara yang biasa dipergunakan dalam mengukur opini publik yang ideal menurut teorinya ada beberapa cara antara lain.

a. Referendum (Plebisit)

Pemungutan suara yang dilakukan pada seluruh populasi.

b. Melalui media massa terutama pers atau surat kabar

Seperti kita ketahui surat kabar atau pers selain memberitakan atau menyampaikan informasi tertentu juga membawa aspirasi sesuatu keompok atau golongan tertentu. Inilah yang sering dinamakan opini dan biasanya dapat kita baca dalam tajuk suatu penerbitan.

c. Sampling

Opini publik juga dapat diukur secara sampling, dengan cara mengambil sample antara lain dengan memilih beberapa orang yang dianggap dapat mewakili suatu daerah tertentu.

d. Polling Sistem

Polling dapat dilakukan baik secara lisan maupun secara tertulis.

e. Public research

Metode ini dilakukan untuk mencari atau mengukur opini publik dengan lisan kepada responden ditanyakan atau diajukan pertanyaan-pertanyaan lisan¹¹.

Berdasarkan poin diatas peneliti lebih memilih cara melalui media terutama pers dan surat kabar. Karena, dirasa paling cocok untuk mengetahui sebagaimana respon masyarakat melalui SMS atau laporan yang di muat dalam surat kabar *Sriwijaya Post* dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*”.

Dalam proses pembentukannya, opini ditandai dengan adanya respon aktif masyarakat atas pelayanan Pemerintah Kota Palembang. Respon sendiri dapat terdiri atas tiga komponen yakni keyakinan, nilai-nilai dan ekspektasi perorangan¹². Seperti halnya beragam opini yang muncul di dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*”, komponen keyakinan menandakan pikiran atau kognisi publik terhadap pelayanan Pemerintah Kota Palembang. Misalnya keinginan-keinginan masyarakat atas perbaikan atau penambahan fasilitas yang menunjang pelayanan Pemerintah Kota Palembang. Opini publik terbentuk melalui empat tahapan pembentukan, yakni.

- 1) Adanya konflik yang berpotensi menjadi isu
- 2) Kepemimpinan politik
- 3) Interpretasi personal dan pertimbangan sosial serta

¹¹ Djoenaesih S. Sunarjo, *Opini Publik* (Yogyakarta: Liberty, 1997), h. 78.

¹² Zulkarimen Nasution, *Komunikasi Politik Suatu Pengantar*, (Jakarta: Ghalia Indah, 1990), h.

4) Pemublikasian opini pribadi¹³

Seperti yang disebutkan di atas, isu merupakan tahap awal munculnya opini publik. Permasalahan, pertikaian atau pun perselisihan yang terpublikasikan berpotensi menjadi isu dan dapat berujung pada kemunculan opini publik ketika isu tersebut menjadi isu umum dan sifatnya kontroversi. Dalam hal ini, pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang dirasakan masih mempunyai banyak kekurangan sehingga berpotensi mendapatkan respon dari masyarakat sebagai sebuah isu umum.

Tahap kedua yaitu adanya kepemimpinan politik. Kepemimpinan politik yang dimaksud ialah munculnya sosok pemimpin yang memimpin publikasi atas isu yang ada. Sosok pemimpin tersebut sangat dimungkinkan untuk merangsang komunikasi tentang isu melalui berbagai saluran massa, interpersonal dan organisasi. Dalam hal ini, rubrik “*Lapor Mang Sripo*” dapat dipersonifikasikan sebagai sosok pemimpin politik dalam fase pembentukan opini publik dikarenakan rubrik tersebut berperan membukakan ruang untuk publikasi atas isu.

Tahap ketiga yakni munculnya interpretasi personal. Di mana interpretasi personal memberikan gambaran tentang opini yang ada. Munculnya pesan-pesan pendek dalam rubrik tersebut merupakan ragam interpretasi personal tiap-tiap masyarakat tentang pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang dalam segala bidang.

¹³ Dan Nimmo, *Komunikasi Politik: Khalayak dan Efek*, (Bandung: Remadja. 1989), h. 23.

Tahap terakhir dalam proses pembentukan opini publik yaitu penyesuaian opini pribadi tiap-tiap individu dalam satu kesamaan persepsi tentang opini tersebut. Pada akhirnya, kesamaan persepsi masyarakat Palembang merupakan opini publik yang merepresentasikan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang. Berdasarkan tahapan pembentukan opini publik, karakteristik opini publik dapat dijabarkan sebagai berikut.

- a. Mempunyai isi. Opini adalah tentang sesuatu. Publikasi atas konflik yang berpotensi menjadi isu merupakan isi dari sebuah opini. Dengan kata lain, opini adalah respon aktif yang bermuatan isu atau kabar angin atau apapun itu tentang suatu masalah.
- b. Opini publik mempunyai arah. Sejak proses pembentukan opini publik dimulai, opini publik secara alami akan mengarah (diarahkan atau tidak) pada sebuah keputusan final atas opini publik tersebut, seperti percaya-tidak percaya tentang sosok pemimpin dalam pemilu, mendukung-menentang diterapkannya UU Pornografi, dan sebagainya.
- c. Intensitas menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI) merupakan keadaan tentang tingkatan atau ukuran. Dalam ranah opini publik, intensitas dapat diartikan sebagai ukuran ketajaman terhadap isu seperti kuat, sedang atau lemah. Semakin kuat isu maka opini publik yang terbentuk akan semakin mengerucut pada sebuah keputusan atas isu tersebut.

- d. Konflik dan kontroversi selalu menandai munculnya opini publik. Seperti yang dipaparkan dalam tahapan pembentukan opini publik, segala bentuk isu (perselisihan, permasalahan, pertentangan) yang terpublikasikan dan sifatnya kontroversial adalah permulaan dari pembentukan opini publik.
- e. Volume, penyebaran opini ada berdasarkan kenyataan bahwa kontroversi itu menyentuh semua orang yang merasakan konsekuensi langsung dan tak langsung.
- f. Persistensi, kepastian atau ketetapan tentang masa berlangsungnya isu karena disamping itu opini pun perlu diperhitungkan. Opini publik sebagai proses yang terus berlangsung, pernyataan tentang bagaimana opini publik tentang suatu masalah harus selalu spesifik bagi waktu dan tempat tertentu. Biasanya opini publik bersifat tetap.
- g. Kekhasan, isu yang khas memunculkan opini publik¹⁴.

Berdasarkan pemaparan teori opini publik di atas, dapat disimpulkan bahwa opini publik merupakan sebuah kegiatan kolektif yang menghasilkan konsensus mengenai sesuatu hal. Di mana opini publik terbentuk melalui empat tahapan pembentukan dan memiliki karakteristik-karakteristik yang menandainya. Selain itu, opini membutuhkan media publikasi agar dapat berakhir sebagai opini publik.

¹⁴*Ibid*, h. 29.

2. Pelayanan Publik

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu.

- a. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetensi. Contoh: KTP, Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB, dan lain-lain.
- b. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan-jaringan telepon, dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya¹⁵.

¹⁵ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), h. 93

3. Media Massa

Media massa (*mass media*) adalah saluran, sarana, atau alat yang digunakan dalam proses komunikasi massa, yakni komunikasi yang diarahkan kepada orang banyak (*channel of mass communication*). Media massa memiliki karakteristik: disebarluaskan kepada khalayak (publitas), pesan atau isinya bersifat umum (universalitas), tetap atau berkala (periodisitas), berkesinambungan (kontinuitas), dan berisi hal-hal baru (aktualitas)¹⁶. Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI), media massa adalah sarana dan saluran resmi sebagai alat komunikasi untuk menyebarkan berita dan pesan kepada masyarakat luas¹⁷. Media massa terdiri dari media massa cetak, elektronik dan online. Penulis memilih media massa cetak (koran) sebagai objek penelitian.

Media massa cetak adalah alat komunikasi untuk masyarakat yang dibuat dengan percetakan, terdapat beberapa bentuk media massa cetak, antara lain.

- a. Surat Kabar, yaitu kumpulan berita, artikel, cerita, iklan dan sebagainya yang tercetak dalam lembaran kertas ukuran plano, terbit secara teratur, setiap hari atau seminggu sekali.
- b. Majalah adalah kumpulan berita, artikel, cerita, iklan dan sebagainya yang tercetak dalam lembaran kertas ukuran folio atau kuarto, dijilid dalam bentuk buku. Majalah biasanya terbit teratur, seminggu sekali, sebulan sekali atau setahun sekali.

¹⁶ Asep Syamsul M.romli, *Op.cit.*, h. 85

¹⁷ WJS Poerwodarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PN Balai Pustaka, 1976), h. 569.

- c. Tabloid adalah kumpulan berita, artikel, cerita, iklan dan sebagainya yang tercetak dalam lembaran kertas ukuran broadsheet (lebih kecil dari plano) dan dilipat seperti surat kabar. Tabloid biasanya terbit teratur, seminggu sekali, dua minggu sekali atau sebulan sekali.
- d. Buletin adalah kumpulan berita, artikel, cerita, iklan dan sebagainya yang tercetak dalam lembaran kertas ukuran broadsheet (lebih kecil dari plano) dan dilipat seperti surat kabar. Buletin biasanya terbit tidak teratur atau sering disebut penerbitan berkala.
- e. Buku adalah tulisan tentang ilmu pengetahuan, esai, cerita-cerita panjang, sejarah dan sebagainya yang tercetak dalam lembaran kertas ukuran setengah kuarto atau setengah folio yang dijilid rapi¹⁸.

Pada penelitian ini peneliti memilih media surat kabar *Sriwijaya Post* sebagai objek penelitian. Karena, pada surat kabar ini memenuhi syarat yang akan diteliti oleh peneliti yaitu banyaknya opini dari pesan pendek yang muncul mengenai pelayanan Pemerintah Kota Palembang edisi Juni - September 2016.

4. Rubrik

Rubrik jurnalistik bisa berbentuk esai, kolom, artikel, ataupun surat pembaca. Fungsi rubrik adalah untuk melokalisasi satu ragam tema tulisan di sebuah media cetak. Rubrik berisi produk jurnalistik, misalnya rubrik music, rubrik politik, rubrik

¹⁸ Totok Djuroto, *Manajemen Penerbitan Pers*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), h. 11.

olahraga, dan rubrik tokoh. Rubrik jurnalistik mengulas berbagai macam topik dari masalah ringan sampai masalah berat. Ia tersaji lebih singkat, logis, dan komunikatif. Rubrik muncul sebagai sarana komunikasi surat kabar yang senantiasa memuat tulisan pendek di suatu sudut kolomnya. Rubrik artinya ruangan, kolom yang terdapat dalam surat kabar atau majalah¹⁹. Rubrik “*Lapor Mang Sripo*” merupakan kolom selembaar penuh yang berada pada halaman ke-2 pada surat kabar *Sriwijaya Post*.

5. SMS (*Short Massage Services*) Sebagai Pesan

Sesuai dengan model komunikasi Lasswell dalam Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar²⁰ yakni *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect*, unsur pesan (*says what*) merupakan bahan untuk analisis isi. Di mana pesan adalah sesuatu yang dikomunikasikan oleh komunikator kepada komunikan melalui sebuah media. SMS berisikan kata-kata yang dapat memungkinkan terjadinya proses perpindahan makna atau tukar pikiran. Rubrik “*Lapor Mang Sripo*” merupakan wadah dari pesan-pesan yang dikirimkan oleh masyarakat sebagai sumber pesan kepada pihak-pihak yang terkait seperti halnya Pemerintah Kota Palembang atau masyarakat itu sendiri selaku penerima pesan terkait kualitas pelayanan Pemerintah Kota Palembang yang dirasakan oleh masyarakat Kota Palembang.

¹⁹M. Dahlan Yacub Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer*, (Surabaya: Arloka, 1994), h. 682.

²⁰ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2005), h. 136

6. Analisis Isi

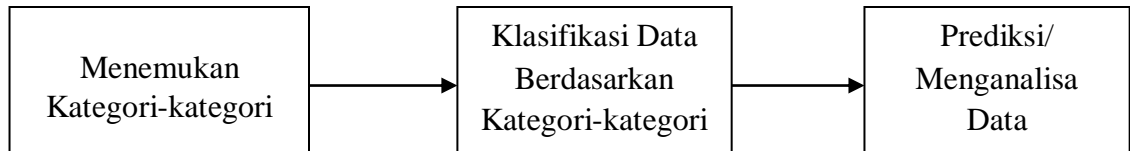
Analisis isi digunakan untuk memperoleh keterangan dan isi komunikasi yang disampaikan dalam bentuk lambang. Analisis isi dapat digunakan untuk menganalisis semua bentuk komunikasi surat kabar, buku puisi, lagu, cerita rakyat, lukisan, pidato, surat, peraturan, undang-undang, musik, teater, dan sebagainya²¹. Analisis isi kuantitatif memfokuskan pada isi komunikasi yang tersurat. Karena itu tidak dapat digunakan untuk mengetahui isi komunikasi yang tersirat. Karena itu diperlukan suatu analisis isi yang lebih mendalam dan detail untuk memahami produk isi media dan mampu menghubungkannya dengan konteks sosial atau realitas yang terjadi sewaktu pesan dibuat. Karena semua pesan (teks, simbol, gambar dan sebagainya) adalah produk sosial dan budaya masyarakat. Inilah yang disebut analisis isi kualitatif²².

Cara kerja atau logika analisis data ini sesungguhnya sama dengan kebanyakan analisis data kuantitatif. Peneliti memulai analisisnya dengan menggunakan kategori-kategori tertentu, mengklasifikasikan data tersebut dengan kriteria-kriteria tertentu serta melakukan prediksi dengan teknik analisis yang tertentu pula. Secara lebih jelas, alur analisis dengan menggunakan Teknik *Content Analysis* terdapat pada gambar 1. Seperti berikut.

²¹ Drs. Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), h. 89

²² Rahmat Kriyantono, *Teknis Praktis Riset Komunikasi (Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertasing, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran)*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group), h. 247.

Gambar 1
Tahap Analisis Isi



Dalam menganalisis, peneliti telah menyusun unit analisis kedalam beberapa kategori dengan batasan-batasan, antara lain dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1
Tabel Unit Analisis dan Kategorisasi

DIMENSI	UNIT ANALISIS	KATEGORISASI
A. Karakteristik Opini Publik	1. Isi Opini	<ul style="list-style-type: none"> • Kritik • Pujian • Harapan • Kombinasi kritik dan harapan • Kombinasi pujian dan harapan • Kombinasi ketiga kategorisasi (kritik, pujian dan harapan)
	2. Arah opini	<ul style="list-style-type: none"> • Pro kualitas pelayanan Pemkot Palembang • Kontra kualitas pelayanan Pemkot Palembang • Netral kualitas pelayanan Pemkot Palembang
	3. Konflik atau Kontroversi	<ul style="list-style-type: none"> • Ada atau tidaknya konflik dalam SMS
	4. Volume Opini	<ul style="list-style-type: none"> • Penting atau tidak penting
	5. Intensitas Opini	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah Kalimat dalam SMS

		<ul style="list-style-type: none"> • Jenis Kalimat <ul style="list-style-type: none"> a. Pertanyaan b. Pernyataan c. Perintah d. Seruan e. Kombinasi pertanyaan dan pernyataan f. Kombinasi pertanyaan dan perintah g. Kombinasi pertanyaan dan seruan h. Kombinasi pernyataan dan perintah i. Kombinasi pernyataan dan seruan j. Kombinasi perintah dan seruan
	6. Persistensi opini	• Waktu dan tempat
	7. Kekhasan opini	• Kekhasan masalah atau isu yang dibahas
B. Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Administratif • Pelayanan Barang • Pelayanan Jasa

Unit analisis dan kategorisasi pada tabel di atas adalah acuan peneliti dalam melakukan penelitian ini. Diharapkan bahwa unit analisis dan kategorisasi tersebut dapat diaplikasikan sebagai pedoman penelitian untuk mengetahui kecenderungan isi opini publik dalam merepresentasikan kualitas pelayanan Pemerintah Kota Palembang dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” pada surat kabar *Sriwijaya Post*. Berikut penjabaran kategorisasi penelitian ini.

a. Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik

1. **Isi Opini**, terbagi menjadi tiga kategori yakni: *Kritik*, isi opini yang mengandung pesan kritik, keluhan, kejengkelan, terhadap kualitas pelayanan pemerintah. *Pujian*, pesan yang mengandung kata memuji kualitas pelayanan

pemerintah. *Harapan*, pesan yang berisi himbauan, usulan, saran, permohonan, keinginan terhadap kualitas pelayanan pemerintah.

2. **Arah Opini**, terbagi menjadi dua kategori yakni: Pro atas kualitas pelayanan pemerintah, yakni menjelaskan arah opini yang berpandangan bahwa pelayanan pemerintah sudah maksimal dan memuaskan (setuju). Kontra, menjelaskan arah opini bahwa kualitas pelayanan pemerintah itu kurang atau bahkan tidak maksimal dan terdapat penentangan (tidak setuju) atau keluhan pelayanan pemerintah yang masih membutuhkan banyak pembaruan serta perbaikan. Netral, menjelaskan arah opini yang berpandangan bahwa kualitas pelayanan pemerintah saat ini sudah cukup serta tidak terdapat indikasi pendapat negatif maupun positif terhadap kualitas pelayanan pemerintah.
3. **Konflik atau Kontroversi**, segala bentuk isu (perselisihan, permasalahan, kekacauan) yang terpublikasikan. Dapat dilihat dari kemunculan jargon atau kosakata khusus yang menggambarkan kalimat dengan penekanan negatif.
4. **Volume Opini**, seberapa penting isu yang dibahas serta terhadap siapa pengaruhnya.
5. **Intensitas Opini**, nilai ketajaman berdasarkan jenis kalimat yang diteliti. Dalam hal ini, dibagi menjadi empat yaitu: *Kalimat pernyataan* (deklaratif), kalimat pernyataan digunakan oleh pembicara untuk membuat pernyataan sehingga isi dari pernyataannya adalah berupa berita. Oleh karena itu kalimat deklaratif juga disebut kalimat berita. Dalam bentuk tulis, kalimat berita diakhiri dengan tanda titik. *Kalimat pertanyaan* (interogatif), kalimat tanya biasanya digunakan untuk

meminta ataupun memperoleh informasi atau reaksi (jawaban) yang diharapkan. Kalimat tanya ditandai oleh adanya kata tanya seperti *apa, siapa, berapa, kapan, dan bagaimana*. Kalimat tanya dalam bahasa tulis diakhiri dengan tanda tanya (?). *Kalimat perintah* (imperatif), kalimat perintah dipakai jika penutur ingin ‘menyuruh’ atau ‘melarang’ seseorang untuk berbuat sesuatu. Kalimat perintah juga dapat disebut kalimat suruhan dan permintaan. Kata seperti *tolong, coba, silahkan, sudilah, kiranya, minta, mohon, ayo, mari, harap, dan hendaknya* sering dipergunakan dalam kalimat imperatif. *Kalimat seruan* (eksklamatif), kalimat seru dipakai jika penutur ingin mengungkapkan perasaan yang kuat atau yang mendadak. Seperti ketika hendak menyatakan perasaan kagum atau heran. Kalimat seru ditandai oleh kata *alangkah, betapa, atau bukan main* dan lain-lain.

6. **Persistensi**, kepastian atau ketetapan tentang berlangsungnya isu (waktu dan tempat isu berlangsung).
7. **Kekhasan**, isu yang khas memunculkan pesan (SMS) opini tersebut.

b. Berdasarkan Dimensi Pelayanan Publik

Berdasarkan pelayanan publik peneliti hanya menggunakan unit analisis yaitu **Kelompok Pelayanan Publik**, yang terbagi menjadi tiga kategori. Kategori tersebut ialah; *Kelompok Pelayanan Administratif*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik. Contoh: KTP, Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB, dan lain-lain. *Kelompok*

Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan-jaringan telepon, dan sebagainya. *Kelompok Pelayanan Jasa*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis isi kualitatif (*Content Analysis Qualitatif*) dengan menganalisis isi teks yang terdapat pada data yang dianalisis menggunakan kategori yang telah peneliti buat. Dalam penulisan karya ilmiah ini penulis menyesuaikan pada metodologi penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Dalam pendekatan ini, menggunakan metode yang tidak melihat pada angka-angka tetapi langsung dinarasikan dalam bentuk penjelasan tentang fenomena yang dibahas, yang bertujuan untuk memahami makna sehingga menghasilkan daya deskriptif yang menggambarkan secara luas isi opini dalam rubrik "*Lapor Mang Sripo*" pada surat kabar *Sriwijaya Post*.

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif yaitu data berbentuk konsep atau data yang digambarkan dan dikumpulkan

dalam kata dengan mengangkat dan menguraikan seluruh masalah yang berkaitan dengan analisis opini mengenai pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang.

2. Sumber Data

Sumber data penelitian ini yakni dari data yang dikaji dari penelitian lapangan. Selain itu juga, peneliti menggunakan data skunder yakni menggunakan buku-buku, jurnal-jurnal, dan internet yang berkaitan dengan penelitian ini. Serta, peneliti juga menggunakan data primer dari media surat kabar yaitu koran *Sriwijaya Post* edisi Juni hingga September 2016.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi Teks

Nasution menjelaskan, pengertian Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi²³. Metode ini dilakukan dengan mengamati langsung kepada objek penelitian untuk mendapatkan data yang lebih jelas. Peneliti melakukan observasi atau pengamatan langsung pada teks yang diteliti pada rubrik "*Lapor Mang Sripo*" mencari dan menghimpun opini tentang Pemerintah Kota Palembang yang berupa laporan melalui SMS (*Short Message Services*) mengenai pelayanan publik.

²³ Asep Syamsul M.romli, *Op.cit.* h.226

b. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data skunder dengan cara melakukan penyelidikan melalui berbagai sumber yang telah dikaji keilmuannya dan juga menggunakan media-media jejaring seperti Google dan website. Serta, arsip-arsip dan data-data dokumen yang dianggap penting. Dokumentasi penelitian ini mengumpulkan data analisis dari koran *Sriwijaya Post* edisi Juni-September 2016.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah teknik analisa model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1992:15). Teknik analisis data model interaktif berlangsung dalam tiga tahap berikut²⁴.

a. Reduksi Data

Reduksi data dimaksudkan untuk menyusun data hasil observasi ke dalam bentuk uraian secara lengkap dan rinci. Kemudian kepadanya dilakukan reduksi atau pemilihan data yang berkaitan dengan pokok penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan data pokok atau penting yang hanya berkaitan dengan permasalahan penelitian. Reduksi data dilakukan secara terus-menerus selama penelitian berlangsung sehingga dapat disusun hasil penelitian secara lengkap.

²⁴ Miles, Matthew B.& A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992), h. 45

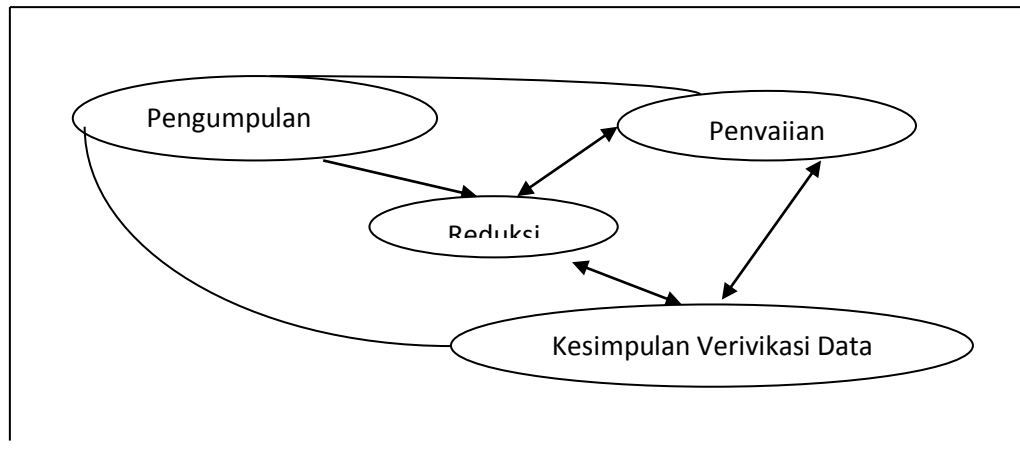
b. Penyajian Data

Penyajian data (*display data*) dibuat guna memudahkan peneliti dalam melihat keseluruhan data. Dalam penelitian ini, penyajian data disusun dalam bentuk teks naratif (kumpulan kalimat) yang dirancang guna mengabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang mudah dibaca atau diinterpretasikan. Dengan cara ini peneliti dapat melihat apa yang sedang terjadi dan dapat menarik kesimpulan secara cepat.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian, dan verifikasi dilakukan guna perbaikan dan pencocokan data secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung²⁵. Pada penelitian ini, kegiatan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan suatu siklus kegiatan yang interaktif dan komprehensif yang dilakukan secara teliti dan rinci sehingga diperoleh hasil penelitian yang akurat. Secara skematis analisis data penelitian melalui proses pengumpulan data, reduksi data, sajian data, dan verifikasi data dapat dilihat pada gambar berikut.

²⁵ *Ibid*, h. 45



Gambar 1.2
Skema Teknik Pengumpulan Data

H. Sistematika Penulisan

Untuk tersusunnya pembuatan proposal skripsi ini, maka penting sekali adanya sistematika penulisan. Sistematika penulisan proposal skripsi ini di bagi dalam lima bab, dimana satu dengan yang lainnya saling berhubungan. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, batasan masalah, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian

BAB II Landasan Teori, membahas tentang definisi komunikasi massa dan media massa, analisis isi, pelayanan publik, dan opini publik

- BAB III** Gambaran Umum, membahas tentang profil *Sriwijaya Post*, struktur organisasi *Sriwijaya Post*, rubrikasi *Sriwijaya Post*
- BAB IV** Laporan Hasil Penelitian, membahas analisis pada hasil temuan penelitian, hasil analisis penelitian berdasarkan kategori opini publik dan pelayanan publik
- BAB V** Penutup, membahas tentang kesimpulan, serta menerima kritik dan saran guna untuk perbaikan sehingga tidak menimbulkan kekeliruan untuk penelitian sejenis atau penelitian lanjutan

BAB II

LANDASAN TEORI

Komunikasi Massa, Opini dan Pelayanan Publik

A. Komunikasi Massa

1. Pengertian

Komunikasi merupakan akibat yang lebih jauh dari ekspresi diri. Komunikasi tidak akan sempurna bila ekspresi diri kita tidak diterima atau dipahami oleh orang lain. Dengan komunikasi kita dapat menyampaikan semua yang kita rasakan, pikirkan dan kita ketahui kepada orang-orang lain. Dengan komunikasi pula kita mempelajari dan mewarisi semua yang pernah dicapai oleh nenek moyang kita, serta apa yang dicapai oleh orang-orang yang sezaman dengan kita²⁶. Alat komunikasi yang paling utama adalah bahasa.

Sebagai alat komunikasi, bahasa merupakan saluran perumusan maksud kita, melahirkan perasaan kita dan memungkinkan kita menciptakan kerja sama dengan sesama warga. Ia mengatur berbagai macam aktifitas kemasyarakatan, merencanakan dan mengarahkan masa depan kita. Ia juga memungkinkan manusia menganalisis masa lampunya untuk memetik hasil-hasil yang berguna bagi masa kini dan masa yang akan datang²⁷.

²⁶ Haris Sumadiri, *Bahasa Jurnalistik Panduan Praktis dan Jurnalis*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2010), h. 8

²⁷ *Ibid*, h. 8

Komunikasi pada umumnya diartikan sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang ada kaitannya dengan masalah hubungan ada pula yang mengartikan saling tukar menukar pikiran atau pendapat. Wilbur Schramm menyatakan bahwa kata *communication* itu berasal dari kata latin “*communis*” yang berarti “*common*” (sama). Dengan demikian apabila kita akan mengadakan komunikasi maka kita harus mewujudkan persamaan antara kita dengan orang lain. Pengertian komunikasi demikian sangat terbatas, karena komunikasi menyangkut banyak tahap sehingga sifatnya tidak statis akan tetapi dinamis yang bergerak dari tahap satu kepada tahap yang lain, karena itulah maka biasanya kita gunakan istilah proses komunikasi. Dalam hal ini pendapat Carl I Hovland mengenai komunikasi agak sesuai dengan uraian diatas yaitu, komunikasi itu adalah suatu proses dimana seseorang memindahkan perangsang yang biasanya berupa lambang kata-kata untuk merubah tingkah laku orang lain (*Communication is the process by wich an individual transmits stimuli usually verbal symbols to modify the behavior of other individuals*)²⁸.

Komunikasi adalah salah satu “infrastruktur” yang menjamin kelangsungan hidup manusia melalui fungsi-fungsi yang dijalankannya. Kita menyadari bahwa salah satu fungsi pokok dan hakiki dari komunikasi adalah “menghubungkan” manusia satu dengan yang lain. Di dalam tahapan ini, maka komunikasi yang memadai bagi masyarakat untuk dapat mempertahankan keberadaannya adalah

²⁸ Djoenaesih S Sunarjo, *Himpunan Istilah Komunikasi*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1995), h. 142-143

komunikasi massa yakni komunikasi yang mempunyai “*volume*” dan “*skala*” dengan jangkauan yang melampaui jangkauan efektif komunikasi interpersonal. Jadi, alasan munculnya komunikasi mssa sangatlah sederhana. Cara dari masyarakat yang mempunyai jumlah anggota yang besar yang berusaha mempertahankan keberadaan fungsi komunikasinya. Oleh karena komunikasi interpersonal tidak efektif lagi, maka komunikasi massa pilihannya²⁹. Ada beberapa definisi mengenai komunikasi massa antara lain³⁰.

a. Brittner

Mass communication is messages communicated through a mass medium to a large number people. Komunikasi massa adalah pesan yang di komunikasikan melalui media massa pada sejumlah besar orang.

b. Gerbner G

Mass communication is the technologically and institutionally based production and distribution of the most broadly shared continuous flow of messages in industrial societies. Komunikasi massa adalah produksi dan distribusi yang berlandaskan teknologi dan lembaga dari arus pesan yang kontinyu serta paling luas dimiliki orang dalam masyarakat industri.

²⁹ Riant Nugroho D, *Komunikasi Pemerintahan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), h. 39- 40

³⁰ Djoenaesih S Sunarjo, *Op.Cit*, h. 153--157

c. Maletzke

Unter massenkommunikation verstehen wir jene form der kommunikation, bei der aussagen öffentlich durch technische verbereitungsmittel indirekt und einseitig an ein dispersen publikum. Komunikasi massa kita artikan setiap bentuk komunikasi yang menyampaikan pernyataan secara terbuka melalui media penyebaran teknis secara tidak langsung dan satu arah pada publik yang tersebar.

d. Freidsow

A mass communication may be distinguished from other kind of communication by the fact that it, is addressed to a large cross-section of a population. It also makes the implicit assumption of some technical means of transmitting the communication order that the communication may reach at the same time all the people forming the cross-section of the population. Komunikasi massa dibedakan dari jenis komunikasi lainnya dengan suatu kenyataan bahwa komunikasi massa di alamatkan kepada sejumlah komunikasi dari berbagai kelompok, dan bukan hanya satu atau beberapa individu atau sebagian khusus populasi. Komunikasi massa juga mempunyai anggapan tersirat akan adanya alat-alat khusus untuk menyampaikan komunikasi agar supaya komunikasi itu dapat mencapai pada saat yang sama semua orang yang mewakili berbagai lapisan masyarakat.

e. Wright

The new form can be distinguished from older types by following major characteristics: it is directed toward relatively large, heterogeneous, and anonymous audiences: messages are transmitted publicly, often-times to reach most audience members simultaneously, and are transient in character: the communicator tends to be, or to operate within, a complex organization that may involve great expense. Bentuk baru komunikasi dapat dibedakan dari corak-corak yang lama karena memiliki karakteristik utama sebagai berikut: diarahkan kepada khalayak yang relatif besar, heterogen, dan anonim; pesan disampaikan secara terbuka, seringkali dapat mencapai kebanyakan khalayak secara serentak, bersifat sekilas; komunikator cenderung berada atau bergerak dalam organisasi yang kompleks yang melibatkan biaya besar.

f. Alexis S. Tan

The communicator is a social organization of reproducing the message and sending it simultaneously to large number of people who are spatially separated. Komunikator adalah suatu organisasi sosial yang mampu memproduksi pesan dan mengirimkannya secara serentak atau simultan kepada orang dalam jumlah yang besar dimana saling terpisah dan hubungannya renggang.

2. Ciri-ciri Komunikasi Massa

a. Komunikator dalam Komunikasi Massa Melembaga

Komunikator dalam komunikasi massa bukan satu orang, tetapi kumpulan orang. Artinya, gabungan antar berbagai macam unsur dan bekerja satu sama lain dalam sebuah lembaga. Komunikator dalam komunikasi masa merupakan lembaga karena elemen utama komunikasi massa adalah media massa.

b. Komunikan dalam Komunikasi Massa Bersifat Heterogen

Komunikasi dalam komunikasi massa sifatnya heterogen atau beragam. Artinya, penikmat tontonan televisi, pendengar radio maupun pembaca koran beragam jenis pendidikan, umur, jenis kelamin, status sosial ekonomi, memiliki jabatan yang beragam dan juga kepercayaan yang beragam.

c. Pesannya Bersifat Umum

Pesan-pesan dalam komunikasi massa tidak ditunjukkan kepada satu orang atau satu kelompok masyarakat tertentu. Dengan kata lain, pesan-pesan yang dikemukakan pun tidak boleh bersifat khusus. Artinya pesan memang tidak disengaja untuk golongan tertentu.

d. Komunikasinya Berlangsung Satu Arah

Dalam media massa komunikasi hanya berjalan satu arah artinya kita tidak bisa langsung memberikan respon kepada komunikatornya (media massa yang bersangkutan), jika bisa sifatnya tertunda. Jadi komunikasi yang berjalan hanya

satu arah akan memberikan konsekuensi umpan balik (*feed back*) yang sifatnya tertunda atau tidak langsung (*delayed feed back*).

e. Komunikasi Massa Menimbulkan Keserempakan

Dalam komunikasi massa ada keserempakan dalam proses penyebaran pesan-pesannya. Serempak berarti khalayak bisa menikmati media massa tersebut hampir bersamaan. Keserempakan ini sangat terasa jika kita mengamati media komunikasi massa lain seperti internet. Melalui perantaraan media ini, pesan akan lebih cepat disiarkan.

f. Komunikasi Massa Mengandalkan Peralatan Teknis

Media sebagai alat utama dalam menyampaikan pesan kepada khalayaknya sangat membutuhkan bantuan peralatan teknis. Peralatan teknis yang dimaksud adalah pemancar untuk media elektronik baik mekanik atau elektronik. Televisi butuh pemancar begitu juga radio, sedangkan koran membutuhkan peralatan seperti mesin cetak dan komputer, sedangkan internet membutuhkan satelit untuk bisa sampai kepada para penggunanya.

g. Komunikasi Massa Dikontrol oleh *Gatekeeper*

Gatekeeper atau yang sering disebut penapis informasi adalah orang yang sangat berperan dalam penyebaran informasi melalui media massa. *Gatekeeper*

ini berfungsi sebagai orang yang ikut menambah atau mengurangi, mengemas menyederhanakan, agar informasi yang disebarkan lebih mudah dipahami³¹.

B. Media Massa

1. Pengertian

Menurut McLuhan, dalam menggunakan media orang cenderung mementingkan isi pesannya saja dan orang sering kali tidak menyadari bahwa media yang menyampaikan pesan itu juga mempengaruhi kehidupannya. Menurutnya media membentuk dan mempengaruhi pesan atau informasi yang disampaikan³². Media massa sendiri pada hakikatnya dapat dikelompokkan kedalam empat kelompok utama³³.

- a. Media massa cetak, yang terdiri dari buku, majalah, tabloid, koran, brosur, leaflet, dan sebagainya.
- b. Media massa elektronik, yang terdiri dari media audial (radio, kaset, CD, MP3, dan sebagainya) dan audio visual (televisi, film, VHS, Beta, LD, VCD, DVD, dan lain sebagainya).
- c. Media massa interaktif, yang lahir dengan lahirnya perkawinan antara komputer, telekomunikasi, internet, dan media massa yang sebelumnya ada.

³¹ Nurudin, *Pengantar Komunikasi Massa*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 19

³² Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 493

³³ Riant Nugroho D, *Op.Cit*, h. 44

Ada beberapa teori komunikasi yang dapat dijadikan acuan untuk melihat keperkasaan media maupun kelemahan-kelemahannya mempersuasi masyarakat dalam hubungannya dengan aktivitas politik yaitu³⁴.

a. Teori Jarum Suntik (*Hypodermic needle Theory*)

Teori jarum suntik berpendapat bahwa khalayak sama sekali tidak memiliki kekuatan untuk menolak informasi setelah ditembakkan melalui media komunikasi. Masyarakat terlena seperti kemasukan obat bius melalui jarum suntik sehingga tidak bisa memiliki alternatif untuk menentukan pilihan lain, kecuali apa yang disiarkan oleh media. Teori ini juga dikenal dengan sebutan teori peluru.

b. Teori Kepala Batu (*Obstinate audience*)

Teori ini dilandasi pemahaman psikologi bahwa dalam diri individu ada kemampuan untuk menyeleksi apa saja yang berasal dari luar dan tidak merespon begitu saja. Teori kepala batu menolak teori jarum suntik atau teori peluru dengan alasan jika suatu informasi ditembakkan dari media, mengapa khalayak tidak berusaha berlindung untuk menghindari tembakan informasi itu. Masyarakat atau khalayak memiliki hak untuk memilah informasi yang mereka tidak perlukan. Kemampuan untuk menyeleksi informasi terdapat pada khalayak menurut perbedaan individu, persepsi, dan latar belakang sosial budaya.

³⁴ Hafied Changara, *Komunikasi Politik Konsep, Teori, dan Strategi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 118-124

c. Teori Kegunaan dan Kepuasan (*Uses and Gratification Theory*)

Teori ini diperkenalkan oleh Herbert Blumer dan Elihu Katz pada tahun 1974 lewat bukunya yang berjudul *the uses of mass communication Current Perspective on gratification research*. Teori ini banyak berkaitan dengan sikap dan perilaku konsumen, bagaimana menggunakan media untuk mencari informasi tentang apa yang mereka butuhkan. dalam praktek politik teori ini banyak digunakan oleh para politisi.

d. Teori Penanaman (*Cultivation Theory*)

Teori ini dibuat oleh suatu tim riset yang dipimpin George Gerbner di Annenberg School of Communication, University of Pennsylvania pada tahun 1980. Teori ini member kontribusi studi komunikasi dengan sebutan Teori Penanaman atau Teori Kultivasi (*Cultivation Theory*). Teori ini menggambarkan kehebatan televisi dalam menanamkan sesuatu kedalam jiwa para khalayak kemudian terimplementasi kedalam sikap dan perilaku mereka.

e. Teori Agenda Setting (*Agenda Setting Theory*)

Teori agenda setting pertama kali diperkenalkan pada tahun 1973 oleh Maxwell McCombs dan Donald L. Shaw, kedua pakar ini tertarik untuk melihat apakah pendapat para pemilih mengenai isu-isu yang dipandang sangat penting dibentuk oleh besarnya pemberitaan mengenai isu-isu tersebut. Teori ini mengakui bahwa media memberi pengaruh terhadap

khalayak dalam pemilihan presiden melalui penayangan berita, isu, citra, maupun penampilan kandidat itu sendiri.

f. Teori Lingkar Kesunyian (*Spiral of Silence Theory*)

Teori ini diperkenalkan oleh Elizabeth Noelle Neumann, mantan jurnalis yang kemudian menjadi professor di salah satu sekolah publistik di Jerman. Teorinya banyak berkaitan dengan kekuatan media yang bisa membuat opini publik, tetapi dibalik itu ada opini yang bersifat laten berkembang tingkat bawah yang bersembunyi karena tidak sejalan dengan opini publik mayoritas yang bersifat *manifest* (nyata dipermukaan). Opini publik yang tersembunyi disebut opini yang berada dalam lingkaran keheningan (*the spiral of silence*).

Mereka yang memiliki pandangan minoritas biasanya cenderung untuk berhati-hati dalam berbicara atau bahkan diam saja. Hal ini akan memperkuat pandangan publik bahwa pendapat mereka lemah. Dalam hal ini, teori spiral kebisuan berada di persimpangan jalan antara opini publik dan media. Suatu “opini” adalah pernyataan dari sikap, dan opini dapat berubah-ubah dalam hal intensitas dan stabilitasnya. Dengan mengacu pada interpretasi dalam bahasa Inggris dan Perancis terhadap kata “opini”, Noelle-Neumann menyatakan bahwa opini adalah derajat persetujuan atau derajat kesepakatan dari suatu masyarakat tertentu. Menurutnya, dalam proses spiral kebisuan, opini adalah sama atau sinonim sebagai suatu yang dipandang dapat diterima. Teori spiral kebisuan yang dikemukakan Elizabeth Noelle-Neumann

mencoba menunjukkan bagaimana komunikasi interpersonal dan pesan yang disampaikan media bekerja secara bersama dalam mengembangkan opini publik³⁵.

2. Peran Media Massa

Peran komunikasi massa adalah menggantikan komunikasi interpersonal. Isu yang lebih penting adalah, apakah peran dari media massa. Untuk memahami peran media massa dengan mudah adalah dengan memahami fungsinya dalam masyarakat. Joseph R. Dominic (1996) merinci fungsi dari media massa sebagai berikut: ³⁶

- a. *Surveillance*, atau pengawasan lingkungan, media massa memungkinkan masyarakat dan setiap warga masyarakat dapat secara efektif mengamati perubahan didalam lingkungannya dalam rangka untuk melakukan adaptasi maupun intervensi.
- b. Interpretasi, media massa tidak saja menginformasikan lingkungan, melainkan memberikan interpretasi kepada masyarakat akan lingkungan tersebut. Interpretasi tidak saja dimulai dari adanya tajuk atau editorial, namun dari sejak seorang wartawan memilih angle berita atau seseorang kameramen memilih angle pengambilan gambar suatu peristiwa. Media massa menginterpretasikan lingkungan, dan bukan saja sekedar mempresentasikan.

³⁵ Morissan, *Op.Cit*, h. 526-527

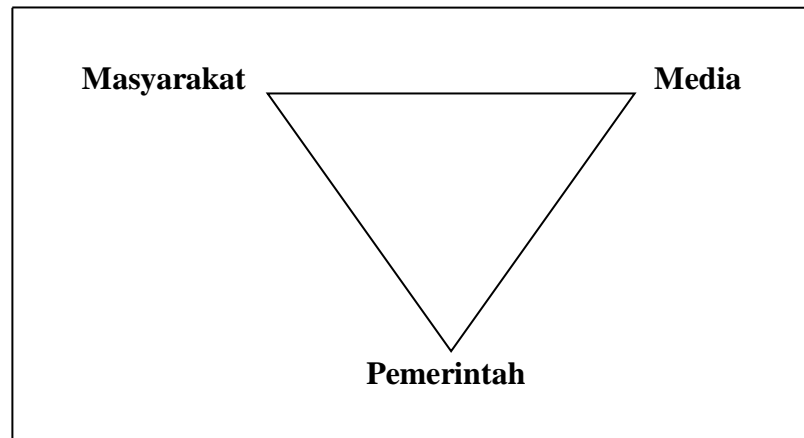
³⁶ Riant Nugroho D, *Op.Cit*, h. 45-46

- c. *Transmission of values*. media massa, sebagaimana fungsi komunikasi interpersonal dan komunikasi massa, adalah mempertautkan manusia bukan saja pada suatu ruang dan waktu yang sama namun juga dengan ruang dan waktu yang berbeda. Umat manusia berkepentingan untuk mengikat generasi selanjutnya dengan dirinya dengan cara mentransformasikan nilai-nilai. Media massa adalah salah satu agen yang memerani fungsi tersebut.
- d. *Entertainment*. Media massa pada akhirnya menjadi sarana menghibur masyarakat. Konteks hiburan tidak saja dapat disimak dari cerpen pada majalah atau koran, baywatch di trans TV, melainkan seluruh isi media massa banyak diterima masyarakat sebagai hiburan.

3. Hubungan Masyarakat, Media dan Pemerintah

Hubungan antara masyarakat, media dan pemerintah bisa dikatakan tidak bisa dipisahkan. Bukan saja karena wartawan membutuhkan masyarakat atau pemerintah melainkan masyarakat dan pemerintah memerlukan media untuk menyampaikan pikiran-pikirannya maupun kebijakan yang pemerintah ambil untuk kepentingan publik. Mengenai format hubungan media dengan pemerintah serta masyarakat dapat digambarkan sebagai berikut³⁷.

³⁷ Hafied Cangara, *Op.Cit*, h. 136



Gambar 2.1
Pola Hubungan Kerjasama antara Masyarakat, Media dan Pemerintah

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat kerjasama yang berkesinambungan berbentuk segitiga antara masyarakat, media dan pemerintah. Begitupun dalam hal pengawasan sosial (*social control*), bukan hanya media yang melakukan pengawasan terhadap masyarakat dan pemerintah, melainkan ketiganya sama-sama memiliki hak mengawasi satu sama lainnya.

C. Pers, Surat Kabar, Rubrik

1. Pers

Istilah pers berasal dari cara bekerjanya mesin cetak yang pada mulanya dengan menekankan huruf-huruf diatas kertas yang akan dicetak. Dengan demikian maka segala barang yang dikerjakan dengan pers lantas disebut pers. Tetapi kemudian istilah ini banyak dihubungkan dengan surat kabar. Sekarang pengertian pers

mencakup dua hal yaitu, Pers dalam arti terbatas (sempit) dan pers dalam arti yang lebih luas.

Pers dalam arti sempit meliputi surat kabar dan majalah termasuk di dalamnya bulletin berita yang dikeluarkan oleh kantor-kantor berita seperti antara. Adapun pers dalam arti luas adalah meliputi segala barang yang dicetak, yang ditujukan untuk umum atau untuk suatu publik tertentu seperti surat kabar, majalah, buku, famflet dan segala macam barang cetakan yang digunakan untuk menyalurkan komunikasi massa atau biasanya disebut *printed mass media*³⁸. Fungsi pers yang diketahui selama ini secara garis besar mencakup empat hal, yaitu³⁹.

1) Fungsi Memberi Informasi

Di awal telah disebutkan bahwa dalam masyarakat yang terbuka terhadap informasi, atau informasi menjadi kebutuhannya, media massa (pers, radio, TV, film, dan media baru) berfungsi untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

2) Fungsi Mendidik

Masih berjalan dengan fungsi informatif, jurnalisme juga digunakan sebagai fungsi mendidik. Informasi itu disampaikan secara edukatif atau mendidik.

3) Fungsi Menghibur

Fungsi hiburan (*to entertain*) jurnalisme atau media massa tampak jelas dari isi (*content*) medianya, yang mencakup berita, laporan, foto dan artikel mengenai

³⁸ Djoenaesih S Sunarjo, *Op.Cit*, h. 117-118

³⁹ Sedia Willing Barus, *Petunjuk Teknis Menulis Berita*, (Jakarta: Erlangga,), h. 16

gaya hidup, cerita bersambung, cerpen, konser musik, dunia tari, dunia model, karikatur, *feature* (karangan khas), humor, kehidupan artis atau selebriti, film dan lain-lain.

4) Fungsi Kontrol

Fungsi pokok media atau pers di negara-negara demokratis adalah mengadakan fungsi kontrol sosial atau pengawasan masyarakat. Demikian besar pengaruhnya dalam masyarakat di suatu negara sehingga pers dalam melaksanakan fungsi kontrolnya itu sering disebut sebagai kekuatan keempat (*the fourth estate*). Hal ini diambil dari tiga pilar kekuasaan negara, yaitu Eksekutif (Pemerintahan), Legislatif (Parlemen), dan Yudikatif (Peradilan).

2. Surat Kabar

Dalam penerbitan sesuatu barang cetakan supaya disebut surat kabar mempunyai empat ciri sebagai berikut⁴⁰.

a. Aktualitas

Berita yang ditulis dalam surat kabar selalu berita yang hangat, yaitu peristiwa-peristiwa yang baru saja terjadi. Ulasan-ulasannya harus cukup menarik, foto-foto dan gambar-gambar yang dimuat mengenai peristiwa atau kejadian yang baru saja berlangsung.

⁴⁰ Djoenaesih S Sunarjo, *Op.Cit*, h. 312-313

b. Periodesitas

Terbitnya suatu surat kabar diproduksi secara tetap misalnya terbit setiap hari, seminggu sekali, tengah bulan, tiap bulan sekali dan sebagainya.

c. Universalitas

Isi surat kabar biasanya bermacam ragam tanpa mengurangi kebijaksanaan dari pimpinan dan redaksinya.

d. Publisitas

Ciri lain adalah bahwa surat kabar harus disebarluaskan kepada semua lapisan masyarakat yang membaca ataupun berlangganan dari berbagai golongan misalnya Menteri, seorang Camat, Lurah, tukang becak, pedagang, mahasiswa dan lain-lain.

