

**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)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**

Oleh

DIMAS UTAMI KUSUMANINGRUM

06 09 02945 / KOM

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2010

HALAMAN PERSETUJUAN

OPINI PUBLIK DALAM RUBRIK SMS WARGA TENTANG KUALITAS PELAYANAN

**(Analisis Isi Rubrik SMS Warga terkait Kecenderungan Opini Publik
tentang Kualitas Pelayanan Publik “Trans Jogja” pada SKH Kompas
Yogyakarta Periode Juni 2009- Juni 2010)**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.Sos pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh:

DIMAS UTAMI KUSUMANINGRUM

No. Mhs: 02945/ KOM

disetujui oleh:



Dr. Lukas S. Ispandriarno, MA.

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2010

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : 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)

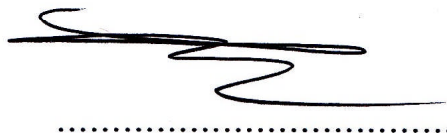
Penyusun : Dimas Utami Kusumaningrum
NIM : 06 09 02945

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Selasa, 28 September 2010
Pukul : 11.00 WIB
Tempat : Ruang Pendadaran Fisip Lt. Basement

TIM PENGUJI

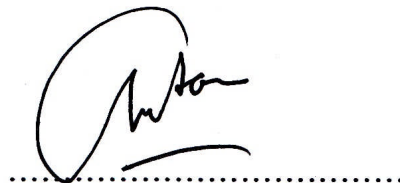
Dr. Lukas S. Ispandriarno, MA.
Penguji Utama



D. Danarka Sasangka, MCMS.
Penguji I




Mario Antonius Birowo, Ph.D.
Penguji II



PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Utami Kusumaningrum
No. Mahasiswa : 06 09 02945
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : 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)

Menyatakan bahwa sesungguhnya tugas akhir ini adalah benar-benar hasil pekerjaan saya sendiri. Tugas akhir ini bukan merupakan hasil plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya tulis milik orang lain, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan saya. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 12 Oktober 2010



METERAI
TEMPEL
PAJAK PENGALANGAN BANGSA
10%
D5546AAF299960109
ENAM RIBU RUPIAH
6000
DJP
(Dimas Utami Kusumaningrum)

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)

ABSTRAK

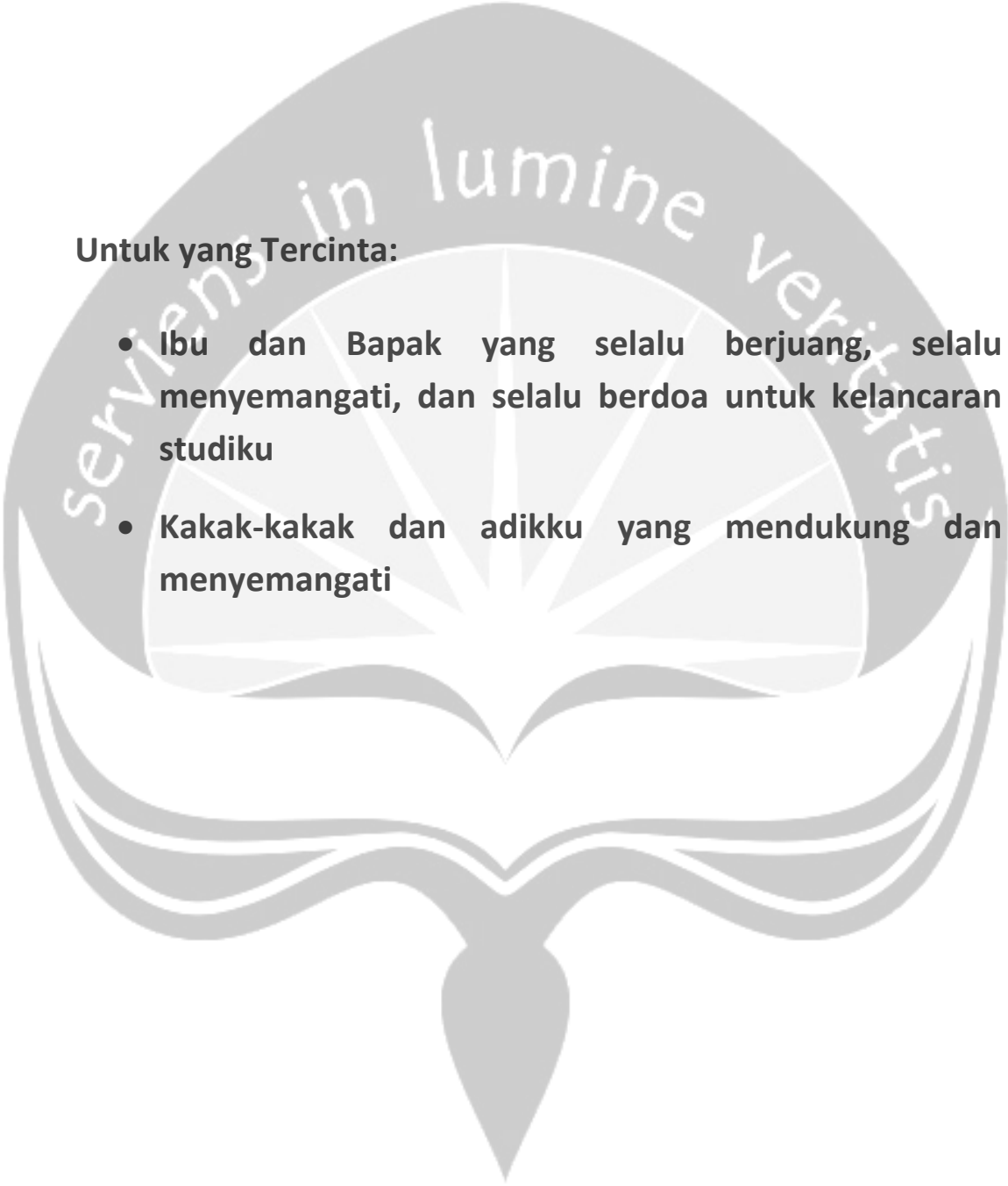
Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyatnya. Di mana pelayanan publik mengalami fase pembaruan baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan tuntutan masyarakat dan perubahan yang mengikutinya. Salah satunya adalah Trans Jogja. Trans Jogja adalah moda transportasi publik baru di Yogyakarta dengan sistem “buy the service”.