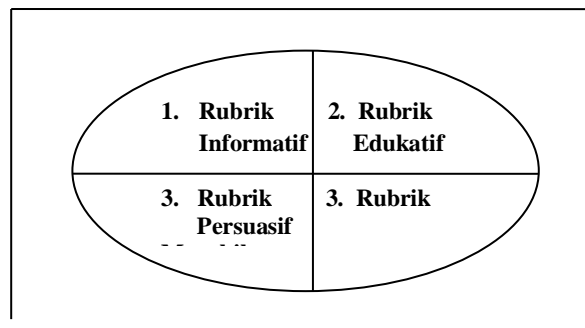
3. Rubrik

Definisi mengenai istilah rubrik ini sangat beragam. Onong Uchyana Effendy menjelaskan bahwa rubrik merupakan istilah bahasa Belanda. Istilah ini bisa berarti sebagai suatu bentuk tampilan pada halaman surat kabar, majalah dan media cetak lainnya yang mempunyai suatu aspek atau kaitan dengan kehidupan masyarakat. Contoh “rubrik”, misalnya, rubrik wanita, rubrik olah raga, rubrik pendapat pembaca, dan sebagainya⁴¹. Sedangkan menurut Harimurti Kridalaksana, “rubrik” adalah

⁴¹Onong Uchyana Effendy, *Kamus Komunikasi*, (Bandung: Mandar Maju, 1989), h. 316.

kelompok ruangan tulisan, atau berita yang digolongkan atas dasar aspek atau tema tertentu⁴².

Dari semua pendapat diatas, peneliti bisa menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan rubrik adalah kepala karangan yang terdapat pada halaman surat kabar, majalah atau media cetak lainnya. Berdasarkan fungsi media, rubrik dapat digolongkan dalam empat jenis, yaitu.



Gambar 2.2
Klasifikasi Rubrik

Pertama rubrik informatif bertujuan memberikan informasi apa adanya. Kedua, rubrik edukatif bertujuan mendidik dan mengajarkan sesuatu. Ketiga, rubrik persuasif bertujuan membujuk pembaca untuk setuju pada pendapat tertentu. Dan yang terakhir, yaitu rubrik menghibur bertujuan untuk menyentuh perasaan pembaca.

⁴²Harimurti Kridalaksana, *Leksikon Komunikasi*, (Jakarta: Pradaya Paramitha, 1987), h.84.

D. Analisis Isi

Analisis Isi Kualitatif (Qualitative Content Analysis) Analisis isi yang sifatnya kualitatif tidak hanya mampu mengidentifikasi pesan-pesan *manifest*, melainkan juga *latent messages* dari sebuah dokumen yang diteliti. Jadi lebih mampu melihat kecenderungan isi media berdasarkan *context* (situasi yang sosial diseputar dokumen atau teks yang diteliti), *process* (bagaimana suatu proses produksi media atau isi pesannya dikreasi secara *actual* dan diorganisasikan secara bersama) dan *emergence* (pembentukan secara gradual atau bertahap dari makna sebuah pesan melalui pemahaman dan intepretasi) dari dokumen-dokumen yang diteliti⁴³.

Analisis isi kuantitatif memfokuskan risetnya pada isi komunikasi yang tersurat. Karena itu tidak dapat digunakan untuk mengetahui isi komunikasi yang tersirat. Karena itu diperlukan suatu analisis isi yang lebih mendalam dan detail untuk memahami produk isi media dan mampu menghubungkannya dengan konteks sosial atau realitas yang terjadi sewaktu pesan dibuat. Karena semua pesan (teks, simbol, gambar dan sebagainya) adalah produk sosial dan budaya masyarakat inilah yang disebut analisis isi kualitatif⁴⁴.

Altheide (1996: 2) mengatakan bahwa analisis isi kualitatif disebut pula sebagai *Ethnographic Content Analysis* (ECA), yaitu perpaduan analisis isi objektif dengan observasi partisipan, artinya, istilah ECA adalah priset berinteraksi dengan material-

⁴³Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), h. 144

⁴⁴Rahmat Kriyantono, *Teknis Praktis Riset Komunikasi (Disertai Contoh Praktis Riset Media, Publik Relations, Advertasing, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran)*, (Jakarta: Kencana Pranada Media Group), h. 247

material dokumentasi atau bahkan melakukan wawancara mendalam sehingga pertanyaan-pertanyaan yang spesifik dapat diletakkan pada konteks yang tepat dianalisis. Karena itu beberapa yang harus diperhatikan oleh priset adalah.

- a. Isi (*content*) atau situasi sosial seputar dokumen (pesan atau teks) yang diriset.
- b. Proses atau bagaimana suatu produk media atau isi pesannya dikreasi secara aktual dan diorganisasikan secara bersama.
- c. *Emergence*, yakni pembentukan secara gradual atau bertahap dari sebuah makna sebuah pesan melalui pemahaman dan interpretasi.

Analisis isi kualitatif ini bersifat sistematis, analitis tapi tidak kaku seperti dalam analisis kuantitatif. Kategorisasi dipakai hanya sebagai *guide*, siperbolehkan konsep-konsep atau kategorisasi yang lain muncul selama proses riset. Saat ini telah banyak metode analisis yang berpijak dari pendekatan analisis isi kualitatif. Antara lain analisis framing, analisis wacana, analisis tekstual, semiotik, analisis retorika, dan *ideological criticism*. Priset dalam melakukan analisis bersikap kritis terhadap realitas yang ada dalam teks yang dianalisis.

Pendekatan kritis tersebut dipengaruhi oleh pandangan Marxis yang melihat media bukanlah kesatuan yang netral, tetapi media dipandang sebagai alat kelompok dominan untuk memanipulasi dan mengukuhkan kekuasaan dengan memarjinalkan kelompok yang tidak dominan. Pada dasarnya analisis isi kualitatif (kritis) memandang bahwa segala macam produksi pesan adalah teks, seperti berita, iklan, sineron, lagu, dan simbol-simbol lainnya tidak bisa lepas dari kepentingan-

kepentingan sang pembuat pesan⁴⁵. Tahapan dalam Analisis Isi adalah sebagai berikut:⁴⁶

1. Merumuskan masalah

Rumusan masalah berupa konsep-konsep

2. Menyusun Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual untuk riset deskriptif (satu konsep) atau kerangka teori untuk riset eksplanasi (lebih dari satu konsep).

3. Menyusun perangkat metodologi

- a. Menentukan metode pengukuran atau prosedur operasionalisasi konsep, dalam hal ini konsep dijabarkan dalam ukuran-ukuran tertentu, biasanya dalam bentuk kategori-kategori beserta indikatornya. Kategori ini dibuat berdasarkan unit analisis, yaitu satuan yang akan dianalisis.

- b. Menentukan unit analisis, kategorisasi dan uji Realibilitas Unit analisis adalah sesuatu yang akan dianalisis, agar diperoleh kategorisasi yang reliabel (sejauh mana kategorisasi dapat dipercaya atau diandalkan bila digunakan untuk lebih dari satu kali mengukur fenomena yang sama), maka perlu dilakukan uji realibilitas. Kategorisasi dalam analisis isi merupakan instrument pengumpulan data. Supaya obyektif, maka kategorisasi harus dijaga realibilitasnya. Terutama unuk kategorisasi yang dibuat sendiri oleh

⁴⁵ *Ibid*, h. 247-248

⁴⁶ *Ibid*, h. 232-234

priset sehingga belum memiliki standar yang telah teruji. Maka sebaiknya dilakukan uji realibilitasnya.

E. Pelayanan Publik

1. Pengertian

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN No. 81 tahun 1993). Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 1995)⁴⁷.

Menurut Wasistiono (2003) dalam Sagita (2010) pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut S. Lukman (2004) dalam Sagita (2010), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Batinggi (2005), disebut pelayanan umum lahir karena

⁴⁷Di akses dari www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html?m=1, pada tanggal 10 September 2016

adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang ditetapkan⁴⁸.

Ivancevich, Lorensi, Skinner, dan Crosby mendefinisikan “Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan⁴⁹”.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, mengenai pelayanan adalah sebagai berikut⁵⁰.

- a) Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

⁴⁸Di akses dari www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html?m=1, pada tanggal 10 September 2016

pada tanggal 10 September 2016

⁴⁹Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), h. 80

⁵⁰Di akses dari www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html?m=1, pada tanggal 10 September 2016

penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

b) Penyelenggaraan adalah pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.

Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja satuan organisasi Kementrian, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.

c) Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

d) Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/ pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang- undangan.

e) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

2. Makna dan Tujuan Pelayanan Publik

Dukungan kepada pelanggan dapat bermakna sebagai suatu bentuk pelayanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu dekat dengan pelanggannya sehingga kesan yang menyenangkan senantiasa diingat oleh para pelanggannya. Bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Selain itu membangun kesan yang dapat memberikan citra positif di mata pelanggan

karena jasa pelayanan yang diberikan dengan biaya yang terkendali atau terjangkau bagi pelanggan yang membuat pelanggan terdorong atau termotivasi untuk bekerjasama dan berperan aktif dalam pelaksanaan pelayanan yang prima.

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan pelayanan publik dapat di katakan berkualitas apabila memenuhi asas-asas pendukung pelayanan tersebut dan harus di garis bawahi apabila terdapat pendapat yang bertentangan terhadap asas tersebut maka pelayanan publik yang diberikan belum maksimal atau berkualitas. Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut⁵¹.

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

⁵¹ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Op.Cit*, h. 92

3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif, ddalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

4. Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut⁵².

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

⁵² *Ibid*, Hal. 84-89

- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

5. Kelompok Pelayanan Publik

Menurut Sutopo dan Suryanto (2006), pelayanan publik dapat dikelompokkan dalam beberapa hal, antara lain⁵³.

- a) Kelompok Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh pihak publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasa terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b) Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

⁵³ Di akses dari www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html?m=1, pada tanggal 10 September 2016

Berdasarkan Keputusan Walikota Palembang No.76/KTPS/I/2016 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu yaitu sebagai berikut⁵⁴.

Tabel 2.1
Susunan Keanggotaan Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kota Palembang

NO	PEJABAT / INSTANSI UNIT KERJA	JABATAN DALAM TIM
1	Walikota Palembang	Pengarah
2	Sekertaris Daerah Kota Palembang	Ketua
3	Asisten Pemerintahan Setda Kota Palembang	Wakil Ketua I
4	Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Palembang	Wakil Ketua II
5	Kepala Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Palembang	Sekretaris
6	Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	Anggota
7	Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palembang	Anggota
8	Kepala Badan Lingkungan Hidup Kota Palembang	Anggota
9	Kepala Badan Kepala Dinas Tata Kota Palembang	Anggota
10	Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang	Anggota
11	Kepala Dinas Kebersihan Kota Palembang	Anggota
12	Kepala Dinas Perhubungan Kota Palembang	Anggota
13	Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Palembang	Anggota
14	Kepala Dinas Kesehatan Kota Palembang	Anggota
15	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	Anggota
16	Kepala Dinas Sosial Kota Palembang	Anggota

⁵⁴ Di akses dari. <http://jdih.palembang.go.id/?nmodul=dokumen&filedok=3569>, pada tanggal 10 September 2016

17	Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Palembang	Anggota
18	Kepala Dinas Penerangan Jalan, Pertamanan dan Pemakaman Kota Palembang	Anggota
19	Kepala Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pengendalian Sumber Daya Air Kota Palembang	Anggota
20	Kepala Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Perumahan Kota Palembang	Anggota
21	Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang	Anggota
22	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang	Anggota
23	Kepala Dinas Keuangan Sekretariat Daerah Kota Palembang	Anggota
24	Kepala Dinas Hukum dan Hak Asasi Manusia Sekretariat Daerah Kota Palembang	Anggota
25	Kepala Bagian Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Kota Palembang	Anggota
26	Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kota Palembang	Anggota
27	Camat se-Kota Palembang	Anggota
28	Kepala Bidang Perizinan Pembangunan dan Lingkungan	Anggota
29	Kepala Bidang Perizinan Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat	Anggota
30	Kepala Sub Bagian Pembinaan Pemerintahan Kecamatan dan Kelurahan Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Palembang	Anggota
31	Kepala Sub Bagian Pemerintahan Umum Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Palembang	Anggota
32	Kepala Sub Bagian Peraturan Perundang-Undangan, Kajian dan Dokumentasi Hukum Sekretariat Daerah Kota Palembang	Anggota
33	Kepala Sub Bidang Perizinan Pembangunan, Reklame dan Lingkungan	Anggota
34	Kepala Sub Bidang Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Rakyat	Anggota
35	Staf Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Palembang	Anggota

TIM SEKRETARIAT		
36	Kepala Sub Bagian Kerjasama Antar Daerah Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Palembang	Ketua
37	9 (Sembilan) Orang Staf Bagian Tata Pemerintahan	Anggota
38	5 (Lima) Orang Staf Honorer Bagian Tata Pemerintahan dan Asisten Pemerintahan	Anggota
39	Bendahara Pengeluaran Pembantu	Anggota

F. Opini publik

1. Arti Publik

Kata “Publik” dari istilah “opini publik” adalah sekelompok orang dengan kepentingan yang sama memiliki suatu pendapat yang sama mengenai suatu persoalan yang menimbulkan pertentangan atau bersifat kontroversial⁵⁵. Beberapa dari kelompok-kelompok ini adalah kelompok-kelompok primer (*primary groups*) yang bersifat homogen, erat hubungannya karena ikatan darah, kedekatan tempat tinggal, atau bekerja bersama untuk majikan yang sama. Orang-orang dalam kelompok-kelompok primer ini cenderung berpandangan sama mengenai berbagai persoalan kontroversial, karena mereka ikut ambil bagian dari keuntungan dan kesenangan yang sama⁵⁶. Kelompok-kelompok sekunder (*secondary groups*) terdiri dari orang-orang dengan latar belakang yang tidak sama dan berbeda kepentingan, yang tidak begitu menaruh perhatian terhadap pandangan-pandangan kelompok seperti para anggota kelompok-kelompok primer. Biasanya kelompok sekunder ini

⁵⁵ Frazier Moore, *Hubungan Masyarakat* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1987), h.47

⁵⁶ *Ibid*, h. 48

merupakan organisasi-organisasi sosial, serikat-serikat, klub-klub tertentu, masyarakat profesi, dan kelas-kelas disekolahan. Anggota-anggota kelompok heterogen ini cenderung kurang terpengaruh oleh opini kelompok⁵⁷.

Publik sederhananya adalah sejumlah individu yang tidak harus saling mengenal (khususnya secara pribadi) namun terikat kepada satu isu atau masalah yang sama, berkeinginan untuk menjadi bagian dari pemecahan masalah tersebut secara rasional. Dimana di dalam proses tersebut terjadi diskusi publik yang rasional melalui media komunikasi massa dan pribadi. Publik adalah sejumlah orang banyak yang terikat pada satu keharusan mengambil bagian dalam kelompok-kelompok orang banyak yang mempunyai sasaran perhatian dan tujuan yang sama⁵⁸.

2. Arti Opini

Opini adalah pendapat, yaitu sebuah keputusan yang diungkapkan melalui kata-kata, baik lisan maupun tertulis. Pendapat adalah sikap yang dinyatakan secara verbal⁵⁹. Opini atau pendapat merupakan jawaban terbuka (*overt*) terhadap suatu persoalan atau Issue ataupun jawaban yang dinyatakan kata-kata yang diajukan secara tertulis ataupun lisan⁶⁰. Semua pembentukan opini didasarkan pada pengalaman pribadi (*field of experience*) dan pengalaman orang lain secara langsung ataupun tidak langsung diketahui oleh individu dan terkenal sebagai *frame of reference*. Opini dapat

⁵⁷ *Ibid*, h. 48

⁵⁸ Riant Nugroho D, *Op.Cit*, h. 125

⁵⁹ *Ibid*, h. 125

⁶⁰ Djoenaesih S. Sunarjo, *Opini Publik*, (Yogyakarta: Liberty, 1997), h. 85

dinyatakan secara aktif maupun secara pasif. Opini dapat dinyatakan secara verbal, terbuka dengan kata-kata yang dapat ditafsirkan secara jelas, ataupun melalui pilihan-pilihan kata yang sangat halus dan tidak secara langsung dapat diartikan (konotatif). Opini dapat juga dinyatakan melalui perilaku, bahasa tubuh, raut muka, simbol-simbol tertulis, pakaian yang dikenakan, dan oleh tanda-tanda lain yang tak terbilang jumlahnya, melalui referensi, nilai-nilai, pandangan, sikap dan kesetiaan⁶¹.

“Opini”, menurut *Webster’s New Collegiate Dictionary*, adalah suatu pandangan, keputusan atau taksiran yang berbentuk di dalam pikiran mengenai suatu persoalan tertentu⁶². Sedangkan opini publik (*public opinion*) adalah suatu ungkapan keyakinan yang menjadi pegangan bersama di antara para anggota sebuah kelompok atau publik, mengenai suatu masalah kontroversial yang menyangkut kepentingan umum. Proses pembentukan opini publik berasal dari opini-opini individual yang diungkapkan oleh para anggota sebuah kelompok yang pandangannya bergantung pada pengaruh-pengaruh yang dilancarkan pada kelompok-kelompok itu⁶³.

Dari pembahasan sebelumnya sudah dijelaskan pengertian publik dan opini secara terpisah. Selama opini itu merupakan opini seseorang (*individual opinion*), tidak akan menimbulkan permasalahan. Demikian pula bila opini itu merupakan opini pribadi (*private opinion*). Permasalahan akan timbul apabila opini itu menjadi opini publik (*public opinion*), menyangkut orang banyak karena berkaitan dengan kepentingan orang banyak. Terjadilah komunikasi diantara orang banyak itu dengan

⁶¹ *Ibid*, h. 87

⁶² Frazier Moore, *Op.Cit*, h.49

⁶³ *Ibid*, h 49-50

menampilkan pendapat masing-masing yang berbeda satu sama lain. Dalam situasi komunikasi yang galau seperti itu, opini yang berbeda-beda merupakan pengekspresian sikap-sikap yang berbeda-beda pula⁶⁴.

3. Definisi Para Ahli Mengenai Opini Publik

Definisi opini publik oleh Leonard W. Doob dipaparkan sebagai sikap individu-individu yang tergabung dalam kelompok masyarakat yang sama mengenai sebuah persoalan tertentu⁶⁵. Pendapat lain dikemukakan oleh William Albiq yang dikutip oleh Sastropoetro, opini publik merupakan suatu jumlah dari individu-individu yang diperoleh melalui perdebatan dan opini publik merupakan hasil interaksi antar individu dalam suatu publik⁶⁶.

Sedangkan Walter Lippmann secara spesifik menggambarkan opini publik sebagai Opini Umum dengan huruf besar yaitu gambar-gambar yang digerakkan oleh sekelompok orang atau oleh pribadi yang bertindak atas nama kelompok. Di mana gambaran-gambaran dunia di luar diri kita itu berhubungan dengan tingkah laku sesama, sejauh tingkah laku mereka itu menyangkut diri kita, tergantung pada kita, atau menarik perhatian kita, disebut sebagai urusan masyarakat umum⁶⁷. *Respons*

⁶⁴ Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat (Suatu Studi Komunikologis)*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1992), h. 87

⁶⁵ Djoenaesih S. Sunarjo, *Opini Publik*, (Yogyakarta: Penerbit Liberty. 1984), h.26.

⁶⁶ Helena Olih, *Opini Publik*, (Jakarta: Penerbit Indeks, 2007), h. 43.

⁶⁷ Walter Lippmann, *Opini Umum*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia. 1998), h. 26.

sendiri dapat terdiri atas tiga komponen yakni keyakinan, nilai-nilai dan ekspektasi perorangan⁶⁸.

Menurut Ferdinand Tonnies beliau mengemukakan bahwa ada tiga tahap opini publik dalam perkembangannya yaitu *die luftartige*, *die flussige*, dan *die feste*. Opini publik *luftartige* adalah opini publik laksana uap dimana dalam tahap perkembangannya masih terombang-ambing mencari bentuk yang nyata. Selanjutnya opini publik yang *flussige* mempunyai sifat seperti air, opini publik ini sudah mempunyai bentuk yang nyata akan tetapi masih dapat dialirkan menurut saluran yang kita kehendaki. Sedangkan opini publik yang *festige* adalah opini publik yang sudah kuat, tidak mudah berubah⁶⁹.

Menurut Kruger Reckless dalam bukunya yang berjudul *Social Psychology* mengatakan bahwa opini publik itu adalah penjelmaan dari pertimbangan seseorang tentang suatu hal, kejadian atau pikiran yang telah diterima sebagai pikiran umum. Opini publik itu bersifat relatif artinya dapat benar dan dapat juga tidak benar. Akan tetapi oleh kebanyakan orang dianggap sebagai kebenaran. Karena itu dalam bahasa Indonesia orang menyebut dengan berbagai istilah antara lain pendapat umum. Anggapan umum, anggapan orang ramai dan sebagainya. Selanjutnya Kruger Reckless mengemukakan bahwa opini publik itu dapat berubah-ubah sedangkan perubahan itu dapat ditimbulkan dan disalurkan oleh seseorang atau sesuatu lembaga.

⁶⁸ Zulkarimen Nasution, *Komunikasi Politik Suatu Pengantar*, (Jakarta: Ghalia Indah. 1990), h. 91.

⁶⁹ Djoenaesih S. Sunarjo, *Opini Publik*, (Yogyakarta: Liberty, 1997), h. 30

Alat yang pada umumnya untuk menyalurkan opini publik biasanya adalah media massa (pers, radio, televisi dan film) terutama sekali adalah pers⁷⁰.

Marian D. Irish dan James W. Prothro dalam bukunya, *The Politics of American Democracy*, mendefinisikan opini publik singkat saja: “*Public opinion on is expression of attitudes on a social issue*”. (opini publik adalah pengekspresian sikap mengenai persoalan masyarakat). Definisi Irish dan Prothro itu mencakup tiga aspek⁷¹.

a. Ekspresi (*expression*)

Pendapat Irish dan Prothro sama dengan pendapat para ahli lainnya, yakni bahwa sikap *attitude* yang tidak di ekspresikan bukanlah opini publik, sebab sikap adalah predisposisi internal (*internal predisposition*) yang tidak bisa di observasi secara langsung. Untuk menjadi aspek dari opini publik, sikap harus dikomunikasikan kepada orang lain. Sementara ahli menyebut sikap sebagai *latent public opinion* (opini publik yang tersembunyi).

b. Persoalan (*Issue*)

Yang dimaksudkan dengan persoalan atau *issue* disini ialah yang mengandung pro atau kontra (*pro or contra*), setuju atau tak setuju. Karena ciri pro atau kontra itulah, maka suatu opini selalu mengenai objek yang

⁷⁰ *Ibid*, h. 31

⁷¹ Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat (Suatu Studi Komunikologis)*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1992), h. 87-88 b

dapat menimbulkan tanggapan yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan (*favorable or unfavorable responses*).

c. Kemasyarakatan (*social*)

Opini publik lebih banyak bersangkutan dengan soal kemasyarakatan. Opini publik menunjukkan opini perseorangan secara terpadu (*opinions of an aggregation of individuals*).

Istilah opini publik sebagai terjemahan dari bahasa Inggris *Public opinion*, yang di masyarakat kita dikenal dengan istilah *pendapat umum*⁷². John Dewey dalam karyanya “*The Public and Its Problems*” mendefinisikan publik sebagai sekelompok orang yang bersama-sama dipengaruhi oleh suatu kegiatan atau gagasan khusus (*a group of individuals who together are effected by particular action or idea*). Istilah *opinion* yang kita terjemahkan menjadi opini itu didefinisikan oleh Cutlip dan Center sebagai pengekspresian suatu sikap mengenai persoalan yang mengandung pertentangan (*the expression on a controversial issue*)⁷³.

4. Beberapa Istilah Lain dari Opini Publik

Di dalam membahas pengertian opini publik, sebaiknya kita mengenal beberapa istilah lain yang sangat erat hubungannya dengan pengertian opini publik tersebut.

Menurut Emory S. Bogardus istilah-istilah tersebut adalah⁷⁴.

a. *Personal Opinion* (Opini Persona)

⁷² *Ibid*, h. 85.

⁷³ *Ibid*, h.86.

⁷⁴ Djoenaesih S. Sunarjo, *Op.Cit*, h. 35-42

Mengenai personal opinion adalah penafsiran individual mengenai berbagai masalah dimana terhadapnya tidak terdapat suatu pandangan yang sama. Ada pula yang menerangkan bahwa opini persona itu adalah suatu penafsiran mengenai segala fakta-fakta yang dihadapi, dimana dalam hal penafsiran itu terdapat kesulitan untuk memberi pembuktian atau penentangan dengan segera.

b. Opini Pribadi (*Private Opinion*)

Opini pribadi ini merupakan aspek yang sangat penting bagi berkembangnya opini persona. Hal ini disebabkan opini pribadi adalah suatu bagian dari opini persona yang tidak dinyatakan. Secara jelasnya opini pribadi itu tidak dinyatakan secara terbuka karena adanya alasan-alasan tertentu tersimpan secara pribadi dalam hati sanubari orang yang bersangkutan.

c. Opini Kelompok

Opini kelompok terdiri dari opini mayoritas dan opini minoritas

a) Opini Mayoritas

Ada pula beberapa sarjana yang beranggapan bahwa opini mayoritas ini sama dengan opini publik. Meskipun hal tersebut sering kali ada benarnya namun mayoritas opini tidaklah selalu merupakan opini publik. Opini mayoritas adalah opini yang dinyatakan atau sedikit-dikitnya dirasakan oleh lebih dari setengah dari suatu kelompok atau suatu lingkungan. Emory S. Bogardus menyatakan bahwa opini mayoritas dapat dicapai

antara lain dengan jalan memutar balikkan serta penipuan fakta-fakta dan dengan jalan menyembunyikan fakta-fakta atau menghambat proses diskusi dengan pemakaian cara-cara otokratis dimana opini yang bertentangan ditekan dengan pelbagai cara.

b) Opini Minoritas

Opini minoritas ini adalah suatu konklusi yang didukung oleh kurang dari sebagian jumlah anggota kelompok yang berkepentingan.

d. Opini Koalisi (*Coalition Opinion*)

Apabila suatu saat dalam kelompok atau dalam suatu lingkungan yang demikian diperlukan adanya suatu aktivitas bersama, maka beberapa opini minoritas menggabungkan diri agar dapat mewujudkan opini mayoritas. Opini yang demikian ini disebut opini koalisi (*coalition opinion*).

e. Opini Konsensus (*Consensus Opinion*)

Opini konsensus ini sangat penting karena diwujudkan dengan proses diskusi. Sebagaimana kita ketahui bahwa konsensus berarti mufakat bersama, karena itu opini konsensus merupakan bentuk opini yang mempunyai kekuatan lebih daripada opini mayoritas. Dalam opini konsensus para pendukungnya saling mempunyai tenggang rasa satu dengan yang lain, segala sesuatu diselesaikan secara mufakat berdasarkan pertimbangan-pertimbangan bersama sehingga tercapai kata sepakat.

f. Opini Umum (*General Opinion*)

Bentuk opini lain yang sifatnya lebih kuat di tengah kehidupan masyarakat adalah opini umum (*general opinion*). Opini umum ini adalah opini yang berakar kepada tradisi serta adat-istiadat, berkembang dari dahulu hingga sekarang dan telah diterima sebagaimana adanya tanpa kesadaran dan kritik dari generasi lama oleh generasi yang lebih muda.

5. Alasan Mempelajari Opini Publik

Ada beberapa alasan mengapa opini publik perlu untuk dikaji dan dipelajari adapun alasannya antara lain:⁷⁵

a. Alasan Sosiologis

Manusia hidup sebagai makhluk sosial, sudah tentu harus hidup dengan manusia lain. Jadi dalam hal ini ada hubungan timbal balik artinya tindakan atau perilaku seseorang tentu ada akibat dan dampaknya bagi orang lain. Manusia hidup bersama sudah tentu saling membutuhkan dan dalam interaksi tersebut langsung atau tidak langsung mempunyai tujuan tertentu.

b. Alasan Yuridis

Opini publik mencerminkan kebebasan seseorang untuk mengeluarkan pendapatnya dan ini merupakan konsep hak asasi manusia, seperti yang terdapat dalam pasal 19 pagam PBB (Perserikatan Bangsa-Bangsa) bahwa setiap orang berhak akan kebebasan untuk mempunyai pendapat sendiri dan

⁷⁵ Djoenaesih S. Sunarjo, *Op.Cit*, h. 79-81

melakukan pikiran-pikirannya dalam hal ini termasuk kebebasan untuk mempunyai pendapat-pendapat dan tidak boleh dicampuri oleh orang lain. Dengan demikian dalam alasan yang bersifat yuridis ini diakui dan merupakan hak asasi manusia untuk mengeluarkan pendapat tanpa campur tangan orang lain.

c. Alasan Psikologis

Apabila seseorang tidak dapat mengeluarkan pendapatnya maka akan mengakibatkan orang tersebut tidak ada kepuasan dan bahkan mungkin sekali orang tersebut akan frustrasi atau bahkan dapat depresi. Untuk mengeluarkan suatu pendapat biasanya harus mengetahui atau mempelajari pendapat orang lain, agar kita tidak seenaknya saja mengeluarkan pendapat lebih-lebih jika nanti pendapat kita nanti bertentangan ataupun ditentang oleh pendapat orang lain. Dengan mempelajari opini publik kita dapat menentukan dan memperkirakan tindakan-tindakan kita dalam menjalankan hak dan kewajiban sebagai anggota masyarakat.

d. Alasan Politis

Dalam mempelajari opini publik kita akan mengetahui pikiran atau siasat dari lawan atau saingan kita. Opini publik dibicarakan pula dari kalangan politisi, mereka menggunakan opini publik untuk mendukung politiknya bahkan tidak jarang untuk menekan atau menakut-nakuti lawan mereka. Opini publik sering dimanipulasikan sesuai dengan kepentingan mereka.

BAB III
GAMBARAN UMUM PENELITIAN
Surat Kabar *Sriwijaya Post*

A. Sejarah dan Perkembangan Surat Kabar *Sriwijaya Post*

Pada tanggal 12 Oktober 1987 Harian Pagi *Sriwijaya Post* mengawali penerbitan untuk pertama kalinya berdasarkan Surat Izin Usaha Penerbitan Pers (SIUPP) No. 233/SK/SIUPP/A tanggal 22 Juni 1987. Pengasuh *Sriwijaya Post* terdiri dari pimpinan umum sekaligus pimpinan perusahaan Ir. M. Soleh Thamrin dan pimpinan redaksi Zainal Abdi. Awalnya kantor *Sriwijaya Post* beralamat di Jalan Sudirman Palembang Sumatera Selatan. Terbit setiap hari sebanyak 4600 eksemplar yang diedarkan kepada masyarakat Palembang. *Sriwijaya Post* terbit sebagaimana umumnya penerbitan pers nasional di daerah, terbit dengan segala kelemahan dan kelebihan. Kehidupan pers di daerah diibaratkan seperti hidup segan mati tak mau, hal ini juga dirasakan oleh *Sriwijaya Post* di masa awal kemunculannya⁷⁶.

Setelah enam bulan terbit untuk melayani kebutuhan informasi masyarakat, pada akhirnya *Sriwijaya Post* mengalami kemunduran. *Sriwijaya Post* mengalami kesulitan baik secara teknis maupun nonteknis terutama dalam pembiayaan penerbitan. Keadaan tersebut mendorong pimpinan perusahaan untuk menjalin kerjasama dengan pers di Jakarta agar tidak mengalami gulung tikar. Pilihan pun

⁷⁶ Di akses dari <http://sisfoku.blogspot.co.id/2015/07/sriwijaya-post-profil-media-massa.html>, pada tanggal 12 september 2016

jatuh kepada Kompas. Kerjasama keduanya dimulai pada tanggal 02 April 1988 bersamaan dengan kepindahan kantor *Sriwijaya Post* yang baru di Jalan Kapten A. Rivai No. 88 Palembang. Kegiatan *Sriwijaya Post* kembali ditata dan dibenahi sesuai dengan peraturan manajemen baru. Boleh dikatakan *Sriwijaya Post* merupakan satu-satunya pers nasional di daerah yang dalam proses kelahirannya didahului pembuatan konsep secara matang⁷⁷.

Kemudian, pada tanggal 23 Mei 1988 untuk pertama kalinya masyarakat Sumatera Selatan dapat menikmati harian umum yang terbit secara teratur setiap pagi sekaligus mengukuhkan *Sriwijaya Post* sebagai harian umum pertama yang terbit di Sumatera Selatan dan juga menandai adanya kebangkitan pers nasional yang terbit di daerah. Kemunculan *Sriwijaya Post* manajemen baru merupakan hasil kerjasama antara *Sriwijaya Post* Palembang dengan *Kompas* Jakarta yang memberikan fenomena baru dalam kehidupan pers nasional. *Sriwijaya Post* manajemen baru berusaha mencerminkan pers yang bebas, sehat dan bertanggung jawab baik secara keprofesian wartawan hingga penerbitan. Sejak saat itu *Sriwijaya Post* berperan aktif dalam mendidik, memajukan, serta memberi kualitas bagi kegiatan hidup masyarakat. Tugas terpenting *Sriwijaya Post* sebagai harian umum adalah memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat di Sumatera Selatan⁷⁸.

⁷⁷ *Ibid*, pada tanggal 12 september 2016

⁷⁸ *Ibid*

Namun, pada bulan Desember 1995 *Sriwijaya Post* sempat mati suri (tidak terbit) dan sampai terbit kembali pada bulan Juli 1997. Tidak aktifnya penerbitan tersebut bukan karena dicabutnya SIUPP (Surat Izin Usaha Penerbitan Pers) yang saat itu (orde baru) masih berlaku. Namun penyebabnya adalah dikarenakan menjaga keselamatan karyawan dan aset setelah terjadi konflik internal antara sesama pemilik saham dengan melibatkan karyawan dan pihak LSM (Lembaga Sosial Masyarakat) luar yang saat itu menimbulkan bentrok dan pengrusakan aset. Dalam kurun waktu tersebut sembari menunggu penyelesaian konflik internal, pihak Pemerintah Provinsi ikut melakukan *pressure* karena *Sriwijaya Post* sebelumnya dianggap terlalu keras dalam melakukan peliputan yang bersifat sosial kontrol terhadap gerak pembangunan di Sumatera Selatan. Sehingga *Sriwijaya Post* merupakan satu-satunya surat kabar yang mengalami sensor pada redaksi oleh humas Pemprov⁷⁹.

Perjalanan *Sriwijaya Post* untuk menjadi surat kabar terbaik di Sumatera Selatan tentu penuh perjuangan, mengalami perubahan dan perkembangan hingga saat ini. Perubahan yang paling berpengaruh atas kemajuan perjalanan *Sriwijaya Post* adalah perubahan struktur dan susunan pengolahan, redaksi dan bisnis. Saat ini kantor Harian Umum *Sriwijaya Post* beralamat di Jalan Alamsyah Ratu Prawira Negara No. 120 Musi II Kecamatan Ilir Barat I Kelurahan Bukit Lama Palembang Telp (0711) 44088. Visi dan Misi PT. Sriwijaya Perdana adalah menjadi penerbit surat kabar dan media *online* terbesar di Sumatera Selatan, melalui penyediaan informasi yang

⁷⁹ *Ibid*, pada tanggal 12 september 2016

terpercaya untuk memberikan spirit baru dan mendorong terciptanya demokratisasi di daerah dengan menjalankan bisnis yang beretika, efisien dan menguntungkan⁸⁰.

B. Struktur Organisasi *Sriwijaya Post*

Sebagai media yang terkemuka di Sumatera Selatan khususnya Palembang *Sriwijaya Post* tentunya memiliki jajaran struktur organisasi agar produk yang di hasilkan benar-benar dapat bermanfaat sebagai pemberi informasi kepada masyarakat. struktur organisasi ini memiliki tugas masing-masing di bidangnya. Sama seperti media cetak pada umumnya, yakni terdapat pimpinan umum, pimpinan perusahaan, pimpinan redaksi/redaktur, keuangan dan sirkulasi iklan, HRD (*Human Resources Development*), Wartawan, *Layouter*/Grafis, dan Editor seperti yang dijelaskan dalam (Modry, 2008: 123-128) yaitu:⁸¹

Pemimpin Umum adalah yang memimpin Pimpinan Redaksi surat Kabar maupun Tabloid dan majalah tersebut atau direktur media cetak.

Pemimpin Perusahaan adalah orang yang paling bertanggungjawab atas seluruh penertiban media baik kedalam maupun keluar yang berhak menentukan staf yang dinilai mampu membantu memperlancar roda penertiban terutama dala hal redaksional dan usaha.

Pemimpin Redaksi adalah yang bertanggung jawab terhadap isi pemberitaan baik tanggungjawabnya kepada Pemimpin Umum tau kepada hukum negara dan Kode Etik Jurnalistik. Jadi mereka bukan saja berhadapan dengan masyarakat, tetapi juga dengan Pemimpin Umum dan hukum negara. Untuk itu posisinya cukup penting menyangkut kehidupan media bersangkutan.

⁸⁰ *Ibid*, pada tanggal 12 september 2016

⁸¹ Moundry, *Pemahaman Teori dan Praktek Jurnalistik*, (Bojongkerto: Ghalia Indonesia, 2008), h. 123-128

Keuangan adalah orang yang mengatur keuangan dalam suatu perusahaan media massa.

Sirkulasi adalah orang yang bertugas melakukan penjualan kepada masyarakat

Iklan atau Marketing adalah orang yang menawarkan iklan kepada pelanggan untuk memasang iklan di media massa tersebut. Dan juga biasanya ada wartawan khusus foto.

Editor adalah orang yang bertugas memperbaiki bahasa, ejaan, penyajian suatu karangan atau tulisan yang hendak dimuat dalam media massa. Editor yang menentukan artikel yang akan dimuat dalam media bersangkutan. Tugas editor ini sangat sibuk, perharinya dia bisa menerima puluhan bahan ratusan tulisan yang dikirim oleh para penulis. Editor harus menyeleksi tulisan-tulisan tersebut, mana yang layak untuk diterbitkan.

Laoyouter/Grafis adalah orang yang bertugas untuk mengatur tata letak tulisan, gambar dan iklan dalam surat kabar, tabloid dan majalah sebelum surat kabar, tabloid dan majalah cetak siap terbit.

Dalam struktur organisasi *Sriwijaya Post* terdapat Direktur Utama, Direktur dan Pemimpin Umum, dalam sistem operasionalnya terbagi kedalam beberapa fungsi yaitu:

- a. Redaksi, terdiri dari Kepala Newsroom, Pemimpin Redaksi/Penanggungjawab, Manajer Liputan dan Wakil, Redaktur Eksekutif, Manajer Produksi dan Wakil, Sekertaris Redaksi, Staf Redaksi, Ilustrator dan Tribun Newsroom Jakarta (luar kota).
- b. Tata Usaha, terdiri dari Pemimpin Perusahaan dan Wakil Pemimpin Perusahaan, Manajer Iklan, Manajer Sirkulasi, Manajer Keuangan, Manajer Umum, Manajer PSDM, dan Manajer Promosi.

1. Struktur Redaksi *Sriwijaya Post-Tribun*

- a. **Direktur Utama** : H. Herman Darmo
- b. **Direktur** : Hadi Prayogo, Ir. H.M Soleh Thamrin (Staf)
- c. **Pemimpin Umum** : H. Herman Darmo
- d. **Kepala Newsroom *Sriwijaya Post-Tribun Sumsel*** : Hadi Prayogo
- e. **Pemimpin Redaksi/Penanggungjawab** : Hadi Prayogo
- f. **Manajer Liputan** : Theresia Juita, Rustam Imron (wakil)
- g. **Redaktur Eksekutif** : Sutrisman Dinah
- h. **Manajer Produksi** : Wiedarto, Sugeng Haryadi (Wakil)
- i. **Sekretaris Redaksi** : H. Salman Rasyidin
- j. **Staf Redaksi** : Aminudin, Subardi, Azwir, Sudarwan,
Syahrul Hidayat, Leni Juita, H. Muhammad
Husin, Abdul Hafiz, Tarso, Ardani Zuhri, Zaini,
Saftarina, Hendra Kusuma, Ahmad Farozi, Dewi
Handayani, Eko Adi Saputra, Evan Hendra, Mat
Bodok, Darwin Sepriansyah, Welly Hadinata,
Wawan Setiawan, Deryardli Tiarhendi.

- k. **Ilustrator** : Antoni Agustino
- l. **Tribun Newsroom Jakarta** : Febby Mahendra Putra
(GM NEWSROOM), Domuara
Ambarita, Budi Prasetyo, Antonius
Bramantoro, Janson Simanjuntak,
Murjani, Choirul Arifin, Hendra
Gunawan, Ismanto, Rachmat Hidayat,
Sugiyarto, Yuli Sulistiyawan, Zulfikar
W Eda.

2. Struktur Perusahaan *Sriwijaya Post*

- a. **Pemimpin Perusahaan** : Hadi Prayoga
- b. **Wakil Pemimpin Perusahaan** : MF Ririn Kusmawardani
- c. **Manajer iklan** : Budianto Tjo
- d. **Manajer Sirkulasi** : Zulkarnain Tarmizi
- e. **Manajer Keuangan** : Ria Indiani
- f. **Manajer Umum** : Harina Asiana
- g. **Manajer PSDM** : Zainab Alhady
- h. **Manajer Promosi** : Slamet Haryono

3. Alamat *Sriwijaya Post*

a. **Alamat Redaksi/Iklan/Sirkulasi:** Jl. Alamsyah Ratu Prawira Negara

No.120, Kelurahan Bukit Lama, Kecamatan Ilir Barat I Palembang, Telp
(0711) 440088, Fax (0711) 447071

b. Perwakilan Jakarta

Alamat : Jl. Palmerah Selatan 12, Jakarta 10270, Telp. (021) 5483863,
5495369, 5494999, 5301881, Fax (021) 5495360

Iklan : Gedung Persda Lt 1, Jl. Palmerah Selatan No. 1-4, Jakarta
10270, Telp. (021) 5483008. 5480888, 5490666 Ext 7635 s/d
7638, Fax. (021) 53696583

E-mail : sriwijayapost@yahoo.com

C. Rubrikasi Surat Kabar *Sriwijaya Post*

Rubrik adalah kepala karangan dalam surat kabar, majalah dan sebagainya. Sebagai surat kabar *Sriwijaya Post* tentunya mempunyai beberapa rubrik yang menarik untuk dibaca. *Sriwijaya Post* berusaha menyajikan informasi yang bermanfaat. Berikut ini rubrikasi dalam surat kabar *Sriwijaya Post*⁸².

Tabel 3.1

Rubrikasi Surat Kabar *Sriwijaya Post*

No	RUBRIK	ISI
1	Lapor Mang Sripo	Terdiri dari Tajuk dan Surat Pembaca
2	Business News	Terdiri dari Berita Seputar Bisnis

⁸² SKH *Sriwijaya Post*, edisi Juli 2016, h. 2-21

3	Ekonomi Bisnis	Terdiri dari Ekonomi Bisnis
4	Inter-Nasional	Terdiri dari Berita Internasional
5	Ogan-Musi	Terdiri dari Berita Khusus Daerah Ogan Dan Musi
6	Lematang-Besemah	Terdiri dari Berita Khusus Wilayah Seputaran Lematang Dan Besemah
7	Opinion	Terdiri dari Artikel Opini
8	Mimbar Jumat	Berisi Artikel Islami (Dakwah)
9	Sripo Lines	Lanjutan Halaman Sebelumnya
10	Super Liga	Terdiri dari Berita Olahraga
11	Seberang Ilir	Terdiri dari Berita Wilayah Seberang Ilir Palembang
12	Seberang Ulu	Terdiri dari Berita Wilayah Seberang Ulu Palembang
13	Life Style	Berisi Profil Khusus Kaula Muda
14	Smart Student	Berita Pendidikan
15	Kasus	Terdiri dari Berita Kasus Kriminal

Rubrik *Lapor Mang Sripo*, rubrik ini berisi tajuk rencana yaitu pandangan redaksi terhadap suatu fenomena atau peristiwa yang dianggap penting dengan maksud dan tujuan tertentu. Serta terdapat kiriman foto dan pesan digital (SMS, E-mail, Instagram, dll) yang isinya terdapat opini atau pandangan suatu peristiwa dari masyarakat. Rubrik *Business News*, rubrik ini berisikan berita seputar perbisnisan seperti berita masalah penjualan suatu barang, harganya, kualitasnya serta persaingan-persaingan yang menyangkut masalah bisnis jual beli dan lain-lain.

Rubrik *Ekonomi Bisnis*, rubrik yang berisi berita khusus seputar perekonomian perbankan yaitu masalah penggunaan pelayanan bank, gebyar hadiah, program-program yang berkaitan dengan perbankan. Rubrik *Inter-Nasional*, berisi kumpulan berita-berita dalam dan luar negeri. Rubrik *Ogan Musi*, yaitu rubrik yang berisi berita-berita mencakup wilayah Ogan dan Musi seperti wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU), Ogan Komering Ulu Timur (OKU Timur), Ogan Komering

Ulu Selatan (OKU Selatan), Ogan Ilir (OI), Ogan Komering Ilir (OKI), Kabupaten Musirawas dan lain-lain.

Rubrik *Lematang Besemah*, yaitu rubrik yang berisi berita wilayah khusus Lematang dan Besemah seperti wilayah Lahat, Pagaralam, Empat Lawang, Muara Enim dan lain-lain. *Opinion*, yaitu artikel yang berupa opini dari para pakar, pejabat atau orang yang di anggap berpengaruh penting yang membuat artikel akan masalah yang di pahamiya dan di kuasanya dan memberi argumentasi yang sifatnya membujuk atau memberikan wawasan.

Kemudian rubrik *Mimbar Jumat*, yaitu rubrik khusus hari Jumat berupa artikel-artikel yang berisi pesan dakwah atau islami yang di dalamnya terdapat ceramah dari para Ustad, Kiyai atau Ulama. *Sripo Lines*, yaitu kelanjutan atau sambungan dari berita-berita sebelumnya yang biasanya sambungan dari berita halaman awal atau berita utama. *Super Liga*, terdiri dari berita-berita seputar olahraga seperti sepak bola, bulu tangkis dan lain-lain. Rubrik *Seberang Ilir*, yaitu rubrik yang isinya berita-berita seputar Kota Palembang yang berada di wilayah Seberang Ilir Ampera. Rubrik *Seberang Ulu*, yaitu rubrik yang isinya berita-berita seputar Kota Palembang yang berada di Seberang Ulu Ampera.

Rubrik *Life Style*, yaitu rubrik khusus yang berisi artikel kaula muda tentang profil diri dan biasanya tentang perjodohan, cita-cita dan karir di dalam rubrik ini juga para pemuda-pemudi dapat mengirimkan kontaknya sebagai tanda mencari

jodoh. Rubrik *Smart Student* yaitu rubrik khusus yang berisi tentang pendidikan.

Rubrik *Kasus*, yaitu rubrik khusus yang berisi berita kasus-kasus dan kriminalitas.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Data Opini Publik Tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Palembang dalam Rubrik “*Lapor Mang Sripo*” pada Surat Kabar *Sriwijaya Post*

Dalam menganalisis opini publik mengenai pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang yang berupa SMS (*Short Message Services*) dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” pada surat kabar *Sriwijaya Post* yang terdapat di halaman kedua peneliti menggunakan metode analisis isi kualitatif (*content analysis kualitatif*) dengan menggunakan unit analisis berdasarkan kategorisasi yaitu, karakteristik opini publik dan kelompok pelayanan publik. Berikut judul SMS yang memenuhi syarat kategori yang di teliti pada rubrik “*Lapor Mang Sripo*” pada surat kabar *Sriwijaya Post* edisi bulan Juni-September 2016.

Tabel 4.1
Daftar Judul SMS yang Diteliti

No	Tanggal Terbit	Judul SMS / Pengirim
1	6 Juni 2016	Sikap Aparat / 087858xxxx
2	11 Juni 2016	Makanan Berformalin? / 08782255xxx
3	14 Juni 2016	Saran Atas Kemacetan di Ampera / 08127382xxx
4	16 Juni 2016	Pengaturan Lampu Jalan! / 081367570xxx
5	17 Juni 2016	Kapan Pengerjaan Jalan Jembatan Ampera Selesai? / 081271999xxx
6	21 Juni 2016	Parkir Motor Rp 5.000?/ 081271671xxx

7	18 Juli 2016	Keluhan Pedagang Kawasan Dika / 08238038xxx
8	27 Juli 2016	Penutupan BKB / 08137542xxx
9	2 Agustus 2016	Galian Parit tanpa Penanda/ 08127838xxx
10	2 Agustus 2016	Kondisi Jalan Pasundan Hancur / 08137361 2xxx
11	6 Agustus 2016	Pasokan Air Bersih / 085609679xxx
12	23 Agustus 2016	Sampah di Kertapati/ 089681733xxx
13	30 Agustus 2016	Perlu Kenyamanan di BKB / 081272111xxx
14	30 Agustus 2016	Tanpa Judul / 081227970xxx
15	1 September 2016	Jalan Remifa Butuh Lampu Penerangan/082282462xxx
16	16 September 2016	Awasi Truk Batubara/082177xxxx

B. Hasil Analisis Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik dan Kelompok Pelayanan Publik

Dalam menganalisis isi mengenai opini publik terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang dengan menganalisis isi teks berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan kelompok pelayanan publik pada surat kabar *Sriwijaya Post* dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” penulis mendeskripsikan hasil temuan data yang dianalisis sebagai berikut.

1. Pada tanggal 6 Juni 2016 dengan judul “Sikap Aparat” pengirim 087858xxxx yang berisi sebagai berikut.

“KEPADA YTH Walikota Palembang. seperti tahun sebelumnya, jelang Ramadhan, sudah banyak bermunculan pedagang petasan di pinggir jalan bahkan sampai ke lorong-lorong perkampungan selain jalan Protokol dan pusat perbelanjaan. Sama-sama kita ketahui sendiri, selain mengganggu orang berpuasa, petasan juga membahayakan. Kepada pihak terhormat kami berharap dan bersikap keras agar segera menertibkan para pedagang petasan dimanapun berada. Trims *Sripo*.”\

- a) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
- a. **Isi Opini**, berdasarkan uraian pendapat pada SMS tersebut mengandung isi harapan dan kritik dimana pengirim pesan mengharapkan segera tindak lanjut dari pemerintah untuk menertibkan pedagang petasan ditandai dengan kata “berharap” serta kritik ditandai dengan kata “bersikap keras” yang artinya pemerintah tidak tegas dalam menangani para pedagang petasan tersebut pada akhir kalimat “...kami berharap dan bersikap keras agar segera menertibkan...”.
 - b. **Arah Opini**, arah opini pada SMS tersebut adalah kontra terhadap pedagang petasan dan kontra terhadap pelayanan publik Pemkot Palembang ditandai dengan akhir kalimat “...menertibkan para pedagang petasan...”, yang berarti pengirim menunjukkan rasa tidak senang dan rasa tidak setuju terhadap adanya pedagang petasan karena dianggap mengganggu orang berpuasa dan membahayakan. Kontra terhadap pelayanan Pemkot karena belum adanya tindakan tegas Pemkot terhadap pedagang petasan. Di tandai pada kata “agar segera” pada akhir kalimat.
 - c. **Konflik atau Kontroversi**, SMS tersebut memiliki permasalahan (konflik) kontroversial penolakan terhadap pedagang petasan karena dapat mengganggu dan membahayakan.
 - d. **Volume Opini**, masalah pada SMS tersebut dapat dirasakan orang banyak dan penting untuk di tindaklanjuti oleh Pemkot sebelum ada korban karena dapat membahayakan.

- e. **Itensitas Opini**, SMS tersebut mengandung kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan kalimat perintah (imperatif) yang di tandai pada uraian kalimat kedua dan ketiga.
- f. **Persistensi**, pelataran isu pada jalan Protokol dan pusat perbelanjaan hingga lorong perkampungan. Kemudian terdapat penyelesaian latar harapan yakni di manapun berada (berarti seluruh tempat hingga pelosok Kota Palembang) berlangsungnya isu tersebut dirasakan selama bulan Ramadhan.
- g. **Kekhasan**, isu atau permasalahan yang khas pada pesan tersebut ialah pedagang petasan yang mulai bermunculan jelang Ramadhan.

b) Berdasarkan Dimensi Pelayanan Publik (Kelompok Pelayanan)

Berdasarkan kelompok pelayanan publik pesan tersebut merupakan kelompok jasa dimana SMS tersebut membahas masalah pelayanan berupa jasa keamanan masyarakat.

Berdasarkan dimensi kategorisasi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Sikap Aparat” yang telah peneliti uraikan diatas maka dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.2
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Sikap Aparat”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
a) Karakteristik Opini Publik	a. Isi Opini	Kombinasi Kritik dan harapan
	b. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	c. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	d. Volume opini	Penting karena Dirasakan banyak orang
	e. Intensitas opini	Terdapat 4 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan perintah (imperatif)
	f. Persistensi	Tempat: jalan Protokol, pusat perbelanjaan hingga lorong-lorongp,waktu: pada bulan jelang Ramadhan
	g. Kekhasan	Pedagang Petasan
b) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Jasa (Keamanan)

2. Pada tanggal 11 Juni 2016 dengan judul “Makanan Berformalin?” pengirim 08782255XXX yang berisi sebagai berikut.

“Di sejumlah pasar beduk saat ini kita ketahui BPOM sudah beberapa kali mendapati sejumlah makanan yang mengandung formalin dan boraks. Kami sebagai warga masyarakat yang sering memberi takjil merasa resah, tolong kepada pemerintah agar bertindak tegas.”

- a) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
- a. **Isi Opini**, berdasarkan pendapat pada SMS tersebut mengandung isi harapan dan kritik di tandai pada kata “...tolong kepada pemerintah agar bertindak tegas.” pada akhir kalimat, yang berarti pemerintah tidak tegas dalam masalah

tersebut dan pengirim memohon agar pemerintah bertindak secara tegas ditandai dengan kata “tolong” pada kalimat terakhir.

- b. **Arah Opini**, SMS tersebut mengungkapkan ketidak setujuan (kontra) terhadap pemerintah karena tidak bertindak tegas dalam menangani masalah tersebut.
- c. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahan pada SMS tersebut ialah BPOM yang beberapa kali mendapati makanan tidak layak tetapi pemerintah tidak tegas bertindak.
- d. **Volume Opini**, masalah pada SMS tersebut sangat penting ditindak lanjuti oleh Pemkot yaitu Dinas Kesehatan untuk merazia pedagang yang didapati menjual makanan tidak layak karena dapat membahayakan kesehatan orang banyak.
- e. **Intensitas Opini**, berdasarkan jenis kalimat pada SMS tersebut termasuk jenis kalimat deklaratif (pernyataan) dan kalimat perintah (imperatif) yaitu ditandai dengan penjelasan pada kalimat pertama dan kedua serta kalimat terakhir “...tolong kepada pemerintah agar bertindak keras.” yang mengungkapkan kalimat perintah agar Pemkot segera bertindak tegas.
- f. **Persistensi**, masalah tersebut terajadi di sejumlah tempat pasar beduk yang ada di Kota Palembang yang hanya ada di bulan suci Ramadhan. Karena dibulan tersebut banyak pedagang berjualan takjil (makanan buka puasa) seperti sop buah, kolak, es cendol dan lain-lain yang tidak sedikit pedagang menggunakan bahan pengawet.
- g. **Kekhasan**, isu yang terjadi di bulan suci Ramadhan yakni keresahan warga terhadap bahan pengawet (formalin dan boraks).

b) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok jasa yang membahas masalah pelayanan yang berupa jasa kesehatan terhadap kelayakan makanan.

Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Makanan Berformalin?” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.3
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Makanan Berformalin?”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
a) Karakteristik Opini Publik	a. Isi Opini	Kombinasi Kritik dan harapan
	b. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	c. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	d. Volume opini	Penting karena Dirasakan banyak orang
	e. Intensitas opini	Terdapat 4 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan perintah (imperatif)
	f. Persistensi	Tempat: di sejumlah tempat pasar beduk di Palembang, waktu: pada bulan Ramadhan
	g. Kekhasan	Keresahan terhadap makanan berpengawet (formalin dan boraks)
b) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Jasa (kesehatan)

3. Pada tanggal 14 Juni 2016 dengan judul “Saran Atas Kemacetan di Ampera” pengirim 08127382093 yang berisi sebagai berikut.

“KEPADA YTH Pihak Terkait. Saya Wisman mau memberi saran berkenaan tentang kemacetan yang terjadi di Seberang Ulu, pada saat ingin menyeberang ke Seberang Ilir, saya menyarankan untuk membongkar tanaman di sepanjang jalan mau menaiki Ampera. Selain itu bus kota dan angkot tidak boleh berhenti ataupun ngetem di pangkal Ampera tetapi sebaiknya berhenti di depan Pamor untuk menurunkan dan menaikkan penumpang. Demikian saran saya ini, terima kasih.”

- a) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
 - a. **Isi Opini**, berdasarkan pendapat pada SMS tersebut mengandung isi harapan dan kritik yaitu pengirim bermaksud mengkritik Pemkot terhadap pelayanan yang diberikan dengan cara memberikan saran-saran positif diperjelas dengan kata “..., saya menyarankan...” dengan harapan agar tidak terjadi kemacetan lagi di kawasan Ampera.
 - b. **Arah Opini**, Kontra terhadap pelayanan Pemkot Palembang SMS tersebut berupa saran-saran yang berarti menunjukkan ketidak setujuan atau penolakan atas pelayanan Pemkot yang sudah ada atau diberikan. Karena dianggap pelayanan yang diberikan masih kurang dan masih menyebabkan kemacetan.
 - c. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahan yang terjadi yakni kemacetan dan pelayanan dirasa masih kurang. Perlu adanya perbaikan sehingga pengirim memberikan saran-saran.
 - d. **Volume Opini**, permasalahan tersebut perlu ditindak lanjuti karena bersifat aspirasi yang membangun dan dapat dirasakan semua orang sebagai pengguna jalan.

- e. **Itensitas Opini**, jenis kalimat pada SMS tersebut ialah kalimat perintah yang berupa saran-saran serta kata perintah ditandai kata “tidak boleh” pada kalimat kedua.
- f. **Persistensi**, masalah tersebut terjadi di kawasan Ampera dari Seberang Ulu menuju ke Seberang Ilir dengan efek waktu jangka panjang sampai adanya perubahan.
- g. **Kekhasan**, kemacetan jalur Lalu Lintas (Lalin) di kawasan Ampera.

b) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan barang. SMS tersebut membahas masalah perbaikan jalan di Ampera yang sering menyebabkan kemacetan.

Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Saran atas Kemacetan di Ampera” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.4
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Saran atas Kemacetan di Ampera”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
a) Karakteristik Opini Publik	a. Isi Opini	Kombinasi Kritik dan harapan
	b. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	c. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	d. Volume opini	Penting karena Dirasakan banyak orang

	e. Intensitas opini	Terdapat 4 kalimat, Jenis kalimat perintah (imperatif)
	f. Persistensi	Tempat: kawasan Ampera dari Seberang Ulu ke-Seberang Ilir, efek waktu jangka panjang
	g. Kekhasan	Kemacetan Lalin di Ampera
b) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Barang (Jalan)

4. Pada tanggal 16 Juni 2016 dengan judul “Pengaturan Lampu Jalan!” pengirim 081367570xxx yang berisi sebagai berikut.

“KEPADA YTH Dinas terkait. Lampu jalan sepanjang jalan Lakitan Raya Kelurahan Sialang Perumnas tiap malam baru menyala jam 9 malam dan mati jam 9 pagi, mohon penyesuaian agar bermanfaat dan tidak mubazir. Terima kasih.”

- a) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik

- a. **Isi Opini**, berdasarkan pendapat pada SMS tersebut mengandung isi harapan dan kritik yang ditujukan kepada Pemkot yaitu Dinas terkait diperjelas pada kata kalimat “..., mohon penyesuaian agar bermanfaat dan tidak mubazir.”, yang berarti pengirim memohon agar Pemkot menyesuaikan jam hidup lampu jalan yang dianggap kurang bermanfaat dan mubazir jika menyala pada jam 9 malam dan mati jam 9 pagi.
- b. **Arah Opini**, SMS tersebut kontra terhadap pemerintah kota Palembang. menunjukkan ketidak setujuan tau penolakan atas pelayanan yang diberikan karena lampu yang menyala pada jam tersebut dianggap mubazir dan kurang bermanfaat.

- c. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahan yang terjadi kurangnya penyesuaian Pemkot terhadap jadwal hidup mati lampu jalan
- d. **Volume Opini**, masalah yang dibahas oleh pengirim perlu di tindak lanjuti yang dapat dirasakan banyak orang terutama pengguna jalan tersebut.
- e. **Intensitas Opini**, merupakan jenis kalimat pernyataan (deklaratif) dan kalimat perintah (imperatif). Yaitu, penjelasan di kalimat bagian awal dan diakhiri dengan kalimat yang mengandung kata perintah yang berarti pengirim ingin pemerintah menyesuaikan jam aktif lampu jalan.
- f. **Persistensi**, masalah lampu jalan tersebut terjadi di sepanjang jalan Lakita Raya Kelurahan Sialang Perumnas di setiap waktu malam dan pagi (setiap hari).
- g. **Kekhasan**, lampu jalan yang kurang bermanfaat dan mubazir.

b) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan barang. SMS tersebut membahas masalah pelayanan yang berupa lampu jalan yang aktif pada jam yang tidak sesuai dan perlu adanya penyesuai agar bermanfaat dengan baik dan tidak mubazir.

berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Pengaturan Lampu Jalan!” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.5
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Pengaturan Lampu Jalan”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
a) Karakteristik Opini Publik	a. Isi Opini	Kombinasi Kritik dan harapan
	b. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	c. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	d. Volume opini	Penting karena Dirasakan banyak orang (pengguna jalan)
	e. Intensitas opini	Terdapat 2 kalimat, Jenis kalimat kombinasi kalimat pernyataan (deklaratif) dan perintah (imperatif)
	f. Persistensi	Tempat: jalan Lakitan Raya, di waktu malam dan pagi (setiap hari)
	g. Kekhasan	Lampu jalan yang kurang bermanfaat dan mubazir
b) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Barang (lampu jalan)

5. Pada tanggal 17 Juni 2016 dengan judul “Kapan Pengerjaan Jalan Jembatan Ampera Selesai?” pengirim 081271999xxx yang berisi sebagai berikut.

“KEPADA YTH Dinas terkait. Kami mau bertanya, kapan pengerjaan jalan Jembatan Ampera selesai?. Mengapa lama dari yang sudah-sudah karena kemacetan makin parah dan pengerjaan yang sudah diaspal juga tidak rapi. Mohon perhatiannya. Terima kasih kami warga Seberang Ulu.”

- a) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
- a. **Isi Opini**, berdasarkan pendapat pada SMS tersebut mengandung isi kritik dan harapan terhadap Pemkot Palembang mengenai pengerjaan jalan Ampera di perjelas dengan kata “lama”, “makin parah”, “tidak rapi”, pada kalimat kedua yang berarti pengerjaan ampera tersebut dirasa lama dan jalan tidak rapi sehingga menyebabkan kemacetan makin parah. Kata “mohon perhatiannya”,

berarti memohon agar pemerintah memberikan perhatian terhadap masalah jalan tersebut.

- b. **Arah Opini**, Kontra terhadap Pemkot (tidak setuju) karena dianggap pelayanan perbaikan jalan kurang maksimal sehingga menyebabkan macet.
- c. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahan pada SMS tersebut yaitu pemerintah yang di anggap kurang perhatian dan kurang maksimal melakukan perbaikan jalan
- d. **Volume Opini**, penting untuk di tindak lanjuti oleh pemerintah karena dapat dirasakan semua pengguna jalan dan merupakan jalan akses kota.
- e. **Itensitas Opini**, jenis kalimat tersebut merupakan jenis kalimat pertanyaan ditandai dengan kata “kapan” dan “mengapa” pada kalimat pertama dan kedua.
- f. **Persistensi**, permasalahan tersebut terjadi di Ampera dan perbaikan dirasakan sangat lama sehingga jangka waktu menjadi lama sampai perbaikan selesai.
- g. **Kekhasan**, lamanya perbaikan jalan yang menyebabkan kemacetan parah.

b) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan barang. SMS tersebut membahas masalah pelayanan yang berupa jalan yang dianggap kurang maksimal dalam melakukan perbaikan jalan tersebut.

Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Kapan Pengerjaan Jalan Jembatan Ampera Selesai?” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.6
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Kapan Pengerjaan Jalan Jembatan Ampera Selesai ?”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
a) Karakteristik Opini Publik	a. Isi Opini	Kombinasi Kritik dan harapan
	b. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	c. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	d. Volume opini	Penting karena Dirasakan banyak orang (pengguna jalan)
	e. Intensitas opini	Terdapat 2 kalimat, Jenis kalimat pertanyaan (interogatif)
	f. Persistensi	Tempat, Ampera, dengan efek waktu lama samai perbaikan selesai
	g. Kekhasan	Lamanya perbaikan yang menyebabkan kemacetan parah
b) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Barang (jalan)

6. Pada tanggal 21 Juni 2016 dengan judul “Parkir Motor Rp 5.000?” pengirim 081271671639 yang berisi sebagai berikut.

“KEPADA YTH Dinas terkait. Mohon pengawasannya terhadap juru parkir di sekitar Pasar 16 Palembang. kami harus merogoh kocek Rp 5000,- untuk satu kali parkir motor tak jauh dari pintu masuk gedung Pasar 16. Kami pun terpaksa membayar Rp 5 ribu jika ingin parkir tepat di depan gedung pasar. Karena apabila ingin tarif murah, harus parkir jauh. Kata tukang parkirnya itu memang tarifnya. Karena saat puasa seperti ini pasar ramai dan lahan parkir sangat sempit. Kami mulai resah, apakah benar tarif parkir semahal itu? Trims Sripo.”

- a) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
- a. **Isi Opini**, SMS tersebut mengandung isi opini harapan, dimana pengirim mengharapkan pengawasan terhadap juru parkir di sekitar Pasar 16. Karena dirasa juru parkir tersebut menarifkan biaya parkir yang sangat mahal.

- b. **Arah Opini**, SMS tersebut kontra terhadap pelayanan pemerintah karena belum ada pengawasan terhadap juru parkir sehingga masih saja terdapat juru parkir yang menarifkan biaya parkir mahal (tidak sesuai) di perjas pula dengan kata “kami mulai resah” yang berarti pengirim sudah lama terjadi dan belum ada pengawasan.
- c. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahan yang terjadi yaitu kontroversi masalah penarifan biaya parkir yang dilakukan oleh juru parkir.
- d. **Volume Opini**, masalah tersebut penting untuk di tindaklanjuti oleh pemerintah karena tarif tersebut tidak resmi dan bisa di anggap sebagai pungutan liar (pungli) dan dapat dirasakan semua orang yang parkir di Pasar 16 Palembang tersebut
- e. **Intensitas Opini**, merupakan jenis kalimat pertanyaan, pernyataan dan perintah ditandai dengan kalimat-kalimat yang mendakan kalimat perintah “kami mohon pengawasannya...”, berarti pengirim meminta pemerintah untuk mengawasi juru parkir yang ada di Pasar 16, kalimat pertanyaan ditandai dengan kata tanya “apakah benar” dan di akhiri dengan tanda tanya, kalimat pernyataan yang ditandai pada penjelasan masalah tersebut pada kalimat pertama sampai kalimat ke empat.
- f. **Persistensi**, masalah tersebut terjadi pada hari di bulan puasa (Ramadhan) di Pasar 16 Palembang.
- g. **Kekhasan**, penarifan biaya parkir yang mahal oleh juru parkir Pasar 16 Palembang.

b) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan jasa. SMS tersebut merupakan opini pengirim yang berupa pernyataan tentang pelayanan jasa parkir yang dianggap tidak wajar dalam penarifan biaya parkir yang dilakukan oleh juru parkir di Pasar 16 Palembang.

berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Parkir Motor Rp 5.000 ?” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.7
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Parkir Motor Rp 5.000 ?”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
a) Karakteristik Opini Publik	a. Isi Opini	Harapan
	b. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	c. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	d. Volume opini	Penting karena Dirasakan banyak orang yang parkir di Pasar 16
	e. Intensitas opini	Terdapat 7 kalimat, Jenis kalimat pernyataan (deklaratif), perintah (imperatif), pertanyaan (interogatif)
	f. Persistensi	Tempat, Pasar 16 pada bulan Ramadhan
	g. Kekhasan	Tarif mahal biaya parkir di Pasar 16
b) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Pelayanan Jasa (jasa parkir)

7. Pada tanggal 18 Juli 2016 dengan judul “Keluhan Pedagang Kawasan Dika” pengirim 08238038xxxx yang berisi sebagai berikut.

“KEPADA YTH Walikota Palembang. kami pedagang dikawasan Dika dan Megahria. Mau menanyakan kenapa Satpol PP beberapa hari kemarin melakukan razia. Padahal kami diperbolehkan berjualan. Terima kasih.”

a) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik

a. **Isi Opini**, SMS tersebut mengandung isi kritik terhadap pelayanan Pemkot Palembang. SMS tersebut menunjukkan ketidak setujuan pengirim pesan terhadap Satpol PP yang merazia pedagang padahal di perbolehkan berjualan.

b. **Arah Opini**, SMS tersebut mengarah ketidak setujuan (Kontra) pedagang terhadap Satpol PP yang di tugaskan oleh Pemkot merazia pedagang padahal diperbolehkan berjualan.

c. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahan yang terjadi pada SMS tersebut adalah pedagang yang tidak setuju karena di razia Satpol PP.

d. **Volume Opini**, SMS tersebut hanya merupakan kepentingan para pedagang dan hanya dirasakan oleh para pedagang (tidak menyangkut semua orang).

e. **Intensitas Opini**, SMS tersebut merupakan kalimat pertanyaan (interogatif) di tandai pada kalimat kedua “Mau menanyakan...”

f. **Persistensi**, berlangsungnya masalah tersebut dirasakan oleh pedagang beberapa hari sebelum pesan dikirim tepatnya dikawasan Dika dan Megahria

Kekhasan, kekhasan isu pada SMS tersebut ialah keluhan pedagang yang di razia Satpol PP

b) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan jasa. SMS tersebut membahas masalah jasa keamanan yang dilakukan oleh Satpol PP merazia pedagang tetapi pedagang merasa tidak nyaman karena mereka beranggapan bahwa di kawasan Dika dan Megharia boleh berjualan.

Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Keluhan Pedagang Kawasan Dika” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.8
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Keluhan Pedagang Kawasan Dika”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
a) Karakteristik Opini Publik	a. Isi Opini	Kritik
	b. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	c. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	d. Volume opini	Penting bagi pedagang dan hanya di rasakan oleh para pedagang.
	e. Intensitas opini	Terdapat 4 kalimat, Jenis kalimat pertanyaan (interogatif)
	f. Persistensi	Tempat, kawasan Dika dan Megharia, waktu singkat sebelum pesan dikirm atau diterbitkan
	g. Kekhasan	Keluhan pedagang yang di razia Stpol PP
b) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Jasa (jasa keamanan)

8. Pada tanggal 27 Juli 2016 dengan judul “Penutupan BKB” pengirim 08137542xxx yang berisi sebagai berikut.

“KEPADA YTH Pihak Terkait. Ditutupnya kawasan Benteng Kuto Besak (BKB) dilalui kendaraan bermotor masih menyisahkan polemik. Kini justru arus Lalu Lintas (Lalin) di seputaran Jalan Merdeka Palembang menjadi macet mendadak. Bagaimanakah solusi terbaik yang akan diambil pemerintah? Apakah penutupan BKB akan di permanenkan? Trims. Jayalah sripo.”

- a) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
 - a. **Isi Opini**, isi SMS tersebut mengandung isi kritik yakni kalimat yang mengandung keluhan bahwa kemacetan terjadi mendadak padahal kawasan BKB sudah ditutup namun masih menyisahkan polemik
 - b. **Arah Opini**, kontra terhadap pemerintah yakni pengirim mengkritik pelayanan pemerintah yang belum menemukan solusi terbaik terhadap kemacetan mendadak yang terjadi di seputaran Jalan Merdeka karena disebabkan penutupan kawasan BKB yang sebelumnya merupakan salah satu akses jalan mobil angkot dan kendaraan bermotor.
 - c. **Konflik atau Kontroversi**, akibat penutupan jalan di kawasn BKB menyebabkan kemacetan di jalan Merdeka.
 - d. **Volume Opini**, penting untuk ditindak lanjuti pemerintah karena dirasakan banyak orang yang melintas di jalan Merdeka tersebut.
 - e. **Itensitas Opini**, jenis kalimat pada SMS tersebut adalah jenis kalimat pernyataan (Deklaratif) dan kalimat pertanyaan (interogatif) yakni berupa pernyataan dari pengirim terhadap masalah tersebut dan mengandung kalimat

yang mengandung kata tanya yang di akhiri dengan tanda tanya (?) terhadap Pemkot Palembang terletak pada kalimat kedua dan kalimat terakhir.

- f. **Persistensi**, masalah tersebut terjadi di jalan Merdeka Palembang, yang dirasakan oleh banyak orang setelah penutupan kawasan BKB.
- g. **Kekhasan**, arus Lalin seputaran jalan Merdeka mendadak macet

b) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan jasa. SMS tersebut membahas masalah pelayanan jasa ketertiban lalu lintas yang menyatakan bahwa kemacetan di seputaran jalan Merdeka menjadi semakin parah disebabkan oleh penutupan jalan di kawasan BKB (Benteng Kuto Besak).

berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Penutupan BKB” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.9
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Penutupan BKB”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
Karakteristik Opini Publik	1. Isi Opini	Kritik
	2. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	3. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	4. Volume opini	Penting, dapat dirasakan banyak orang (pengguna jalan).
	5. Intensitas opini	Terdapat 5 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan

		pertanyaan (interogatif)
	6. Persistensi	Tempat, seputaran jalan Merdeka
	7. Kekhasan	Arus Lalin mendadak macet
Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Jasa (jasa ketertiban lalu lintas)

9. Pada Tanggal 2 Agustus 2016 dengan judul “Galian Parit tanpa Penanda” pengirim 08127838xxx berisi sebagai berikut.

“Kepada YTH Bapak Harnojoyo Walikota Palembang atau instansi terkait. Mohon ditinjau kelapangan galian parit yang terbengkalai di jalan Jendral Sudirman tepatnya di Muara Jalan Inspektur Yazid. Sudah banyak yang terperosok ke parit karena tidak ada pagar pengaman dan juga menimbulkan kemacetan karena jalan hanya bisa dilalui satu kendaraan bergantian apa lagi dipagi hari saat jam padat lalu lintas, mohon ditindak lanjuti ,terimakasih.”

- a) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
 - a. **Isi Opini**, Berdasarkan isi opini pada SMS tersebut menjelaskan bahwa pengirim memohon untuk meninjau galian parit yang terletak di jalan Jendral Sudirman tepatnya di Jalan Inspektur Yazid. Kategori isi opini SMS tersebut adalah harapan di tandai pada kalimat kedua “Mohon ditinjau kelapangan...”, dan pada akhir pesan “...,mohon ditindak lanjuti...”
 - b. **Arah**, SMS tersebut mengandung kalimat kontra terhadap kualitas pelayanan pemerintah. Di tandai dengan kata pada kalimat kedua “...galian parit yang terbengkalai...” kata tersebut menandakan bahwa galian parit tersebut sudah lama tidak di perhatikan dan pengirim tidak setuju, menolak, dan mengeluhkan kualitas pelayanan pemerintah (kontra).

- c. **Konflik atau Kontroversi**, masalah pada SMS tersebut yaitu akibat terbengkalainya galian parit menyebabkan penekanan kesisi negatif.
- d. **Volume Opini**, SMS tersebut perlu ditindak lanjuti oleh pemerintah karena dapat dirasakan oleh semua orang yang melintasi galian parit tersebut.
- e. **Itensitas Opini**, jenis kalimat pada SMS tersebut yakni jenis kalimat perintah dan kalimat pernyataan. Kalimat yang menyatakan perintah dan pernyataan yang di uraikan berdasarkan pengalaman dan pengamatan yang di rasakan oleh pengirim.
- f. **Persistensi**, masalah tersebut terjadi di jalan Jendral Sudirman tepatnya di muara Jalan Inspektur Yazid yang berlangsung sudah lama karena terdapat kata terbengkalai yang artinya sudah lama tidak di perhatikan, dibiarkan begitu saja.
- g. **Kekhasan**, mengenai galian parit yang terbengkalai menyebabkan kemacetan

b) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan barang. SMS tersebut membahas masalah pelayanan barang yang berupa galian parit yang terbengkalai terletak di jalan Jendral Sudirman tepatnya di Jalan Inspektur Yazid yang disebabkan karena belum ada perhatian dari pemerintah.

berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Galian Parit Tanpa Penanda” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.10
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Galian Parit Tanpa Penanda”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
a) Karakteristik Opini Publik	a. Isi Opini	Harapan
	b. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	c. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	d. Volume opini	Penting, dapat dirasakan banyak orang (pengguna jalan).
	e. Intensitas opini	Terdapat 3 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan perintah (imperatif)
	f. Persistensi	Tempat, jalan Sudirman tepatnya di jalan Inspektur Yazid
	g. Kekhasan	Galian parit yang terbengkalai
b) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan barang (galian parit)

10. Pada Tanggal 2 Agustus 2016 dengan judul “Kondisi Jalan Pasundan Hancur” pengirim 08137361xxx berisi sebagai berikut.

“Kepada YTH Bapak Walikota Palembang. Mohon kiranya dapat diperhatikan Jalan Pasundan Kecamatan Kalidoni Kelurahan Kalidoni karena dari tahun 2009 belum pernah ada perbaikan sehingga kondisi jalan sudah sangat hancur. Mohon kiranya dapat diperhatikan, terimakasih.”

a) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik

- a. **Isi Opini**, berdasarkan isi opini SMS tersebut mengandung isi harapan yaitu di tandai dengan kata “mohon kiranya” yang berarti pengirim meminta pemerintah untuk memperhatikan kondisi jalan tersebut
 - b. **Arah Opini**, kontra terhadap pemerintah dengan penjelasan pada kalimat “...dari tahun 2009 belum pernah ada perbaikan...”, artinya pemerintah belum pernah memperhatikan dan melakukan perbaikan selama 7 tahun terakhir. Dan kalimat tersebut menekankan sisi negatif berupa keluhan atas jalan yang hancur.
 - c. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahan belum ada perbaikan dan perhatian dari pemerintah terhadap jalan tersebut
 - d. **Volume Opini**, penting untuk di tindak lanjuti karena dapat dirasakan orang banyak terutama pengguna jalan tersebut.
 - e. **Intensitas Opini**, jenis kalimat pada SMS tersebut adalah jenis kalimat pernyataan dan kalimat perintah yakni pengirim memohon kepada pemerintah untuk memperhatikan kondisi jalan dan pengirim memberikan pernyataan bahwa sudah sejak tahun 2009 jalan tersebut belum ada perbaikan.
 - f. **Persistensi**, permasalahan tersebut terjadi di jalan Pasundan Kecamatan Kalidoni Kelurahan Kalidoni, dan sudah dirasakan selama 7 tahun terakhir.
 - g. **Kekhasan**, Sejak tahun 2009 jalan Pasundan belum ada perbaikan
- b) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan barang. SMS tersebut membahas masalah pelayanan berupa jalan yang belum pernah ada perbaikan selama 7 tahun terakhir.

Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Kondisi Jalan Pasundan Hancur” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.11
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Kondisi Jalan Pasundan Hancur”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
a) Karakteristik Opini Publik	a. Isi Opini	Harapan
	b. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	c. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	d. Volume opini	Penting, dapat dirasakan banyak orang (pengguna jalan).
	e. Intensitas opini	Terdapat 3 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan perintah (imperatif)
	f. Persistensi	Tempat, jalan Pasundan Kelurahan Kalidoni Kecamatan Kalidoni, dirasakan sejak tahun 2009
	g. Kekhasan	Sejak tahun 2009 jalan Pasundan belum ada perbaikan
b) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan barang (jalan)

11. Pada 6 Agustus 2016 dengan judul “Pasokan Air Bersih” pengirim 085609679xxx yang berisi.

“Kepada YTH Kepala Dinas terkait. Kami warga Sako Kenten merasa resah, dengan air PDAM yang mulai jarang mengalir pasokannya. Terkadang hanya seminggu sekali. Sementara sumur mulai kering. Bagaimana ini solusinya?”

- a) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
 - a. **Isi Opini**, berdasarkan isi opini SMS tersebut mengandung isi kritik yaitu ditandai dengan kata “merasa resah” pada kalimat pertama yang berarti pengirim mengkritik pelayan pemerintah atas masalah kurangnya pasokan air.
 - b. **Arah Opini**, kontra terhadap pemkot karena SMS tersebut menunjukkan ketidak setujuan atau ketidak puasan terhadap pelayanan yang di berikan pemerintah masalah pasokan air yang jarang mengalir
 - c. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahannya adalah warga Sako Kenten merasa resah karena air jarang mengalir
 - d. **Volume Opini**, penting untuk ditindak lanjuti karena dapat dirasakan banyak orang yaitu warga Sako Kenten yang mengalami kekurangan air
 - e. **Itensitas Opini**, jenis kalimat pada SMS tersebut yakni jenis kalimat deklaratif (pernyataan) dan pertanyaan (interogatif) yang di tandai pada kalimat akhir yang berimbuan tanda tanya (?)
 - f. **Persistensi**, permasalahan tersebut terjadi di wilayah Sako Kenten, dan dirasakan setiap minggu di tandai pada kalimat “setiap minggu sekali”
 - g. **Kekhasan**, kekurangan pasokan air PDAM
- b) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan barang. SMS tersebut berisikan masalah pelayanan berupa air yang mengalami kekurangan. Air jarang mengalir dan pengirim pun mengatakan bahwa terkadang air mengalir hanya seminggu sekali.

berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Pasokan air bersih” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.12
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Pasokan Air Bersih”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
a) Karakteristik Opini Publik	a. Isi Opini	Kritik
	b. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	c. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	d. Volume opini	Penting, dapat dirasakan banyak orang (warga Sako Kenten).
	e. Intensitas opini	Terdapat 3 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan pertanyaan (interogatif)
	f. Persistensi	Tempat, jalan Sako Kenteen, dirasakan setiap minggu
	g. Kekhasan	Kekurangan pasokan air PDAM
b) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan barang (air bersih)

12. Pada tanggal 23 Agustus 2016 dengan judul “Sampah di Kertapati” pengirim 089681733xxx yang berisi sebagai berikut.

“Kepada YTH Walikota Palembang. untuk kesekian kalinya kami mengeluhkan dan mohon perhatian Bapak terkait kebersihan di Kecamatan Kertapati – pintu gerbang

Palembang dari arah Indralaya. Kami berharap agar dicarikan jalan terbaik atas menumpuknya sampah di median jalan sepanjang Kertapati. Kebiasaan masyarakat membuang sampah disana karena tidak ada tempat membuang sampah, jadi terpaksa di letakkan di median jalan agar mudah diangkut petugas. Tumpukan sampah sangat mengganggu pemandangan, apalagi disana merupakan akses jalan lintas.”

- a) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
 - a. **Isi Opini**, berdasarkan isi SMS tersebut mengandung harapan di tandai dengan kalimat kedua “Kami berharap agar dicarikan...”, yang berarti pengirim berharap kepada pemerintah untuk di carikan solusi atas menumpuknya sampah tersebut. Berupa kritik ditandai dengan kalimat pertama dengan kata “... kami mengeluhkan ...” yang berarti mengeluhkan pemerintah atas permasalahan tersebut karena belum ada solusinya.
 - b. **Arah Opini**, kontra terhadap Pemkot Palembang karena pengirim mengeluhkan pelayanan yang dilakukan oleh Pemkot Palembang tentang kebersihan jalan Kecamatan Kertapati.
 - c. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahannya adalah untuk kesekian kalinya belum ada tempat sampah sehingga menjadi kebiasaan membuang sampah di pinggir jalan.
 - d. **Volume Opini**, penting untuk di tindak lanjuti pemerintah dan dapat dirasakan oleh semua pengguna jalan karena merupakan akses jalan lintas
 - e. **Intensitas Opini**, jenis kalimat pada SMS tersebut adalah jenis kalimat pernyataan yang di ungkapkan oleh pengirim SMS berdasarkan pengalaman dan pengamatannya

- f. **Persistensi**, permasalahan tersebut terjadi di Kecamatan Kertapati tepatnya di pintu gerbang arah Palembang dari arah Inderalaya.

Kekhasan, sampah yang terbengkalai karena belum ada Tempat Pembuangan Sampah (TPS).

- b) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan barang. SMS tersebut berisikan masalah pelayanan yang berbentuk yaitu Tempat Pembuangan Sampah (TPS) umum yang belum ada di Kecamatan Kertapati tepatnya di pintu gerbang arah Palembang dari arah Inderalaya sehingga kebersihan di median jalan kawasan tersebut tidak terjamin kebersihannya.

berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Sampah di Kertapati” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.13
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Sampah di Kertapati”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
a) Karakteristik Opini Publik	a. Isi Opini	Kombinasi Kritik dan harapan
	b. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	c. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	d. Volume opini	Penting, dapat dirasakan banyak orang (pengguna jalan).
	e. Intensitas opini	Terdapat 5 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan

		pertanyaan (interogatif)
	f. Persistensi	Tempat, Kecamatan Kertapati tepatnya di gerbang masuk dari arah Inderalaya
	g. Kekhasan	Sampah yang terbengkalai karena belum ada TPS (Tempat Pembuangan Sampah)
b) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan barang (TPS)

13. Pada tanggal 30 Agustus 2016 dengan judul “Perlu Kenyamanan di BKB” pengirim 081272111xxx yang berisi sebagai berikut.

“Kepada YTH Bapak Walikota Palembang. mohon perhatian khusus Bapak Wali terkait sejak kawasan BKB steril dari pedagang dan kendaraan kami merasa leluasa untuk berkunjung ke BKB. Namun mohon ditertibkan para pengamen yang sering beroperasi disana sehingga pengunjung merasa nyaman. Mereka suka memaksa dan bersikap sengit kalau tidak dibayar. Bukannya pelit, namun sudah dikasih pertama, yang lain datang lagi. Kami merasa tidak nyaman jika kondisinya seperti ini.”

- a) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik

- a. **Isi Opini**, SMS tersebut mengandung isi pujian yang di tandai pada kalimat pertama “... kami merasa leluasa untuk berkunjung ke BKB.” Yang berarti pengirim puas atas pelayanan yang diberikan pemerintah. Harapan ditandai pada kata “mohon ditertibkan” yang berarti pengirim memohon untuk menertibkan para pengamen tersebut. Kritik pesan tersebut juga mengandung kritik dijelaskan pada kalimat terakhir “Kami merasa tidak nyaman....” yang artinya pengirim juga merasa kurang nyaman karena adanya pengamen

- b. **Arah Opini**, Netral terhadap pelayanan Pemkot Palembang karena menyatakan hal kepuasan dengan di tandai kata “merasa leluasa” dan tidak puas “tidak nyaman” jadi dalam pernyataan pesan tersebut netral terhadap Pemkot
- c. **Konflik atau Kontroversi**, ketidak nyamanan pengunjung di BKB disebabkan oleh pengamen yang sering beroperasi dan memaksa dan bersikap sengit pengunjung untuk membayar
- d. **Volume Opini**, penting untuk di tindak lanjuti karena dapat dirasakan banyak orang yaitu pengunjung BKB agar pengunjung merasa nyaman
- e. **Intensitas Opini**, merupakan jenis kalimat pernyataan (deklaratif) yaitu kalimat mengandung pernyataan pengirim terhadap masalah kenyamanan di BKB berdasarkan apa yang dialaminya
- f. **Persistensi**, masalah tersebut terjadi di BKB (Benteng Kuto Besak) dan tetap akan berlanjut jika belum ada penanganan dari pemerintah
- g. **Kekhasan**, pengamen membuat tidak nyaman pengunjung di BKB

b) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan jasa yaitu kenyamanan.

Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Perlu Kenyamanan di BKB” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.14
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Perlu Kenyamanan di BKB”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
a) Karakteristik Opini Publik	a. Isi Opini	Kombinasi Kritik dan pujian
	b. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	c. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	d. Volume opini	Penting, dapat dirasakan banyak orang (Pengunjung BKB).
	e. Intensitas opini	Terdapat 6 kalimat, Jenis kalimat pernyataan (deklaratif)
	f. Persistensi	Tempat, BKB (Benteng Kuto Besak)
	g. Kekhasan	Pengamen membuat tidak nyaman pengunjung di BKB
b) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Jasa (kenyamanan)

14. Pada tanggal 30 Agustus 2016 dengan judul “Tanpa Judul” pengirim 081227970xxx yang berisi sebagai berikut.

“Kepada YTH Bapak Kadinas Perhubungan Kota Palembang. Mohon turut menertibkan bentor liar yang berada di wilayah pelosok karena beberapa waktu lalu Bapak berjanji menertibkannya. Karena beberapa pengemudi bentor ini diragukan izin operasionalnya. Apalagi yang pakai mesin pamarut kelapa. Apakah itu bisa dijamin aman? Tolong solusinya.”

a) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik

- a. **Isi Opini**, SMS tersebut mengandung isi harapan dan kritik. Ditandai dengan kata “Mohon turut menertibkan...” yang berarti pengirim mengharapkan pemerintah terutama Dinas Perhubungan untuk ikut menertibkan bentor liar. Dan mengandung kritik dengan penjelasan akan janji yang di berikan oleh

Kadinas Perhubungan tentang penertiban bentor tetapi masih saja ada bentor yang beroperasi di wilayah pelosok.

- b. **Arah Opini**, kontra terhadap pemerintah karena pelayanan yang dilakukan belum maksimal disebabkan masih ada bentor yang beroperasi di wilayah pelosok
 - c. **Konflik atau Kontroversi**, bentor dianggap bermasalah atas keamanan dan diragukan izin operasionalnya
 - d. **Volume Opini**, penting untuk ditindaklanjuti pemerintah karena dirasakan banyak orang. Bentor juga dapat mengancam keselamatan pengemudi lain karena sering kali melawan arah seperti becak.
 - e. **Intensitas Opini**, jenis kalimat pada SMS tersebut adalah jenis kalimat pernyataan yakni pernyataan yang sebutkan pengirim berupa perjanjian pemerintah dan kesaksian terhadap pengemudi bentor. Kalimat pertanyaan yaitu pengirim menanyakan apakah bisa dijamin kemannya. Serta kalimat perintah pada kalimat akhir dengan kata “tolong solusinya”
 - f. **Persistensi**, permasalahan tersebut sering terjadi di wilayah pelosok-pelosok Palembang
 - g. **Kekhasan**, bentor di wilayah pelosok yang masih beroperasi
- b) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan jasa keamanan. SMS tersebut membahas jasa keamanan operasional yang di tujukan kepada pengemudi bentor karena mengancam keselamatan di lalu lintas.

Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Tanpa Judul” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.15
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Tanpa Judul”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
a) Karakteristik Opini Publik	a. Isi Opini	Kombinasi Kritik dan harapan
	b. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	c. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	d. Volume opini	Penting, dapat dirasakan banyak orang
	e. Intensitas opini	Terdapat 4 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan pertanyaan (interogatif)
	f. Persistensi	Tempat, wilayah pelosok-pelosok Palembang
	g. Kekhasan	bentor di wilayah pelosok yang masih beroperasi
b) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Jasa (ketertiban Lalin)

15. Pada tanggal 1 September 2016 dengan judul “Jalan Remifa Butuh Lampu Penerangan” pengirim 082282462774 yang berisi sebagai berikut.

“Kepada YTH Dinas Penerangan Jalan Pertamanan dan Pemakaman Kota Palembang. Saya warga yang sudah 50 tahun tinggal tetap di jalan Remifa kelurahan Ogan Baru Kecamatan Kertapati memohon kepada pihak DPJPP kota untuk

memasang 2 unit lampu jalan arah masuk jalan Remifa selama ini gelap pada waktu malam. Atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terimakasih.”

- a) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
 - a. **Isi Opini**, SMS tersebut mengandung isi harapan yang ditandai dengan kalimat “...memohon kepada pihak DPJPP...” yang berarti pengirim mengharapkan agar pemerintah memasang lampu pada jalan tersebut
 - b. **Arah Opini**, kontra terhadap pemerintah kota karena belum ada pelayanan yang dilakukan pemerintah di jalan tersebut selama 50 tahun terakhir sehingga jalan tersebut selama itu gelap pada waktu malam
 - c. **Konflik atau Kontroversi**, tidak ada lampu jalan yang dipasang sehingga gelap di waktu malam
 - d. **Volume Opini**, penting untuk ditindak lanjuti pemerintah karena dirasakan banyak orang yang menggunakan jalan tersebut
 - e. **Intensitas Opini**, jenis kalimat yang terkandung pada pesan tersebut adalah jenis kalimat pernyataan dan kalimat perintah
 - f. **Persistensi**, permasalahan tersebut terjadi di Jalan Remifa Kelurahan Ogan Baru Kecamatan Kertapati, yang dirasakan selama kurun waktu 50 tahun di setiap malam dirasa gelap.
 - g. **Kekhasan**, sudah 50 tahun belum ada pemasangan lampu di arah jalan masuk Remifa.

b) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan barang yakni lampu jalan. SMS tersebut berisi bahwa belum pernah ada pemasangan lampu di arah jalan masuk selama 50 tahun terakhir oleh pemerintah.

Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Jalan Remifa Butuh Lampu Penerangan” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.16
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Jalan Remifa Butuh Lampu Penerangan”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
a) Karakteristik Opini Publik	a. Isi Opini	Harapan
	b. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	c. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	d. Volume opini	Penting, dapat dirasakan banyak orang (pengguna jalan).
	e. Intensitas opini	Terdapat 3 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan perintah (imperatif)
	f. Persistensi	Tempat, di jalan Remifa Kelurahan Ogan Baru Kecamatan Kertapati
	g. Kekhasan	Sudah 50 tahun belum ada pemasangan lampu di arah jalan masuk Remifa
b) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Barang (lampu jalan)

16. Pada tanggal 16 September 2016 dengan judul “Awasi Truk Batubara” pengirim 082177xxxx yang berisi sebagai berikut.

“KEPADA YTH Pihak Dinas Perhubungan Kota Palembang dan Sumsel. Truk batubara masih saja tetap nekat melintas dan sudah beberapa korban yang berjatuhan. Padahal sudah ada larangannya. Kepada pihak terkait, tolong diawasi betul diberikan tindakan kepada para sopir.”

- a) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
 - a. **Isi Opini**, SMS tersebut menjelaskan tentang truk batubara yang beroperasi tanpa izin padahal sudah dilarang melintasi jalan lintas Kota Palembang, isi pesan tersebut mengandung kritik dengan di tunjukan pada kalimat “Padahal sudah ada larangannya.”, artinya larangan yang di buat oleh pemerintah tersebut tidak membuahkan hasil atau sia-sia.
 - b. **Arah Opini**, kontra terhadap pemerintah karena mengandung kritik terhadap pelayanan yang di lakukan pemerintah dan menunjukkan rasa ketidak setujuan terhadap pelayanan tersebut tanpa adanya pengawasan pemerintah sebab larangan tersebut tetap tidak dipatuhi oleh pengemudi angkutan berat seperti truk batubara
 - c. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahan yang terjadi adalah pengabaian larangan yang di berikan tanpa adanya pengawasan kepada angkutan berat
 - d. **Volume Opini**, penting untuk di tindak lanjuti karena menyangkut keselamatan orang banyak.
 - e. **Intensitas Opini**, jenis kalimat pada SMS tersebut meupakan jenis kalimat pernyataan dan perintah yaitu pernyataan dari pengirim pesan terhadap masalah

itu. Serta perintah yang di tandai dengan kata “tolong diawasi” pada kalimat terakhir SMS tersebut.

- f. **Persistensi**, masalah tersebut terjadi di jalan lintas Palembang
- g. **Kekhasan**, truk batubara yang nekat melintasi jalan lintas kota

b) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan jasa. SMS tersebut membahas masalah pelayanan jasa tertib lalu lintas. Dimana terdapat pertentangan atau pengabaian larangan untuk tidak melintasi jalan lintas dalam Kota Palembang.

Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Awasi Truk Batubara” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.17
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Awasi Truk Batubara”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
a) Karakteristik Opini Publik	a. Isi Opini	Kritik
	b. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	c. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	d. Volume opini	Penting, dapat menyangkut keselamatan banyak orang (pengguna jalan).
	e. Intensitas opini	Terdapat 4 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan perintah (imperatif)

	f. Persistensi	Tempat, di jalan lintas kota Palembang
	g. Kekhasan	Truk batubara yang nekat melintasi jalan lintas kota
b) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Jasa (Penertiban Lalin)

C. Pembahasan Hasil Penelitian Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kota Palembang

Setelah melakukan analisis keenam belas SMS mengenai opini dan pelayanan publik terhadap pemerintah kota Palembang maka dapat dirangkum kedalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4.18
Hasil Analisis

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
a) Karakteristik Opini Publik	a. Isi Opini	Keenam belas SMS tersebut cenderung mengandung isi kritik dan harapan
	b. Arah Opini	Keenam belas SMS tersebut Kontra terhadap pelayanan Pemkot Palembang di buktikan banyaknya kritikan dan keluhan publik
	c. Konflik atau kontroversi	Adanya konflik yang terjadi akibat kurangnya pengawasan pemerintah terhadap pelayanan yang diberikan
	d. Volume opini	Keenam belas SMS mengandung masalah yang penting, karena dapat dirasakan banyak orang
	e. Intensitas opini	Keenam belas SMS cenderung mengandung pernyataan dan perintah
	f. Persistensi	Keenam belas SMS berlatar di wilayah kota Palembang di tempat-tempat umum
	g. Kekhasan	Keenam belas SMS cenderung

		mengenai fasilitas dan jasa umum
b) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan pada keenam belas SMS cenderung termasuk pelayanan barang dan jasa

a. Pembahasan Berdasarkan Karakteristik Opini Publik

1. Isi Opini

Hasil penelitian berdasarkan karakteristik opini publik dengan kategori isi opini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan opini pada SMS tersebut cenderung berupa kritik dan harapan. Artinya pelayanan publik yang diberikan belum maksimal sehingga masyarakat mengeluarkan pendapatnya dengan unsur kritik tentang kekurangan-kekurangan yang telah di rasakan dan juga mengungkapkan harapan yang nantinya menjadi suber pemecahan masalah penyelenggaraan pelayanan tersebut.

2. Arah Opini

Hasil penelitian berdasarkan arah opini SMS tersebut berupa pendapat-pendapat yang cenderung kontra terhadap pemerintah Pemkot ditandai dengan rasa tidak senang, jengkel, kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Pemkot karena dianggap belum maksimal dan akurat. Karena, masih banyak sekali tempat-tempat yang belum tersorot oleh pemerintah Pemkot dan perlu di perhatikan.

3. Konflik atau Kontroversi

Dari keseluruhan isi SMS konflik atau kontroversi yang ada berupa masalah-masalah yang terjadi karena kurangnya pengawasan oleh Pemkot yang menjadikan pelayanan tersebut tidak maksimal dan juga tidak adanya transparansi oleh penyelenggara

pelayanan tersebut sehingga waktu dan tempat yang sudah di targetkan menjadi sebuah konflik umum.

4. Volume Opini

Permasalahan yang sering muncul pada SMS tersebut memang sangat penting untuk di tindaklanjuti oleh pemerintah kota Palembang. Karena jika tidak segera di tindaklanjuti akan membahayakan kesehatan dan keselamatan masyarakat seperti, fasilitas umum yang berupa jalan dan lampu penerangan jika tidak ditindaklanjuti segera maka akan banyak terjadi kecelakaan atau tindak kriminal di jalan raya tersebut.

5. Intensitas Opini

Keseluruhan isi pada semua SMS tersebut cenderung merupakan pernyataan dan perintah. Isi SMS yang muncul merupakan pendapat serta kenyataan yang di sampaikan oleh pengirim berdasarkan apa yang mereka rasakan dan merupakan sebuah pernyataan yang di dasari oleh pengalaman pengirim. Kalimat perintah menjadi pelengkap pernyataan yang ditujukan agar pemerintah segera menindak lanjuti permasalahan tersebut.

6. Persistensi

SMS yang muncul merupakan pendapat pengirim serta pelataran maupun waktu berdasarkan fenomena yang terjadi dan dirasakan oleh pengirim. SMS tersebut cenderung melatari pada tempat-tempat umum yang menjadi komoditas masyarakat umum seperti jalan protokol maupun tempat-tempat pembuangan sampah, dan lain – lain.

7. Kekhasan

SMS yang muncul cenderung mengandung isu publik yang khas mengenai fasilitas umum dan jasa umum yang timbul dari masyarakat berdasarkan apa yang mereka rasakan dan kemudian di kirimkan dengan kata-kata melalui pesan singkat yang dikirimkan ke media yang mereka pilih sebagai bentuk aspirasi masyarakat tentang pelayanan Pemerintah Kota Palembang.

b. Pelayanan Publik

SMS yang muncul pada penelitian ini cenderung merupakan kelompok pelayanan barang dimana banyak sekali keluhan ataupun kritik yang muncul diungkapkan oleh pengirim yang di sertai dengan sara-saran agar Pemerintah Kota segera menindaklanjuti permasalahan tersebut seperti kondisi jalan, lampu penerangan, pemasokan air, tempat pembuangan sampah, dan lain-lain. Namun terdapat juga pelayanan jasa yang merupakan permasalahan penting dan harus di tindaklanjuti agar jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Dari kedua pembahasan tersebut maka dapat diketahui bahwa pelayanan publik yang diberikan belum maksimal karena belum ada bentuk kepuasan dari masyarakat. ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan itu ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Semua hal tersebut terjadi dikarenakan tidak adanya kepastian waktu, kejelasan dan akurasi dari pemberi pelayanan sebagai prinsip pelayanan publik.

Masyarakat sebagai pelanggan (sasaran, pengguna) dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional dari pemerintah (pemberi, penyelenggara). Adapun pemerintah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal. Akan tetapi, pelayanan publik menjadi sorotan kinerja pemerintah sejak lama. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk itu, diperlukan perhatian semua pihak, mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparat negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang. Masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sudah tentu mendapatkan prioritas cenderung mengeluarkan opini (pendapat) baik positif maupun negatif terhadap kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pembuat regulasi atau penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik bisa dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kepuasan publik (masyarakat) sebagai pelanggan.

Pelayanan publik yang berkualitas akan mendapatkan respon positif dari masyarakat atau publik sebaliknya apabila pelayanan publik kurang maksimal maka isu-isu publik akan muncul dan memicu opini publik negatif terhadap penyelenggara

pelayanan tersebut. Oleh sebab itu, pelayanan publik wajib memenuhi asas-asas pelayanan publik sebagaimana yang dilansir dalam keputusan MENPAN No. 63/2004 yakni, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Opini yang ada dalam masyarakat akan mulai terkoordinir apabila opini tersebut dapat disampaikan kepada pemerintah. Masyarakat tidak dapat langsung menyampaikan opininya terhadap pemerintah melainkan melalui media. Media sebagai sarana atau alat penyampaian pesan yang sifatnya cenderung relatif terhadap opini-opini tersebut sehingga opini yang disampaikan biasanya berubah menjadi kepentingan pihak kedua dan ketiga. Meskipun opini yang disampaikan melalui media mendapatkan penyaringan, opini tersebut tetap akan menghasilkan suatu perubahan tentang apa yang akan menjadi permasalahan.

Dalam proses penelitian ini peneliti menemukan opini-opini tentang pelayanan publik melalui SMS (*Short Message Services*) yang diterbitkan oleh *Sriwijaya Post* yang isinya berupa pengaduan-pengaduan yang bersifat umum dan mencakup kepentingan orang banyak. Sehingga opini tersebut dapat menjadi literatur pemerintah untuk melaksanakan pembangunan maupun peningkatan pelayanan publik. Terdapat pula pesan-pesan yang diterbitkan secara berulang tetapi dikemas secara berbeda hal tersebut membuktikan bahwa terdapat *agenda setting* media pada rubrik tersebut. Dalam hal ini peneliti tidak membahas apa sebabnya terjadi tetapi hanya meneliti kecenderungan opini-opini publik berdasarkan unit analisis karakteristik opini publik dan kelompok pelayanan publik sebagai pelengkap yang telah dibuat sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa opini publik pada rubrik “*Lapor Mang Sripo*” cenderung negatif (Kontra) hal ini dibuktikan dengan, *pertama* isi opini, SMS cenderung merupakan kritik dan harapan. *Kedua* arah opini, SMS cenderung kontra terhadap pelayanan Pemerintah Kota Palembang. *Ketiga* konflik atau kontroversi, permasalahan yang terjadi bersumber akibat kurangnya pengawasan, akurasi, ketepatan waktu, transparansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. *Keempat volume* opini, kecenderungan isu opini tersebut berupa masalah penting yang mencakup banyak orang dan perlu ditindak lanjuti. *Kelima* intensitas opini, intensitas SMS yang muncul cenderung berupa pernyataan dan perintah terhadap Pemerintah Kota Palembang.

Keenam Persistensi, latar opini pada SMS tersebut yakni permasalahan yang ada di wilayah Palembang yang menjadi perhatian publik dan memiliki efek waktu jangka panjang. *Ketujuh* kekhasan, opini tersebut cenderung sangat khas mengenai permasalahan fasilitas dan jasa umum. Selain itu berdasarkan dimensi pelayanan publik disimpulkan bahwa opini-opini yang muncul cenderung terhadap kelompok pelayanan barang. Banyaknya kecenderungan opini negatif yang muncul menandakan bahwa kualitas pelayanan Pemerintah Kota Palembang belum maksimal.

B. Saran

Dari penelitian mengenai analisis opini publik tentang kualitas pelayanan Pemerintah Kota Palembang ini peneliti memiliki saran sebagai berikut.

1. Kepada administrator *Sriwijaya Post* untuk dapat menambah kolom pesan-pesan pada rubrik “Lapor Mang Sripo” sebagai bahan pertimbangan bagi masyarakat dan pemerintah dalam menyampaikan aspirasi dan melakukan tindakan untuk membantu proses pembangunan kota Palembang. Serta lebih diperincikan lagi pesan yang di terbitkan seperti, waktu dan tempat juga mengurangi pengulangan penerbitan pesan agar mengantisipasi terjadinya intimidasi terhadap kedua belah pihak.
2. Kepada Pemerintah Kota Palembang untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan publik yang di selenggarakan. Serta lebih mengutamakan asas-asas pelayanan sebagai pedoman agar tercipta pelayanan yang prima dan berkualitas.
3. Kepada masyarakat luas untuk lebih aktif, sopan dan santun dalam menyampaikan aspirasi tentang masalah-masalah yang menyangkut kepentingan orang banyak agar dapat membantu pemerintah dalam melaksanakan penyelesaian masalah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2011, *Handbook of Publik Relations Pengantar Kompherensif*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Barus, Sedia Willing. 2010, *Jurnalistik; Petunjuk Teknis Menulis Berita*, Jakarta: Erlangga.'
- Bungin, Burhan. 2003, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Bungin, Burhan. 2008, *Konstruksi Sosial Media Massa*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Changara, Hafied. 2009, *Komunikasi Politik Konsep, Teori, dan Strategi*, Jakarta: Rajawali Pers
- Changara, Hafied. 2012, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Djuroto, Totok. 2004, *Manajemen Penerbitan Pers*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchyana. 1992, *Hubungan Masyarakat (Suatu Studi Komunikologis)*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchyana. 2000, *Dinamika Komunikasi*, Bandung: Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchyana. 2003, *Ilmu, Teori, Filsafat Komunikasi*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Effendy, Onong Uchyana. 1989, *Kamus Komunikasi*, Bandung: Mandar Maju
- Hamidi. 2007, *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*, Malang: UMM Press.
- Ibrahim, Amin. 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Jakarta: Mandar Maju.
- Ibrahim, Idi Subandy. 2009, *Kecerdasan Komunikasi: Seni Berkomunikasi Kepada Public*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

- Kridalaksana, Harimurti. 1987, *Leksikon Komunikasi*, Jakarta: Pradaya Paramitha
- Kriyantono, Rahmat. *Teknis Praktis Riset Komunikasi (Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertasing, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran)*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Lippmann, Walter. 1998, *Opini Umum*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia..
- Moore, Frazier. 1987, *Hubungan Masyarakat*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Morisson. 2013, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, Jakarta: Kencana.
- Moundry. 2008, *Pemahaman Teori dan Praktek Jurnalistik*, Bojongkerto: Ghalia Indonesia
- Mufid, Muhammad. 2010, *Etika dan Filsafat Komunikasi*, Jakarta: Kencana.
- Mukarom, Muhibudin. 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia
- Mulyana, Deddy. 2005, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- M.romli, Asep Syamsul. 2008, *Kamus Jurnalistik*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, Zulkarimen. 1990, *Komunikasi Politik Suatu Pengantar*, Jakarta: Ghalia Indah.
- Nimmo, Dan. 1989, *Komunikasi Politik, Khalayak dan Efek*, Bandung: Remadja.
- Noor, Dr. Juliansyah. 2011, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Nugroho D, Riant. 2004, *Komunikasi Pemerintahan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Nurudin. 2007 *Pengantar Komunikasi Massa*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nurudin. 2008, *Hubungan Media, Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Olii, Helena dkk. 2007, *Opini Publik*, Jakarta: PT Indeks.

- Poerwodarminto, WJS. 1976, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: PN Balai Pustaka
- Rakhmat, Jalaluddin. 1993, *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rahmat, Jalaludin. 2009, *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Santana K, Septiawan. 2005, *Jurnalisme Kontemporer*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Sobur, Alex. 2012, *Analisis Teks Media (Suatu Pengantar Untuk Analisis Wacana, Analisis Semiotik, dan Analisis Framing)*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sumadiria, Haris. 2005, *Menulis Artikel dan Tajuk Rencana*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Sumadiria, Haris. 2010, *Bahasa Jurnalistik Panduan Praktis dan Jurnalis*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- S. Sunarjo, Djoenaesih. 1984, *Opini Publik*, Yogyakarta: Liberty Offset Yogyakarta
- S. Sunarjo, Djoenaesih. 1995, *Himpunan Istilah Komunikasi*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Verdiansyah, Dani. 2004, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Yacub Al Barry, M. Dahlan. 1994, *Kamus Ilmiah Populer*, Surabaya: Arloka.

Sumber Lain

Surat Kabar Harian Sriwijaya Post Edisi Juni-September 2016

www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html?m=1
diakses pada tanggal 10 September 2016

<http://jdih.palembang.go.id?nmodul=dokumen&filedok=3569> diakses pada tanggal
10 September 2016

LAMPIRAN 3

Gambar Rubrikasi Surat Kabar Harian Sriwijaya Post



Gambar Rubrikasi Surat Kabar Harian Sriwijaya Post

Daya Magnet Ibadah Haji

2.1 HENDRA ANTONIO
Korbid Humas & Publikasi (Hendriyanto)

2.2 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.3 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.4 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.5 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

Warga Tolak Raskin Berkutu

Warnanya Kuning, Bauanya Menyengat

2.6 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.7 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.8 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.9 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.10 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

Seberang Ilir

Harus Tunggu Satu Bulan Lagi

2.11 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.12 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.13 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

Seberang Ulu

Nilai Ganti Rugi

2.14 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.15 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.16 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

Smart Student

Dapat Tamampung 300 Mahasiswa

2.17 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.18 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.19 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

Sripo Lines

Iman Bisa Telepon Pejabat

2.20 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.21 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.22 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

Klinik Hukum Unswi

2.23 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.24 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.25 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

Saya tak Lupaskan Mereka yang Dipengal

2.26 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.27 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

2.28 RIZKI
Korbid Humas & Publikasi (Rizki)

LAMPIRAN 4

Foto Dokumentasi Rubrik “*Lapor Mang Sripo*” Edisi Juni – September 2016

Foto Rubrik Lapor Mang Sripo Tanggal 6 Juni 2016 dengan Judul “Sikap Aparat”



Foto Rubrik Laport Mang Sripot Tanggal 11 Juni 2016 dengan Judul “Makanan Berformalin?”

Makanan Berformalin?

Di sejumlah pasar beduk saat ini kita ketahui BPOM sudah beberapa kali mendapati sejumlah makanan yang mengandung formalin dan boraks. Kami sebagai warga masyarakat yang sering memberi takjil merasa resah, tolong kepada pihak pemerintah agar bertindak tegas.

08782255xxx

Jawab

Sidak ke Sejumlah Pasar

TERIMA kasih atas saran dan laporannya. Penemuan ini jelas terjadi lagi karena momen Ramadan yang juga berulang setiap tahun. Memang Sulit untuk diawasi karena pedagang berbeda setiap tahun dan ini terus tumbuh. Tetapi kita bersama pihak BPOM bakal terus melakukan sidak ke sejumlah pasar beduk. Demi menekan penjualan makanan mengandung formalin, boraks, zat pewarna dan bahan berbahaya lainnya. (cr19)

Anton Suwindro
Kepala Dinas Kesehatan (Dinkes) Kota Palembang



SRIPOT

TERJEBAK MACET – Sejumlah kendaraan terjebak macet akibat sejumlah warga berbelanja kebutuhan berbuka puasa di sepanjang Jalan Mayor Salim Batubara Sekip Palembang, Jumat (10/6)

Foto Rubrik Laport Mang Sripo Tanggal 14 Juni 2016 dengan Judul "Saran Atas Kemacetan di Ampera"

Saran Atas Kemacetan di Ampera

KEPADA YTH Pihak Terkait. Saya Wisman mau memberi saran berkenaan tentang kemacetan yang terjadi di Seberang Ulu pada saat ingin menyeberang ke Seberang Ilir. Saya menyarankan untuk membongkar tanaman di sepanjang jalan mau menaiki Ampera. Selain itu bus kota dan angkot tidak boleh berhenti ataupun ngetem di pangkal Ampera tetapi sebaiknya berhenti di depan Pamor untuk menurunkan dan menaikkan penumpang. Demikian saran saya ini, terima kasih.

08127382093

JAWAB:

Atas Permintaan Istansi Terkait

Terima kasih Pak wisman atas sarannya. Pada prinsipnya DPJPP yang mempunyai tugas mengelola pertamanan di Kota Palembang dapat memindahkan atau membongkar taman yang menyebabkan kemacetan atas permintaan instansi yang berwenang mengatur lalu lintas melalui hasil kajian dan mendapat persetujuan Walikota Palembang. (fiz)

Drs Alex Ferdinandus SSos
Kepala Dinas PJPP Kota Palembang

Foto Rubrik Lapor Mang Sripo Tanggal 16 Juni 2016 dengan Judul “Pengaturan Lampu Jalan”

Pengaturan Lampu Jalan!

KEPADA YTH Dinas terkait. Lampu jalan sepanjang jalan Lakitan Raya Kelurahan Sialang Perumnas tiap malam baru menyala jam 9 malam dan mati jam 9 pagi, mohon penyesuaian agar bermanfaat dan tidak mubazir. Terima kasih.

081367570209

JAWAB:

Segera di Cek

TERIMA kasih atas informasi dan saran yang telah Saudara sampaikan. Segera petugas kami akan turun ke lapangan untuk mengeceknya. Kemungkinan hal ini terjadi perubahan setelalan timernya. (fiz)

M Arbain
Kabid PJU DPJPP Palembang



Foto Rubrik Lapor Mang Sripo Tanggal 17 Juni 2016 dengan Judul “Kapan Pengerjaan Jalan Jembatan Ampera Selesai?”

Kapan Pengerjaan Jalan Jembatan Ampera Selesai?

KEPADA YTH Dinas terkait. Kami mau bertanya, kapan pengerjaan jalan Jembatan Ampera selesai? Mengapa lebih lama dari yang sudah-sudah karena kemacetan makin parah dan pengerjaan yang sudah diaspal juga tidak rapi. Mohon perhatiannya. Terima kasih kami warga seberang ulu.

081271999XXX

Jawaban:

Selesai Sebelum Lebaran

TERIMA kasih atas pertanyaan yang disampaikan berkaitan dengan sarana dan kepentingan umum. Mengenai pengerjaan jalan Jembatan Ampera yang dipertanyakan, ditargetkan akan selesai dikerjakan sebelum lebaran. (bew)

Azwar Edhi
PPK BBJN III Metropolitan

Foto Rubrik Lapor Mang Sripo Tanggal 27 Juni 2016 dengan Judul “Parkir Motor Rp 5.000?”

Parkir Motor Rp 5.000 ?

KEPADA YTH Dinas terkait. Mohon pengawasannya terhadap juru parkir di sekitar Pasar 16 Palembang. Kami harus merogoh kocek Rp 5000,- untuk satu kali parkir motor tak jauh dari pintu masuk gedung Pasar 16. Kami pun terpaksa membayar Rp 5 ribu jika ingin parkir tepat di depan gedung pasar. Karena apabila ingin parkir murah, harus parkir jauh. Kata tukang parkirnya itu memang tarifnya. Karena saat puasa seperti ini pasar ramai dan lahan parkir sangat sempit. Kami mulai resah, apakah benar tarif parkir semahal itu? Trims Sripo. 081271671639

Jawab:
Laporkan ke Dishub

TERIMA kasih atas laporan Saudara. Kita tidak membenarkan jika tarif parkir mencapai Rp 5 ribu dan Rp 10 ribu. Sebab tidak ada alasan mau menjelang Lebaran atau apapun, tarif parkir tidak berubah. Sesuai Perda, terkait retribusi umum tarif roda 2 yakni Rp 1.000, sedangkan untuk roda 4 tarifnya Rp 2.000. Kita ingin agar masyarakat dan juru parkir paham akan retribusi ini. Kita mengimbau masyarakat agar dapat melapor jika ada juru parkir yang memaksa meminta tarif yang sudah ditentukan. Karena bisa terindikasi pemerasan. (cr9)

Sulaiman Amin
Kepala Dinas Perhubungan (Dishub) kota Palembang

PENERIMAAN MAHASISWA TA. 2016 - 2017
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA HUSADA
Palembang



BERIZIN DAN TERAKREDITASI
PROGRAM STUDI
KEDIDAN (D3)

MENCiptakan ALUMNI YANG JENIUS, RELIGIUS, DAN Budi Utama Mahasiswa : - Visioner - Jujur - Petuli - Disiplin

GELAR SYARAT PENDAFTARAN
Am. Keb. 1 Syarat Pendaftaran

Foto Rubrik Lapor Mang Sripo Tanggal 18 Juli 2016 dengan Judul “Keluhan Pedagang Kawasan Dika”

Keluhan Pedagang Kawasan Dika

KEPADA YTH Walikota Palembang. Kami pedagang di kawasan Dika dan Megahria. Mau menanyakan kenapa Satpol PP beberapa hari kemarin melakukan razia. Padahal kami diperbolehkan berjualan. Terima kasih. 08238038xxxx

JAWAB:
Buka Lapak Sebelum Saktunya

TERIMA kasih atas pertanyaan yang telah disampaikan. Kemarin kami benar melakukan razia terhadap PKL. Karena PKL buka lapak dagangannya sebelum waktu yang ditentukan. Padahal sesuai dengan perjanjian pedagang diperbolehkan jualan setelah pukul 13.00. (cr18)

S Hendra
Kabid Tibum dan Tranmas Pol PP Palembang

UNIVERSITAS TEKNOLOGI YOGYAKARTA

Dalam membangun peradaban bangsa dan masa depan tidak boleh ditunda-tunda, UTY memberikan kesempatan kepada anak bangsa untuk dapat berperan serta di dalamnya. Silahkan mendaftarkan program studi yang baik dan benar dalam membangun karier masa depan anak bangsa yaitu siswa/siswi yang sudah lulus SMA/SMK/MA dan UY memperhatikan kepada mereka untuk datang ke Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru di Kampus 1 UTY dan menerima penjelasan mengenai memilih prodi yang baik dan benar, kesempatan rekrutmen-bahannya agar diterima prodi yang baik dan benar serta memperoleh masa depan yang baik. Hubungi contact person : Dodi (0811 283 927) atau (0812 271 4779).

MANFAATKAN NILAI UJIAN NASIONAL MU ...

ikutilah ...
PMDK UN berdasarkan nilai ujian nasional dapat melakukan pendaftaran secara online

Foto Rubrik Laport Mang Sripto Tanggal 27 Juli 2016 dengan Judul “Penutupan BKB”

Penutupan BKB

Belum Diketahui

KEPADA YTH Pihak Terkait. Ditutupnya kawasan Benteng Kuto Besak (BKB) dilalui kendaraan bermotor, masih menyisahkan polemik. Kini justru arus Lalu Lintas (Lalin) di seputaran Jalan Merdeka Palembang menjadi macet mendadak. Bagaimanakah solusi terbaik yang akan diambil pemerintah? Apakah penutupan BKB akan dipermanenkan? Trims. Jayalah sripto.

08137542xxxx

JAWAB:
TERIMA kasih atas informasi dan pertanyaannya yang disampaikan. Kita terus berupaya melakukan rekayasa lalin,

demikian terjadinya kemacetan di BKB. Untuk dipermanenkannya BKB ditutup atau tidak, belum diketahui, semua itu akan dilihat dari progresnya ke depan dampak dari

ditutupnya kawasan tersebut bagi kendaraan bermotor. (cr19)

Sulaiman Amir
Kepala Dinas
Perhubungan Palembang

Foto Rubrik Laport Mang Sripto Tanggal 2 Agustus 2016 dengan Judul “Galian Parit Tanpa Penanda”

Galian Parit tanpa Penanda

Kondisi Jalan Pasundan Hancur

KEPADA YTH Bapak Harnojoyo Walikota Palembang atau instansi terkait. Mohon ditinjau ke lapangan galian parit yang terbengkalai di jalan Jend Sudirman tepatnya di Muara Jalan Inspektur Yazid. Sudah banyak yang terperosok ke parit karena tidak ada pagar pengaman dan juga menimbulkan kemacetan karena jalan banyu bisa dilalui satu kendaraan bergantian apalagi di pagi hari saat jam padat lalu lintas. Mohon ditindaklanjuti, terima kasih.

08127838578

JAWAB:
Gunakan Pagar Pengamanan

TERIMA kasih atas masukan dan perhatiannya demi kepentingan dan keselamatan masyarakat. Untuk informasi bahwa pada Muara Jl Inspektur Yazid sedang ada pekerjaan penataan saluran dan trotoar oleh pihak Balai Besar Jalan Nasional III. Akan segera kami informasikan pada BBJN III untuk menempatkan dan gunakan pagar pengamanan di lokasi pekerjaan tersebut. (f12)

Affan Prapanca
Kabid Bina Marga
Dinas PUBM dan SDA Kota Palembang

Kondisi Jalan Pasundan Hancur

KEPADA YTH Bapak Walikota Palembang. Mohon kiranya dapat diperhatikan Jalan Pasundan Kecamatan Kalidoni Kelurahan Kalidoni karena dari tahun 2016 belum pernah ada perbaikan sehingga kondisi jalan sudah sangat hancur. Mohon kiranya dapat diperhatikan, terima kasih.

08137361286

JAWAB:
Sudah Dianggarkan

TERIMA kasih atas perhatian dan informasinya. Untuk perbaikan Jalan Pasundan telah masuk pada rencaran kegiatan di APBD-P 2016 dan APBN-P 2016. (f12)

Affan Prapanca
Kabid Bina Marga
Dinas PUBM dan SDA Kota Palembang

Foto Rubrik Lapor Mang Sripo Tanggal 2 Agustus 2016 dengan Judul “Kondisi Jalan Pasundan Hancur”

**Kondisi Jalan
Pasundan Hancur**

KEPADA YTH Bapak walikota Palembang. Mohon kiranya dapat diperhatikan Jalan Pasundan Kecamatan Kalidoni Kelurahan Kalidoni karena dari tahun 2009 belum pernah ada perbaikan sehingga kondisi jalan sudah sangat hancur. Mohon kiranya dapat diperhatikan, terima kasih.

081373612887

JAWAB:

Sudah Dianggarkan

TERIMA kasih atas perhatian dan informasinya. Untuk perbaikan Jalan Pasundan telah masuk pada rencana kegiatan di APBD-P 2016 dan APBN-P 2016. (fiz)

Affan Prapanca
Kabid Bina Marga
Dinas PUBM dan SDA Kota Palembang


Spirit Mana Sripo 

Foto Rubrik Lapor Mang Sripo Tanggal 6 Agustus 2016 dengan Judul “Pasokan Air Bersih”



Foto Rubrik Lapor Mang Sripo Tanggal 23 Agustus 2016 dengan Judul “Sampah di Kertapati”



Foto Rubrik Lapo Mang Sripo Tanggal 30 Agustus 2016 dengan Judul “Perlu Kenyamanan di BKB”

Perlu Kenyamanan di BKB

KEPADA YTH Bapak Walikota Palembang. Mohon perhatian khusus Bapak Wali terkait sejak kawasan BKB steril dari pedagang dan kendaraan kami merasa leluasa untuk berkunjung ke BKB. Namun mohon ditertibkan para pengamen yang sering beroperasi di sana sehingga pengunjung merasa nyaman. Mereka suka memaksa dan bersikap sengit kalau tidak dibayar. Bukannya pelit, namun sudah dikasih pertama, yang lain datang lagi. Kami merasa tidak nyaman jika kondisinya seperti ini.

081272111145

Jawab:

Lapor ke Petugas Patroli

TERIMA kasih atas saran dan kritiknya. Untuk masalah pengamen, tidak bisa kita tertibkan begitu saja. Sebab mereka memang murni cari uang lewat bernyanyi. Namun jika ada unsur pemaksaan dan mengarah ke kekerasan, silahkan lapor pada petugas kita yang selalu berpatroli. Sebaiknya pengunjung tidak terpancing emosinya, dan bisa menolak dengan halus jika tidak memberi tips kepada mereka. Terima kasih. (cr9)

Tatang D. Direja
Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Palembang

Foto Rubrik Lapo Mang Sripo Tanggal 30 Agustus 2016 “Tanpa Judul”

KEPADA YTH Bapak Kadin Perhubungan Kota Palembang. Mohon turut menertibkan bentor liar yang berada di wilayah pelosok karena beberapa waktu lalu Bapak berjanji menertibkannya. Karena beberapa pengemudi bentor ini diragukan izin operasionalnya. Apalagi yang pakai mesin pamarut kelapa. Apakah itu bisa dijamin aman? Tolong solusinya.

081227970522

Jawab

Segera Dimusnahkan

TERIMA kasih atas masukan dan darannya. Kami kian ketat mengawasi kendaraan berjenis Bentor ini. Bagi kendaraan rakitan yang tidak memiliki izin operasi seperti Bentor, akan segera dimusnahkan dengan rutin melakukan merazia. Bentor tersebut bukan merupakan angkutan penumpang dan melanggar undang-undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Umum. Tidak ada izin dari Dishub yang memperbolehkan Bentor beroperasi, terutama di jalan protokol. Untuk sementara kita fokuskan di jalan protokol dulu, tapi bukan berarti di pinggiran kota itu diperbolehkan, semuanya tidak boleh. (cr9)

Sulaiman Amin
Kepala Dinas Perhubungan Kota Palembang

Foto Rubrik Laport Mang Sripo Tanggal 1 September 2016 dengan judul “Jalan Remifa Butuh Lampu Penerangan”

Jalan Remifa Butuh Lampu Penerangan

KEPADA YTH Kepala Dinas Penerangan Jalan Pertamanan dan Pemakaman kota Palembang. Saya warga yang sudah 50 tahun tinggal tetap di jalan Remifa kelurahan Ogan Baru Kecamatan Kertapati memohon kepada pihak DPJPP kota untuk memasang 2 unit lampu jalan arah masuk jalan Remifa selama ini gelap pada waktu malam. Atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

082282462774

JAWAB:

Usulan Tertulis

TERIMA Kasih atas informasi yang telah disampaikan pada kami. Dengan telah disampaikan informasi ini ke kita, akan kami programkan. Namun akan lebih baik kalau ini dibuatkan usulan dari RT atau kelurahan setempat. Silahkan tujukan ke DPJPP, nanti akan kita programkan. (fiz)

M Arbain
Kabid PJU DPJPP

JADWAL SALAT

KAMIS
1 SEPTEMBER 2016 (29 ZULKALDAH 1437 H)
SHUBUH : 04.44 WIB

ZUHUR : ..12.03 WIB MAGHRIB : ..18.05 W
ASHAR : ..15.20 WIB ISYA' : ..19.14 W

JUMAT
2 SEPTEMBER 2016 (30 ZULKALDAH 1437 H)
SHUBUH : 04.44 WIB

Spirit Mang Sripo

Uwi dan Butet telah mengangkat nama Indonesia di pesta olahraga Olimpiade



Foto Rubrik Lapo Mang Sripo Tanggal 16 September 2016 dengan Judul “Awasi Truk Batubara”

yan, kritik dan saran tentang pelayanan publik, silakan mengirimkan
 ● E-mail : sriwijayapost@yahoo.com
 ● Facebook : Sriwijaya Post

Redaksi juga menerima artikel (opini) dan Mimbar Jumat, maksimal 2 pages, diketik satu sepasi, huruf Times New Roman (size: 12), dilengkapi foto diri (bukan pas foto)

at di harian Sriwijaya Post dapat diumumkan/dialihwujudkan dalam format digital atau nondigital yang tetap merupakan bagian dari Harian Sriwijaya Post

Awasi Truk Batubara

KEPADA YTH Pihak Dinas Perhubungan Kota Palembang dan Sumsel. Truk batubara masih saja tetap nekat melintas dan sudah beberapa korban yang berjatuhannya. Padahal sudah ada larangannya. Kepada pihak terkait, tolong diawasi betul diberikan tindakan kepada para sopir.

082177XXXX

Jawab
Jadi Perhatian Serius

TERIMA kasih untuk saran dan kritik yang telah disampaikan. Untuk diketahui masalah ini jadi perhatian serius dan kami telah mengandangkan beberapa truk yang masih bandel melintas di atas jam 6 pagi. Kita akan terus pantau truk batubara yang melintas di kawasan Palembang. Apabila masih nekat akan kita tindak tegas. (cr19)

Sulaiman Amin
 Kadishub Palembang

Telepon Penting	
Polresta	(0711) 510599
Ambulan	(0711) 518967
Pamadam Kebakaran	113, 342011, 510743
Call Centre PLN	
123	(Hunting 4 Line)
0711-123	(dari Handphone)
Pelayanan Gangguan PDAM	
Palembang Ilir	355089, 350079
Palembang Ulu	515971, 519500
Kenten	818477
RS Moh Husein	354068

DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Purnama Irawan

NIM : 12530064

Jurusan : Jurnalistik

Judul : “Analisis Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan Publik
Pemerintah Kota Palembang dalam Rubrik “Lapor Mang Sripo” pada
Surat Kabar Sriwijaya Post”

No	Daftar Perbaikan
1	Perubahan Judul
2	Perbaikan pada Penulisan
3	Penambahan Pembahasan pada BAB IV

Penguji I

Dr. Syahir, M.Si
NIP. 195212231983031003

Palembang, 9 Maret 2017
Penguji II

Muslimin, M.Kom.I
NIP. 1605051591

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Komunikasi merupakan suatu hal penting yang harus dimiliki oleh setiap makhluk hidup terutama manusia. Dengan komunikasi manusia mampu menyampaikan apa yang ingin ia katakan kepada lawan bicaranya baik secara lisan, tulisan, isyarat maupun simbol. Komunikasi juga dapat memahami maksud dan tujuan orang lain. Komunikasi bisa di sampaikan kapanpun, dimanapun dan dengan siapapun baik menggunakan media atau tidak sesuai dengan kehendak pelaku komunikasi tersebut.

Ada beberapa cara berkomunikasi yang bisa digunakan untuk menyampaikan suatu pesan, bisa dengan langsung menyampaikannya kepada orang yang dituju atau dengan menggunakan perantara sebuah media penyampai. Komunikasi tanpa melalui media bisa langsung terjadi pada saat seseorang berbicara kepada orang lain secara tatap muka, sedangkan komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan media berlangsung dengan bantuan perantara (alat) yang biasa di sebut dengan media. Jika khalayak tersebar tanpa diketahui dimana mereka berada, maka biasanya digunakan media massa. Media massa adalah alat yang digunakan dalam penyampaian pesan

dari sumber kepada khalayak (penerima) dengan menggunakan alat-alat komunikasi mekanis seperti surat kabar, film, radio dan televisi⁸³.

Pada abad sekarang, bisa dikatakan tiada hari tanpa berita. Berita berubah terus-menerus sesuai dengan perubahan sosial yang dijalani. Media memenuhi rasa dahaga khalayak akan peristiwa hangat terkini atau sekedar menjadi hiburan untuk mengisi waktu luang. Di antara sekian banyak informasi yang disajikan oleh media, berita (*news*) adalah bagian yang cukup penting. Tidak hanya bagi khalayak, tetapi juga bagi media. Ketika media menjadi industri, berita adalah komoditas yang penting. Bisa dikatakan, pers hidup dari menjual informasi kepada publik. Salah satunya adalah berita⁸⁴.

Lembaga media cetak (koran) khususnya lembaga media cetak komunitas menjadi industri yang disoroti keberadaannya saat ini, meskipun tak sepopuler media televisi akan tetapi koran tetap mendapat tempat bagi pembaca. Dalam penyampaian berita media cetak komunitas dianggap ekstrim dalam menuliskan berita terutama dalam sosialisasi informasi publik dengan lebih menekan pada kepentingan komunitasnya, terlebih bila media cetak komunitas tersebut dimonopoli oleh kepentingan pemilik modal yang memiliki pengaruh dimasyarakat dalam upaya meningkatkan politik dan teknik propaganda, akibatnya fakta berita yang disampaikan kepada publik menjadi kabur. Konsekuensi berita yang tidak memperhatikan kebutuhan publik akhirnya menimbulkan pembohong publik

⁸³ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), h. 140.

⁸⁴ Idi Subandy Ibrahim, *Kecerdasan Komunikasi: Seni Berkomunikasi Kepada Public*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2009), h. 1.x

Sebagai salah satu provinsi yang berkembang, Sumatera Selatan terus melebarkan sayapnya terutama dalam bidang pers. Bukti bahwa semakin menjamurnya industri pers di Provinsi Sumatera Selatan ini ialah dengan berdirinya media informasi elektronik berupa televisi seperti TVRI SUMSEL, Palembang TV, Sriwijaya TV, SKY TV, *iNews* TV Palembang, MAP TV Alnur Palembang, HKTV, dan Candradimuka TV. Berupa radio meliputi Lanugraha FM, Sonora FM, Momea FM, Elita FM, RRI SUMSEL, Candra Buana FM dan masih banyak lagi. Media cetak seperti, *Sumatera Ekspres*, *Tribun Sumsel*, *Beritapagi*, *Sriwijaya Post*, *Palembang Post* dan lain-lain. Semua bergerak sesuai visi dan misi perusahaan masing-masing.

Seperti yang diketahui bahwa media, pemerintahan, dan masyarakat (publik) memiliki ikatan yang sangat kuat sebagaimana media sebagai fungsi kontrol. Fungsi pokok media atau pers di negara-negara demokrasi adalah mengadakan fungsi kontrol sosial atau pengawasan masyarakat. Demikian besar pengaruhnya dalam masyarakat di suatu negara sehingga pers dalam melaksanakan fungsi kontrolnya itu sering disebut sebagai kekuatan keempat (*the fourth estate*). Hal ini diambil dari tiga pilar kekuasaan negara, yaitu Eksekutif (Pemerintahan), Legislatif (Parlemen), dan Yudikatif (Peradilan)⁸⁵. Pemerintah dan instansi yang dulu agak terisolir dari perhatian media dan pengawasan publik, kini menyadari bahwa tindakan dan sikap

⁸⁵ Sedia Willing Barus, *Jurnalistik; Petunjuk Teknis Menulis Berita*, (Jakarta: Erlangga, 2010), h. 18

mereka dilaporkan melalui media berita yaitu media massa baik online, cetak maupun elektronik⁸⁶.

Partisipasi masyarakat adalah salah satu kunci keberhasilan dari program Pemerintah Daerah untuk melancarkan pembangunan. Partisipasi masyarakat ini diperoleh apabila terjadinya komunikasi timbal balik yang baik antara masyarakat dengan pemerintah. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk menarik partisipasi masyarakat adalah melalui pembenahan dibidang pelayanan.

Di era Reformasi semua ketimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan pembangunan tidak lepas dari pantauan pers. Hal itu dengan sendirinya berpengaruh terhadap cara kerja jurnalis yang semula banyak mengandalkan berita-berita seremonial beralih ke pola investigatif. Kebebasan pers dalam pemberitaan kini tampak dalam berbagai ruang rubrik seperti berita langsung (*straight news*), *feature*, tajuk rencana, artikel, dan surat pembaca.

Ruang-ruang rubrik tersebut secara garis besar dapat dibedakan menjadi dua, yaitu (1) ranah internal redaksi media, dan (2) ranah publik. Ruang rubrik kategori pertama adalah wilayah yang sepenuhnya menjadi otoritas redaksi untuk menentukan topik-topik permasalahan yang akan diberitakan tanpa mengajak keikutsertaan khalayak untuk mengambil keputusan akhir. Tulisan-tulisan yang muncul dalam ruang rubrik kategori pertama seperti berita langsung, *feature* dan tajuk rencana mencerminkan politik redaksional dari suatu media. Bahkan tajuk rencana sendiri

⁸⁶ Elvinaro Ardianto, *Handbook of Publik Relations Pengantar Kompherensif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2011), h. 126.

dipahami sebagai suara resmi dari media yang bersangkutan terhadap permasalahan sosial yang sedang terjadi di masyarakat. Setiap media tentu memiliki kebijakan redaksional sendiri sehingga ekspresi pemberitaannya pun berbeda satu dengan lainnya. Adapun ruang rubrik kategori kedua adalah representasi dari proses dialog antara publik dan pihak redaksi dengan memperhitungkan aspek lingkungan sosial setempat. Di media cetak ruang publik itu termanifestasikan dalam rubrik opini yang dalam penerapannya dibedakan menjadi dua, yaitu jenis artikel dan surat pembaca. Opini dalam arti artikel adalah tulisan dari masyarakat, tokoh, pakar yang disusun panjang lebar tentang suatu topik tertentu. Ada pula yang mengatakan bahwa artikel adalah kajian ilmiah yang dilakukan oleh orang yang berkompeten di bidangnya atas suatu permasalahan dan disajikan secara populer sehingga mudah untuk dipahami oleh masyarakat luas. Sedangkan, surat pembaca adalah opini singkat yang ditulis oleh pembaca dan dimuat dalam rubrik khusus surat pembaca⁸⁷.

Tulisan di rubrik surat pembaca umumnya tidak ilmiah, dapat berupa keluhan mengenai masalah pribadi, masukan, kritik, maupun saran dari pembaca ditujukan kepada pihak lain yang umumnya mempunyai keterkaitan dengan kepentingan publik. Tulisan-tulisan yang muncul di ruang publik tidak selalu mencerminkan kepentingan (*interest*) redaksi, namun juga tidak sepenuhnya merupakan keputusan khalayak. Tulisan di rubrik surat pembaca adalah hasil dialog antara publik dan pihak redaksi dengan memperhitungkan konteks sosial mereka. Pada prinsipnya pembaca

⁸⁷ Haris Sumadira, *Menulis Artikel dan Tajuk Rencana*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2005), h. 4.

bebas menuliskan aspirasi yang ingin disampaikan kepada masyarakat melalui ruang publik, namun tulisan pembaca itu dimuat atau tidak sangat tergantung pada keputusan redaksi. Proses seleksi yang dilakukan oleh redaksi lebih pada menimbang aspek bobot permasalahan berdasarkan sudut pandang kepentingan umum, dan implikasi yang mungkin ditimbulkan dengan dimuatnya suatu tulisan. Perubahan drastis yang terjadi di era reformasi telah mendorong terwujudnya demokratisasi komunikasi⁸⁸.

Pembentukan opini publik sangat bergantung pada proses komunikasi. Masyarakat memperoleh pengetahuan atau informasi tentang persoalan yang terjadi di masyarakat melalui proses komunikasi. Salah satunya adalah melalui media massa. Masalah sekecil apapun bisa berkembang dengan cepat karena pemberitaan melalui media. Media membentuk opini publik untuk membawanya pada perubahan yang signifikan. Subyek opini publik adalah masalah baru yang bersifat kontroversial. Unsur-unsur opini publik adalah pernyataan yang kontroversial mengenai suatu hal yang bertentangan dan reaksi pertama atau gagasan baru.

Pelayanan publik menjadi salah satu contoh permasalahan yang di publikasikan oleh media dari laporan atau opini masyarakat dalam surat pembaca melalui SMS (*Short Message Service*). Dimana dalam rubrik-rubrik yang mengandung opini tersebut mengandung kritik, saran, serta harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang di lakukan oleh pemerintah guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Melalui media cetak yang dipilih oleh

⁸⁸ Onong Uchyana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: Rosdakarya, 2000), h. 163.

masyarakat semua aspirasi akan diolah dan disampaikan kepada instansi pemerintahan sesuai dengan permasalahannya seperti pelayanan masalah pendidikan, kesehatan, kebersihan, dan lain-lain. Kemudian akan di proses dan di beri tanggapan atau jawaban serta permasalahan tersebut akan dipilih dan di muat ke dalam media tersebut.

Pemerintah Kota Palembang yang saat ini dipimpin oleh walikota Harnojoyo dengan semboyan Palembang Emas, saat ini sedang gencar-gencarnya melakukan pembangunan baik di bidang fasilitas umum, kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. Bekerjasama dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan pembangunan kota berjalan sesuai harapan. Pendapat umum (opini) baik pro, kontra, berupa kritik, maupun harapan mulai terasa di karenakan fasilitas dan akurasi pelayanan yang di berikan belum maksimal dan belum memenuhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan tersebut. Hal inilah yang menyebabkan banyaknya opini yang muncul di kalangan publik (masyarakat) Kota Palembang.

Masyarakat tidak dapat mengeluarkan pendapatnya langsung kepada pemerintah. Oleh karena itu, melalui media mereka memilih dan mengeluarkan pendapat lewat fasilitas yang telah di sediakan media tersebut seperti media online atau media cetak. Melalui SMS (*Short Massage Services*) pada media cetak dapat di muat kedalam sebuah rubrik. Biasanya rubrik ini khusus rubrik opini atau surat pembaca. Dalam rubrik ini pendapat yang di sampaikan akan di muat setelah melalui proses pemilihan. Contoh SMS yang sudah dimuat dalam rubrik "*Lapor Mang Sripo*" pada koran *Sriwijaya Post* oleh nomor telepon 081373612xxx pada hari Selasa 2

Agustus 2016 yang berisi, “*Kepada Yth Bapak walikota Palembang, mohon kiranya dapat diperhatikan Jalan Pasundan Kecamatan Kalidoni Kelurahan Kalidoni karena dari tahun 2009 belum pernah ada perbaikan sehingga kondisi jalan sudah sangat hancur. Mohon kiranya dapat diperhatikan, terimakasih*”. Pesan lain dari nomor 089681743xxx pada hari Jumat 5 Agustus 2016 yang berisi “ *Kepada Yth kepala Dinas Kebersihan Palembang. Mohon diberikan solusi atas menumpuknya sampah di median jalan sepanjang Kertapati. Masyarakat tidak ada tempat membuang sampah. Jadi, terpaksa diletakkan disana agar mudah diangkat petugas. Menumpuknya sampah sangat mengganggu pemandangan, apalagi disana merupakan akses jalan lintas*”. Kemudian pesan oleh nomor 082279973xxx pada hari Selasa 16 Agustus 2016 yang berisi “*Kepada Yth Bapak kepala Disdikpora Palembang. tolong ditindaklanjuti laporan kami ini. Di sekolah SD Negeri 122 di Sukamaju karena saat jam belajar anak-anak kelas IV masih berkeliaran di halaman dan diluar kelas*”.

Opini atau laporan tersebut membuktikan bahwa fasilitas pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang masih dirasa belum terpenuhi sehingga memunculkan opini-opini publik. Pesan-pesan singkat tersebut juga merupakan contoh yang berkaitan dengan penelitian yang akan peneliti bahas. Ragam pesan pendek diatas merupakan bentuk respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan Pemerintah Kota Palembang. Maka respon-respon masyarakat dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” tersebut merupakan contoh nyata tentang apa yang disebut opini. Sedangkan masyarakat yang terepresentasi melalui individu-individu yang beropini

dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” adalah publik karena merupakan kelompok orang yang tertarik akan sebuah isu⁸⁹.

Berdasarkan uraian di atas peneliti menemukan hal yang menarik untuk diteliti. Mengenai pelayanan publik pemerintahan khususnya Kota Palembang yang mendapat sorotan publik melalui media yang peneliti pilih yaitu surat kabar *Sriwijaya Post* dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*”. Surat kabar tersebut dipilih menjadi sumber penelitian dikarenakan *Sriwijaya Post* memenuhi target penelitian. Dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” tersebut setiap hari Senin sampai Sabtu memuat SMS (*Short Massage Service*) atau laporan yang berisikan opini mengenai pelayanan Pemerintah Kota Palembang dari berbagai bidang seperti sarana–prasarana, pendidikan, kesehatan dan lain-lain yang mencakup masalah pelayanan publik. Rubrik yang di bahas ini merupakan rubrik ranah publik yang tergolong dalam surat pembaca.

Sejauh ini belum banyak peneliti yang membahas tentang opini publik dalam tema pelayanan publik yang di fokuskan terhadap Pemerintah Kota. Pada umumnya penelitian yang dikaji dan digunakan tentang media cetak maupun opini publik hanya memfokuskan wilayah pembahasannya saja. Oleh karena itulah peneliti akan berusaha mengadaptasi dan mengkaji konsep pengetahuan opini publik dengan menggunakan metode analisis isi yang terfokus terhadap pelayanan publik Pemerintah Kota khususnya Kota Palembang dalam skripsi berjudul “**Analisis Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kota Palembang dalam Rubrik “*Lapor Mang Sripo*” pada Surat Kabar *Sriwijaya Post*”**”.

⁸⁹ *Ibid*, hlm 91

J. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, yang menjadi pokok permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah kecenderungan opini publik dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” merepresentasikan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang pada surat kabar *Sriwijaya Post* edisi Juni-September 2016?

K. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan demi mencapai tujuan yang berkaitan dengan permasalahan yang dirumuskan. Adapun tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui Bagaimanakah kecenderungan opini publik dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” merepresentasikan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang pada surat kabar *Sriwijaya Post* edisi Juni-September 2016.

4. Kegunaan Penelitian

- c. Penelitian ini diharapkan nantinya berguna sebagai referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan ilmiah terutama dibidang jurnalistik dan komunikasi.
- d. Sebagai bahan masukan bagi lembaga-lembaga atau perusahaan dalam meningkatkan pengelolaan media cetak sebagai media informasi.

L. Batasan Masalah

Untuk menghindari terlalu luasnya pembahasan dalam penelitian ini sehingga dapat mengarah pada sasaran yang efektif seperti penulis harapkan, maka penulis memberi batasan masalah bahwa penelitian ini hanya membahas tentang opini berdasarkan karakteristiknya yang terdapat pada surat kabar *Sriwijaya Post* dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” yang berupa pesan melalui SMS (*Short Message Services*) atau laporan dari publik yang terkait masalah Pemerintah Kota Palembang. Peneliti juga melakukan penelitian tersebut pada surat kabar *Sriwijaya Post* yang terbit di bulan Juni-September 2016.

M. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini, peneliti mempelajari, mendalami, dan mengutip teori-teori atau konsep dari sejumlah literatur. Melakukan tinjauan pustaka dari beberapa karya ilmiah yang berhubungan dengan skripsi yang berkaitan dengan opini publik dalam surat kabar.

Ada beberapa skripsi penelitian yang menjadi tinjauan pustaka penelitian ini yaitu, *Pertama*, Astinah (102051025446) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2009 dalam judul “*Analisis Isi Kritik Sosial Dalam Rubrik Opini Suara Mahasiswa Di Surat Kabar Seputar Indonesia Periode Januari-Juni 2007*”. *Kedua*, dalam skripsi Dimas Utami Kusumaningrum (060902945) Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2010 yang berjudul “*Opini Publik Dalam Rubrik SMS Warga*

Tentang Kualitas Pelayanan Publik (Analisis Isi Rubrik SMS Warga Terkait Kecenderungan Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan Publik “Trans Jogja” Pada SKH Kompas Yogyakarta Periode Juni 2009-Juni 2010)”. Ketiga, dalam skripsi penelitian Rahajeng K (0443010196) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur 2010 yang berjudul “Analisis Isi Rubrik Opini Pada Surat Kabar Kompas (Studi Deskriptif Analisis Isi Dalam Rubrik Opini Pada Surat Kabar Kompas Bulan Oktober Sampai Bulan Desember 2009)”.

Persamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Astinah, Dimas Utami Kusumaningrum dan Rahajeng K tersebut ialah sama-sama berupa analisis yang meneliti media cetak sebagai objek penelitian dan mengandung pembahasan masalah opini pada rubrik-rubrik yang ada pada media cetak yaitu koran. Hanya saja yang membedakannya adalah fokus pembahasannya serta metode analisis seperti pada penelitian oleh Astinah yang fokus kepada apakah rubrik yang di bahas tersebut mengandung unsur kritik sosial atau tidak dengan melakukan uji hipotesa menggunakan uji t dengan metode analisis isi kuantitatif. Pada skripsi Dimas Utami Kusumaningrum pembahasannya fokus kepada pelayanan publik berupa alat transportasi “Trans Jogja” saja dan melihat kecenderungan kegiatan opini yang terjadi dalam rubrik yang di bahas tersebut dengan menggunakan metode analisis kuantitatif. Pada skripsi Rahajeng K, fokus kepada tema berita apa yang paling sering diangkat dan dari jenis opini maupun arah opininya sehingga di

dapatkan hasil bahwa berita tersebut mengandung tema politik dengan arah opini negatif menggunakan metode analisis kuantitatif.

Sedangkan peneliti fokus terhadap opini publik terhadap Pemerintah Kota Palembang pada rubrik “*Lapor Mang Sripo*” tentang bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan publik di segala bidang dan jajaran instansi Pemerintah Kota Palembang, bukan hanya di bidang transportasi saja seperti yang dilakukan oleh Dimas Utami Kusumaningrum. Serta peneliti menganalisis mengandung apakah opini tersebut sesuai dengan karakteristiknya.

N. Kerangka Teori

7. Opini Publik

Opini adalah pendapat atau pandangan yang sifatnya subjektif mengenai suatu masalah atau peristiwa yang dituangkan dalam tulisan di media massa atau dikemukakan kepada wartawan yang mewawancarainya. Dalam dunia jurnalistik, opini termasuk dalam kategori fakta. Karena itu, opini disebut juga fakta dalam pemikiran (*fact in idea*), dan dapat menjadi bahan berita⁹⁰. Opini artinya pendapat publik yang berarti orang banyak dan proses bagaimana publik mengemukakan pendapatnya dengan tidak ada paksaan dengan tujuan yang sama dan diekspresikan oleh sejumlah orang penting tentang suatu isu terhadap kepentingan umum. Jika memandang tentang opini publik maka kekuatannya akan semakin membesar diseluruh dunia setelah komunikasi massa menjadi fenomena global. Opini publik merefleksikan proses dinamis dan komunikasi antar pesona serta media tentang isu-isu

⁹⁰ Asep Syamsul M.romli, *Kamus Jurnalistik*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2008), h. 95.

dikalangan kelompok orang-orang yang mempunyai kapasitas untuk bertindak dengan cara yang sama⁹¹.

Opini publik adalah penilaian, pendapat, atau pandangan orang banyak yang tidak terorganisasi, tersebar dimana-mana, dan karena kesamaan pandangan terhadap sesuatu mereka dapat bergerak serentak dan bersatu-padu menyikapi sesuatu tersebut. Opini publik yang tercipta di masyarakat bisa menjadi sanksi sosial atau tekanan psikologis. Misalnya, jika sebuah kelompok dicitrakan media massa sebagai teroris sehingga menjadi opini publik, pembelaan apapun dari kelompok itu akan sulit menghapus sikap sinis massa terhadap kelompok tersebut⁹².

Berdasarkan pemaparan teori opini publik di atas, dapat disimpulkan bahwa opini publik merupakan sebuah kegiatan kolektif yang menghasilkan konsensus mengenai sesuatu hal. Di mana opini publik terbentuk melalui empat tahapan pembentukan dan memiliki karakteristik-karakteristik yang menandainya. Selain itu, opini membutuhkan media publikasi agar dapat berakhir sebagai opini publik. Penelitian ini ingin mengetahui kecenderungan opini publik dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” dalam merepresentasikan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang pada surat kabar *Sriwijaya Post*. Peneliti mengambil dari beberapa karakteristik opini publik dan kriteria kualitas pelayanan publik yang dijadikan unit analisis. Kegiatan menganalisis opini publik sangat diperlukan guna melihat

⁹¹ Dani Verdiansyah, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), Cet. Ke-1, h.127.

⁹² Asep Syamsul M.romli, *Op.cit*, h.95.

sebagaimana respon masyarakat yang timbul dan pendapat yang diberikan guna pembenahan birokrasi pelayanan publik.

Untuk mengetahui bagaimana opini publik itu terjadi perlu dilakukan pengukuran yakni untuk mengetahui sebagaimana opini publik itu dapat diterima dimasyarakat. Beberapa cara yang biasa dipergunakan dalam mengukur opini publik yang ideal menurut teorinya ada beberapa cara antara lain.

f. Referendum (Plebisit)

Pemungutan suara yang dilakukan pada seluruh populasi.

g. Melalui media massa terutama pers atau surat kabar

Seperti kita ketahui surat kabar atau pers selain memberitakan atau menyampaikan informasi tertentu juga membawa aspirasi sesuatu keompok atau golongan tertentu. Inilah yang sering dinamakan opini dan biasanya dapat kita baca dalam tajuk suatu penerbitan.

h. Sampling

Opini publik juga dapat diukur secara sampling, dengan cara mengambil sample antara lain dengan memilih beberapa orang yang dianggap dapat mewakili suatu daerah tertentu.

i. Polling Sistem

Polling dapat dilakukan baik secara lisan maupun secara tertulis.

j. Public research

Metode ini dilakukan untuk mencari atau mengukur opini publik dengan lisan kepada responden ditanyakan atau diajukan pertanyaan-pertanyaan lisan⁹³.

Berdasarkan poin diatas peneliti lebih memilih cara melalui media terutama pers dan surat kabar. Karena, dirasa paling cocok untuk mengetahui sebagaimana respon masyarakat melalui SMS atau laporan yang di muat dalam surat kabar *Sriwijaya Post* dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*”.

Dalam proses pembentukannya, opini ditandai dengan adanya respon aktif masyarakat atas pelayanan Pemerintah Kota Palembang. Respon sendiri dapat terdiri atas tiga komponen yakni keyakinan, nilai-nilai dan ekspektasi perorangan⁹⁴. Seperti halnya beragam opini yang muncul di dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*”, komponen keyakinan menandakan pikiran atau kognisi publik terhadap pelayanan Pemerintah Kota Palembang. Misalnya keinginan-keinginan masyarakat atas perbaikan atau penambahan fasilitas yang menunjang pelayanan Pemerintah Kota Palembang. Opini publik terbentuk melalui empat tahapan pembentukan, yakni.

- 5) Adanya konflik yang berpotensi menjadi isu
- 6) Kepemimpinan politik
- 7) Interpretasi personal dan pertimbangan sosial serta

⁹³ Djoenaesih S. Sunarjo, *Opini Publik* (Yogyakarta: Liberty, 1997), h. 78.

⁹⁴ Zulkarimen Nasution, *Komunikasi Politik Suatu Pengantar*, (Jakarta: Ghalia Indah, 1990), h.

8) Pemublikasian opini pribadi⁹⁵

Seperti yang disebutkan di atas, isu merupakan tahap awal munculnya opini publik. Permasalahan, pertikaian atau pun perselisihan yang terpublikasikan berpotensi menjadi isu dan dapat berujung pada kemunculan opini publik ketika isu tersebut menjadi isu umum dan sifatnya kontroversi. Dalam hal ini, pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang dirasakan masih mempunyai banyak kekurangan sehingga berpotensi mendapatkan respon dari masyarakat sebagai sebuah isu umum.

Tahap kedua yaitu adanya kepemimpinan politik. Kepemimpinan politik yang dimaksud ialah munculnya sosok pemimpin yang memimpin publikasi atas isu yang ada. Sosok pemimpin tersebut sangat dimungkinkan untuk merangsang komunikasi tentang isu melalui berbagai saluran massa, interpersonal dan organisasi. Dalam hal ini, rubrik “*Lapor Mang Sripo*” dapat dipersonifikasikan sebagai sosok pemimpin politik dalam fase pembentukan opini publik dikarenakan rubrik tersebut berperan membukakan ruang untuk publikasi atas isu.

Tahap ketiga yakni munculnya interpretasi personal. Di mana interpretasi personal memberikan gambaran tentang opini yang ada. Munculnya pesan-pesan pendek dalam rubrik tersebut merupakan ragam interpretasi personal tiap-tiap masyarakat tentang pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang dalam segala bidang.

⁹⁵ Dan Nimmo, *Komunikasi Politik: Khalayak dan Efek*, (Bandung: Remadja. 1989), h. 23.

Tahap terakhir dalam proses pembentukan opini publik yaitu penyesuaian opini pribadi tiap-tiap individu dalam satu kesamaan persepsi tentang opini tersebut. Pada akhirnya, kesamaan persepsi masyarakat Palembang merupakan opini publik yang merepresentasikan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang. Berdasarkan tahapan pembentukan opini publik, karakteristik opini publik dapat dijabarkan sebagai berikut.

- h. Mempunyai isi. Opini adalah tentang sesuatu. Publikasi atas konflik yang berpotensi menjadi isu merupakan isi dari sebuah opini. Dengan kata lain, opini adalah respon aktif yang bermuatan isu atau kabar angin atau apapun itu tentang suatu masalah.
- i. Opini publik mempunyai arah. Sejak proses pembentukan opini publik dimulai, opini publik secara alami akan mengarah (diarahkan atau tidak) pada sebuah keputusan final atas opini publik tersebut, seperti percaya-tidak percaya tentang sosok pemimpin dalam pemilu, mendukung-menentang diterapkannya UU Pornografi, dan sebagainya.
- j. Intensitas menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI) merupakan keadaan tentang tingkatan atau ukuran. Dalam ranah opini publik, intensitas dapat diartikan sebagai ukuran ketajaman terhadap isu seperti kuat, sedang atau lemah. Semakin kuat isu maka opini publik yang terbentuk akan semakin mengerucut pada sebuah keputusan atas isu tersebut.

- k. Konflik dan kontroversi selalu menandai munculnya opini publik. Seperti yang dipaparkan dalam tahapan pembentukan opini publik, segala bentuk isu (perselisihan, permasalahan, pertentangan) yang terpublikasikan dan sifatnya kontroversial adalah permulaan dari pembentukan opini publik.
- l. Volume, penyebaran opini ada berdasarkan kenyataan bahwa kontroversi itu menyentuh semua orang yang merasakan konsekuensi langsung dan tak langsung.
- m. Persistensi, kepastian atau ketetapan tentang masa berlangsungnya isu karena disamping itu opini pun perlu diperhitungkan. Opini publik sebagai proses yang terus berlangsung, pernyataan tentang bagaimana opini publik tentang suatu masalah harus selalu spesifik bagi waktu dan tempat tertentu. Biasanya opini publik bersifat tetap.
- n. Kekhasan, isu yang khas memunculkan opini publik⁹⁶.

Berdasarkan pemaparan teori opini publik di atas, dapat disimpulkan bahwa opini publik merupakan sebuah kegiatan kolektif yang menghasilkan konsensus mengenai sesuatu hal. Di mana opini publik terbentuk melalui empat tahapan pembentukan dan memiliki karakteristik-karakteristik yang menandainya. Selain itu, opini membutuhkan media publikasi agar dapat berakhir sebagai opini publik.

⁹⁶*Ibid*, h. 29.

8. Pelayanan Publik

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu.

- d. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetensi. Contoh: KTP, Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB, dan lain-lain.
- e. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan-jaringan telepon, dan sebagainya.
- f. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya⁹⁷.

⁹⁷ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), h. 93

9. Media Massa

Media massa (*mass media*) adalah saluran, sarana, atau alat yang digunakan dalam proses komunikasi massa, yakni komunikasi yang diarahkan kepada orang banyak (*channel of mass communication*). Media massa memiliki karakteristik: disebarluaskan kepada khalayak (publitas), pesan atau isinya bersifat umum (universalitas), tetap atau berkala (periodisitas), berkesinambungan (kontinuitas), dan berisi hal-hal baru (aktualitas)⁹⁸. Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI), media massa adalah sarana dan saluran resmi sebagai alat komunikasi untuk menyebarkan berita dan pesan kepada masyarakat luas⁹⁹. Media massa terdiri dari media massa cetak, elektronik dan online. Penulis memilih media massa cetak (koran) sebagai objek penelitian.

Media massa cetak adalah alat komunikasi untuk masyarakat yang dibuat dengan percetakan, terdapat beberapa bentuk media massa cetak, antara lain.

- f. Surat Kabar, yaitu kumpulan berita, artikel, cerita, iklan dan sebagainya yang tercetak dalam lembaran kertas ukuran plano, terbit secara teratur, setiap hari atau seminggu sekali.
- g. Majalah adalah kumpulan berita, artikel, cerita, iklan dan sebagainya yang tercetak dalam lembaran kertas ukuran folio atau kuarto, dijilid dalam bentuk buku. Majalah biasanya terbit teratur, seminggu sekali, sebulan sekali atau setahun sekali.

⁹⁸ Asep Syamsul M.romli, *Op.cit.*, h. 85

⁹⁹ WJS Poerwodarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PN Balai Pustaka, 1976), h. 569.

- h. Tabloid adalah kumpulan berita, artikel, cerita, iklan dan sebagainya yang tercetak dalam lembaran kertas ukuran broadsheet (lebih kecil dari plano) dan dilipat seperti surat kabar. Tabloid biasanya terbit teratur, seminggu sekali, dua minggu sekali atau sebulan sekali.
- i. Buletin adalah kumpulan berita, artikel, cerita, iklan dan sebagainya yang tercetak dalam lembaran kertas ukuran broadsheet (lebih kecil dari plano) dan dilipat seperti surat kabar. Buletin biasanya terbit tidak teratur atau sering disebut penerbitan berkala.
- j. Buku adalah tulisan tentang ilmu pengetahuan, esai, cerita-cerita panjang, sejarah dan sebagainya yang tercetak dalam lembaran kertas ukuran setengah kuarto atau setengah folio yang dijilid rapi¹⁰⁰.

Pada penelitian ini peneliti memilih media surat kabar *Sriwijaya Post* sebagai objek penelitian. Karena, pada surat kabar ini memenuhi syarat yang akan diteliti oleh peneliti yaitu banyaknya opini dari pesan pendek yang muncul mengenai pelayanan Pemerintah Kota Palembang edisi Juni - September 2016.

10. Rubrik

Rubrik jurnalistik bisa berbentuk esai, kolom, artikel, ataupun surat pembaca. Fungsi rubrik adalah untuk melokalisasi satu ragam tema tulisan di sebuah media cetak. Rubrik berisi produk jurnalistik, misalnya rubrik musik, rubrik politik, rubrik

¹⁰⁰ Totok Djuroto, *Manajemen Penerbitan Pers*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), h. 11.

olahraga, dan rubrik tokoh. Rubrik jurnalistik mengulas berbagai macam topik dari masalah ringan sampai masalah berat. Ia tersaji lebih singkat, logis, dan komunikatif. Rubrik muncul sebagai sarana komunikasi surat kabar yang senantiasa memuat tulisan pendek di suatu sudut kolomnya. Rubrik artinya ruangan, kolom yang terdapat dalam surat kabar atau majalah¹⁰¹. Rubrik “*Lapor Mang Sripo*” merupakan kolom selembaar penuh yang berada pada halaman ke-2 pada surat kabar *Sriwijaya Post*.

11. SMS (*Short Massage Services*) Sebagai Pesan

Sesuai dengan model komunikasi Lasswell dalam Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar¹⁰² yakni *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect*, unsur pesan (*says what*) merupakan bahan untuk analisis isi. Di mana pesan adalah sesuatu yang dikomunikasikan oleh komunikator kepada komunikan melalui sebuah media. SMS berisikan kata-kata yang dapat memungkinkan terjadinya proses perpindahan makna atau tukar pikiran. Rubrik “*Lapor Mang Sripo*” merupakan wadah dari pesan-pesan yang dikirimkan oleh masyarakat sebagai sumber pesan kepada pihak-pihak yang terkait seperti halnya Pemerintah Kota Palembang atau masyarakat itu sendiri selaku penerima pesan terkait kualitas pelayanan Pemerintah Kota Palembang yang dirasakan oleh masyarakat Kota Palembang.

¹⁰¹M. Dahlan Yacub Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer*, (Surabaya: Arloka, 1994), h. 682.

¹⁰² Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2005), h. 136

12. Analisis Isi

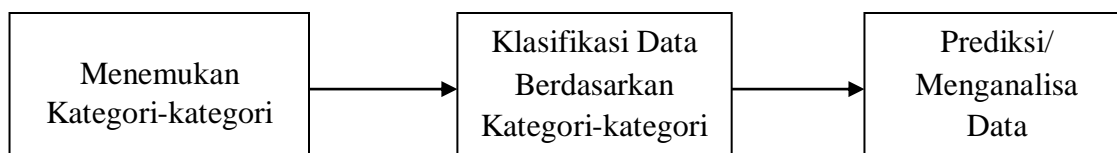
Analisis isi digunakan untuk memperoleh keterangan dan isi komunikasi yang disampaikan dalam bentuk lambang. Analisis isi dapat digunakan untuk menganalisis semua bentuk komunikasi surat kabar, buku puisi, lagu, cerita rakyat, lukisan, pidato, surat, peraturan, undang-undang, musik, teater, dan sebagainya¹⁰³. Analisis isi kuantitatif memfokuskan pada isi komunikasi yang tersurat. Karena itu tidak dapat digunakan untuk mengetahui isi komunikasi yang tersirat. Karena itu diperlukan suatu analisis isi yang lebih mendalam dan detail untuk memahami produk isi media dan mampu menghubungkannya dengan konteks sosial atau realitas yang terjadi sewaktu pesan dibuat. Karena semua pesan (teks, simbol, gambar dan sebagainya) adalah produk sosial dan budaya masyarakat. Inilah yang disebut analisis isi kualitatif¹⁰⁴.

Cara kerja atau logika analisis data ini sesungguhnya sama dengan kebanyakan analisis data kuantitatif. Peneliti memulai analisisnya dengan menggunakan kategori-kategori tertentu, mengklasifikasikan data tersebut dengan kriteria-kriteria tertentu serta melakukan prediksi dengan teknik analisis yang tertentu pula. Secara lebih jelas, alur analisis dengan menggunakan Teknik *Content Analysis* terdapat pada gambar 1. Seperti berikut.

¹⁰³ Drs. Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), h. 89

¹⁰⁴ Rahmat Kriyantono, *Teknis Praktis Riset Komunikasi (Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertasing, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran)*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group), h. 247.

Gambar 1
Tahap Analisis Isi



Dalam menganalisis, peneliti telah menyusun unit analisis kedalam beberapa kategori dengan batasan-batasan, antara lain dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1
Tabel Unit Analisis dan Kategorisasi

DIMENSI	UNIT ANALISIS	KATEGORISASI
C. Karakteristik Opini Publik	8. Isi Opini	<ul style="list-style-type: none"> • Kritik • Pujian • Harapan • Kombinasi kritik dan harapan • Kombinasi pujian dan harapan • Kombinasi ketiga kategorisasi (kritik, pujian dan harapan)
	9. Arah opini	<ul style="list-style-type: none"> • Pro kualitas pelayanan Pemkot Palembang • Kontra kualitas pelayanan Pemkot Palembang • Netral kualitas pelayanan Pemkot Palembang
	10. Konflik atau Kontroversi	<ul style="list-style-type: none"> • Ada atau tidaknya konflik dalam SMS
	11. Volume Opini	<ul style="list-style-type: none"> • Penting atau tidak penting
	12. Intensitas Opini	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah Kalimat dalam SMS • Jenis Kalimat

		k. Pertanyaan l. Pernyataan m. Perintah n. Seruan o. Kombinasi pertanyaan dan pernyataan p. Kombinasi pertanyaan dan perintah q. Kombinasi pertanyaan dan seruan r. Kombinasi pernyataan dan perintah s. Kombinasi pernyataan dan seruan t. Kombinasi perintah dan seruan
	13. Persistensi opini	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu dan tempat
	14. Kekhasan opini	<ul style="list-style-type: none"> • Kekhasan masalah atau isu yang dibahas
D. Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Administratif • Pelayanan Barang • Pelayanan Jasa

Unit analisis dan kategorisasi pada tabel di atas adalah acuan peneliti dalam melakukan penelitian ini. Diharapkan bahwa unit analisis dan kategorisasi tersebut dapat diaplikasikan sebagai pedoman penelitian untuk mengetahui kecenderungan isi opini publik dalam merepresentasikan kualitas pelayanan Pemerintah Kota Palembang dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” pada surat kabar *Sriwijaya Post*. Berikut penjabaran kategorisasi penelitian ini.

c. Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik

8. **Isi Opini**, terbagi menjadi tiga kategori yakni: *Kritik*, isi opini yang mengandung pesan kritik, keluhan, kejengkelan, terhadap kualitas pelayanan pemerintah. *Pujian*, pesan yang mengandung kata memuji kualitas pelayanan pemerintah. *Harapan*, pesan yang berisi himbauan, usulan, saran, permohonan, keinginan terhadap kualitas pelayanan pemerintah.

9. **Arah Opini**, terbagi menjadi dua kategori yakni: Pro atas kualitas pelayanan pemerintah, yakni menjelaskan arah opini yang berpandangan bahwa pelayanan pemerintah sudah maksimal dan memuaskan (setuju). Kontra, menjelaskan arah opini bahwa kualitas pelayanan pemerintah itu kurang atau bahkan tidak maksimal dan terdapat penentangan (tidak setuju) atau keluhan pelayanan pemerintah yang masih membutuhkan banyak pembaruan serta perbaikan. Netral, menjelaskan arah opini yang berpandangan bahwa kualitas pelayanan pemerintah saat ini sudah cukup serta tidak terdapat indikasi pendapat negatif maupun positif terhadap kualitas pelayanan pemerintah.
10. **Konflik atau Kontroversi**, segala bentuk isu (perselisihan, permasalahan, kekacauan) yang terpublikasikan. Dapat dilihat dari kemunculan jargon atau kosakata khusus yang menggambarkan kalimat dengan penekanan negatif.
11. **Volume Opini**, seberapa penting isu yang dibahas serta terhadap siapa pengaruhnya.
12. **Intensitas Opini**, nilai ketajaman berdasarkan jenis kalimat yang diteliti. Dalam hal ini, dibagi menjadi empat yaitu: *Kalimat pernyataan* (deklaratif), kalimat pernyataan digunakan oleh pembicara untuk membuat pernyataan sehingga isi dari pernyataannya adalah berupa berita. Oleh karena itu kalimat deklaratif juga disebut kalimat berita. Dalam bentuk tulis, kalimat berita diakhiri dengan tanda titik. *Kalimat pertanyaan* (interogatif), kalimat tanya biasanya digunakan untuk meminta ataupun memperoleh informasi atau reaksi (jawaban) yang diharapkan. Kalimat tanya ditandai oleh adanya kata tanya

seperti *apa, siapa, berapa, kapan, dan bagaimana*. Kalimat tanya dalam bahasa tulis diakhiri dengan tanda tanya (?). *Kalimat perintah* (imperatif), kalimat perintah dipakai jika penutur ingin ‘menyuruh’ atau ‘melarang’ seseorang untuk berbuat sesuatu. Kalimat perintah juga dapat disebut kalimat suruhan dan permintaan. Kata seperti *tolong, coba, silahkan, sudilah, kiranya, minta, mohon, ayo, mari, harap, dan hendaknya* sering dipergunakan dalam kalimat imperatif. *Kalimat seruan* (eksklamatif), kalimat seru dipakai jika penutur ingin mengungkapkan perasaan yang kuat atau yang mendadak. Seperti ketika hendak menyatakan perasaan kagum atau heran. Kalimat seru ditandai oleh kata *alangkah, betapa, atau bukan main* dan lain-lain.

13. **Persistensi**, kepastian atau ketetapan tentang berlangsungnya isu (waktu dan tempat isu berlangsung).
14. **Kekhasan**, isu yang khas memunculkan pesan (SMS) opini tersebut.

d. Berdasarkan Dimensi Pelayanan Publik

Berdasarkan pelayanan publik peneliti hanya menggunakan unit analisis yaitu **Kelompok Pelayanan Publik**, yang terbagi menjadi tiga kategori. Kategori tersebut ialah; *Kelompok Pelayanan Administratif*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik. Contoh: KTP, Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB, dan lain-lain. *Kelompok Pelayanan Barang*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik,

jaringan-jaringan telepon, dan sebagainya. *Kelompok Pelayanan Jasa*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

O. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis isi kualitatif (*Content Analysis Qualitatif*) dengan menganalisis isi teks yang terdapat pada data yang dianalisis menggunakan kategori yang telah peneliti buat. Dalam penulisan karya ilmiah ini penulis menyesuaikan pada metodologi penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Dalam pendekatan ini, menggunakan metode yang tidak melihat pada angka-angka tetapi langsung dinarasikan dalam bentuk penjelasan tentang fenomena yang dibahas, yang bertujuan untuk memahami makna sehingga menghasilkan daya deskriptif yang menggambarkan secara luas isi opini dalam rubrik "*Lapor Mang Sripo*" pada surat kabar *Sriwijaya Post*.

5. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif yaitu data berbentuk konsep atau data yang digambarkan dan dikumpulkan dalam kata dengan mengangkat dan menguraikan seluruh masalah yang berkaitan dengan analisis opini mengenai pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang.

6. Sumber Data

Sumber data penelitian ini yakni dari data yang dikaji dari penelitian lapangan. Selain itu juga, peneliti menggunakan data skunder yakni menggunakan buku-buku, jurnal-jurnal, dan internet yang berkaitan dengan penelitian ini. Serta, peneliti juga menggunakan data primer dari media surat kabar yaitu koran *Sriwijaya Post* edisi Juni hingga September 2016.

7. Teknik Pengumpulan Data

c. Metode Observasi Teks

Nasution menjelaskan, pengertian Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi¹⁰⁵. Metode ini dilakukan dengan mengamati langsung kepada objek penelitian untuk mendapatkan data yang lebih jelas. Peneliti melakukan observasi atau pengamatan langsung pada teks yang diteliti pada rubrik "*Lapor Mang Sripo*" mencari dan menghimpun opini tentang Pemerintah Kota Palembang yang berupa laporan melalui SMS (*Short Message Services*) mengenai pelayanan publik.

¹⁰⁵ Asep Syamsul M.romli, *Op.cit.* h.226

d. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data skunder dengan cara melakukan penyelidikan melalui berbagai sumber yang telah dikaji keilmuannya dan juga menggunakan media-media jejaring seperti Google dan website. Serta, arsip-arsip dan data-data dokumen yang dianggap penting. Dokumentasi penelitian ini mengumpulkan data analisis dari koran *Sriwijaya Post* edisi Juni-September 2016.

8. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah teknik analisa model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1992:15). Teknik analisis data model interaktif berlangsung dalam tiga tahap berikut¹⁰⁶.

d. Reduksi Data

Reduksi data dimaksudkan untuk menyusun data hasil observasi ke dalam bentuk uraian secara lengkap dan rinci. Kemudian kepadanya dilakukan reduksi atau pemilihan data yang berkaitan dengan pokok penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan data pokok atau penting yang hanya berkaitan dengan permasalahan penelitian. Reduksi data dilakukan secara terus-menerus selama penelitian berlangsung sehingga dapat disusun hasil penelitian secara lengkap.

¹⁰⁶ Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992), h. 45

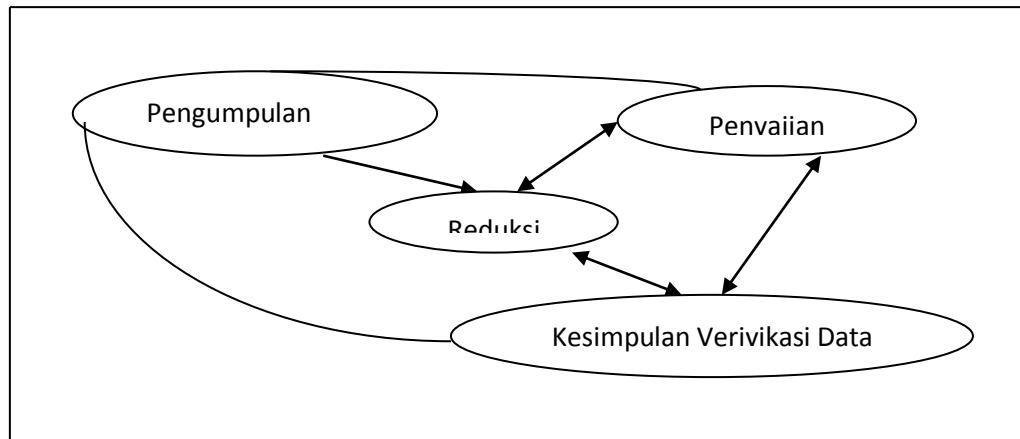
e. Penyajian Data

Penyajian data (*display data*) dibuat guna memudahkan peneliti dalam melihat keseluruhan data. Dalam penelitian ini, penyajian data disusun dalam bentuk teks naratif (kumpulan kalimat) yang dirancang guna mengabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang mudah dibaca atau diinterpretasikan. Dengan cara ini peneliti dapat melihat apa yang sedang terjadi dan dapat menarik kesimpulan secara cepat.

f. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian, dan verifikasi dilakukan guna perbaikan dan pencocokan data secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung¹⁰⁷. Pada penelitian ini, kegiatan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan suatu siklus kegiatan yang interaktif dan komprehensif yang dilakukan secara teliti dan rinci sehingga diperoleh hasil penelitian yang akurat. Secara skematis analisis data penelitian melalui proses pengumpulan data, reduksi data, sajian data, dan verifikasi data dapat dilihat pada gambar berikut.

¹⁰⁷ *Ibid*, h. 45



Gambar 1.2
Skema Teknik Pengumpulan Data

P. Sistematika Penulisan

Untuk tersusunnya pembuatan proposal skripsi ini, maka penting sekali adanya sistematika penulisan. Sistematika penulisan proposal skripsi ini di bagi dalam lima bab, dimana satu dengan yang lainnya saling berhubungan. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, batasan masalah, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian

BAB II Landasan Teori, membahas tentang definisi komunikasi massa dan media massa, analisis isi, pelayanan publik, dan opini publik

- BAB III** Gambaran Umum, membahas tentang profil *Sriwijaya Post*, struktur organisasi *Sriwijaya Post*, rubrikasi *Sriwijaya Post*
- BAB IV** Laporan Hasil Penelitian, membahas analisis pada hasil temuan penelitian, hasil analisis penelitian berdasarkan kategori opini publik dan pelayanan publik
- BAB V** Penutup, membahas tentang kesimpulan, serta menerima kritik dan saran guna untuk perbaikan sehingga tidak menimbulkan kekeliruan untuk penelitian sejenis atau penelitian lanjutan

BAB II

LANDASAN TEORI

Komunikasi Massa, Opini dan Pelayanan Publik

G. Komunikasi Massa

3. Pengertian

Komunikasi merupakan akibat yang lebih jauh dari ekspresi diri. Komunikasi tidak akan sempurna bila ekspresi diri kita tidak diterima atau dipahami oleh orang lain. Dengan komunikasi kita dapat menyampaikan semua yang kita rasakan, pikirkan dan kita ketahui kepada orang-orang lain. Dengan komunikasi pula kita mempelajari dan mewarisi semua yang pernah dicapai oleh nenek moyang kita, serta apa yang dicapai oleh orang-orang yang sezaman dengan kita¹⁰⁸. Alat komunikasi yang paling utama adalah bahasa.

Sebagai alat komunikasi, bahasa merupakan saluran perumusan maksud kita, melahirkan perasaan kita dan memungkinkan kita menciptakan kerja sama dengan sesama warga. Ia mengatur berbagai macam aktifitas kemasyarakatan, merencanakan dan mengarahkan masa depan kita. Ia juga memungkinkan manusia menganalisis masa lampunya untuk memetik hasil-hasil yang berguna bagi masa kini dan masa yang akan datang¹⁰⁹.

¹⁰⁸ Haris Sumadiria, *Bahasa Jurnalistik Panduan Praktis dan Jurnalis*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2010), h. 8

¹⁰⁹ *Ibid*, h. 8

Komunikasi pada umumnya diartikan sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang ada kaitannya dengan masalah hubungan ada pula yang mengartikan saling tukar menukar pikiran atau pendapat. Wilbur Schramm menyatakan bahwa kata *communication* itu berasal dari kata latin “*communis*” yang berarti “*common*” (sama). Dengan demikian apabila kita akan mengadakan komunikasi maka kita harus mewujudkan persamaan antara kita dengan orang lain. Pengertian komunikasi demikian sangat terbatas, karena komunikasi menyangkut banyak tahap sehingga sifatnya tidak statis akan tetapi dinamis yang bergerak dari tahap satu kepada tahap yang lain, karena itulah maka biasanya kita gunakan istilah proses komunikasi. Dalam hal ini pendapat Carl I Hovland mengenai komunikasi agak sesuai dengan uraian diatas yaitu, komunikasi itu adalah suatu proses dimana seseorang memindahkan perangsang yang biasanya berupa lambang kata-kata untuk merubah tingkah laku orang lain (*Communication is the process by wich an individual transmits stimuli usually verbal symbols to modify the behavior of other individuals*)¹¹⁰.

Komunikasi adalah salah satu “infrastruktur” yang menjamin kelangsungan hidup manusia melalui fungsi-fungsi yang dijalankannya. Kita menyadari bahwa salah satu fungsi pokok dan hakiki dari komunikasi adalah “menghubungkan” manusia satu dengan yang lain. Di dalam tahapan ini, maka komunikasi yang memadai bagi masyarakat untuk dapat mempertahankan keberadaannya adalah

¹¹⁰ Djoenaesih S Sunarjo, *Himpunan Istilah Komunikasi*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1995), h. 142-143

komunikasi massa yakni komunikasi yang mempunyai “*volume*” dan “skala” dengan jangkauan yang melampaui jangkauan efektif komunikasi interpersonal. Jadi, alasan munculnya komunikasi mssa sangatlah sederhana. Cara dari masyarakat yang mempunyai jumlah anggota yang besar yang berusaha mempertahankan keberadaan fungsi komunikasinya. Oleh karena komunikasi interpersonal tidak efektif lagi, maka komunikasi massa pilihannya¹¹¹. Ada beberapa definisi mengenai komunikasi massa antara lain¹¹².

g. Brittner

Mass communication is messages communicated through a mass medium to a large number people. Komunikasi massa adalah pesan yang di komunikasikan melalui media massa pada sejumlah besar orang.

h. Gerbner G

Mass communication is the technologically and institutionally based production and distribution of the most broadly shared continuous flow of messages in industrial societies. Komunikasi massa adalah produksi dan distribusi yang berlandaskan teknologi dan lembaga dari arus pesan yang kontinyu serta paling luas dimiliki orang dalam masyarakat industri.

¹¹¹ Riant Nugroho D, *Komunikasi Pemerintahan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), h. 39- 40

¹¹² Djoenaesih S Sunarjo, *Op.Cit*, h. 153--157

i. Maletzke

Unter massenkommunikation verstehen wir jene form der kommunikation, bei der aussagen öffentlich durch technische verbereitungsmittel indirekt und einseitig an ein dispersen publikum. Komunikasi massa kita artikan setiap bentuk komunikasi yang menyampaikan pernyataan secara terbuka melalui media penyebaran teknis secara tidak langsung dan satu arah pada publik yang tersebar.

j. Freidsow

A mass communication may be distinguished from other kind of communication by the fact that it, is addressed to a large cross-section of a population. It also makes the implicit assumption of some technical means of transmitting the communication order that the communication may reach at the same time all the people forming the cross-section of the population. Komunikasi massa dibedakan dari jenis komunikasi lainnya dengan suatu kenyataan bahwa komunikasi massa di alamatkan kepada sejumlah komunikasi dari berbagai kelompok, dan bukan hanya satu atau beberapa individu atau sebagian khusus populasi. Komunikasi massa juga mempunyai anggapan tersirat akan adanya alat-alat khusus untuk menyampaikan komunikasi agar supaya komunikasi itu dapat mencapai pada saat yang sama semua orang yang mewakili berbagai lapisan masyarakat.

k. Wright

The new form can be distinguished from older types by following major characteristics: it is directed toward relatively large, heterogeneous, and anonymous audiences: messages are transmitted publicly, often-times to reach most audience members simultaneously, and are transient in character: the communicator tends to be, or to operate within, a complex organization that may involve great expense. Bentuk baru komunikasi dapat dibedakan dari corak-corak yang lama karena memiliki karakteristik utama sebagai berikut: diarahkan kepada khalayak yang relatif besar, heterogen, dan anonim; pesan disampaikan secara terbuka, seringkali dapat mencapai kebanyakan khalayak secara serentak, bersifat sekilas; komunikator cenderung berada atau bergerak dalam organisasi yang kompleks yang melibatkan biaya besar.

l. Alexis S. Tan

The communicator is a social organization of reproducing the message and sending it simultaneously to large number of people who are spatially separated. Komunikator adalah suatu organisasi sosial yang mampu memproduksi pesan dan mengirimkannya secara serentak atau simultan kepada orang dalam jumlah yang besar dimana saling terpisah dan hubungannya renggang.

4. Ciri-ciri Komunikasi Massa

h. Komunikator dalam Komunikasi Massa Melembaga

Komunikator dalam komunikasi massa bukan satu orang, tetapi kumpulan orang. Artinya, gabungan antar berbagai macam unsur dan bekerja satu sama lain dalam sebuah lembaga. Komunikator dalam komunikasi masa merupakan lembaga karena elemen utama komunikasi massa adalah media massa.

i. Komunikasi dalam Komunikasi Massa Bersifat Heterogen

Komunikasi dalam komunikasi massa sifatnya heterogen atau beragam. Artinya, penikmat tontonan televisi, pendengar radio maupun pembaca koran beragam jenis pendidikan, umur, jenis kelamin, status sosial ekonomi, memiliki jabatan yang beragam dan juga kepercayaan yang beragam.

j. Pesannya Bersifat Umum

Pesan-pesan dalam komunikasi massa tidak ditunjukkan kepada satu orang atau satu kelompok masyarakat tertentu. Dengan kata lain, pesan-pesan yang dikemukakan pun tidak boleh bersifat khusus. Artinya pesan memang tidak disengaja untuk golongan tertentu.

k. Komunikasinya Berlangsung Satu Arah

Dalam media massa komunikasi hanya berjalan satu arah artinya kita tidak bisa langsung memberikan respon kepada komunikatornya (media massa yang bersangkutan), jika bisa sifatnya tertunda. Jadi komunikasi yang berjalan hanya

satu arah akan memberikan konsekuensi umpan balik (*feed back*) yang sifatnya tertunda atau tidak langsung (*delayed feed back*).

l. Komunikasi Massa Menimbulkan Keserempakan

Dalam komunikasi massa ada keserempakan dalam proses penyebaran pesan-pesannya. Serempak berarti khalayak bisa menikmati media massa tersebut hampir bersamaan. Keserempakan ini sangat terasa jika kita mengamati media komunikasi massa lain seperti internet. Melalui perantaraan media ini, pesan akan lebih cepat disiarkan.

m. Komunikasi Massa Mengandalkan Peralatan Teknis

Media sebagai alat utama dalam menyampaikan pesan kepada khalayaknya sangat membutuhkan bantuan peralatan teknis. Peralatan teknis yang dimaksud adalah pemancar untuk media elektronik baik mekanik atau elektronik. Televisi butuh pemancar begitu juga radio, sedangkan koran membutuhkan peralatan seperti mesin cetak dan komputer, sedangkan internet membutuhkan satelit untuk bisa sampai kepada para penggunanya.

n. Komunikasi Massa Dikontrol oleh *Gatekeeper*

Gatekeeper atau yang sering disebut penapis informasi adalah orang yang sangat berperan dalam penyebaran informasi melalui media massa. *Gatekeeper*

ini berfungsi sebagai orang yang ikut menambah atau mengurangi, mengemas menyederhanakan, agar informasi yang disebarkan lebih mudah dipahami¹¹³.

H. Media Massa

4. Pengertian

Menurut McLuhan, dalam menggunakan media orang cenderung mementingkan isi pesannya saja dan orang sering kali tidak menyadari bahwa media yang menyampaikan pesan itu juga mempengaruhi kehidupannya. Menurutnya media membentuk dan mempengaruhi pesan atau informasi yang disampaikan¹¹⁴. Media massa sendiri pada hakikatnya dapat dikelompokkan kedalam empat kelompok utama¹¹⁵.

- d. Media massa cetak, yang terdiri dari buku, majalah, tabloid, koran, brosur, leaflet, dan sebagainya.
- e. Media massa elektronik, yang terdiri dari media audial (radio, kaset, CD, MP3, dan sebagainya) dan audio visual (televisi, film, VHS, Beta, LD, VCD, DVD, dan lain sebagainya).
- f. Media massa interaktif, yang lahir dengan lahirnya perkawinan antara komputer, telekomunikasi, internet, dan media massa yang sebelumnya ada.

¹¹³ Nurudin, *Pengantar Komunikasi Massa*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 19

¹¹⁴ Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 493

¹¹⁵ Riant Nugroho D, *Op.Cit*, h. 44

Ada beberapa teori komunikasi yang dapat dijadikan acuan untuk melihat keperkasaan media maupun kelemahan-kelemahannya mempersuasi masyarakat dalam hubungannya dengan aktivitas politik yaitu¹¹⁶.

g. Teori Jarum Suntik (*Hypodermic needle Theory*)

Teori jarum suntik berpendapat bahwa khalayak sama sekali tidak memiliki kekuatan untuk menolak informasi setelah ditembakkan melalui media komunikasi. Masyarakat terlena seperti kemasukan obat bius melalui jarum suntik sehingga tidak bisa memiliki alternatif untuk menentukan pilihan lain, kecuali apa yang disiarkan oleh media. Teori ini juga dikenal dengan sebutan teori peluru.

h. Teori Kepala Batu (*Obstinate audience*)

Teori ini dilandasi pemahaman psikologi bahwa dalam diri individu ada kemampuan untuk menyeleksi apa saja yang berasal dari luar dan tidak merespon begitu saja. Teori kepala batu menolak teori jarum suntik atau teori peluru dengan alasan jika suatu informasi ditembakkan dari media, mengapa khalayak tidak berusaha berlindung untuk menghindari tembakan informasi itu. Masyarakat atau khalayak memiliki hak untuk memilah informasi yang mereka tidak perlukan. Kemampuan untuk menyeleksi informasi terdapat pada khalayak menurut perbedaan individu, persepsi, dan latar belakang sosial budaya.

¹¹⁶ Hafied Changara, *Komunikasi Politik Konsep, Teori, dan Strategi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 118-124

i. Teori Kegunaan dan Kepuasan (*Uses and Gratification Theory*)

Teori ini diperkenalkan oleh Herbert Blumer dan Elihu Katz pada tahun 1974 lewat bukunya yang berjudul *the uses of mass communication Current Perspective on gratification research*. Teori ini banyak berkaitan dengan sikap dan perilaku konsumen, bagaimana menggunakan media untuk mencari informasi tentang apa yang mereka butuhkan. dalam praktek politik teori ini banyak digunakan oleh para politisi.

j. Teori Penanaman (*Cultivation Theory*)

Teori ini dibuat oleh suatu tim riset yang dipimpin George Gerbner di Annenberg School of Communication, University of Pennsylvania pada tahun 1980. Teori ini member kontribusi studi komunikasi dengan sebutan Teori Penanaman atau Teori Kultivasi (*Cultivation Theory*). Teori ini menggambarkan kehebatan televisi dalam menanamkan sesuatu kedalam jiwa para khalayak kemudian terimplementasi kedalam sikap dan perilaku mereka.

k. Teori Agenda Setting (*Agenda Setting Theory*)

Teori agenda setting pertama kali diperkenalkan pada tahun 1973 oleh Maxwell McCombs dan Donald L. Shaw, kedua pakar ini tertarik untuk melihat apakah pendapat para pemilih mengenai isu-isu yang dipandang sangat penting dibentuk oleh besarnya pemberitaan mengenai isu-isu tersebut. Teori ini mengakui bahwa media memberi pengaruh terhadap

khalayak dalam pemilihan presiden melalui penayangan berita, isu, citra, maupun penampilan kandidat itu sendiri.

1. Teori Lingkar Kesunyian (*Spiral of Silence Theory*)

Teori ini diperkenalkan oleh Elizabeth Noelle Neumann, mantan jurnalis yang kemudian menjadi professor di salah satu sekolah publistik di Jerman. Teorinya banyak berkaitan dengan kekuatan media yang bisa membuat opini publik, tetapi dibalik itu ada opini yang bersifat laten berkembang tingkat bawah yang bersembunyi karena tidak sejalan dengan opini publik mayoritas yang bersifat *manifest* (nyata dipermukaan). Opini publik yang tersembunyi disebut opini yang berada dalam lingkaran keheningan (*the spiral of silence*).

Mereka yang memiliki pandangan minoritas biasanya cenderung untuk berhati-hati dalam berbicara atau bahkan diam saja. Hal ini akan memperkuat pandangan publik bahwa pendapat mereka lemah. Dalam hal ini, teori spiral kebisuan berada di persimpangan jalan antara opini publik dan media. Suatu “opini” adalah pernyataan dari sikap, dan opini dapat berubah-ubah dalam hal intensitas dan stabilitasnya. Dengan mengacu pada interpretasi dalam bahasa Inggris dan Perancis terhadap kata “opini”, Noelle-Neumann menyatakan bahwa opini adalah derajat persetujuan atau derajat kesepakatan dari suatu masyarakat tertentu. Menurutnya, dalam proses spiral kebisuan, opini adalah sama atau sinonim sebagai suatu yang dipandang dapat diterima. Teori spiral kebisuan yang dikemukakan Elizabeth Noelle-Neumann

mencoba menunjukkan bagaimana komunikasi interpersonal dan pesan yang disampaikan media bekerja secara bersama dalam mengembangkan opini publik¹¹⁷.

5. Peran Media Massa

Peran komunikasi massa adalah menggantikan komunikasi interpersonal. Isu yang lebih penting adalah, apakah peran dari media massa. Untuk memahami peran media massa dengan mudah adalah dengan memahami fungsinya dalam masyarakat. Joseph R. Dominic (1996) merinci fungsi dari media massa sebagai berikut:¹¹⁸

- e. *Surveillance*, atau pengawasan lingkungan, media massa memungkinkan masyarakat dan setiap warga masyarakat dapat secara efektif mengamati perubahan didalam lingkungannya dalam rangka untuk melakukan adaptasi maupun intervensi.
- f. Interpretasi, media massa tidak saja menginformasikan lingkungan, melainkan memberikan interpretasi kepada masyarakat akan lingkungan tersebut. Interpretasi tidak saja dimulai dari adanya tajuk atau editorial, namun dari sejak seorang wartawan memilih angle berita atau seseorang kameramen memilih angle pengambilan gambar suatu peristiwa. Media massa menginterpretasikan lingkungan, dan bukan saja sekedar mempresentasikan.
- g. *Transmission of values*. media massa, sebagaimana fungsi komunikasi interpersonal dan komunikasi massa, adalah mempertautkan manusia bukan

¹¹⁷ Morissan, *Op.Cit*, h. 526-527

¹¹⁸ Riant Nugroho D, *Op.Cit*, h. 45-46

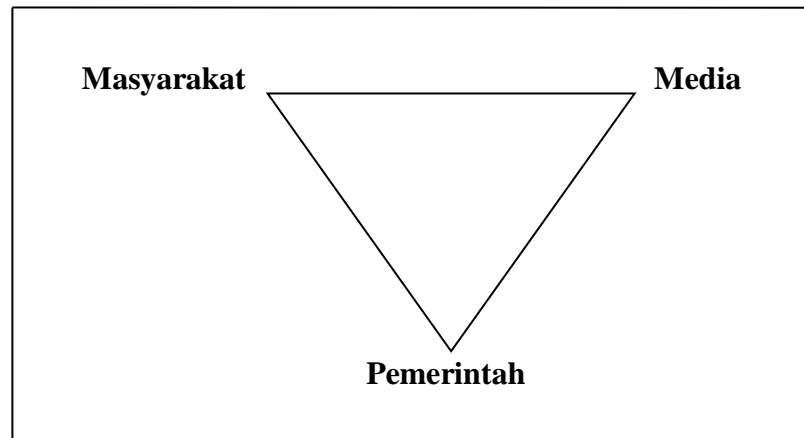
saja pada suatu ruang dan waktu yang sama namun juga dengan ruang dan waktu yang berbeda. Umat manusia berkepentingan untuk mengikat generasi selanjutnya dengan dirinya dengan cara mentransformasikan nilai-nilai. Media massa adalah salah satu agen yang memerani fungsi tersebut.

h. *Entertainment*. Media massa pada akhirnya menjadi sarana menghibur masyarakat. Konteks hiburan tidak saja dapat disimak dari cerpen pada majalah atau koran, baywatch di trans TV, melainkan seluruh isi media massa banyak diterima masyarakat sebagai hiburan.

6. Hubungan Masyarakat, Media dan Pemerintah

Hubungan antara masyarakat, media dan pemerintah bisa dikatakan tidak bisa dipisahkan. Bukan saja karena wartawan membutuhkan masyarakat atau pemerintah melainkan masyarakat dan pemerintah memerlukan media untuk menyampaikan pikiran-pikirannya maupun kebijakan yang pemerintah ambil untuk kepentingan publik. Mengenai format hubungan media dengan pemerintah serta masyarakat dapat digambarkan sebagai berikut¹¹⁹.

¹¹⁹ Hafied Cangara, *Op.Cit*, h. 136



Gambar 2.1
Pola Hubungan Kerjasama antara Masyarakat, Media dan Pemerintah

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat kerjasama yang berkesinambungan berbentuk segitiga antara masyarakat, media dan pemerintah. Begitupun dalam hal pengawasan sosial (*social control*), bukan hanya media yang melakukan pengawasan terhadap masyarakat dan pemerintah, melainkan ketiganya sama-sama memiliki hak mengawasi satu sama lainnya.

I. Pers, Surat Kabar, Rubrik

4. Pers

Istilah pers berasal dari cara bekerjanya mesin cetak yang pada mulanya dengan menekankan huruf-huruf diatas kertas yang akan dicetak. Dengan demikian maka segala barang yang dikerjakan dengan pers lantas disebut pers. Tetapi kemudian istilah ini banyak dihubungkan dengan surat kabar. Sekarang pengertian pers

mencakup dua hal yaitu, Pers dalam arti terbatas (sempit) dan pers dalam arti yang lebih luas.

Pers dalam arti sempit meliputi surat kabar dan majalah termasuk di dalamnya bulletin berita yang dikeluarkan oleh kantor-kantor berita seperti antara. Adapun pers dalam arti luas adalah meliputi segala barang yang dicetak, yang ditujukan untuk umum atau untuk suatu publik tertentu seperti surat kabar, majalah, buku, famflet dan segala macam barang cetakan yang digunakan untuk menyalurkan komunikasi massa atau biasanya disebut *printed mass media*¹²⁰. Fungsi pers yang diketahui selama ini secara garis besar mencakup empat hal, yaitu¹²¹.

5) Fungsi Memberi Informasi

Di awal telah disebutkan bahwa dalam masyarakat yang terbuka terhadap informasi, atau informasi menjadi kebutuhannya, media massa (pers, radio, TV, film, dan media baru) berfungsi untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

6) Fungsi Mendidik

Masih berjalan dengan fungsi informatif, jurnalisme juga digunakan sebagai fungsi mendidik. Informasi itu disampaikan secara edukatif atau mendidik.

7) Fungsi Menghibur

Fungsi hiburan (*to entertain*) jurnalisme atau media massa tampak jelas dari isi (*content*) medianya, yang mencakup berita, laporan, foto dan artikel mengenai

¹²⁰ Djoenaesih S Sunarjo, *Op.Cit*, h. 117-118

¹²¹ Sedia Willing Barus, *Petunjuk Teknis Menulis Berita*, (Jakarta: Erlangga,), h. 16

gaya hidup, cerita bersambung, cerpen, konser musik, dunia tari, dunia model, karikatur, *feature* (karangan khas), humor, kehidupan artis atau selebriti, film dan lain-lain.

8) Fungsi Kontrol

Fungsi pokok media atau pers di negara-negara demokratis adalah mengadakan fungsi kontrol sosial atau pengawasan masyarakat. Demikian besar pengaruhnya dalam masyarakat di suatu negara sehingga pers dalam melaksanakan fungsi kontrolnya itu sering disebut sebagai kekuatan keempat (*the fourth estate*). Hal ini diambil dari tiga pilar kekuasaan negara, yaitu Eksekutif (Pemerintahan), Legislatif (Parlemen), dan Yudikatif (Peradilan).

5. Surat Kabar

Dalam penerbitan sesuatu barang cetakan supaya disebut surat kabar mempunyai empat ciri sebagai berikut¹²².

e. Aktualitas

Berita yang ditulis dalam surat kabar selalu berita yang hangat, yaitu peristiwa-peristiwa yang baru saja terjadi. Ulasan-ulasannya harus cukup menarik, foto-foto dan gambar-gambar yang dimuat mengenai peristiwa atau kejadian yang baru saja berlangsung.

¹²² Djoenaesih S Sunarjo, *Op.Cit*, h. 312-313

f. Periodesitas

Terbitnya suatu surat kabar diproduksi secara tetap misalnya terbit setiap hari, seminggu sekali, tengah bulan, tiap bulan sekali dan sebagainya.

g. Universalitas

Isi surat kabar biasanya bermacam ragam tanpa mengurangi kebijaksanaan dari pimpinan dan redaksinya.

h. Publisitas

Ciri lain adalah bahwa surat kabar harus disebarluaskan kepada semua lapisan masyarakat yang membaca ataupun berlangganan dari berbagai golongan misalnya Menteri, seorang Camat, Lurah, tukang becak, pedagang, mahasiswa dan lain-lain.

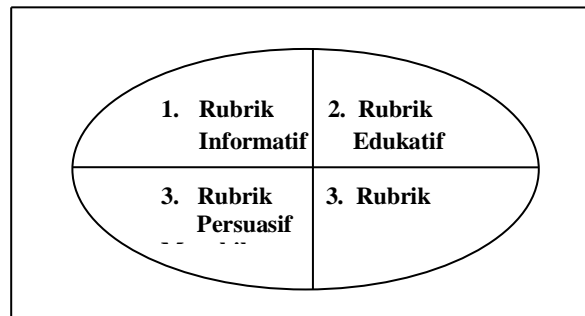
6. Rubrik

Definisi mengenai istilah rubrik ini sangat beragam. Onong Uchyana Effendy menjelaskan bahwa rubrik merupakan istilah bahasa Belanda. Istilah ini bisa berarti sebagai suatu bentuk tampilan pada halaman surat kabar, majalah dan media cetak lainnya yang mempunyai suatu aspek atau kaitan dengan kehidupan masyarakat. Contoh “rubrik”, misalnya, rubrik wanita, rubrik olah raga, rubrik pendapat pembaca, dan sebagainya¹²³. Sedangkan menurut Harimurti Kridalaksana, “rubrik” adalah

¹²³Onong Uchyana Effendy, *Kamus Komunikasi*, (Bandung: Mandar Maju, 1989), h. 316.

kelompok ruangan tulisan, atau berita yang digolongkan atas dasar aspek atau tema tertentu¹²⁴.

Dari semua pendapat diatas, peneliti bisa menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan rubrik adalah kepala karangan yang terdapat pada halaman surat kabar, majalah atau media cetak lainnya. Berdasarkan fungsi media, rubrik dapat digolongkan dalam empat jenis, yaitu.



Gambar 2.2
Klasifikasi Rubrik

Pertama rubrik informatif bertujuan memberikan informasi apa adanya. Kedua, rubrik edukatif bertujuan mendidik dan mengajarkan sesuatu. Ketiga, rubrik persuasif bertujuan membujuk pembaca untuk setuju pada pendapat tertentu. Dan yang terakhir, yaitu rubrik menghibur bertujuan untuk menyentuh perasaan pembaca.

¹²⁴Harimurti Kridalaksana, *Leksikon Komunikasi*, (Jakarta: Pradaya Paramitha, 1987), h.84.

J. Analisis Isi

Analisis Isi Kualitatif (Qualitative Content Analysis) Analisis isi yang sifatnya kualitatif tidak hanya mampu mengidentifikasi pesan-pesan *manifest*, melainkan juga *latent messages* dari sebuah dokumen yang diteliti. Jadi lebih mampu melihat kecenderungan isi media berdasarkan *context* (situasi yang sosial diseputar dokumen atau teks yang diteliti), *process* (bagaimana suatu proses produksi media atau isi pesannya dikreasi secara *actual* dan diorganisasikan secara bersama) dan *emergence* (pembentukan secara gradual atau bertahap dari makna sebuah pesan melalui pemahaman dan intepretasi) dari dokumen-dokumen yang diteliti¹²⁵.

Analisis isi kuantitatif memfokuskan risetnya pada isi komunikasi yang tersurat. Karena itu tidak dapat digunakan untuk mengetahui isi komunikasi yang tersirat. Karena itu diperlukan suatu analisis isi yang lebih mendalam dan detail untuk memahami produk isi media dan mampu menghubungkannya dengan konteks sosial atau realitas yang terjadi sewaktu pesan dibuat. Karena semua pesan (teks, simbol, gambar dan sebagainya) adalah produk sosial dan budaya masyarakat inilah yang disebut analisis isi kualitatif¹²⁶.

Altheide (1996: 2) mengatakan bahwa analisis isi kualitatif disebut pula sebagai *Ethnographic Content Analysis* (ECA), yaitu perpaduan analisis isi objektif dengan observasi partisipan, artinya, istilah ECA adalah priset berinteraksi dengan material-

¹²⁵Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), h. 144

¹²⁶Rahmat Kriyantono, *Teknis Praktis Riset Komunikasi (Disertai Contoh Praktis Riset Media, Publik Relations, Advertasing, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran)*, (Jakarta: Kencana Pranada Media Group), h. 247

material dokumentasi atau bahkan melakukan wawancara mendalam sehingga pertanyaan-pertanyaan yang spesifik dapat diletakkan pada konteks yang tepat dianalisis. Karena itu beberapa yang harus diperhatikan oleh priset adalah.

- d. Isi (*content*) atau situasi sosial seputar dokumen (pesan atau teks) yang diriset.
- e. Proses atau bagaimana suatu produk media atau isi pesannya dikreasi secara aktual dan diorganisasikan secara bersama.
- f. *Emergence*, yakni pembentukan secara gradual atau bertahap dari sebuah makna sebuah pesan melalui pemahaman dan interpretasi.

Analisis isi kualitatif ini bersifat sistematis, analitis tapi tidak kaku seperti dalam analisis kuantitatif. Kategorisasi dipakai hanya sebagai *guide*, siperbolehkan konsep-konsep atau kategorisasi yang lain muncul selama proses riset. Saat ini telah banyak metode analisis yang berpijak dari pendekatan analisis isi kualitatif. Antara lain analisis framing, analisis wacana, analisis tekstual, semiotik, analisis retorika, dan *ideological criticism*. Priset dalam melakukan analisis bersikap kritis terhadap realitas yang ada dalam teks yang dianalisis.

Pendekatan kritis tersebut dipengaruhi oleh pandangan Marxis yang melihat media bukanlah kesatuan yang netral, tetapi media dipandang sebagai alat kelompok dominan untuk memanipulasi dan mengukuhkan kekuasaan dengan memarjinalkan kelompok yang tidak dominan. Pada dasarnya analisis isi kualitatif (kritis) memandang bahwa segala macam produksi pesan adalah teks, seperti berita, iklan, sineron, lagu, dan simbol-simbol lainnya tidak bisa lepas dari kepentingan-

kepentingan sang pembuat pesan¹²⁷. Tahapan dalam Analisis Isi adalah sebagai berikut:¹²⁸

4. Merumuskan masalah

Rumusan masalah berupa konsep-konsep

5. Menyusun Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual untuk riset deskriptif (satu konsep) atau kerangka teori untuk riset eksplanasi (lebih dari satu konsep).

6. Menyusun perangkat metodologi

c. Menentukan metode pengukuran atau prosedur operasionalisasi konsep, dalam hal ini konsep dijabarkan dalam ukuran-ukuran tertentu, biasanya dalam bentuk kategori-kategori beserta indikatornya. Kategori ini dibuat berdasarkan unit analisis, yaitu satuan yang akan dianalisis.

d. Menentukan unit analisis, kategorisasi dan uji Realibilitas Unit analisis adalah sesuatu yang akan dianalisis, agar diperoleh kategorisasi yang reliabel (sejauh mana kategorisasi dapat dipercaya atau diandalkan bila digunakan untuk lebih dari satu kali mengukur fenomena yang sama), maka perlu dilakukan uji realibilitas. Kategorisasi dalam analisis isi merupakan instrument pengumpulan data. Supaya obyektif, maka kategorisasi harus dijaga realibilitasnya. Terutama unuk kategorisasi yang dibuat sendiri oleh

¹²⁷ *Ibid*, h. 247-248

¹²⁸ *Ibid*, h. 232-234

priset sehingga belum memiliki standar yang telah teruji. Maka sebaiknya dilakukan uji realibilitasnya.

K. Pelayanan Publik

6. Pengertian

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN No. 81 tahun 1993). Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 1995)¹²⁹.

Menurut Wasistiono (2003) dalam Sagita (2010) pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut S. Lukman (2004) dalam Sagita (2010), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Batinggi (2005), disebut pelayanan umum lahir karena

¹²⁹Di akses dari www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html?m=1, pada tanggal 10 September 2016

adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang ditetapkan¹³⁰.

Ivancevich, Lorensi, Skinner, dan Crosby mendefinisikan “Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan¹³¹.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, mengenai pelayanan adalah sebagai berikut¹³².

- f) Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

¹³⁰Di akses dari www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html?m=1, pada tanggal 10 September 2016

pada tanggal 10 September 2016

¹³¹ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), h. 80

¹³² Di akses dari www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html?m=1, pada tanggal 10 September 2016

penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

g) Penyelenggaraan adalah pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.

Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja satuan organisasi Kementrian, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.

h) Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

i) Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/ pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang- undangan.

j) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

7. Makna dan Tujuan Pelayanan Publik

Dukungan kepada pelanggan dapat bermakna sebagai suatu bentuk pelayanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu dekat dengan pelanggannya sehingga kesan yang menyenangkan senantiasa diingat oleh para pelanggannya. Bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Selain itu membangun kesan yang dapat memberikan citra positif di mata pelanggan

karena jasa pelayanan yang diberikan dengan biaya yang terkendali atau terjangkau bagi pelanggan yang membuat pelanggan terdorong atau termotivasi untuk bekerjasama dan berperan aktif dalam pelaksanaan pelayanan yang prima.

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

8. Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan pelayanan publik dapat di katakan berkualitas apabila memenuhi asas-asas pendukung pelayanan tersebut dan harus di garis bawahi apabila terdapat pendapat yang bertentangan terhadap asas tersebut maka pelayanan publik yang diberikan belum maksimal atau berkualitas. Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut¹³³.

7. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
8. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

¹³³ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Op.Cit*, h. 92

9. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
10. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
11. Kesamaan hak, tidak diskriminatif, ddalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
12. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

9. Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut¹³⁴.

- k. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- l. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

¹³⁴ *Ibid*, Hal. 84-89

- m. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- n. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- o. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- p. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- q. Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- r. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
- s. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- t. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

10. Kelompok Pelayanan Publik

Menurut Sutopo dan Suryanto (2006), pelayanan publik dapat dikelompokkan dalam beberapa hal, antara lain¹³⁵.

- d) Kelompok Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh pihak publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasa terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- e) Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- f) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

¹³⁵ Di akses dari www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html?m=1, pada tanggal 10 September 2016

Berdasarkan Keputusan Walikota Palembang No.76/KTPS/I/2016 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu yaitu sebagai berikut¹³⁶.

Tabel 2.1
Susunan Keanggotaan Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kota Palembang

NO	PEJABAT / INSTANSI UNIT KERJA	JABATAN DALAM TIM
1	Walikota Palembang	Pengarah
2	Sekertaris Daerah Kota Palembang	Ketua
3	Asisten Pemerintahan Setda Kota Palembang	Wakil Ketua I
4	Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Palembang	Wakil Ketua II
5	Kepala Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Palembang	Sekretaris
6	Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	Anggota
7	Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palembang	Anggota
8	Kepala Badan Lingkungan Hidup Kota Palembang	Anggota
9	Kepala Badan Kepala Dinas Tata Kota Palembang	Anggota
10	Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang	Anggota
11	Kepala Dinas Kebersihan Kota Palembang	Anggota
12	Kepala Dinas Perhubungan Kota Palembang	Anggota
13	Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Palembang	Anggota
14	Kepala Dinas Kesehatan Kota Palembang	Anggota
15	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	Anggota
16	Kepala Dinas Sosial Kota Palembang	Anggota

¹³⁶ Di akses dari. <http://jdih.palembang.go.id/?nmodul=dokumen&filedok=3569>, pada tanggal 10 September 2016

17	Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Palembang	Anggota
18	Kepala Dinas Penerangan Jalan, Pertamanan dan Pemakaman Kota Palembang	Anggota
19	Kepala Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pengendalian Sumber Daya Air Kota Palembang	Anggota
20	Kepala Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Perumahan Kota Palembang	Anggota
21	Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang	Anggota
22	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang	Anggota
23	Kepala Dinas Keuangan Sekretariat Daerah Kota Palembang	Anggota
24	Kepala Dinas Hukum dan Hak Asasi Manusia Sekretariat Daerah Kota Palembang	Anggota
25	Kepala Bagian Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Kota Palembang	Anggota
26	Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kota Palembang	Anggota
27	Camat se-Kota Palembang	Anggota
28	Kepala Bidang Perizinan Pembangunan dan Lingkungan	Anggota
29	Kepala Bidang Perizinan Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat	Anggota
30	Kepala Sub Bagian Pembinaan Pemerintahan Kecamatan dan Kelurahan Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Palembang	Anggota
31	Kepala Sub Bagian Pemerintahan Umum Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Palembang	Anggota
32	Kepala Sub Bagian Peraturan Perundang-Undangan, Kajian dan Dokumentasi Hukum Sekretariat Daerah Kota Palembang	Anggota
33	Kepala Sub Bidang Perizinan Pembangunan, Reklame dan Lingkungan	Anggota
34	Kepala Sub Bidang Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Rakyat	Anggota
35	Staf Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Palembang	Anggota

TIM SEKRETARIAT		
36	Kepala Sub Bagian Kerjasama Antar Daerah Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Palembang	Ketua
37	9 (Sembilan) Orang Staf Bagian Tata Pemerintahan	Anggota
38	5 (Lima) Orang Staf Honorer Bagian Tata Pemerintahan dan Asisten Pemerintahan	Anggota
39	Bendahara Pengeluaran Pembantu	Anggota

L. Opini publik

6. Arti Publik

Kata “Publik” dari istilah “opini publik” adalah sekelompok orang dengan kepentingan yang sama memiliki suatu pendapat yang sama mengenai suatu persoalan yang menimbulkan pertentangan atau bersifat kontroversial¹³⁷. Beberapa dari kelompok-kelompok ini adalah kelompok-kelompok primer (*primary groups*) yang bersifat homogen, erat hubungannya karena ikatan darah, kedekatan tempat tinggal, atau bekerja bersama untuk majikan yang sama. Orang-orang dalam kelompok-kelompok primer ini cenderung berpandangan sama mengenai berbagai persoalan kontroversial, karena mereka ikut ambil bagian dari keuntungan dan kesenangan yang sama¹³⁸. Kelompok-kelompok sekunder (*secondary groups*) terdiri dari orang-orang dengan latar belakang yang tidak sama dan berbeda kepentingan, yang tidak begitu menaruh perhatian terhadap pandangan-pandangan kelompok seperti para anggota kelompok-kelompok primer. Biasanya kelompok sekunder ini

¹³⁷ Frazier Moore, *Hubungan Masyarakat* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1987), h.47

¹³⁸ *Ibid*, h. 48

merupakan organisasi-organisasi sosial, serikat-serikat, klub-klub tertentu, masyarakat profesi, dan kelas-kelas disekolahan. Anggota-anggota kelompok heterogen ini cenderung kurang terpengaruh oleh opini kelompok¹³⁹.

Publik sederhananya adalah sejumlah individu yang tidak harus saling mengenal (khususnya secara pribadi) namun terikat kepada satu isu atau masalah yang sama, berkeinginan untuk menjadi bagian dari pemecahan masalah tersebut secara rasional. Dimana di dalam proses tersebut terjadi diskusi publik yang rasional melalui media komunikasi massa dan pribadi. Publik adalah sejumlah orang banyak yang terikat pada satu keharusan mengambil bagian dalam kelompok-kelompok orang banyak yang mempunyai sasaran perhatian dan tujuan yang sama¹⁴⁰.

7. Arti Opini

Opini adalah pendapat, yaitu sebuah keputusan yang diungkapkan melalui kata-kata, baik lisan maupun tertulis. Pendapat adalah sikap yang dinyatakan secara verbal¹⁴¹. Opini atau pendapat merupakan jawaban terbuka (*overt*) terhadap suatu persoalan atau Issue ataupun jawaban yang dinyatakan kata-kata yang diajukan secara tertulis ataupun lisan¹⁴². Semua pembentukan opini didasarkan pada pengalaman pribadi (*field of experience*) dan pengalaman orang lain secara langsung ataupun tidak langsung diketahui oleh individu dan terkenal sebagai *frame of reference*. Opini dapat

¹³⁹ *Ibid*, h. 48

¹⁴⁰ Riant Nugroho D, *Op.Cit*, h. 125

¹⁴¹ *Ibid*, h. 125

¹⁴² Djoenaesih S. Sunarjo, *Opini Publik*, (Yogyakarta: Liberty, 1997), h. 85

dinyatakan secara aktif maupun secara pasif. Opini dapat dinyatakan secara verbal, terbuka dengan kata-kata yang dapat ditafsirkan secara jelas, ataupun melalui pilihan-pilihan kata yang sangat halus dan tidak secara langsung dapat diartikan (konotatif). Opini dapat juga dinyatakan melalui perilaku, bahasa tubuh, raut muka, simbol-simbol tertulis, pakaian yang dikenakan, dan oleh tanda-tanda lain yang tak terbilang jumlahnya, melalui referensi, nilai-nilai, pandangan, sikap dan kesetiaan¹⁴³.

“Opini”, menurut *Webster’s New Collegiate Dictionary*, adalah suatu pandangan, keputusan atau taksiran yang berbentuk di dalam pikiran mengenai suatu persoalan tertentu¹⁴⁴. Sedangkan opini publik (*public opinion*) adalah suatu ungkapan keyakinan yang menjadi pegangan bersama di antara para anggota sebuah kelompok atau publik, mengenai suatu masalah kontroversial yang menyangkut kepentingan umum. Proses pembentukan opini publik berasal dari opini-opini individual yang diungkapkan oleh para anggota sebuah kelompok yang pandangannya bergantung pada pengaruh-pengaruh yang dilancarkan pada kelompok-kelompok itu¹⁴⁵.

Dari pembahasan sebelumnya sudah dijelaskan pengertian publik dan opini secara terpisah. Selama opini itu merupakan opini seseorang (*individual opinion*), tidak akan menimbulkan permasalahan. Demikian pula bila opini itu merupakan opini pribadi (*private opinion*). Permasalahan akan timbul apabila opini itu menjadi opini publik (*public opinion*), menyangkut orang banyak karena berkaitan dengan kepentingan orang banyak. Terjadilah komunikasi diantara orang banyak itu dengan

¹⁴³ *Ibid*, h. 87

¹⁴⁴ Frazier Moore, *Op.Cit*, h.49

¹⁴⁵ *Ibid*, h 49-50

menampilkan pendapat masing-masing yang berbeda satu sama lain. Dalam situasi komunikasi yang galau seperti itu, opini yang berbeda-beda merupakan pengekspresian sikap-sikap yang berbeda-beda pula¹⁴⁶.

8. Definisi Para Ahli Mengenai Opini Publik

Definisi opini publik oleh Leonard W. Doob dipaparkan sebagai sikap individu-individu yang tergabung dalam kelompok masyarakat yang sama mengenai sebuah persoalan tertentu¹⁴⁷. Pendapat lain dikemukakan oleh William Albiq yang dikutip oleh Sastropoetro, opini publik merupakan suatu jumlah dari individu-individu yang diperoleh melalui perdebatan dan opini publik merupakan hasil interaksi antar individu dalam suatu publik¹⁴⁸.

Sedangkan Walter Lippmann secara spesifik menggambarkan opini publik sebagai Opini Umum dengan huruf besar yaitu gambar-gambar yang digerakkan oleh sekelompok orang atau oleh pribadi yang bertindak atas nama kelompok. Di mana gambaran-gambaran dunia di luar diri kita itu berhubungan dengan tingkah laku sesama, sejauh tingkah laku mereka itu menyangkut diri kita, tergantung pada kita, atau menarik perhatian kita, disebut sebagai urusan masyarakat umum¹⁴⁹. *Respons*

¹⁴⁶ Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat (Suatu Studi Komunikologis)*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1992), h. 87

¹⁴⁷ Djoenaesih S. Sunarjo, *Opini Publik*, (Yogyakarta: Penerbit Liberty. 1984), h.26.

¹⁴⁸ Helena Olii, *Opini Publik*, (Jakarta: Penerbit Indeks, 2007), h. 43.

¹⁴⁹ Walter Lippmann, *Opini Umum*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia. 1998), h. 26.

sendiri dapat terdiri atas tiga komponen yakni keyakinan, nilai-nilai dan ekspektasi perorangan¹⁵⁰.

Menurut Ferdinand Tonnies beliau mengemukakan bahwa ada tiga tahap opini publik dalam perkembangannya yaitu *die luftartige, die flussige, dan die feste*. Opini publik *luftartige* adalah opini publik laksana uap dimana dalam tahap perkembangannya masih terombang-ambing mencari bentuk yang nyata. Selanjutnya opini publik yang *flussige* mempunyai sifat seperti air, opini publik ini sudah mempunyai bentuk yang nyata akan tetapi masih dapat dialirkan menurut saluran yang kita kehendaki. Sedangkan opini publik yang *festige* adalah opini publik yang sudah kuat, tidak mudah berubah¹⁵¹.

Menurut Kruger Reckless dalam bukunya yang berjudul *Social Psychology* mengatakan bahwa opini publik itu adalah penjelmaan dari pertimbangan seseorang tentang suatu hal, kejadian atau pikiran yang telah diterima sebagai pikiran umum. Opini publik itu bersifat relatif artinya dapat benar dan dapat juga tidak benar. Akan tetapi oleh kebanyakan orang dianggap sebagai kebenaran. Karena itu dalam bahasa Indonesia orang menyebut dengan berbagai istilah antara lain pendapat umum. Anggapan umum, anggapan orang ramai dan sebagainya. Selanjutnya Kruger Reckless mengemukakan bahwa opini publik itu dapat berubah-ubah sedangkan perubahan itu dapat ditimbulkan dan disalurkan oleh seseorang atau sesuatu lembaga.

¹⁵⁰ Zulkarimen Nasution, *Komunikasi Politik Suatu Pengantar*, (Jakarta: Ghalia Indah. 1990), h. 91.

¹⁵¹ Djoenaesih S. Sunarjo, *Opini Publik*, (Yogyakarta: Liberty, 1997), h. 30

Alat yang pada umumnya untuk menyalurkan opini publik biasanya adalah media massa (pers, radio, televisi dan film) terutama sekali adalah pers¹⁵².

Marian D. Irish dan James W. Prothro dalam bukunya, *The Politics of American Democracy*, mendefinisikan opini publik singkat saja: “*Public opinion on is expression of attitudes on a social issue*”. (opini publik adalah pengekspresian sikap mengenai persoalan masyarakat). Definisi Irish dan Prothro itu mencakup tiga aspek¹⁵³.

d. Ekspresi (*expression*)

Pendapat Irish dan Prothro sama dengan pendapat para ahli lainnya, yakni bahwa sikap *attitude* yang tidak di ekspresikan bukanlah opini publik, sebab sikap adalah predisposisi internal (*internal predisposition*) yang tidak bisa di observasi secara langsung. Untuk menjadi aspek dari opini publik, sikap harus dikomunikasikan kepada orang lain. Sementara ahli menyebut sikap sebagai *latent public opinion* (opini publik yang tersembunyi).

e. Persoalan (*Issue*)

Yang dimaksudkan dengan persoalan atau *issue* disini ialah yang mengandung pro atau kontra (*pro or contra*), setuju atau tak setuju. Karena ciri pro atau kontra itulah, maka suatu opini selalu mengenai objek yang

¹⁵² *Ibid*, h. 31

¹⁵³ Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat (Suatu Studi Komunikologis)*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1992), h. 87-88 b

dapat menimbulkan tanggapan yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan (*favorable or unfavorable responses*).

f. Kemasyarakatan (*social*)

Opini publik lebih banyak bersangkutan dengan soal kemasyarakatan. Opini publik menunjukkan opini perseorangan secara terpadu (*opinions of an aggregation of individuals*).

Istilah opini publik sebagai terjemahan dari bahasa Inggris *Public opinion*, yang di masyarakat kita dikenal dengan istilah *pendapat umum*¹⁵⁴. John Dewey dalam karyanya “*The Public and Its Problems*” mendefinisikan publik sebagai sekelompok orang yang bersama-sama dipengaruhi oleh suatu kegiatan atau gagasan khusus (*a group of individuals who together are effected by particular action or idea*). Istilah *opinion* yang kita terjemahkan menjadi opini itu didefinisikan oleh Cutlip dan Center sebagai pengekspresian suatu sikap mengenai persoalan yang mengandung pertentangan (*the expression on a controversial issue*)¹⁵⁵.

9. Beberapa Istilah Lain dari Opini Publik

Di dalam membahas pengertian opini publik, sebaiknya kita mengenal beberapa istilah lain yang sangat erat hubungannya dengan pengertian opini publik tersebut. Menurut Emory S. Bogardus istilah-istilah tersebut adalah¹⁵⁶.

¹⁵⁴ *Ibid*, h. 85.

¹⁵⁵ *Ibid*, h.86.

¹⁵⁶ Djoenaesih S. Sunarjo, *Op.Cit*, h. 35-42

g. *Personal Opinion* (Opini Persona)

Mengenai personal opinion adalah penafsiran individual mengenai berbagai masalah dimana terhadapnya tidak terdapat suatu pandangan yang sama. Ada pula yang menerangkan bahwa opini persona itu adalah suatu penafsiran mengenai segala fakta-fakta yang dihadapi, dimana dalam hal penafsiran itu terdapat kesulitan untuk memberi pembuktian atau penentangan dengan segera.

h. Opini Pribadi (*Private Opinion*)

Opini pribadi ini merupakan aspek yang sangat penting bagi berkembangnya opini persona. Hal ini disebabkan opini pribadi adalah suatu bagian dari opini persona yang tidak dinyatakan. Secara jelasnya opini pribadi itu tidak dinyatakan secara terbuka karena adanya alasan-alasan tertentu tersimpan secara pribadi dalam hati sanubari orang yang bersangkutan.

i. Opini Kelompok

Opini kelompok terdiri dari opini mayoritas dan opini minoritas

c) Opini Mayoritas

Ada pula beberapa sarjana yang beranggapan bahwa opini mayoritas ini sama dengan opini publik. Meskipun hal tersebut sering kali ada benarnya namun mayoritas opini tidaklah selalu merupakan opini publik. Opini mayoritas adalah opini yang dinyatakan atau sedikit-dikitnya dirasakan oleh lebih dari setengah dari suatu kelompok atau suatu lingkungan.

Emory S. Bogardus menyatakan bahwa opini mayoritas dapat dicapai antara lain dengan jalan memutar balikkan serta penipuan fakta-fakta dan dengan jalan menyembunyikan fakta-fakta atau menghambat proses diskusi dengan pemakaian cara-cara otokratis dimana opini yang bertentangan ditekan dengan pelbagai cara.

d) Opini Minoritas

Opini minoritas ini adalah suatu konklusi yang didukung oleh kurang dari sebagian jumlah anggota kelompok yang berkepentingan.

j. Opini Koalisi (*Coalition Opinion*)

Apabila suatu saat dalam kelompok atau dalam suatu lingkungan yang demikian diperlukan adanya suatu aktivitas bersama, maka beberapa opini minoritas menggabungkan diri agar dapat mewujudkan opini mayoritas. Opini yang demikian ini disebut opini koalisi (*coalition opinion*).

k. Opini Konsensus (*Consensus Opinion*)

Opini konsensus ini sangat penting karena diwujudkan dengan proses diskusi. Sebagaimana kita ketahui bahwa konsensus berarti mufakat bersama, karena itu opini konsensus merupakan bentuk opini yang mempunyai kekuatan lebih daripada opini mayoritas. Dalam opini konsensus para pendukungnya saling mempunyai tanggung rasa satu dengan yang lain, segala sesuatu diselesaikan

secara mufakat berdasarkan pertimbangan-pertimbangan bersama sehingga tercapai kata sepakat.

1. Opini Umum (*General Opinion*)

Bentuk opini lain yang sifatnya lebih kuat di tengah kehidupan masyarakat adalah opini umum (*general opinion*). Opini umum ini adalah opini yang berakar kepada tradisi serta adat-istiadat, berkembang dari dahulu hingga sekarang dan telah diterima sebagaimana adanya tanpa kesadaran dan kritik dari generasi lama oleh generasi yang lebih muda.

10. Alasan Mempelajari Opini Publik

Ada beberapa alasan mengapa opini publik perlu untuk dikaji dan dipelajari adapun alasannya antara lain:¹⁵⁷

e. Alasan Sosiologis

Manusia hidup sebagai makhluk sosial, sudah tentu harus hidup dengan manusia lain. Jadi dalam hal ini ada hubungan timbal balik artinya tindakan atau perilaku seseorang tentu ada akibat dan dampaknya bagi orang lain. Manusia hidup bersama sudah tentu saling membutuhkan dan dalam interaksi tersebut langsung atau tidak langsung mempunyai tujuan tertentu.

¹⁵⁷ Djoenaesih S. Sunarjo, *Op.Cit*, h. 79-81

f. Alasan Yuridis

Opini publik mencerminkan kebebasan seseorang untuk mengeluarkan pendapatnya dan ini merupakan konsep hak asasi manusia, seperti yang terdapat dalam pasal 19 pagam PBB (Perserikatan Bangsa-Bangsa) bahwa setiap orang berhak akan kebebasan untuk mempunyai pendapat sendiri dan melakukan pikiran-pikirannya dalam hal ini termasuk kebebasan untuk mempunyai pendapat-pendapat dan tidak boleh dicampuri oleh orang lain. Dengan demikian dalam alasan yang bersifat yuridis ini diakui dan merupakan hak asasi manusia untuk mengeluarkan pendapat tanpa campur tangan orang lain.

g. Alasan Psikologis

Apabila seseorang tidak dapat mengeluarkan pendapatnya maka akan mengakibatkan orang tersebut tidak ada kepuasan dan bahkan mungkin sekali orang tersebut akan frustasi atau bahkan dapat depresi. Untuk mengeluarkan suatu pendapat biasanya harus mengetahui atau mempelajari pendapat orang lain, agar kita tidak seenaknya saja mengeluarkan pendapat lebih-lebih jika nanti pendapat kita nanti bertentangan ataupun ditentang oleh pendapat orang lain. Dengan mempelajari opini publik kita dapat menentukan dan memperkirakan tindakan-tindakan kita dalam menjalankan hak dan kewajiban sebagai anggota masyarakat.

h. Alasan Politis

Dalam mempelajari opini publik kita akan mengetahui pikiran atau siasat dari lawan atau saingan kita. Opini publik dibicarakan pula dari kalangan politisi, mereka menggunakan opini publik untuk mendukung politiknya bahkan tidak jarang untuk menekan atau menakut-nakuti lawan mereka. Opini publik sering dimanipulasikan sesuai dengan kepentingan mereka.

BAB III
GAMBARAN UMUM PENELITIAN
Surat Kabar *Sriwijaya Post*

D. Sejarah dan Perkembangan Surat Kabar *Sriwijaya Post*

Pada tanggal 12 Oktober 1987 Harian Pagi *Sriwijaya Post* mengawali penerbitan untuk pertama kalinya berdasarkan Surat Izin Usaha Penerbitan Pers (SIUPP) No. 233/SK/SIUPP/A tanggal 22 Juni 1987. Pengasuh *Sriwijaya Post* terdiri dari pimpinan umum sekaligus pimpinan perusahaan Ir. M. Soleh Thamrin dan pimpinan redaksi Zainal Abdi. Awalnya kantor *Sriwijaya Post* beralamat di Jalan Sudirman Palembang Sumatera Selatan. Terbit setiap hari sebanyak 4600 eksemplar yang diedarkan kepada masyarakat Palembang. *Sriwijaya Post* terbit sebagaimana umumnya penerbitan pers nasional di daerah, terbit dengan segala kelemahan dan kelebihan. Kehidupan pers di daerah diibaratkan seperti hidup segan mati tak mau, hal ini juga dirasakan oleh *Sriwijaya Post* di masa awal kemunculannya¹⁵⁸.

Setelah enam bulan terbit untuk melayani kebutuhan informasi masyarakat, pada akhirnya *Sriwijaya Post* mengalami kemunduran. *Sriwijaya Post* mengalami kesulitan baik secara teknis maupun nonteknis terutama dalam pembiayaan penerbitan. Keadaan tersebut mendorong pimpinan perusahaan untuk menjalin kerjasama dengan pers di Jakarta agar tidak mengalami gulung tikar. Pilihan pun

¹⁵⁸ Di akses dari <http://sisfoku.blogspot.co.id/2015/07/sriwijaya-post-profil-media-massa.html>, pada tanggal 12 september 2016

jatuh kepada Kompas. Kerjasama keduanya dimulai pada tanggal 02 April 1988 bersamaan dengan kepindahan kantor *Sriwijaya Post* yang baru di Jalan Kapten A. Rivai No. 88 Palembang. Kegiatan *Sriwijaya Post* kembali ditata dan dibenahi sesuai dengan peraturan manajemen baru. Boleh dikatakan *Sriwijaya Post* merupakan satu-satunya pers nasional di daerah yang dalam proses kelahirannya didahului pembuatan konsep secara matang¹⁵⁹.

Kemudian, pada tanggal 23 Mei 1988 untuk pertama kalinya masyarakat Sumatera Selatan dapat menikmati harian umum yang terbit secara teratur setiap pagi sekaligus mengukuhkan *Sriwijaya Post* sebagai harian umum pertama yang terbit di Sumatera Selatan dan juga menandai adanya kebangkitan pers nasional yang terbit di daerah. Kemunculan *Sriwijaya Post* manajemen baru merupakan hasil kerjasama antara *Sriwijaya Post* Palembang dengan *Kompas* Jakarta yang memberikan fenomena baru dalam kehidupan pers nasional. *Sriwijaya Post* manajemen baru berusaha mencerminkan pers yang bebas, sehat dan bertanggung jawab baik secara keprofesian wartawan hingga penerbitan. Sejak saat itu *Sriwijaya Post* berperan aktif dalam mendidik, memajukan, serta memberi kualitas bagi kegiatan hidup masyarakat. Tugas terpenting *Sriwijaya Post* sebagai harian umum adalah memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat di Sumatera Selatan¹⁶⁰.

¹⁵⁹ *Ibid*, pada tanggal 12 september 2016

¹⁶⁰ *Ibid*

Namun, pada bulan Desember 1995 *Sriwijaya Post* sempat mati suri (tidak terbit) dan sampai terbit kembali pada bulan Juli 1997. Tidak aktifnya penerbitan tersebut bukan karena dicabutnya SIUPP (Surat Izin Usaha Penerbitan Pers) yang saat itu (orde baru) masih berlaku. Namun penyebabnya adalah dikarenakan menjaga keselamatan karyawan dan aset setelah terjadi konflik internal antara sesama pemilik saham dengan melibatkan karyawan dan pihak LSM (Lembaga Sosial Masyarakat) luar yang saat itu menimbulkan bentrok dan pengrusakan aset. Dalam kurun waktu tersebut sembari menunggu penyelesaian konflik internal, pihak Pemerintah Provinsi ikut melakukan *pressure* karena *Sriwijaya Post* sebelumnya dianggap terlalu keras dalam melakukan peliputan yang bersifat sosial kontrol terhadap gerak pembangunan di Sumatera Selatan. Sehingga *Sriwijaya Post* merupakan satu-satunya surat kabar yang mengalami sensor pada redaksi oleh humas Pemprov¹⁶¹.

Perjalanan *Sriwijaya Post* untuk menjadi surat kabar terbaik di Sumatera Selatan tentu penuh perjuangan, mengalami perubahan dan perkembangan hingga saat ini. Perubahan yang paling berpengaruh atas kemajuan perjalanan *Sriwijaya Post* adalah perubahan struktur dan susunan pengolahan, redaksi dan bisnis. Saat ini kantor Harian Umum *Sriwijaya Post* beralamat di Jalan Alamsyah Ratu Prawira Negara No. 120 Musi II Kecamatan Ilir Barat I Kelurahan Bukit Lama Palembang Telp (0711) 44088. Visi dan Misi PT. Sriwijaya Perdana adalah menjadi penerbit surat kabar dan media *online* terbesar di Sumatera Selatan, melalui penyediaan informasi yang

¹⁶¹ *Ibid*, pada tanggal 12 september 2016

terpercaya untuk memberikan spirit baru dan mendorong terciptanya demokratisasi di daerah dengan menjalankan bisnis yang beretika, efisien dan menguntungkan¹⁶².

E. Struktur Organisasi *Sriwijaya Post*

Sebagai media yang terkemuka di Sumatera Selatan khususnya Palembang *Sriwijaya Post* tentunya memiliki jajaran struktur organisasi agar produk yang di hasilkan benar-benar dapat bermanfaat sebagai pemberi informasi kepada masyarakat. struktur organisasi ini memiliki tugas masing-masing di bidangnya. Sama seperti media cetak pada umumnya, yakni terdapat pimpinan umum, pimpinan perusahaan, pimpinan redaksi/redaktur, keuangan dan sirkulasi iklan, HRD (*Human Resources Development*), Wartawan, *Layouter*/Grafis, dan Editor seperti yang dijelaskan dalam (Modry, 2008: 123-128) yaitu:¹⁶³

Pemimpin Umum adalah yang memimpin Pimpinan Redaksi surat Kabar maupun Tabloid dan majalah tersebut atau direktur media cetak.

Pemimpin Perusahaan adalah orang yang paling bertanggungjawab atas seluruh penertiban media baik kedalam maupun keluar yang berhak menentukan staf yang dinilai mampu membantu memperlancar roda penertiban terutama dala hal redaksional dan usaha.

Pemimpin Redaksi adalah yang bertanggung jawab terhadap isi pemberitaan baik tanggungjawabnya kepada Pemimpin Umum tau kepada hukum negara dan Kode Etik Jurnalistik. Jadi mereka bukan saja berhadapan dengan masyarakat, tetapi juga dengan Pemimpin Umum dan hukum negara. Untuk itu posisinya cukup penting menyangkut kehidupan media bersangkutan.

Keuangan adalah orang yang mengatur keuangan dalam suatu perusahaan media massa.

Sirkulasi adalah orang yang bertugas melakukan penjualan kepada masyarakat

¹⁶² *Ibid*, pada tanggal 12 september 2016

¹⁶³ Moundry, *Pemahaman Teori dan Praktek Jurnalistik*, (Bojongkerto: Ghalia Indonesia, 2008), h. 123-128

Iklan atau Marketing adalah orang yang menawarkan iklan kepada pelanggan untuk memasang iklan di media massa tersebut. Dan juga biasanya ada wartawan khusus foto.

Editor adalah orang yang bertugas memperbaiki bahasa, ejaan, penyajian suatu karangan atau tulisan yang hendak dimuat dalam media massa. Editor yang menentukan artikel yang akan dimuat dalam media bersangkutan. Tugas editor ini sangat sibuk, perharinya dia bisa menerima puluhan bahan ratusan tulisan yang dikirim oleh para penulis. Editor harus menyeleksi tulisan-tulisan tersebut, mana yang layak untuk diterbitkan.

Laoyouter/Grafis adalah orang yang bertugas untuk mengatur tata letak tulisan, gambar dan iklan dalam surat kabar, tabloid dan majalah sebelum surat kabar, tabloid dan majalah cetak siap terbit.

Dalam struktur organisasi *Sriwijaya Post* terdapat Direktur Utama, Direktur dan Pemimpin Umum, dalam sistem operasionalnya terbagi kedalam beberapa fungsi yaitu:

- c. Redaksi, terdiri dari Kepala Newsroom, Pemimpin Redaksi/Penanggungjawab, Manajer Liputan dan Wakil, Redaktur Eksekutif, Manajer Produksi dan Wakil, Sekertaris Redaksi, Staf Redaksi, Ilustrator dan Tribun Newsroom Jakarta (luar kota).
- d. Tata Usaha, terdiri dari Pemimpin Perusahaan dan Wakil Pemimpin Perusahaan, Manajer Iklan, Manajer Sirkulasi, Manajer Keuangan, Manajer Umum, Manajer PSDM, dan Manajer Promosi.

4. Struktur Redaksi *Sriwijaya Post-Tribun*

- m. Direktur Utama** : H. Herman Darmo
- n. Direktur** : Hadi Prayogo, Ir. H.M Soleh Thamrin (Staf)
- o. Pemimpin Umum** : H. Herman Darmo
- p. Kepala Newsroom *Sriwijaya Post-Tribun Sumsel*** : Hadi Prayogo
- q. Pemimpin Redaksi/Penanggungjawab** : Hadi Prayogo
- r. Manajer Liputan** : Theresia Juita, Rustam Imron (wakil)

- s. Redaktur Eksekutif** : Sutrisman Dinah
t. Manajer Produksi : Wiedarto, Sugeng Haryadi (Wakil)
u. Sekertaris Redaksi : H. Salman Rasyidin
v. Staf Redaksi : Aminudin, Subardi, Azwir, Sudarwan,
 Syahrul Hidayat, Leni Juita, H. Muhammad
 Husin, Abdul Hafiz, Tarso, Ardani Zuhri, Zaini,
 Saftarina, Hendra Kusuma, Ahmad Farozi, Dewi
 Handayani, Eko Adi Saputra, Evan Hendra, Mat
 Bodok, Darwin Sepriansyah, Welly Hadinata,
 Wawan Setiawan, Deryardli Tiarhendi.

- w. Ilustrator** : Antoni Agustino
x. Tribun Newsroom Jakarta : Febby Mahendra Putra
 (GM NEWSROOM), Domuara
 Ambarita, Budi Prasetyo, Antonius
 Bramantoro, Janson Simanjuntak,
 Murjani, Choirul Arifin, Hendra
 Gunawan, Ismanto, Rachmat Hidayat,
 Sugiyarto, Yuli Sulistiyawan, Zulfikar
 W Eda.

5. Struktur Perusahaan *Sriwijaya Post*

- i. Pemimpin Perusahaan** : Hadi Prayoga
j. Wakil Pemimpin Perusahaan : MF Ririn Kusmawardani
k. Manajer iklan : Budianto Tjo
l. Manajer Sirkulasi : Zulkarnain Tarmizi
m. Manajer Keuangan : Ria Indiani
n. Manajer Umum : Harina Asiana
o. Manajer PSDM : Zainab Alhady
p. Manajer Promosi : Slamet Haryono

6. Alamat *Sriwijaya Post*

c. Alamat Redaksi/Iklan/Sirkulasi: Jl. Alamsyah Ratu Prawira Negara

No.120, Kelurahan Bukit Lama, Kecamatan Ilir Barat I Palembang, Telp

(0711) 440088, Fax (0711) 447071

d. Perwakilan Jakarta

Alamat : Jl. Palmerah Selatan 12, Jakarta 10270, Telp. (021) 5483863,
5495369, 5494999, 5301881, Fax (021) 5495360

Iklan : Gedung Persda Lt 1, Jl. Palmerah Selatan No. 1-4, Jakarta
10270, Telp. (021) 5483008. 5480888, 5490666 Ext 7635 s/d
7638, Fax. (021) 53696583

E-mail : sriwijayapost@yahoo.com

F. Rubrikasi Surat Kabar *Sriwijaya Post*

Rubrik adalah kepala karangan dalam surat kabar, majalah dan sebagainya. Sebagai surat kabar *Sriwijaya Post* tentunya mempunyai beberapa rubrik yang menarik untuk dibaca. *Sriwijaya Post* berusaha menyajikan informasi yang bermanfaat. Berikut ini rubrikasi dalam surat kabar *Sriwijaya Post*¹⁶⁴.

Tabel 3.1
Rubrikasi Surat Kabar *Sriwijaya Post*

No	RUBRIK	ISI
1	Lapor Mang Sripo	Terdiri dari Tajuk dan Surat Pembaca
2	Business News	Terdiri dari Berita Seputar Bisnis
3	Ekonomi Bisnis	Terdiri dari Ekonomi Bisnis
4	Inter-Nasional	Terdiri dari Berita Internasional
5	Ogan-Musi	Terdiri dari Berita Khusus Daerah Ogan Dan Musi
6	Lematang-Besemah	Terdiri dari Berita Khusus Wilayah Seputaran Lematang Dan Besemah
7	Opinion	Terdiri dari Artikel Opini
8	Mimbar Jumat	Berisi Artikel Islami (Dakwah)

¹⁶⁴ SKH *Sriwijaya Post*, edisi Juli 2016, h. 2-21

9	Sripo Lines	Lanjutan Halaman Sebelumnya
10	Super Liga	Terdiri dari Berita Olahraga
11	Seberang Ilir	Terdiri dari Berita Wilayah Seberang Ilir Palembang
12	Seberang Ulu	Terdiri dari Berita Wilayah Seberang Ulu Palembang
13	Life Style	Berisi Profil Khusus Kaula Muda
14	Smart Student	Berita Pendidikan
15	Kasus	Terdiri dari Berita Kasus Kriminal

Rubrik *Lapor Mang Sripo*, rubrik ini berisi tajuk rencana yaitu pandangan redaksi terhadap suatu fenomena atau peristiwa yang dianggap penting dengan maksud dan tujuan tertentu. Serta terdapat kiriman foto dan pesan digital (SMS, E-mail, Instagram, dll) yang isinya terdapat opini atau pandangan suatu peristiwa dari masyarakat. Rubrik *Business News*, rubrik ini berisikan berita seputar perbisnisan seperti berita masalah penjualan suatu barang, harganya, kualitasnya serta persaingan-persaingan yang menyangkut masalah bisnis jual beli dan lain-lain.

Rubrik *Ekonomi Bisnis*, rubrik yang berisi berita khusus seputar perekonomian perBank-kan yaitu masalah penggunaan pelayanan bank, gebyar hadiah, program-program yang berkaitan dengan perbank-kan. Rubrik *Inter-Nasional*, berisi kumpulan berita-berita dalam dan luar negeri. Rubrik *Ogan Musi*, yaitu rubrik yang berisi berita-berita mencakup wilayah Ogan dan Musi seperti wilayah Kabupaten Ogan Komerling Ulu (OKU), Ogan Komerling Ulu Timur (OKU Timur), Ogan Komerling Ulu Selatan (OKU Selatan), Ogan Ilir (OI), Ogan Komerling Ilir (OKI), Kabupaten Musirawas dan lain-lain.

Rubrik *Lematang Besemah*, yaitu rubrik yang berisi berita wilayah khusus Lematang dan Besemah seperti wilayah Lahat, Pagaralam, Empat Lawang, Muara Enim dan lain-lain. *Opinion*, yaitu artikel yang berupa opini dari para pakar, pejabat atau orang yang di anggap berpengaruh penting yang membuat artikel akan masalah yang di pahamiya dan di kuasanya dan memberi argumentasi yang sifatnya membujuk atau memberikan wawasan.

Kemudian rubrik *Mimbar Jumat*, yaitu rubrik khusus hari Jumat berupa artikel-artikel yang berisi pesan dakwah atau islami yang di dalamnya terdapat ceramah dari para Ustad, Kiyai atau Ulama. *Sripo Lines*, yaitu kelanjutan atau sambungan dari berita-berita sebelumnya yang biasanya sambungan dari berita halaman awal atau berita utama. *Super Liga*, terdiri dari berita-berita seputar olahraga seperti sepak bola, bulu tangkis dan lain-lain. Rubrik *Seberang Ilir*, yaitu rubrik yang isinya berita-berita seputar Kota Palembang yang berada di wilayah Seberang Ilir Ampera. Rubrik *Seberang Ulu*, yaitu rubrik yang isinya berita-berita seputar Kota Palembang yang berada di Seberang Ulu Ampera.

Rubrik *Life Style*, yaitu rubrik khusus yang berisi artikel kaula muda tentang profil diri dan biasanya tentang perjodohan, cita-cita dan karir di dalam rubrik ini juga para pemuda-pemudi dapat mengirimkan kontaknya sebagai tanda mencari jodoh. Rubrik *Smart Student* yaitu rubrik khusus yang berisi tentang pendidikan. Rubrik *Kasus*, yaitu rubrik khusus yang berisi berita kasus-kasus dan kriminalitas.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

C. Temuan Data Opini Publik Tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Palembang dalam Rubrik “*Lapor Mang Sripo*” pada Surat Kabar *Sriwijaya Post*

Dalam menganalisis opini publik mengenai pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang yang berupa SMS (*Short Message Services*) dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” pada surat kabar *Sriwijaya Post* yang terdapat di halaman kedua peneliti menggunakan metode analisis isi kualitatif (*content analysis kualitatif*) dengan menggunakan unit analisis berdasarkan kategorisasi yaitu, karakteristik opini publik dan kelompok pelayanan publik. Berikut judul SMS yang memenuhi syarat kategori yang diteliti pada rubrik “*Lapor Mang Sripo*” pada surat kabar *Sriwijaya Post* edisi bulan Juni-September 2016.

Tabel 4.1
Daftar Judul SMS yang Diteliti

No	Tanggal Terbit	Judul SMS / Pengirim
1	6 Juni 2016	Sikap Aparat / 087858xxxx
2	11 Juni 2016	Makanan Berformalin? / 08782255xxx
3	14 Juni 2016	Saran Atas Kemacetan di Ampera / 08127382xxx
4	16 Juni 2016	Pengaturan Lampu Jalan! / 081367570xxx
5	17 Juni 2016	Kapan Pengerjaan Jalan Jembatan Ampera Selesai? / 081271999xxx
6	21 Juni 2016	Parkir Motor Rp 5.000? / 081271671xxx

7	18 Juli 2016	Keluhan Pedagang Kawasan Dika / 08238038xxx
8	27 Juli 2016	Penutupan BKB / 08137542xxx
9	2 Agustus 2016	Galian Parit tanpa Penanda/ 08127838xxx
10	2 Agustus 2016	Kondisi Jalan Pasundan Hancur / 08137361 2xxx
11	6 Agustus 2016	Pasokan Air Bersih / 085609679xxx
12	23 Agustus 2016	Sampah di Kertapati/ 089681733xxx
13	30 Agustus 2016	Perlu Kenyamanan di BKB / 081272111xxx
14	30 Agustus 2016	Tanpa Judul / 081227970xxx
15	1 September 2016	Jalan Remifa Butuh Lampu Penerangan/082282462xxx
16	16 September 2016	Awasi Truk Batubara/082177xxxx

D. Hasil Analisis Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik dan Kelompok Pelayanan Publik

Dalam menganalisis isi mengenai opini publik terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Palembang dengan menganalisis isi teks berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan kelompok pelayanan publik pada surat kabar *Sriwijaya Post* dalam rubrik “*Lapor Mang Sripo*” penulis mendeskripsikan hasil temuan data yang dianalisis sebagai berikut.

17. Pada tanggal 6 Juni 2016 dengan judul “Sikap Aparat” pengirim 087858xxxx yang berisi sebagai berikut.

“KEPADA YTH Walikota Palembang. seperti tahun sebelumnya, jelang Ramadhan, sudah banyak bermunculan pedagang petasan di pinggir jalan bahkan sampai ke lorong-lorong perkampungan selain jalan Protokol dan pusat perbelanjaan. Sama-sama kita ketahui sendiri, selain mengganggu orang berpuasa, petasan juga membahayakan. Kepada pihak terhormat kami berharap dan bersikap keras agar segera menertibkan para pedagang petasan dimanapun berada. Trims *Sripo*.”

- c) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
- h. **Isi Opini**, berdasarkan uraian pendapat pada SMS tersebut mengandung isi harapan dan kritik dimana pengirim pesan mengharapkan segera tindak lanjut dari pemerintah untuk menertibkan pedagang petasan ditandai dengan kata “berharap” serta kritik ditandai dengan kata “bersikap keras” yang artinya pemerintah tidak tegas dalam menangani para pedagang petasan tersebut pada akhir kalimat “...kami berharap dan bersikap keras agar segera menertibkan...”.
 - i. **Arah Opini**, arah opini pada SMS tersebut adalah kontra terhadap pedagang petasan dan kontra terhadap pelayanan publik Pemkot Palembang ditandai dengan akhir kalimat “...menertibkan para pedagang petasan...”, yang berarti pengirim menunjukkan rasa tidak senang dan rasa tidak setuju terhadap adanya pedagang petasan karena dianggap mengganggu orang berpuasa dan membahayakan. Kontra terhadap pelayanan Pemkot karena belum adanya tindakan tegas Pemkot terhadap pedagang petasan. Di tandai pada kata “agar segera” pada akhir kalimat.
 - j. **Konflik atau Kontroversi**, SMS tersebut memiliki permasalahan (konflik) kontroversial penolakan terhadap pedagang petasan karena dapat mengganggu dan membahayakan.
 - k. **Volume Opini**, masalah pada SMS tersebut dapat dirasakan orang banyak dan penting untuk di tindaklanjuti oleh Pemkot sebelum ada korban karena dapat membahayakan.

- l. **Intensitas Opini**, SMS tersebut mengandung kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan kalimat perintah (imperatif) yang di tandai pada uraian kalimat kedua dan ketiga.
- m. **Persistensi**, pelataran isu pada jalan Protokol dan pusat perbelanjaan hingga lorong perkampungan. Kemudian terdapat penyelesaian latar harapan yakni di manapun berada (berarti seluruh tempat hingga pelosok Kota Palembang) berlangsungnya isu tersebut dirasakan selama bulan Ramadhan.
- n. **Kekhasan**, isu atau permasalahan yang khas pada pesan tersebut ialah pedagang petasan yang mulai bermunculan jelang Ramadhan.

d) Berdasarkan Dimensi Pelayanan Publik (Kelompok Pelayanan)

Berdasarkan kelompok pelayanan publik pesan tersebut merupakan kelompok jasa dimana SMS tersebut membahas masalah pelayanan berupa jasa keamanan masyarakat.

Berdasarkan dimensi kategorisasi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Sikap Aparat” yang telah peneliti uraikan diatas maka dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.2
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Sikap Aparat”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
c) Karakteristik Opini Publik	h. Isi Opini	Kombinasi Kritik dan harapan
	i. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	j. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	k. Volume opini	Penting karena Dirasakan banyak orang
	l. Intensitas opini	Terdapat 4 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan perintah (imperatif)
	m. Persistensi	Tempat: jalan Protokol, pusat perbelanjaan hingga lorong-lorongp, waktu: pada bulan jelang Ramadhan
	n. Kekhasan	Pedagang Petasan
d) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Jasa (Keamanan)

18. Pada tanggal 11 Juni 2016 dengan judul “Makanan Berformalin?” pengirim 08782255XXX yang berisi sebagai berikut.

“Di sejumlah pasar beduk saat ini kita ketahui BPOM sudah beberapa kali mendapati sejumlah makanan yang mengandung formalin dan boraks. Kami sebagai warga masyarakat yang sering memberi takjil merasa resah, tolong kepada pemerintah agar bertindak tegas.”

c) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik

h. **Isi Opini**, berdasarkan pendapat pada SMS tersebut mengandung isi harapan dan kritik di tandai pada kata “...tolong kepada pemerintah agar bertindak

tegas.” pada akhir kalimat, yang berarti pemerintah tidak tegas dalam masalah tersebut dan pengirim memohon agar pemerintah bertindak secara tegas ditandai dengan kata “tolong” pada kalimat terakhir.

- i. **Arah Opini**, SMS tersebut mengungkapkan ketidak setujuan (kontra) terhadap pemerintah karena tidak bertindak tegas dalam menangani masalah tersebut.
- j. **Konflik atau Kontroversi**, pemasalahan pada SMS tersebut ialah BPOM yang beberapa kali mendapati makanan tidak layak tetapi pemerintah tidak tegas bertindak.
- k. **Volume Opini**, masalah pada SMS tersebut sangat penting ditindak lanjuti oleh Pemkot yaitu Dinas Kesehatan untuk merazia pedagang yang didapati menjual makanan tidak layak karena dapat membahayakan kesehatan orang banyak.
- l. **Intensitas Opini**, berdasarkan jenis kalimat pada SMS tersebut termasuk jenis kalimat deklaratif (pernyataan) dan kalimat perintah (imperatif) yaitu ditandai dengan penjelasan pada kalimat pertama dan kedua serta kalimat terakhir “...tolong kepada pemerintah agar bertindak keras.” yang mengungkapkan kalimat perintah agar Pemkot segera bertindak tegas.
- m. **Persistensi**, masalah tersebut terajadi di sejumlah tempat pasar beduk yang ada di Kota Palembang yang hanya ada di bulan suci Ramadhan. Karena dibulan tersebut banyak pedagang berjualan takjil (makanan buka puasa) seperti sop buah, kolak, es cendol dan lain-lain yang tidak sedikit pedagang menggunakan bahan pengawet.

n. **Kekhasan**, isu yang terjadi di bulan suci Ramadhan yakni keresahan warga terhadap bahan pengawet (formalin dan boraks).

d) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok jasa yang membahas masalah pelayanan yang berupa jasa kesehatan terhadap kelayakan makanan.

Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Makanan Berformalin?” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.3
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Makanan Berformalin?”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
c) Karakteristik Opini Publik	h. Isi Opini	Kombinasi Kritik dan harapan
	i. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	j. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	k. Volume opini	Penting karena Dirasakan banyak orang
	l. Intensitas opini	Terdapat 4 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan perintah (imperatif)
	m. Persistensi	Tempat: di sejumlah tempat pasar beduk di Palembang, waktu: pada bulan Ramadhan
	n. Kekhasan	Keresahan terhadap makanan berpengawet (formalin dan boraks)
d) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Jasa (kesehatan)

19. Pada tanggal 14 Juni 2016 dengan judul “Saran Atas Kemacetan di Ampera” pengirim 08127382093 yang berisi sebagai berikut.

“KEPADA YTH Pihak Terkait. Saya Wisman mau memberi saran berkenaan tentang kemacetan yang terjadi di Seberang Ulu, pada saat ingin menyeberang ke Seberang Ilir, saya menyarankan untuk membongkar tanaman di sepanjang jalan mau menaiki Ampera. Selain itu bus kota dan angkot tidak boleh berhenti ataupun ngetem di pangkal Ampera tetapi sebaiknya berhenti di depan Pamor untuk menurunkan dan menaikkan penumpang. Demikian saran saya ini, terima kasih.”

- c) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
- h. **Isi Opini**, berdasarkan pendapat pada SMS tersebut mengandung isi harapan dan kritik yaitu pengirim bermaksud mengkritik Pemkot terhadap pelayanan yang diberikan dengan cara memberikan saran-saran positif diperjelas dengan kata “..., saya menyarankan...” dengan harapan agar tidak terjadi kemacetan lagi di kawasan Ampera.
 - i. **Arah Opini**, Kontra terhadap pelayanan Pemkot Palembang SMS tersebut berupa saran-saran yang berarti menunjukkan ketidak setujuan atau penolakan atas pelayanan Pemkot yang sudah ada atau diberikan. Karena dianggap pelayanan yang diberikan masih kurang dan masih menyebabkan kemacetan.
 - j. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahan yang terjadi yakni kemacetan dan pelayanan dirasa masih kurang. Perlu adanya perbaikan sehingga pengirim memberikan saran-saran.

- k. **Volume Opini**, permasalahan tersebut perlu ditindak lanjuti karena bersifat aspirasi yang membangun dan dapat dirasakan semua orang sebagai pengguna jalan.
 - l. **Intensitas Opini**, jenis kalimat pada SMS tersebut ialah kalimat perintah yang berupa saran-saran serta kata perintah ditandai kata “tidak boleh” pada kalimat kedua.
 - m. **Persistensi**, masalah tersebut terjadi di kawasan Ampera dari Seberang Ulu menuju ke Seberang Ilir dengan efek waktu jangka panjang sampai adanya perubahan.
 - n. **Kekhasan**, kemacetan jalur Lalu Lintas (Lalin) di kawasan Ampera.
- d) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik
- Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan barang. SMS tersebut membahas masalah perbaikan jalan di Ampera yang sering menyebabkan kemacetan.
- Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Saran atas Kemacetan di Ampera” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.4
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Saran atas Kemacetan di Ampera”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
c) Karakteristik Opini Publik	h. Isi Opini	Kombinasi Kritik dan harapan
	i. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	j. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	k. Volume opini	Penting karena Dirasakan banyak orang
	l. Intensitas opini	Terdapat 4 kalimat, Jenis kalimat perintah (imperatif)
	m. Persistensi	Tempat: kawasan Ampera dari Seberang Ulu ke-Seberang Ilir, efek waktu jangka panjang
	n. Kekhasan	Kemacetan Lalin di Ampera
d) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Barang (Jalan)

20. Pada tanggal 16 Juni 2016 dengan judul “Pengaturan Lampu Jalan!” pengirim 081367570xxx yang berisi sebagai berikut.

“KEPADA YTH Dinas terkait. Lampu jalan sepanjang jalan Lakitan Raya Kelurahan Sialang Perumnas tiap malam baru menyala jam 9 malam dan mati jam 9 pagi, mohon penyesuaian agar bermanfaat dan tidak mubazir. Terima kasih.”

c) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik

h. **Isi Opini**, berdasarkan pendapat pada SMS tersebut mengandung isi harapan dan kritik yang ditujukan kepada Pemkot yaitu Dinas terkait diperjelas pada kata kalimat “..., mohon penyesuaian agar bermanfaat dan tidak mubazir.”, yang berarti pengirim memohon agar Pemkot menyesuaikan jam hidup lampu

jalan yang dianggap kurang bermanfaat dan mubazir jika menyala pada jam 9 malam dan mati jam 9 pagi.

- i. **Arah Opini**, SMS tersebut kontra terhadap pemerintah kota Palembang. menunjukkan ketidak setujuan tau penolakan atas pelayanan yang diberikan karena lampu yang menyala pada jam tersebut dianggap mubazir dan kurang bermanfaat.
 - j. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahan yang terjadi kurangnya penyesuaian Pemkot terhadap jadwal hidup mati lampu jalan
 - k. **Volume Opini**, masalah yang dibahas oleh pengirim perlu di tindak lanjuti yang dapat dirasakan banyak orang terutama pengguna jalan tersebut.
 - l. **Intensitas Opini**, merupakan jenis kalimat pernyataan (deklaratif) dan kalimat perintah (imperatif). Yaitu, penjelasan di kalimat bagian awal dan diakhiri dengan kalimat yang mengandung kata perintah yang berarti pengirim ingin pemerintah menyesuaikan jam aktif lampu jalan.
 - m. **Persistensi**, masalah lampu jalan tersebut terjadi di sepanjang jalan Lakita Raya Kelurahan Sialang Perumnas di setiap waktu malam dan pagi (setiap hari).
 - n. **Kekhasan**, lampu jalan yang kurang bermanfaat dan mubazir.
- d) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik
- Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan barang. SMS tersebut membahas masalah pelayanan yang berupa

lampu jalan yang aktif pada jam yang tidak sesuai dan perlu adanya penyesuaian agar bermanfaat dengan baik dan tidak mubazir.

berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Pengaturan Lampu Jalan!” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.5
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Pengaturan Lampu Jalan”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
c) Karakteristik Opini Publik	h. Isi Opini	Kombinasi Kritik dan harapan
	i. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	j. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	k. Volume opini	Penting karena Dirasakan banyak orang (pengguna jalan)
	l. Intensitas opini	Terdapat 2 kalimat, Jenis kalimat kombinasi kalimat pernyataan (deklaratif) dan perintah (imperatif)
	m. Persistensi	Tempat: jalan Lakitan Raya, di waktu malam dan pagi (setiap hari)
	n. Kekhasan	Lampu jalan yang kurang bermanfaat dan mubazir
d) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Barang (lampu jalan)

21. Pada tanggal 17 Juni 2016 dengan judul “Kapan Pengerjaan Jalan Jembatan Ampera Selesai?” pengirim 081271999xxx yang berisi sebagai berikut.

“KEPADA YTH Dinas terkait. Kami mau bertanya, kapan pengerjaan jalan Jembatan Ampera selesai?. Mengapa lama dari yang sudah-sudah karena kemacetan makin parah dan pengerjaan yang sudah diaspal juga tidak rapi. Mohon perhatiannya. Terima kasih kami warga Seberang Ulu.”

- c) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
- h. **Isi Opini**, berdasarkan pendapat pada SMS tersebut mengandung isi kritik dan harapan terhadap Pemkot Palembang mengenai pengerjaan jalan Ampera di perjelas dengan kata “lama”, “makin parah”, “tidak rapi”, pada kalimat kedua yang berarti pengerjaan ampera tersebut dirasa lama dan jalan tidak rapi sehingga menyebabkan kemacetan makin parah. Kata “mohon perhatiannya”, berarti memohon agar pemerintah memberikan perhatian terhadap masalah jalan tersebut.
 - i. **Arah Opini**, Kontra terhadap Pemkot (tidak setuju) karena dianggap pelayanan perbaikan jalan kurang maksimal sehingga menyebabkan macet.
 - j. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahan pada SMS tersebut yaitu pemerintah yang di anggap kurang perhatian dan kurang maksimal melakukan perbaikan jalan
 - k. **Volume Opini**, penting untuk di tindak lanjuti oleh pemerintah karena dapat dirasakan semua pengguna jalan dan merupakan jalan akses kota.
 - l. **Itensitas Opini**, jenis kalimat tersebut merupakan jenis kalimat pertanyaan ditandai dengan kata “kapan” dan “mengapa” pada kalimat pertama dan kedua.
 - m. **Persistensi**, permasalahan tersebut terjadi di Ampera dan perbaikan dirasakan sangat lama sehingga jangka waktu menjadi lama sampai perbaikan selesai.
 - n. **Kekhasan**, lamanya perbaikan jalan yang menyebabkan kemacetan parah.

d) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan barang. SMS tersebut membahas masalah pelayanan yang berupa jalan yang dianggap kurang maksimal dalam melakukan perbaikan jalan tersebut.

Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Kapan Pengerjaan Jalan Jembatan Ampera Selesai?” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.6
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Kapan Pengerjaan Jalan Jembatan Ampera Selesai ?”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
c) Karakteristik Opini Publik	h. Isi Opini	Kombinasi Kritik dan harapan
	i. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	j. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	k. Volume opini	Penting karena Dirasakan banyak orang (pengguna jalan)
	l. Intensitas opini	Terdapat 2 kalimat, Jenis kalimat pertanyaan (interogatif)
	m. Persistensi	Tempat, Ampera, dengan efek waktu lama samai perbaikan selesai
	n. Kekhasan	Lamanya perbaikan yang menyebabkan kemacetan parah
d) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Barang (jalan)

22. Pada tanggal 21 Juni 2016 dengan judul “Parkir Motor Rp 5.000?” pengirim 081271671639 yang berisi sebagai berikut.

“KEPADA YTH Dinas terkait. Mohon pengawasannya terhadap juru parkir di sekitar Pasar 16 Palembang. kami harus merogoh kocek Rp 5000,- untuk satu kali parkir motor tak jauh dari pintu masuk gedung Pasar 16. Kami pun terpaksa membayar Rp 5 ribu jika ingin parkir tepat di depan gedung pasar. Karena apabila ingin tarif murah, harus parkir jauh. Kata tukang parkirnya itu memang tarifnya. Karena saat puasa seperti ini pasar ramai dan lahan parkir sangat sempit. Kami mulai resah, apakah benar tarif parkir semahal itu? Trims Sripo.”

- c) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
- h. **Isi Opini**, SMS tersebut mengandung isi opini harapan, dimana pengirim mengharapkan pengawasan terhadap juru parkir di sekitar Pasar 16. Karena dirasa juru parkir tersebut menarifkan biaya parkir yang sangat mahal.
 - i. **Arah Opini**, SMS tersebut kontra terhadap pelayanan pemerintah karena belum ada pengawasan terhadap juru parkir sehingga masih saja terdapat juru parkir yang menarifkan biaya parkir mahal (tidak sesuai) di perjelas pula dengan kata “kami mulai resah” yang berarti pengirim sudah lama terjadi dan belum ada pengawasan.
 - j. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahan yang terjadi yaitu kontroversi masalah penarifan biaya parkir yang dilakukan oleh juru parkir.
 - k. **Volume Opini**, masalah tersebut penting untuk di tindaklanjuti oleh pemerintah karena tarif tersebut tidak resmi dan bisa di anggap sebagai pungutan liar (pungli) dan dapat dirasakan semua orang yang parkir di Pasar 16 Palembang tersebut

- l. **Itensitas Opini**, merupakan jenis kalimat pertanyaan, pernyataan dan perintah ditandai dengan kalimat-kalimat yang mendakan kalimat perintah “kami mohon pengawasannya...”, berarti pengirim meminta pemerintah untuk mengawasi juru parkir yang ada di Pasar 16, kalimat pertanyaan ditandai dengan kata tanya “apakah benar” dan di akhiri dengan tanda tanya, kalimat pernyataan yang ditandai pada penjelasan masalah tersebut pada kalimat pertama sampai kalimat ke empat.
- m. **Persistensi**, masalah tersebut terjadi pada hari di bulan puasa (Ramadhan) di Pasar 16 Palembang.
- n. **Kekhasan**, penarifan biaya parkir yang mahal oleh juru parkir Pasar 16 Palembang.
- d) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik
- Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan jasa. SMS tersebut merupakan opini pengirim yang berupa pernyataan tentang pelayanan jasa parkir yang dianggap tidak wajar dalam penarifan biaya parkir yang di lakukan oleh juru parkir di Pasar 16 Palembang.
- berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Parkir Motor Rp 5.000 ?” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.7
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Parkir Motor Rp 5.000 ?”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
c) Karakteristik Opini Publik	h. Isi Opini	Harapan
	i. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	j. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	k. Volume opini	Penting karena Dirasakan banyak orang yang parkir di Pasar 16
	l. Intensitas opini	Terdapat 7 kalimat, Jenis kalimat pernyataan (deklaratif), perintah (imperatif), pertanyaan (interogatif)
	m. Persistensi	Tempat, Pasar 16 pada bulan Ramadhan
	n. Kekhasan	Tarif mahal biaya parkir di Pasar 16
d) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Pelayanan Jasa (jasa parkir)

23. Pada tanggal 18 Juli 2016 dengan judul “Keluhan Pedagang Kawasan Dika” pengirim 08238038xxxx yang berisi sebagai berikut.

“KEPADA YTH Walikota Palembang. kami pedagang dikawasan Dika dan Megahria. Mau menanyakan kenapa Satpol PP beberapa hari kemarin melakukan razia. Padahal kami diperbolehkan berjualan. Terima kasih.”

c) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik

- g. **Isi Opini**, SMS tersebut mengandung isi kritik terhadap pelayanan Pemkot Palembang. SMS tersebut menunjukkan ketidak setujuan pengirim pesan terhadap Satpol PP yang merazia pedagang padahal di perbolehkan berjualan.
 - h. **Arah Opini**, SMS tersebut mengarah ketidak setujuan (Kontra) pedagang terhadap Satpol PP yang di tugaskan oleh Pemkot merazia pedagang padahal diperbolehkan berjualan.
 - i. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahan yang terjadi pada SMS tersebut adalah pedagang yang tidak setuju karena di razia Satpol PP.
 - j. **Volume Opini**, SMS tersebut hanya merupakan kepentingan para pedagang dan hanya dirasakan oleh para pedagang (tidak menyangkut semua orang).
 - k. **Itensitas Opini**, SMS tersebut merupakan kalimat pertanyaan (interogatif) di tandai pada kalimat kedua “Mau menanyakan...”
 - l. **Persistensi**, berlangsungnya masalah tersebut dirasakan oleh pedagang beberapa hari sebelum pesan dikirim tepatnya dikawasan Dika dan Megharia
Kekhasan, kekhasan isu pada SMS tersebut ialah keluhan pedagang yang di razia Satpol PP
.
- d) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik
- Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan jasa. SMS tersebut membahas masalah jasa keamanan yang dilakukan oleh Satpol PP merazia pedagang tetapi pedagang merasa tidak

nyaman karena mereka beranggapan bahwa di kawasan Dika dan Megharia boleh berjualan.

Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Keluhan Pedagang Kawasan Dika” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.8
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Keluhan Pedagang Kawasan Dika”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
c) Karakteristik Opini Publik	h. Isi Opini	Kritik
	i. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	j. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	k. Volume opini	Penting bagi pedagang dan hanya di rasakan oleh para pedagang.
	l. Intensitas opini	Terdapat 4 kalimat, Jenis kalimat pertanyaan (interogatif)
	m. Persistensi	Tempat, kawasan Dika dan Megharia, waktu singkat sebelum pesan dikirm atau diterbitkan
	n. Kekhasan	Keluhan pedagang yang di razia Stpol PP
d) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Jasa (jasa keamanan)

24. Pada tanggal 27 Juli 2016 dengan judul “Penutupan BKB” pengirim 08137542xxx yang berisi sebagai berikut.

“KEPADA YTH Pihak Terkait. Ditutupnya kawasan Benteng Kuto Besak (BKB) dilalui kendaraan bermotor masih menyisahkan polemik. Kini justru arus Lalu Lintas (Lalin) di seputaran Jalan Merdeka Palembang menjadi macet mendadak. Bagaimanakah solusi terbaik yang akan diambil pemerintah? Apakah penutupan BKB akan di permanenkan? Trims. Jayalah sripo.”

- c) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
- h. **Isi Opini**, isi SMS tersebut mengandung isi kritik yakni kalimat yang mengandung keluhan bahwa kemacetan terjadi mendadak padahal kawasan BKB sudah ditutup namun masih menyisahkan polemik
 - i. **Arah Opini**, kontra terhadap pemerintah yakni pengirim mengkritik pelayanan pemerintah yang belum menemukan solusi terbaik terhadap kemacetan mendadak yang terjadi di seputaran Jalan Merdeka karena disebabkan penutupan kawasan BKB yang sebelumnya merupakan salah satu akses jalan mobil angkot dan kendaraan bermotor.
 - j. **Konflik atau Kontroversi**, akibat penutupan jalan di kawasan BKB menyebabkan kemacetan di jalan Merdeka.
 - k. **Volume Opini**, penting untuk ditindak lanjuti pemerintah karena dirasakan banyak orang yang melintas di jalan Merdeka tersebut.
 - l. **Intensitas Opini**, jenis kalimat pada SMS tersebut adalah jenis kalimat pernyataan (Deklaratif) dan kalimat pertanyaan (interogatif) yakni berupa pernyataan dari pengirim terhadap masalah tersebut dan mengandung kalimat yang mengandung kata tanya yang di akhiri dengan tanda tanya (?) terhadap Pemkot Palembang terletak pada kalimat kedua dan kalimat terakhir.

- m. **Persistensi**, masalah tersebut terjadi di jalan Merdeka Palembang, yang dirasakan oleh banyak orang setelah penutupan kawasan BKB.
- n. **Kekhasan**, arus Lalin seputaran jalan Merdeka mendadak macet

d) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan jasa. SMS tersebut membahas masalah pelayanan jasa ketertiban lalu lintas yang mrnyatakan bahwa kemacetan di seputaran jalan Merdeka menjadi semakin parah disebabkan oleh penutupan jalan di kawasan BKB (Benteng Kuto Besak).

berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Penutupan BKB” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.9
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Penutupan BKB”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
Karakteristik Opini Publik	8. Isi Opini	Kritik
	9. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	10. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	11. Volume opini	Penting, dapat dirasakan banyak orang (pengguna jalan).
	12. Itensitas	Terdapat 5 kalimat, Jenis kalimat

	opini	kombinasi pernyataan (deklaratif) dan pertanyaan (interogatif)
	13. Persistensi	Tempat, seputaran jalan Merdeka
	14. Kekhasan	Arus Lalin mendadak macet
Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Jasa (jasa ketertiban lalu lintas)

25. Pada Tanggal 2 Agustus 2016 dengan judul “Galian Parit tanpa Penanda” pengirim 08127838xxx berisi sebagai berikut.

“Kepada YTH Bapak Harnojoyo Walikota Palembang atau instansi terkait. Mohon ditinjau kelapangan galian parit yang terbengkalai di jalan Jendral Sudirman tepatnya di Muara Jalan Inspektur Yazid. Sudah banyak yang terperosok ke parit karena tidak ada pagar pengaman dan juga menimbulkan kemacetan karena jalan hanya bisa dilalui satu kendaraan bergantian apa lagi dipagi hari saat jam padat lalu lintas, mohon ditindak lanjuti ,terimakasih.”

c) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik

- h. **Isi Opini**, Berdasarkan isi opini pada SMS tersebut menjelaskan bahwa pengirim memohon untuk meninjau galian parit yang terletak di jalan Jendral Sudirman tepatnya di Jalan Inspektur Yazid. Kategori isi opini SMS tersebut adalah harapan di tandai pada kalimat kedua “Mohon ditinjau kelapangan...”, dan pada akhir pesan “...,mohon ditindak lanjuti...”
- i. **Arah**, SMS tersebut mengandung kalimat kontra terhadap kualitas pelayanan pemerintah. Di tandai dengan kata pada kalimat kedua “...galian parit yang terbengkalai...” kata tersebut menandakan bahwa galian parit tersebut sudah

lama tidak di perhatikan dan pengirim tidak setuju, menolak, dan mengeluhkan kualitas pelayanan pemerintah (kontra).

- j. **Konflik atau Kontroversi**, masalah pada SMS tersebut yaitu akibat terbengkalainya galian parit menyebabkan penekanan kesisi negatif.
- k. **Volume Opini**, SMS tersebut perlu ditindak lanjuti oleh pemerintah karena dapat dirasakan oleh semua orang yang melintasi galian parit tersebut.
- l. **Itensitas Opini**, jenis kalimat pada SMS tersebut yakni jenis kalimat perintah dan kalimat pernyataan. Kalimat yang menyatakan perintah dan pernyataan yang di uraikan berdasarkan pengalaman dan pengamatan yang di rasakan oleh pengirim.
- m. **Persistensi**, masalah tersebut terjadi di jalan Jendral Sudirman tepatnya di muara Jalan Inspektur Yazid yang berlangsung sudah lama karena terdapat kata terbengkalai yang artinya sudah lama tidak di perhatikan, dibiarkan begitu saja.
- n. **Kekhasan**, mengenai galian parit yang terbengkalai menyebabkan kemacetan

d) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan barang. SMS tersebut membahas masalah pelayanan barang yang berupa galian parit yang terbengkalai terletak di jalan Jendral Sudirman tepatnya di Jalan Inspektur Yazid yang disebabkan karena belum ada perhatian dari pemerintah.

berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Galian Parit Tanpa Penanda” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.10
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Galian Parit Tanpa Penanda”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
c) Karakteristik Opini Publik	h. Isi Opini	Harapan
	i. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	j. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	k. Volume opini	Penting, dapat dirasakan banyak orang (pengguna jalan).
	l. Intensitas opini	Terdapat 3 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan perintah (imperatif)
	m. Persistensi	Tempat, jalan Sudirman tepatnya di jalan Inspektur Yazid
	n. Kekhasan	Galian parit yang terbengkalai
d) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan barang (galian parit)

26. Pada Tanggal 2 Agustus 2016 dengan judul “Kondisi Jalan Pasundan Hancur” pengirim 08137361xxx berisi sebagai berikut.

“Kepada YTH Bapak Walikota Palembang. Mohon kiranya dapat diperhatikan Jalan Pasundan Kecamatan Kalidoni Kelurahan Kalidoni karena dari tahun 2009 belum pernah ada perbaikan sehingga kondisi jalan sudah sangat hancur. Mohon kiranya dapat diperhatikan, terimakasih.”

c) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik

- h. **Isi Opini**, berdasarkan isi opini SMS tersebut mengandung isi harapan yaitu di tandai dengan kata “mohon kiranya” yang berarti pengirim meminta pemerintah untuk memperhatikan kondisi jalan tersebut
- i. **Arah Opini**, kontra terhadap pemerintah dengan penjelasan pada kalimat “...dari tahun 2009 belum pernah ada perbaikan...”, artinya pemerintah belum pernah memperhatikan dan melakukan perbaikan selama 7 tahun terakhir. Dan kalimat tersebut menekankan kesisi negatif berupa keluhan atas jalan yang hancur.
- j. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahan belum ada perbaikan dan perhatian dari pemerintah terhadap jalan tersebut
- k. **Volume Opini**, penting untuk di tindak lanjuti karena dapat dirasakan orang banyak terutama pengguna jalan tersebut.
- l. **Intensitas Opini**, jenis kalimat pada SMS tersebut adalah jenis kalimat pernyataan dan kalimat perintah yakni pengirim memohon kepada pemerintah untuk memperhatikan kondisi jalan dan pengirim memberikan pernyataan bahwa sudah sejak tahun 2009 jalan tersebut belum ada perbaikan.
- m. **Persistensi**, permasalahan tersebut terjadi di jalan Pasundan Kecamatan Kalidoni Kelurahan Kalidoni, dan sudah dirasakan selama 7 tahun terakhir.
- n. **Kekhasan**, Sejak tahun 2009 jalan Pasundan belum ada perbaikan

d) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan barang. SMS tersebut membahas masalah pelayanan berupa jalan yang belum pernah ada perbaikan selama 7 tahun terakhir.

Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Kondisi Jalan Pasundan Hancur” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.11
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Kondisi Jalan Pasundan Hancur”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
c) Karakteristik Opini Publik	h. Isi Opini	Harapan
	i. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	j. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	k. Volume opini	Penting, dapat dirasakan banyak orang (pengguna jalan).
	l. Intensitas opini	Terdapat 3 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan perintah (imperatif)
	m. Persistensi	Tempat, jalan Pasundan Kelurahan Kalidoni Kecamatan Kalidoni, dirasakan sejak tahun 2009
	n. Kekhasan	Sejak tahun 2009 jalan Pasundan belum ada perbaikan
d) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan barang (jalan)

27. Pada 6 Agustus 2016 dengan judul “Pasokan Air Bersih” pengirim 085609679xxx yang berisi.

“Kepada YTH Kepala Dinas terkait. Kami warga Sako Kenten merasa resah, dengan air PDAM yang mulai jarang mengalir pasokannya. Terkadang hanya seminggu sekali. Sementara sumur mulai kering. Bagaimana ini solusinya?”

- c) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
- h. **Isi Opini**, berdasarkan isi opini SMS tersebut mengandung isi kritik yaitu ditandai dengan kata “merasa resah” pada kalimat pertama yang berarti pengirim mengkritik pelayan pemerintah atas masalah kurangnya pasokan air.
 - i. **Arah Opini**, kontra terhadap pemkot karena SMS tersebut menunjukkan ketidaksetujuan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah masalah pasokan air yang jarang mengalir
 - j. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahannya adalah warga Sako Kenten merasa resah karena air jarang mengalir
 - k. **Volume Opini**, penting untuk ditindaklanjuti karena dapat dirasakan banyak orang yaitu warga Sako Kenten yang mengalami kekurangan air
 - l. **Intensitas Opini**, jenis kalimat pada SMS tersebut yakni jenis kalimat deklaratif (pernyataan) dan pertanyaan (interogatif) yang ditandai pada kalimat akhir yang berimbuan tanda tanya (?)

m. **Persistensi**, permasalahan tersebut terjadi di wilayah Sako Kenten, dan dirasakan setiap minggu di tandai pada kalimat “setiap minggu sekali”

n. **Kekhasan**, kekurangan pasokan air PDAM

d) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan barang. SMS tersebut berisikan masalah pelayanan berupa air yang mengalami kekurangan. Air jarang mengalir dan pengirim pun mengatakan bahwa terkadang air mengalir hanya seminggu sekali.

berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Pasokan air bersih” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.12
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Pasokan Air Bersih”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
c) Karakteristik Opini Publik	h. Isi Opini	Kritik
	i. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	j. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	k. Volume opini	Penting, dapat dirasakan banyak orang (warga Sako Kenten).
	l. Intensitas opini	Terdapat 3 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan pertanyaan (interogatif)

	m. Persistensi	Tempat, jalan Sako Kenteen, dirasakan setiap minggu
	n. Kekhasan	Kekurangan pasokan air PDAM
d) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan barang (air bersih)

28. Pada tanggal 23 Agustus 2016 dengan judul “Sampah di Kertapati” pengirim 089681733xxx yang berisi sebagai berikut.

“Kepada YTH Walikota Palembang. untuk kesekian kalinya kami mengeluhkan dan mohon perhatian Bapak terkait kebersihan di Kecamatan Kertapati – pintu gerbang Palembang dari arah Indralaya. Kami berharap agar dicarikan jalan terbaik atas menumpuknya sampah di median jalan sepanjang Kertapati. Kebiasaan masyarakat membuang sampah disana karena tidak ada tempat membuang sampah, jadi terpaksa di letakkan di median jalan agar mudah diangkut petugas. Tumpukan sampah sangat mengganggu pemandangan, apalagi disana merupakan akses jalan lintas.”

c) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik

g. **Isi Opini**, berdasarkan isi SMS tersebut mengandung harapan di tandai dengan kalimat kedua “Kami berharap agar dicarikan...”, yang berarti pengirim berharap kepada pemerintah untuk di carikan solusi atas menumpuknya sampah tersebut. Berupa kritik ditandai dengan kalimat pertama dengan kata “... kami mengeluhkan ...” yang berarti mengeluhkan pemerintah atas permasalahan tersebut karena belum ada solusinya.

h. **Arah Opini**, kontra terhadap Pemkot Palembang karena pengirim mengeluhkan pelayanan yang dilakukan oleh Pemkot Palembang tentang kebersihan jalan Kecamatan Kertapati.

- i. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahannya adalah untuk kesekian kalinya belum ada tempat sampah sehingga menjadi kebiasaan membuang sampah di pinggir jalan.
- j. **Volume Opini**, penting untuk di tindak lanjuti pemerintah dan dapat dirasakan oleh semua pengguna jalan karena merupakan akses jalan lintas
- k. **Intensitas Opini**, jenis kalimat pada SMS tersebut adalah jenis kalimat pernyataan yang di ungkapkan oleh pengirim SMS berdasarkan pengalaman dan pengamatannya
- l. **Persistensi**, permasalahan tersebut terjadi di Kecamatan Kertapati tepatnya di pintu gerbang arah Palembang dari arah Inderalaya.

Kekhasan, sampah yang terbengkalai karena belum ada Tempat Pembuangan Sampah (TPS).

d) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan barang. SMS tersebut berisikan masalah pelayanan yang berbentuk yaitu Tempat Pembuangan Sampah (TPS) umum yang belum ada di Kecamatan Kertapati tepatnya di pintu gerbang arah Palembang dari arah Inderalaya sehingga kebersihan di median jalan kawasan tersebut tidak terjamin kebersihannya.

berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Sampah di Kertapati” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.13
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Sampah di Kertapati”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
c) Karakteristik Opini Publik	h. Isi Opini	Kombinasi Kritik dan harapan
	i. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	j. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	k. Volume opini	Penting, dapat dirasakan banyak orang (pengguna jalan).
	l. Intensitas opini	Terdapat 5 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan pertanyaan (interogatif)
	m. Persistensi	Tempat, Kecamatan Kertapati tepatnya di gerbang masuk dari arah Inderalaya
	n. Kekhasan	Sampah yang terbengkalai karena belum ada TPS (Tempat Pembuangan Sampah)
d) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan barang (TPS)

29. Pada tanggal 30 Agustus 2016 dengan judul “Perlu Kenyamanan di BKB” pengirim 081272111xxx yang berisi sebagai berikut.

“Kepada YTH Bapak Walikota Palembang. mohon perhatian khusus Bapak Wali terkait sejak kawasan BKB steril dari pedagang dan kendaraan kami merasa leluasa untuk berkunjung ke BKB. Namun mohon ditertibkan para pengamen yang sering beroperasi disana sehingga pengunjung merasa nyaman. Mereka suka memaksa dan bersikap sengit kalau tidak dibayar. Bukannya pelit, namun sudah dikasih pertama, yang lain datang lagi. Kami merasa tidak nyaman jika kondisinya seperti ini.”

- c) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
- h. **Isi Opini**, SMS tersebut mengandung isi pujian yang di tandai pada kalimat pertama "... kami merasa leluasa untuk berkunjung ke BKB." Yang berarti pengirim puas atas pelayanan yang diberikan pemerintah. Harapan ditandai pada kata "mohon ditertibkan" yang berarti pengirim memohon untuk menertibkan para pengamen tersebut. Kritik pesan tersebut juga mengandung kritik dijelaskan pada kalimat terakhir "Kami merasa tidak nyaman...." yang artinya pengirim juga merasa kurang nyaman karena adanya pengamen
 - i. **Arah Opini**, Netral terhadap pelayanan Pemkot Palembang karena menyatakan hal kepuasan dengan di tandai kata "merasa leluasa" dan tidak puas "tidak nyaman" jadi dalam pernyataan pesan tersebut netral terhadap Pemkot
 - j. **Konflik atau Kontroversi**, ketidak nyamanan pengunjung di BKB disebabkan oleh pengamen yang sering beroperasi dan memaksa dan bersikap sengit pengunjung untuk membayar
 - k. **Volume Opini**, penting untuk di tindak lanjuti karena dapat dirasakan banyak orang yaitu pengunjung BKB agar pengunjung merasa nyaman
 - l. **Intensitas Opini**, merupakan jenis kalimat pernyataan (deklaratif) yaitu kalimat mengandung pernyataan pengirim terhadap masalah kenyamanan di BKB berdasarkan apa yang dialaminya
 - m. **Persistensi**, masalah tersebut terjadi di BKB (Benteng Kuto Besak) dan tetap akan berlanjut jika belum ada penanganan dari pemerintah

n. **Kekhasan**, pengamen membuat tidak nyaman pengunjung di BKB

d) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan jasa yaitu kenyamanan.

Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Perlu Kenyamanan di BKB” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.14
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Perlu Kenyamanan di BKB”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
c) Karakteristik Opini Publik	h. Isi Opini	Kombinasi Kritik dan pujian
	i. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	j. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	k. Volume opini	Penting, dapat dirasakan banyak orang (Pengunjung BKB).
	l. Intensitas opini	Terdapat 6 kalimat, Jenis kalimat pernyataan (deklaratif)
	m. Persistensi	Tempat, BKB (Benteng Kuto Besak)
	n. Kekhasan	Pengamen membuat tidak nyaman pengunjung di BKB
d) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Jasa (kenyamanan)

30. Pada tanggal 30 Agustus 2016 dengan judul “Tanpa Judul” pengirim 081227970xxx yang berisi sebagai berikut.

“Kepada YTH Bapak Kadinas Perhubungan Kota Palembang. Mohon turut menertibkan bentor liar yang berada di wilayah pelosok karena beberapa waktu lalu Bapak berjanji menertibkannya. Karena beberapa pengemudi bentor ini diragukan izin operasionalnya. Apalagi yang pakai mesin pamarut kelapa. Apakah itu bisa dijamin aman? Tolong solusinya.”

- c) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik
- h. **Isi Opini**, SMS tersebut mengandung isi harapan dan kritik. Ditandai dengan kata “Mohon turut menertibkan...” yang berarti pengirim mengharapkan pemerintah terutama Dinas Perhubungan untuk ikut menertibkan bentor liar. Dan mengandung kritik dengan penjelasan akan janji yang di berikan oleh Kadinas Perhubungan tentang penertiban bentor tetapi masih saja ada bentor yang beroperasi di wilayah pelosok.
 - i. **Arah Opini**, kontra terhadap pemerintah karena pelayanan yang dilakukan belum maksimal disebabkan masih ada bentor yang beroperasi di wilayah pelosok
 - j. **Konflik atau Kontroversi**, bentor dianggap bermasalah atas kemanan dan diragukan izin operasionalnya
 - k. **Volume Opini**, penting untuk ditindaklanjuti pemerintah karena dirasakan banyak orang. Bentor juga dapat mengancam keselamatan pengemudi lain karena sering kali melawan arah seperti becak.
 - l. **Intensitas Opini**, jenis kalimat pada SMS tersebut adalah jenis kalimat pernyataan yakni pernyataan yang sebutkan pengirim berupa perjanjian pemerintah dan kesaksian terhadap pengemudi bentor. Kalimat pertanyaan

yaitu pengirim menanyakan apakah bisa dijamin kemanannya. Serta kalimat perintah pada kalimat akhir dengan kata “tolong solusinya”

m. **Persistensi**, permasalahan tersebut sering terjadi di wilayah pelosok-pelosok Palembang

n. **Kekhasan**, bentor di wilayah pelosok yang masih beroperasi

d) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan jasa keamanan. SMS tersebut membahas jasa keamanan operasional yang di tujukan kepada pengemudi bentor karena mengancam keselamatan di lalu lintas.

Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Tanpa Judul” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.15
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Tanpa Judul”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
c) Karakteristik Opini Publik	h. Isi Opini	Kombinasi Kritik dan harapan
	i. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	j. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	k. Volume opini	Penting, dapat dirasakan banyak orang
	l. Intensitas opini	Terdapat 4 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan pertanyaan (introgatif)

	m. Persistensi	Tempat, wilayah pelosok-pelosok Palembang
	n. Kekhasan	bentor di wilayah pelosok yang masih beroperasi
d) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Jasa (ketertiban Lalin)

31. Pada tanggal 1 September 2016 dengan judul “Jalan Remifa Butuh Lampu Penerangan” pengirim 082282462774 yang berisi sebagai berikut.

“Kepada YTH Dinas Penerangan Jalan Pertamanan dan Pemakaman Kota Palembang. Saya warga yang sudah 50 tahun tinggal tetap di jalan Remifa kelurahan Ogan Baru Kecamatan Kertapati memohon kepada pihak DPJPP kota untuk memasang 2 unit lampu jalan arah masuk jalan Remifa selama ini gelap pada waktu malam. Atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terimakasih.”

c) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik

- h. **Isi Opini**, SMS tersebut mengandung isi harapan yang ditandai dengan kalimat “...memohon kepada pihak DPJPP...” yang berarti pengirim mengharapkan agar pemerintah memasang lampu pada jalan tersebut
- i. **Arah Opini**, kontra terhadap pemerintah kota karena belum ada pelayanan yang dilakukan pemerintah di jalan tersebut selama 50 tahun terakhir sehingga jalan tersebut selama itu gelap pada waktu malam
- j. **Konflik atau Kontroversi**, tidak ada lampu jalan yang dipasang sehingga gelap di waktu malam
- k. **Volume Opini**, penting untuk ditindak lanjuti pemerintah karena dirasakan banyak orang yang menggunakan jalan tersebut

- l. **Itensitas Opini**, jenis kalimat yang terkandung pada pesan tersebut adalah jenis kalimat pernyataan dan kalimat perintah
- m. **Persistensi**, permasalahan tersebut terjadi di Jalan Remifa Kelurahan Ogan Baru Kecamatan Kertapati, yang dirasakan selama kurun waktu 50 tahun di setiap malam dirasa gelap.
- n. **Kekhasan**, sudah 50 tahun belum ada pemasangan lampu di arah jalan masuk Remifa.

d) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan barang yakni lampu jalan. SMS tersebut berisi bahwa belum pernah ada pemasangan lampu di arah jalan masuk selama 50 tahun terakhir oleh pemerintah.

Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Jalan Remifa Butuh Lampu Penerangan” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.16
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Jalan Remifa Butuh Lampu Penerangan”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
c) Karakteristik Opini Publik	h. Isi Opini	Harapan
	i. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang

	j. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	k. Volume opini	Penting, dapat dirasakan banyak orang (pengguna jalan).
	l. Intensitas opini	Terdapat 3 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan perintah (imperatif)
	m. Persistensi	Tempat, di jalan Remifa Kelurahan Ogan Baru Kecamatan Kertapati
	n. Kekhasan	Sudah 50 tahun belum ada pemasangan lampu di arah jalan masuk Remifa
d) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Barang (lampu jalan)

32. Pada tanggal 16 September 2016 dengan judul “Awasi Truk Batubara” pengirim 082177xxxx yang berisi sebagai berikut.

“KEPADA YTH Pihak Dinas Perhubungan Kota Palembang dan Sumsel. Truk batubara masih saja tetap nekat melintas dan sudah beberapa korban yang berjatuh. Padahal sudah ada larangannya. Kepada pihak terkait, tolong diawasi betul diberikan tindakan kepada para sopir.”

c) Berdasarkan Dimensi Karakteristik Opini Publik

- h. **Isi Opini**, SMS tersebut menjelaskan tentang truk batubara yang beroperasi tanpa izin padahal sudah dilarang melintasi jalan lintas Kota Palembang, isi pesan tersebut mengandung kritik dengan di tunjukan pada kalimat “Padahal sudah ada larangannya.”, artinya larangan yang di buat oleh pemerintah tersebut tidak membuahkan hasil atau sia-sia.
- i. **Arah Opini**, kontra terhadap pemerintah karena mengandung kritik terhadap pelayanan yang di lakukan pemerintah dan menunjukkan rasa ketidak setujuan

terhadap pelayanan tersebut tanpa adanya pengawasan pemerintah sebab larangan tersebut tetap tidak dipatuhi oleh pengemudi angkutan berat seperti truk batubara

- j. **Konflik atau Kontroversi**, permasalahan yang terjadi adalah pengabaian larangan yang di berikan tanpa adanya pengawasan kepada angkutan berat
- k. **Volume Opini**, penting untuk di tindak lanjuti karena menyangkut keselamatan orang banyak.
- l. **Intensitas Opini**, jenis kalimat pada SMS tersebut meupakan jenis kalimat pernyataan dan perintah yaitu pernyataan dari pengirim pesan terhadap masalah itu. Serta perintah yang di tandai dengan kata “tolong diawasi” pada kalimat terakhir SMS tersebut.
- m. **Persistensi**, masalah tersebut terjadi di jalan lintas palembang
- n. **Kekhasan**, truk batubara yang nekat melintasi jalan lintas kota

d) Berdasarkan Dimensi Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan kelompok pelayanan publik SMS tersebut merupakan kelompok pelayanan jasa. SMS tersebut membahas masalah pelayanan jasa tertib lalu lintas. Dimana terdapat pertentangan atau pengabaian larangan untuk tidak melintasi jalan lintas dalam Kota Palembang.

Berdasarkan dimensi karakteristik opini publik dan pelayanan publik pada SMS dengan judul “Awasi Truk Batubara” yang telah peneliti uraikan diatas dapat pula di klasifikasikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.17
Dimensi Kategorisasi Opini dan Pelayanan Publik “Awasi Truk Batubara”

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
c) Karakteristik Opini Publik	h. Isi Opini	Kritik
	i. Arah Opini	Kontra pelayanan Pemkot Palembang
	j. Konflik atau kontroversi	Ada konflik
	k. Volume opini	Penting, dapat menyangkut keselamatan banyak orang (pengguna jalan).
	l. Intensitas opini	Terdapat 4 kalimat, Jenis kalimat kombinasi pernyataan (deklaratif) dan perintah (imperatif)
	m. Persistensi	Tempat, di jalan lintas kota Palembang
	n. Kekhasan	Truk batubara yang nekat melintasi jalan lintas kota
d) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Jasa (Penertiban Lalin)

D. Pembahasan Hasil Penelitian Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kota Palembang

Setelah melakukan analisis keenam belas SMS mengenai opini dan pelayanan publik terhadap pemerintah kota Palembang maka dapat dirangkum kedalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4.18
Hasil Analisis

Dimensi	Unit Analisis	Kategorisasi
c) Karakteristik Opini Publik	h. Isi Opini	Keenam belas SMS tersebut cenderung mengandung isi kritik dan harapan
	i. Arah Opini	Keenam belas SMS tersebut Kontra terhadap pelayanan Pemkot Palembang di buktikan banyaknya kritikan dan keluhan publik
	j. Konflik atau kontroversi	Adanya konflik yang terjadi akibat kurangnya pengawasan pemerintah terhadap pelayanan yang diberikan
	k. Volume opini	Keenam belas SMS mengandung masalah yang penting, karena dapat dirasakan banyak orang
	l. Intensitas opini	Keenam belas SMS cenderung mengandung pernyataan dan perintah
	m. Persistensi	Keenam belas SMS berlatar di wilayah kota Palembang di tempat-tempat umum
	n. Kekhasan	Keenam belas SMS cenderung mengenai fasilitas dan jasa umum
d) Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan Publik	Kelompok Pelayanan pada keenam belas SMS cenderung termasuk pelayanan barang dan jasa

c. Pembahasan Berdasarkan Karakteristik Opini Publik

8. Isi Opini

Hasil penelitian berdasarkan karakteristik opini publik dengan kategori isi opini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan opini pada SMS tersebut cenderung berupa kritik dan harapan. Artinya pelayanan publik yang diberikan belum maksimal sehingga masyarakat mengeluarkan pendapatnya

dengan unsur kritik tentang kekurangan-kekurangan yang telah di rasakan dan juga mengungkapkan harapan yang nantinya menjadi suber pemecahan masalah penyelenggaraan pelayanan tersebut.

9. Arah Opini

Hasil penelitian berdasarkan arah opini SMS tersebut berupa pendapat-pendapat yang cenderung kontra terhadap pemerintah pemkot ditandai dengan rasa tidak senang, jengkel, kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Pemkot karena dianggap belum maksimal dan akurat. Karena, masih banyak sekali tempat-tempat yang belum tersorot oleh pemerintah Pemkot dan perlu di perhatikan.

10. Konflik atau Kontroversi

Dari keseluruhan isi SMS konflik atau kontroversi yang ada berupa masalah-masalah yang terjadi karena kurangnya pengawasan oleh Pemkot yang menjadikan pelayanan tersebut tidak maksimal dan juga tidak adanya transparansi oleh penyelenggara pelayanan tersebut sehingga waktu dan tempat yang sudah di targetkan menjadi sebuah konflik umum.

11. Volume Opini

Permasalahan yang sering muncul pada SMS tersebut memang sangat penting untuk di tindaklanjuti oleh pemerintah kota Palembang. Karena jika tidak segera di tindaklanjuti akan membahayakan kesehatan dan keselamatan masyarakat seperti, fasilitas umum yang berupa jalan dan lampu penerangan

jika tidak ditindaklanjuti segera maka akan banyak terjadi kecelakaan atau tindak kriminal di jalan raya tersebut.

12. Itensitas Opini

Keseluruhan isi pada semua SMS tersebut cenderung merupakan pernyataan dan perintah. Isi SMS yang muncul merupakan pendapat serta kenyataan yang di sampaikan oleh pengirim berdasarkan apa yang mereka rasakan dan merupakan sebuah pernyataan yang di dasari oleh pengalaman pengirim. Kalimat perintah menjadi pelengkap pernyataan yang ditujukan agar pemerintah segera menindak lanjuti permasalahan tersebut.

13. Persistensi

SMS yang muncul merupakan pendapat pengirim serta pelataran maupun waktu berdasarkan fenomena yang terjadi dan dirasakan oleh pengirim. SMS tersebut cenderung melatari pada tempat-tempat umum yang menjadi komoditas masyarakat umum seperti jalan protokol maupun tempat-tempat pembuangan sampah, dan lain – lain.

14. Kekhasan

SMS yang muncul cenderung mengandung isu publik yang khas mengenai fasilitas umum dan jasa umum yang timbul dari masyarakat berdasarkan apa yang mereka rasakan dan kemudian di kirimkan dengan kata-kata melalui pesan singkat yang dikirimkan ke media yang mereka pilih sebagai bentuk aspirasi masyarakat tentang pelayanan Pemerintah Kota Palembang.

d. Pelayanan Publik

SMS yang muncul pada penelitian ini cenderung merupakan kelompok pelayanan barang dimana banyak sekali keluhan ataupun kritik yang muncul diungkapkan oleh pengirim yang di sertai dengan sara-saran agar Pemerintah Kota segera menindaklanjuti permasalahan tersebut seperti kondisi jalan, lampu penerangan, pemasokan air, tempat pembuangan sampah, dan lain-lain. Namun terdapat juga pelayanan jasa yang merupakan permasalahan penting dan harus di tindaklanjuti agar jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Dari kedua pembahasan tersebut maka dapat diketahui bahwa pelayanan publik yang diberikan belum maksimal karena belum ada bentuk kepuasan dari masyarakat. ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan itu ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Semua hal tersebut terjadi dikarenakan tidak adanya kepastian waktu, kejelasan dan akurasi dari pemberi pelayanan sebagai prinsip pelayanan publik.

Masyarakat sebagai pelanggan (sasaran, pengguna) dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional dari pemerintah (pemberi, penyelenggara). Adapun pemerintah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan

minimal. Akan tetapi, pelayanan publik menjadi sorotan kinerja pemerintah sejak lama. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk itu, diperlukan perhatian semua pihak, mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang. Masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sudah tentu mendapatkan prioritas cenderung mengeluarkan opini (pendapat) baik positif maupun negatif terhadap kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pembuat regulasi atau penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik bisa dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kepuasan publik (masyarakat) sebagai pelanggan.

Pelayanan publik yang berkualitas akan mendapatkan respon positif dari masyarakat atau publik sebaliknya apabila pelayanan publik kurang maksimal maka isu-isu publik akan muncul dan memicu opini publik negatif terhadap penyelenggara pelayanan tersebut. Oleh sebab itu, pelayanan publik wajib memenuhi asas-asas pelayanan publik sebagaimana yang dilansir dalam keputusan MENPAN No. 63/2004 yakni, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Opini yang ada dalam masyarakat akan mulai terkoordinir apabila opini tersebut dapat disampaikan kepada pemerintah. Masyarakat tidak dapat langsung menyampaikan opininya terhadap pemerintah melainkan melalui media. Media sebagai sarana atau alat penyampaian pesan yang sifatnya cenderung relatif terhadap opini-opini tersebut sehingga opini yang disampaikan biasanya berubah menjadi kepentingan pihak kedua dan ketiga. Meskipun opini yang disampaikan melalui media mendapatkan penyaringan, opini tersebut tetap akan menghasilkan suatu perubahan tentang apa yang akan menjadi permasalahan.

Dalam proses penelitian ini peneliti menemukan opini-opini tentang pelayanan publik melalui SMS (*Short Message Services*) yang diterbitkan oleh *Sriwijaya Post* yang isinya berupa pengaduan-pengaduan yang bersifat umum dan mencakup kepentingan orang banyak. Sehingga opini tersebut dapat menjadi literatur pemerintah untuk melaksanakan pembangunan maupun peningkatan pelayanan publik. Terdapat pula pesan-pesan yang diterbitkan secara berulang tetapi di kemas secara berbeda hal tersebut membuktikan bahwa terdapat *agenda setting* media pada rubrik tersebut. Dalam hal ini peneliti tidak membahas apa sebabnya terjadi tetapi hanya meneliti kecenderungan opini-opini publik berdasarkan unit analisis karakteristik opini publik dan kelompok pelayanan publik sebagai pelengkap yang telah di buat sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa opini publik pada rubrik “*Lapor Mang Sripo*” cenderung negatif (Kontra) hal ini dibuktikan dengan, *pertama* isi opini, SMS cenderung merupakan kritik dan harapan. *Kedua* arah opini, SMS cenderung kontra terhadap pelayanan Pemerintah Kota Palembang. *Ketiga* konflik atau kontroversi, permasalahan yang terjadi bersumber akibat kurangnya pengawasan, akurasi, ketepatan waktu, transparansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. *Keempat volume* opini, kecenderungan isu opini tersebut berupa masalah penting yang mencakup banyak orang dan perlu ditindak lanjuti. *Kelima* intensitas opini, intensitas SMS yang muncul cenderung berupa pernyataan dan perintah terhadap Pemerintah Kota Palembang.

Keenam Persistensi, latar opini pada SMS tersebut yakni permasalahan yang ada di wilayah Palembang yang menjadi perhatian publik dan memiliki efek waktu jangka panjang. *Ketujuh* kekhasan, opini tersebut cenderung sangat khas mengenai permasalahan fasilitas dan jasa umum. Selain itu berdasarkan dimensi pelayanan publik disimpulkan bahwa opini-opini yang muncul cenderung terhadap kelompok pelayanan barang. Banyaknya kecenderungan opini negatif yang muncul menandakan bahwa kualitas pelayanan Pemerintah Kota Palembang belum maksimal.

D. Saran

Dari penelitian mengenai analisis opini publik tentang kualitas pelayanan Pemerintah Kota Palembang ini peneliti memiliki saran sebagai berikut.

4. Kepada administrator *Sriwijaya Post* untuk dapat menambah kolom pesan-pesan pada rubrik “Lapor Mang Sripo” sebagai bahan pertimbangan bagi masyarakat dan pemerintah dalam menyampaikan aspirasi dan melakukan tindakan untuk membantu proses pembangunan kota Palembang. Serta lebih diperincikan lagi pesan yang di terbitkan seperti, waktu dan tempat juga mengurangi pengulangan penerbitan pesan agar mengantisipasi terjadinya intimidasi terhadap kedua belah pihak.
5. Kepada Pemerintah Kota Palembang untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan publik yang di selenggarakan. Serta lebih mengutamakan asas-asas pelayanan sebagai pedoman agar tercipta pelayanan yang prima dan berkualitas.
6. Kepada masyarakat luas untuk lebih aktif, sopan dan santun dalam menyampaikan aspirasi tentang masalah-masalah yang menyangkut kepentingan orang banyak agar dapat membantu pemerintah dalam melaksanakan penyelesaian masalah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2011, *Handbook of Publik Relations Pengantar Kompherensif*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Barus, Sedia Willing. 2010, *Jurnalistik; Petunjuk Teknis Menulis Berita*, Jakarta: Erlangga.
- Bungin, Burhan. 2003, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Bungin, Burhan. 2008, *Konstruksi Sosial Media Massa*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Changara, Hafied. 2009, *Komunikasi Politik Konsep, Teori, dan Strategi*, Jakarta: Rajawali Pers
- Changara, Hafied. 2012, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Djuroto, Totok. 2004, *Manajemen Penerbitan Pers*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchyana. 1992, *Hubungan Masyarakat (Suatu Studi Komunikologis)*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchyana. 2000, *Dinamika Komunikasi*, Bandung: Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchyana. 2003, *Ilmu, Teori, Filsafat Komunikasi*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Effendy, Onong Uchyana. 1989, *Kamus Komunikasi*, Bandung: Mandar Maju
- Hamidi. 2007, *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*, Malang: UMM Press.
- Ibrahim, Amin. 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Jakarta: Mandar Maju.
- Ibrahim, Idi Subandy. 2009, *Kecerdasan Komunikasi: Seni Berkomunikasi Kepada Public*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

- Kridalaksana, Harimurti. 1987, *Leksikon Komunikasi*, Jakarta: Pradaya Paramitha
- Kriyantono, Rahmat. *Teknis Praktis Riset Komunikasi (Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertasing, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran)*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Lippmann, Walter. 1998, *Opini Umum*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia..
- Moore, Frazier. 1987, *Hubungan Masyarakat*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Morisson. 2013, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, Jakarta: Kencana.
- Moundry. 2008, *Pemahaman Teori dan Praktek Jurnalistik*, Bojongkerto: Ghalia Indonesia
- Mufid, Muhammad. 2010, *Etika dan Filsafat Komunikasi*, Jakarta: Kencana.
- Mukarom, Muhibudin. 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia
- Mulyana, Deddy. 2005, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- M.romli, Asep Syamsul. 2008, *Kamus Jurnalistik*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, Zulkarimen. 1990, *Komunikasi Politik Suatu Pengantar*, Jakarta: Ghalia Indah.
- Nimmo, Dan. 1989, *Komunikasi Politik, Khalayak dan Efek*, Bandung: Remadja.
- Noor, Dr. Juliansyah. 2011, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Nugroho D, Riant. 2004, *Komunikasi Pemerintahan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Nurudin. 2007 *Pengantar Komunikasi Massa*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nurudin. 2008, *Hubungan Media, Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Olii, Helena dkk. 2007, *Opini Publik*, Jakarta: PT Indeks.

- Poerwodarminto, WJS. 1976, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: PN Balai Pustaka
- Rakhmat, Jalaluddin. 1993, *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rahmat, Jalaludin. 2009, *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Santana K, Septiawan. 2005, *Jurnalisme Kontemporer*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Sobur, Alex. 2012, *Analisis Teks Media (Suatu Pengantar Untuk Analisis Wacana, Analisis Semiotik, dan Analisis Framing)*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sumadiria, Haris. 2005, *Menulis Artikel dan Tajuk Rencana*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Sumadiria, Haris. 2010, *Bahasa Jurnalistik Panduan Praktis dan Jurnalis*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- S. Sunarjo, Djoenaesih. 1984, *Opini Publik*, Yogyakarta: Liberty Offset Yogyakarta
- S. Sunarjo, Djoenaesih. 1995, *Himpunan Istilah Komunikasi*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Verdiansyah, Dani. 2004, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Yacub Al Barry, M. Dahlan. 1994, *Kamus Ilmiah Populer*, Surabaya: Arloka.

Sumber Lain

Surat Kabar Harian Sriwijaya Post Edisi Juni-September 2016

www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html?m=1
diakses pada tanggal 10 September 2016

<http://jdih.palembang.go.id/?nmodul=dokumen&filedok=3569> diakses pada tanggal
10 September 2016

LAMPIRAN 3

Gambar Rubrikasi Surat Kabar Harian Sriwijaya Post



Gambar Rubrikasi Surat Kabar Harian Sriwijaya Post

Daya Magnet Ibadah Haji

1. Daya Magnet Ibadah Haji

Indonesia akan menyambut kedatangan jemaah haji dari berbagai negara. Jumlahnya diperkirakan mencapai 1,5 juta orang. Hal ini menunjukkan daya magnet ibadah haji yang sangat kuat.

Keberhasilan ibadah haji merupakan salah satu cita-cita umat Islam. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia sangat memperhatikan pelayanan kepada jemaah haji.

Salah satu tantangan yang dihadapi pemerintah adalah biaya ibadah haji yang relatif mahal. Oleh karena itu, pemerintah telah meluncurkan program haji bersubsidi untuk membantu jemaah haji yang kurang mampu.

Program haji bersubsidi ini telah memberikan dampak yang signifikan. Jumlah jemaah haji Indonesia yang berangkat ke Tanah Suci meningkat secara signifikan.

Hal ini menunjukkan bahwa ibadah haji memiliki daya magnet yang sangat kuat bagi umat Islam di Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus meningkatkan pelayanan kepada jemaah haji.

Warga Tolak Raskin Berkutu

2. Warga Tolak Raskin Berkutu

Warga di beberapa daerah menolak program Raskin Berkutu. Mereka merasa bahwa program ini akan merugikan petani lokal.

Salah satu alasan yang dikemukakan adalah bahwa program Raskin Berkutu akan mengurangi harga gabah di pasaran. Hal ini akan merugikan petani yang menjual gabah mereka di pasaran.

Warga juga merasa bahwa program Raskin Berkutu akan merugikan pedagang lokal. Mereka merasa bahwa program ini akan mengurangi pendapatan pedagang lokal.

Oleh karena itu, warga di beberapa daerah menolak program Raskin Berkutu. Mereka meminta pemerintah untuk meninjau kembali program ini.

Pemerintah telah menanggapi keluhan warga tersebut. Mereka mengatakan bahwa program Raskin Berkutu adalah program yang menguntungkan petani lokal.

Mereka mengatakan bahwa program ini akan meningkatkan pendapatan petani lokal. Oleh karena itu, pemerintah akan terus melaksanakan program Raskin Berkutu.

Seberang Ilir

Harus Tunggu Satu Bulan Lagi

3. Harus Tunggu Satu Bulan Lagi

Proyek pembangunan jalan di Seberang Ilir harus menunggu satu bulan lagi. Hal ini disebabkan oleh kendala teknis yang dihadapi tim konstruksi.

Salah satu kendala yang dihadapi adalah masalah perizinan. Tim konstruksi harus menunggu persetujuan dari instansi terkait.

Kendala lainnya adalah masalah cuaca. Cuaca yang tidak menentu menghambat pekerjaan konstruksi.

Oleh karena itu, tim konstruksi harus menunggu satu bulan lagi untuk menyelesaikan proyek ini.

Pemerintah telah menanggapi keluhan masyarakat. Mereka mengatakan bahwa proyek ini sangat penting bagi masyarakat di Seberang Ilir.

Mereka mengatakan bahwa proyek ini akan meningkatkan akses transportasi di daerah tersebut. Oleh karena itu, pemerintah akan terus memantau perkembangan proyek ini.

Seberang Ulu

Nilai Ganti Rugi

4. Nilai Ganti Rugi

Peristiwa di Seberang Ulu menimbulkan kerugian yang signifikan. Nilai ganti rugi yang harus dibayarkan pemerintah sangat besar.

Salah satu kerugian yang dialami adalah kerugian materiil. Banyak aset milik pemerintah yang rusak.

Kerugian lainnya adalah kerugian immateriil. Reputasi pemerintah di Seberang Ulu terdapat.

Oleh karena itu, pemerintah harus membayar nilai ganti rugi yang besar kepada masyarakat di Seberang Ulu.

Pemerintah telah menanggapi keluhan masyarakat. Mereka mengatakan bahwa pemerintah akan membayar nilai ganti rugi yang sesuai.

Mereka mengatakan bahwa pemerintah akan meninjau kembali kebijakan yang menyebabkan peristiwa tersebut. Oleh karena itu, pemerintah akan berusaha untuk mencegah peristiwa serupa di masa depan.

Smart Student

Dapat Tamung 300 Mahasiswa

5. Dapat Tamung 300 Mahasiswa

Program Smart Student dapat tamung 300 mahasiswa. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di daerah tersebut.

Salah satu manfaat dari program ini adalah meningkatkan akses pendidikan. Banyak mahasiswa yang sebelumnya tidak dapat melanjutkan pendidikan di daerah tersebut.

Manfaat lainnya adalah meningkatkan kualitas tenaga pendidik. Program ini menyediakan pelatihan dan pengembangan profesional bagi tenaga pendidik.

Oleh karena itu, program Smart Student sangat penting bagi masyarakat di daerah tersebut.

Pemerintah telah menanggapi keluhan masyarakat. Mereka mengatakan bahwa program ini akan memberikan dampak yang signifikan.

Mereka mengatakan bahwa program ini akan meningkatkan kualitas pendidikan di daerah tersebut. Oleh karena itu, pemerintah akan terus melaksanakan program Smart Student.

Sripo Lines

Iman Bisa Telepon Pejabat

6. Iman Bisa Telepon Pejabat

Keberhasilan Iman bisa telepon pejabat menunjukkan kemajuan demokrasi di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat dapat mengakses pejabat pemerintah.

Salah satu manfaat dari program ini adalah meningkatkan transparansi pemerintah. Masyarakat dapat mengetahui informasi yang dibutuhkan.

Manfaat lainnya adalah meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Pejabat pemerintah dapat diawasi oleh masyarakat.

Oleh karena itu, program Iman bisa telepon pejabat sangat penting bagi masyarakat di Indonesia.

Pemerintah telah menanggapi keluhan masyarakat. Mereka mengatakan bahwa program ini akan memberikan dampak yang signifikan.

Mereka mengatakan bahwa program ini akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah akan terus melaksanakan program Iman bisa telepon pejabat.

Klinik Hukum Unsi

7. Klinik Hukum Unsi

Klinik Hukum Unsi menyediakan layanan hukum yang terjangkau. Klinik ini bertujuan untuk membantu masyarakat yang kurang mampu.

Salah satu layanan yang disediakan adalah konsultasi hukum. Masyarakat dapat berkonsultasi dengan ahli hukum.

Layanan lainnya adalah pembuatan surat-surat hukum. Klinik ini menyediakan jasa pembuatan surat-surat hukum yang sah.

Oleh karena itu, Klinik Hukum Unsi sangat penting bagi masyarakat yang kurang mampu.

Pemerintah telah menanggapi keluhan masyarakat. Mereka mengatakan bahwa klinik ini akan memberikan dampak yang signifikan.

Mereka mengatakan bahwa klinik ini akan meningkatkan akses keadilan bagi masyarakat yang kurang mampu. Oleh karena itu, pemerintah akan terus mendukung Klinik Hukum Unsi.

LAMPIRAN 4

Foto Dokumentasi Rubrik “*Lapor Mang Sripo*” Edisi Juni – September 2016

Foto Rubrik Lapor Mang Sripo Tanggal 6 Juni 2016 dengan Judul “Sikap Aparat”

Sikap Aparat

KEPADA YTH Walikota Palembang. Seperti tahun sebelumnya, jelang Ramadhan, sudah banyak bermunculan pedagang petasan di pinggir jalan bahkan sampai ke lorongo-lorong perkampungan selain jalan protokol dan pusat perbelanjaan. Sama-sama kita ketahui sendiri, selain mengganggu orang berpua-sa, petasan juga membahayakan. Kepada pihak terhormat kami berharap dan bersikap tegas agar segera menertibkan para pedagang petasan dimanapun berada.
Trims Sripo.

087858xxxx

Jawab

Laksanakan Razia

TERIMA kasih atas informasi dan kritik Saudara bahkan pertanyaan dan keluhan yang sama sudah muncul beberapa hari lalu. Saat ini Pemkot tengah fokus menertibkan para pedagang yang berdagang di badan jalan di seluruh pasar-pasar besar di Palembang. Menjelang puasa, juga akan segera merazia para pedagang petasan. Hal itu demi menjaga ketenangan masyarakat Palembang yang menjalankan ibadah puasa. (cr19)

S Hendra
Kabid Tibum dan
Tranmas Pol PP
Palembang

Libura
Lebar
Seru..

Menggunakan:

hica

Foto Rubrik Laport Mang Sripot Tanggal 11 Juni 2016 dengan Judul “Makanan Berformalin?”

Makanan Berformalin?

Di sejumlah pasar beduk saat ini kita ketahui BPOM sudah beberapa kali mendapati sejumlah makanan yang mengandung formalin dan boraks. Kami sebagai warga masyarakat yang sering memberi takjil merasa resah, tolong kepada pihak pemerintah agar bertindak tegas.

08782255xxx

Jawab

Sidak ke Sejumlah Pasar

TERIMA kasih atas saran dan laporannya. Penemuan ini jelas terjadi lagi karena momen Ramadan yang juga berulang setiap tahun. Memang Sulit untuk diawasi karena pedagang berbeda setiap tahun dan ini terus tumbuh. Tetapi kita bersama pihak BPOM bakal terus melakukan sidak ke sejumlah pasar beduk. Demi menekan penjualan makanan mengandung formalin, boraks, zat pewarna dan bahan berbahaya lainnya. (cr19)

Anton Suwindro
Kepala Dinas Kesehatan (Dinkes) Kota Palembang



TERJEBAK MACET – Sejumlah kendaraan terjebak macet akibat sejumlah warga berbelanja kebutuhan berbuka puasa di sepanjang Jalan Mayor Salim Batubara Sekip Palembang, Jumat (10/6)

SRIPOZZ

Foto Rubrik Laport Mang Sripot Tanggal 14 Juni 2016 dengan Judul "Saran Atas Kemacetan di Ampera"

Saran Atas Kemacetan di Ampera

KEPADA YTH Pihak Terkait. Saya Wisman mau memberi saran berkenaan tentang kemacetan yang terjadi di Seberang Ulu pada saat ingin menyeberang ke Seberang Ilir. Saya menyarankan untuk membongkar tanaman di sepanjang jalan mau menaiki Ampera. Selain itu bus kota dan angkot tidak boleh berhenti ataupun ngetem di pangkal Ampera tetapi sebaiknya berhenti di depan Pamor untuk menurunkan dan menaikkan penumpang. Demikian saran saya ini, terima kasih.

08127382093

JAWAB:

Atas Permintaan Istansi Terkait

Terima kasih Pak wisman atas sarannya. Pada prinsipnya DPJPP yang mempunyai tugas mengelola pertamanan di Kota Palembang dapat memindahkan atau membongkar taman yang menyebabkan kemacetan atas permintaan instansi yang berwenang mengatur lalu lintas melalui hasil kajian dan mendapat persetujuan Walikota Palembang. (fiz)

Drs Alex Ferdinandus SSos
Kepala Dinas PJPP Kota Palembang

Foto Rubrik Laport Mang Sripot Tanggal 16 Juni 2016 dengan Judul “Pengaturan Lampu Jalan”

Pengaturan Lampu Jalan!

KEPADA YTH Dinas terkait. Lampu jalan sepanjang jalan Lakitan Raya Kelurahan Sialang Perumnas tiap malam baru menyala jam 9 malam dan mati jam 9 pagi, mohon penyesuaian agar bermanfaat dan tidak mubazir. Terima kasih.

081367570209

JAWAB:

Segera di Cek

TERIMA kasih atas informasi dan saran yang telah Saudara sampaikan. Segera petugas kami akan turun ke lapangan untuk mengeceknya. Kemungkinan hal ini terjadi perubahan setelalan timernya. (fiz)

M Arbain
Kabid PJU DPJPP Palembang



Foto Rubrik Laport Mang Sripot Tanggal 17 Juni 2016 dengan Judul “Kapan Pengerjaan Jalan Jembatan Ampera Selesai?”

Kapan Pengerjaan Jalan Jembatan Ampera Selesai?

KEPADA YTH Dinas terkait. Kami mau bertanya, kapan pengerjaan jalan Jembatan Ampera selesai? Mengapa lebih lama dari yang sudah-sudah karena kemacetan makin parah dan pengerjaan yang sudah diaspal juga tidak rapi. Mohon perhatiannya. Terima kasih kami warga seberang ulu.

081271999XXX

Jawaban:

Selesai Sebelum Lebaran

TERIMA kasih atas pertanyaan yang disampaikan berkaitan dengan sarana dan kepentingan umum. Mengenai pengerjaan jalan Jembatan Ampera yang dipertanyakan, ditargetkan akan selesai dikerjakan sebelum lebaran. (bew)

Azwar Edhi
PPK BBJN III Metropolitan

Foto Rubrik Lapor Mang Sripo Tanggal 27 Juni 2016 dengan Judul “Parkir Motor Rp 5.000?”

Parkir Motor Rp 5.000 ?

KEPADA YTH Dinas terkait. Mohon pengawasannya terhadap juru parkir di sekitar Pasar 16 Palembang. Kami harus merogoh kocek Rp 5000,- untuk satu kali parkir motor tak jauh dari pintu masuk gedung Pasar 16. Kami pun terpaksa membayar Rp 5 ribu jika ingin parkir tepat di depan gedung pasar. Karena apabila ingin parkir motor, harus parkir jauh. Kata tukang parkirnya itu memang tarifnya. Karena saat puasa seperti ini pasar ramai dan lahan parkir sangat sempit. Kami mulai resah, apakah benar tarif parkir semahal itu? Trims Sripo. 081271671639

Jawab:
Laporkan ke Dishub

TERIMA kasih atas laporan Saudara. Kita tidak membenarkan jika tarif parkir mencapai Rp 5 ribu dan Rp 10 ribu. Sebab tidak ada alasan mau menjelang Lebaran atau apapun, tarif parkir tidak berubah. Sesuai Perda, terkait retribusi umum tarif roda 2 yakni Rp 1.000, sedangkan untuk roda 4 tarifnya Rp 2.000. Kita ingin agar masyarakat dan juru parkir paham akan retribusi ini. Kita mengimbau masyarakat agar dapat melapor jika ada juru parkir yang memaksa meminta tarif yang sudah ditentukan. Karena bisa terindikasi pemerasan. (cr9)

Sulaiman Amin
Kepala Dinas Perhubungan (Dishub) kota Palembang

PENERIMAAN MAHASISWA TA. 2016 - 2017
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA HUSADA
Palembang



BERIZIN DAN TERAKREDITASI
PROGRAM STUDI
KEDIDIAN (D3)

MENCiptakan ALUMNI YANG JENIUS, RELIGIUS, DAN Budi Utama Mahasiswa - : Visioner - Jujur - Petuli - Disiplin

GELAR SYARAT PENDAFTARAN
Am. Keb. 1 Syarat Pendaftaran

Foto Rubrik Lapor Mang Sripo Tanggal 18 Juli 2016 dengan Judul “Keluhan Pedagang Kawasan Dika”

Keluhan Pedagang Kawasan Dika

KEPADA YTH Walikota Palembang. Kami pedagang di kawasan Dika dan Megahria. Mau menanyakan kenapa Satpol PP beberapa hari kemarin melakukan razia. Padahal kami diperbolehkan berjualan. Terima kasih. 08238038xxxx

JAWAB:
Buka Lapak Sebelum Saktunya

TERIMA kasih atas pertanyaan yang telah disampaikan. Kemarin kami benar melakukan razia terhadap PKL. Karena PKL buka lapak dagangannya sebelum waktu yang ditentukan. Padahal sesuai dengan perjanjian pedagang diperbolehkan jualan setelah pukul 13.00. (cr18)

S Hendra
Kabid Tibum dan Tranmas Pol PP Palembang

UNIVERSITAS TEKNOLOGI YOGYAKARTA

Dalam membangun peradaban bangsa dan masa depan tidak boleh ditunda-tunda, UTY memberikan kesempatan kepada anak bangsa untuk dapat berperan serta di dalamnya. Silahkan mendaftarkan program studi yang baik dan benar dalam membangun karier masa depan anak bangsa yaitu siswa/siswi yang sudah lulus SMA/SMK/MA dan UY memperhatikan kepada mereka untuk datang ke Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru di Kampus 1 UY dan menerima penjelasan mengenai memilih prodi yang baik dan benar, kesempatan rekrutment-bahannya agar diterima prodi yang baik dan benar serta memperoleh masa depan yang baik. Hubungi contact person : Dodi (0811 283 927) atau (0812 271 4779).

MANFAATKAN NILAI UJIAN NASIONAL MU ...

ikutilah ...
PMDK UN berdasarkan nilai ujian nasional dapat melakukan pendaftaran secara online

Foto Rubrik Laport Mang Sripto Tanggal 27 Juli 2016 dengan Judul “Penutupan BKB”

Penutupan BKB

Belum Diketahui

KEPADA YTH Pihak Terkait. Ditutupnya kawasan Benteng Kuto Besak (BKB) dilalui kendaraan bermotor, masih menyisahkan polemik. Kini justru arus Lalu Lintas (Lalin) di seputaran Jalan Merdeka Palembang menjadi macet mendadak. Bagaimanakah solusi terbaik yang akan diambil pemerintah? Apakah penutupan BKB akan dipermanenkan? Trims. Jayalah sripto.

08137542xxxx

JAWAB:
TERIMA kasih atas informasi dan pertanyaannya yang disampaikan. Kita terus berupaya melakukan rekayasa lalin,

demikian terjadinya kemacetan di BKB. Untuk dipermanenkannya BKB ditutup atau tidak, belum diketahui, semua itu akan dilihat dari progresnya ke depan dampak dari

ditutupnya kawasan tersebut bagi kendaraan bermotor. (cr19)

Sulaiman Amir
Kepala Dinas
Perhubungan Palembang

Foto Rubrik Laport Mang Sripto Tanggal 2 Agustus 2016 dengan Judul “Galian Parit Tanpa Penanda”

Galian Parit tanpa Penanda

Kondisi Jalan Pasundan Hancur

KEPADA YTH Bapak Hariojoyo Walikota Palembang atau instansi terkait. Mohon ditinjau ke lapangan galian parit yang terbengkalai di jalan Jend Sudirman tepatnya di Muara Jalan Inspektur Yazid. Sudah banyak yang terperosok ke parit karena tidak ada pagar pengaman dan juga menimbulkan kemacetan karena jalan hancur bisa dilalui satu kendaraan bergantian apalagi di pagi hari saat jam padat lalu lintas. Mohon ditindaklanjuti, terima kasih.

08127838578

JAWAB:
Gunakan Pagar Pengamanan

TERIMA kasih atas masukan dan perhatiannya demi kepentingan dan keselamatan masyarakat. Untuk informasi bahwa pada Muara Jl Inspektur Yazid sedang ada pekerjaan penataan saluran dan trotoar oleh pihak Balai Besar Jalan Nasional III. Akan segera kami informasikan pada BBJN III untuk menempatkan dan gunakan pagar pengamanan di lokasi pekerjaan tersebut. (fz)

Affan Prapanca
Kabid Bina Marga
Dinas PUBM dan SDA Kota Palembang

JAWAB:
Sudah Dianggarkan

TERIMA kasih atas perhatian dan informasinya. Untuk perbaikan Jalan Pasundan telah masuk pada rencan kegiatan di APBD-P 2016 dan APBN-P 2016. (fz)

Affan Prapanca
Kabid Bina Marga
Dinas PUBM dan SDA Kota Palembang

Foto Rubrik Lapor Mang Sripo Tanggal 2 Agustus 2016 dengan Judul “Kondisi Jalan Pasundan Hancur”

**Kondisi Jalan
Pasundan Hancur**

KEPADA YTH Bapak walikota Palembang. Mohon kiranya dapat diperhatikan Jalan Pasundan Kecamatan Kalidoni Kelurahan Kalidoni karena dari tahun 2009 belum pernah ada perbaikan sehingga kondisi jalan sudah sangat hancur. Mohon kiranya dapat diperhatikan, terima kasih.

081373612887

JAWAB:

Sudah Dianggarkan

TERIMA kasih atas perhatian dan informasinya. Untuk perbaikan Jalan Pasundan telah masuk pada rencana kegiatan di APBD-P 2016 dan APBN-P 2016. (fiz)

Affan Prapanca
Kabid Bina Marga
Dinas PUBM dan SDA Kota Palembang


Spirit Mana Sripo 

Foto Rubrik Lapor Mang Sripo Tanggal 6 Agustus 2016 dengan Judul “Pasokan Air Bersih”



Foto Rubrik Lapor Mang Sripo Tanggal 23 Agustus 2016 dengan Judul “Sampah di Kertapati”



Foto Rubrik Lapo Mang Sripo Tanggal 30 Agustus 2016 dengan Judul “Perlu Kenyamanan di BKB”

Perlu Kenyamanan di BKB

KEPADA YTH Bapak Walikota Palembang. Mohon perhatian khusus Bapak Wali terkait sejak kawasan BKB steril dari pedagang dan kendaraan kami merasa leluasa untuk berkunjung ke BKB. Namun mohon ditertibkan para pengamen yang sering beroperasi di sana sehingga pengunjung merasa nyaman. Mereka suka memaksa dan bersikap sengit kalau tidak dibayar. Bukannya pelit, namun sudah dikasih pertama, yang lain datang lagi. Kami merasa tidak nyaman jika kondisinya seperti ini.

081272111145

Jawab:

Lapor ke Petugas Patroli

TERIMA kasih atas saran dan kritiknya. Untuk masalah pengamen, tidak bisa kita tertibkan begitu saja. Sebab mereka memang murni cari uang lewat bernyanyi. Namun jika ada unsur pemaksaan dan mengarah ke kekerasan, silahkan lapor pada petugas kita yang selalu berpatroli. Sebaiknya pengunjung tidak terpancing emosinya, dan bisa menolak dengan halus jika tidak memberi tips kepada mereka. Terima kasih. (cr9)

Tatang D. Direja
Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Palembang

Foto Rubrik Lapo Mang Sripo Tanggal 30 Agustus 2016 “Tanpa Judul”

KEPADA YTH Bapak Kadin Perhubungan Kota Palembang. Mohon turut menertibkan bentor liar yang berada di wilayah pelosok karena beberapa waktu lalu Bapak berjanji menertibkannya. Karena beberapa pengemudi bentor ini diragukan izin operasionalnya. Apalagi yang pakai mesin pamarut kelapa. Apakah itu bisa dijamin aman? Tolong solusinya.

081227970522

Jawab

Segera Dimusnahkan

TERIMA kasih atas masukan dan darannya. Kami kian ketat mengawasi kendaraan berjenis Bentor ini. Bagi kendaraan rakitan yang tidak memiliki izin operasi seperti Bentor, akan segera dimusnahkan dengan rutin melakukan merazia. Bentor tersebut bukan merupakan angkutan penumpang dan melanggar undang-undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Umum. Tidak ada izin dari Dishub yang memperbolehkan Bentor beroperasi, terutama di jalan protokol. Untuk sementara kita fokuskan di jalan protokol dulu, tapi bukan berarti di pinggiran kota itu diperbolehkan, semuanya tidak boleh. (cr9)

Sulaiman Amin
Kepala Dinas Perhubungan Kota Palembang

Foto Rubrik Laport Mang Sripo Tanggal 1 September 2016 dengan judul “Jalan Remifa Butuh Lampu Penerangan”

Jalan Remifa Butuh Lampu Penerangan

KEPADA YTH Kepala Dinas Penerangan Jalan Pertamanan dan Pemakaman kota Palembang. Saya warga yang sudah 50 tahun tinggal tetap di jalan Remifa kelurahan Ogan Baru Kecamatan Kertapati memohon kepada pihak DPJPP kota untuk memasang 2 unit lampu jalan arah masuk jalan Remifa selama ini gelap pada waktu malam. Atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

082282462774

JAWAB:

Usulan Tertulis

TERIMA Kasih atas informasi yang telah disampaikan pada kami. Dengan telah disampaikan informasi ini ke kita, akan kami programkan. Namun akan lebih baik kalau ini dibuatkan usulan dari RT atau kelurahan setempat. Silahkan tujukan ke DPJPP, nanti akan kita programkan. (fiz)

M Arbain
Kabid PJU DPJPP

JADWAL SALAT

KAMIS
1 SEPTEMBER 2016 (29 ZULKALDAH 1437 H)
SHUBUH : 04.44 WIB

ZUHUR	: ..12.03 WIB	MAGHRIB	: ..18.05 W
ASHAR	: ..15.20 WIB	ISYA'	: ..19.14 W

JUMAT
2 SEPTEMBER 2016 (30 ZULKALDAH 1437 H)
SHUBUH : 04.44 WIB

Spirit Mang Sripo

Uwi dan Butet telah mengangkat nama Indonesia di pesta olahraga Olimpiade



Foto Rubrik Lapo Mang Sripo Tanggal 16 September 2016 dengan Judul “Awasi Truk Batubara”

yan, kritik dan saran tentang pelayanan publik, silakan mengirimkan
 ● E-mail : sriwijayapost@yahoo.com
 ● Facebook : Sriwijaya Post

Redaksi juga menerima artikel (opini) dan Mimbar Jumat, maksimal 2 pages, diketik satu sepasi, huruf Times New Roman (size: 12), dilengkapi foto diri (bukan pas foto)

at di harian Sriwijaya Post dapat diumumkan/dialihwujudkan dalam format digital atau nondigital yang tetap merupakan bagian dari Harian Sriwijaya Post

Awasi Truk Batubara

KEPADA YTH Pihak Dinas Perhubungan Kota Palembang dan Sumsel. Truk batubara masih saja tetap nekat melintas dan sudah beberapa korban yang berjatuhannya. Padahal sudah ada larangannya. Kepada pihak terkait, tolong diawasi betul diberikan tindakan kepada para sopir.

082177XXXX

Jawab
Jadi Perhatian Serius

TERIMA kasih untuk saran dan kritik yang telah disampaikan. Untuk diketahui masalah ini jadi perhatian serius dan kami telah mengandangkan beberapa truk yang masih bandel melintas di atas jam 6 pagi. Kita akan terus pantau truk batubara yang melintas di kawasan Palembang. Apabila masih nekat akan kita tindak tegas. (cr19)

Sulaiman Amin
 Kadishub Palembang

Telepon Penting	
Polresta	(0711) 510599
Ambulan	(0711) 518967
Pamadam Kebakaran	113, 312011, 510743
Call Centre PLN	
123	(Hunting 4 Line)
0711-123	(dari Handphone)
Pelayanan Gangguan PDAM	
Palembang Ilir	355089, 350079
Palembang Ulu	515971, 519500
Kenten	818477
RS Moh Husein	354068

DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Purnama Irawan
NIM : 12530064
Jurusan : Jurnalistik
Judul : “Analisis Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan Publik
Pemerintah Kota Palembang dalam Rubrik “Lapor Mang Sripo” pada
Surat Kabar Sriwijaya Post”

No	Daftar Perbaikan
1	Perubahan Judul
2	Perbaikan pada Penulisan
3	Penambahan Pembahasan pada BAB IV

Penguji I**Dr. Syahir, M.Si
NIP. 195212231983031003****Palembang, 9 Maret 2017
Penguji II****Muslimin, M.Kom.I
NIP. 1605051591**