Sebagai bagian dari pelayanan publik, Trans Jogja mendapatkan perhatian berupa evaluasi atas performa layanan dari masyarakat selaku pengguna jasa layanan dalam rubrik SMS Warga. Di mana rubrik SMS Warga mewadahi opini-opini pribadi yang berakhir sebagai opini publik atas kualitas pelayanan Trans Jogja. Sehingga terbentuklah asumsi tentang keterkaitan antara opini publik dan kualitas pelayanan publik Trans Jogja.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode analisis isi kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui kecenderungan opini publik tentang kualitas pelayanan publik “Trans Jogja” melalui perantaraan teks SMS (Short Message Service) sebagai unsur pesan yang dikirimkan oleh sumber pesan atau komunikator. Sehingga dapat diketahui, kecenderungan kegiatan opini yang terbentuk atas opini publik sebagai representasi kualitas pelayanan publik.

Pada akhirnya, kecenderungan opini publik dapat dilihat dari kecenderungan kegiatan opini yang terjadi dan karakteristik opini yang menandainya. Begitu pula dengan kualitas pelayanan publik yang tercermin dari kriteria kualitas pelayanan publik tersebut.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Trans Jogja, Opini Publik



Untuk yang Tercinta:

- Ibu dan Bapak yang selalu berjuang, selalu menyemangati, dan selalu berdoa untuk kelancaran studiku
- Kakak-kakak dan adikku yang mendukung dan menyemangati

KATA PENGANTAR

Semua pujian dan rasa syukur penulis panjatkan atas kerahiman serta bimbingan Tuhan Yang maha Kasih sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi 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). Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Sosial dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Tentunya pengerjaan serta penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

- Bapak Dr. Lukas S. Ispandriarno, MA yang terhormat, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan serta pencerahan pada penulis selama penyusunan skripsi ini.
- Bapak Danarka Sasangka, MCMS selaku Dosen Penguji I dan Bapak Mario Antonius Birowo, Ph.D selaku Dosen Penguji II yang sudah memberi banyak masukan berguna bagi perbaikan skripsi ini.
- Segenap dosen dan karyawan TU Fisip UAJY yang membantu kelancaran studi penulis.

- Ibu dan bapak yang selalu dan tetap “berjuang” serta senantiasa menyemangati penulis dengan doa dan dukungan sejak awal kuliah hingga pengerjaan skripsi ini. Terima kasih banyak Bu, Pak!
- Sodara-sodaraku terkasih, Mbak Lie, Mbak Nok, Mbak Dhe dan Gendut. Terimakasih buat perhatian dan dukungannya. Khususnya Mbak Dhe dengan segala pertanyaan bernada intimidasi-nya (Ampun gan! Ente sangar kelas kakap), dan Mbak Nok yang selalu mengingatkan jangan telat makan (Walaupun tetep aja suka telat makan, hehe...).
- Pius Erlangga yang selalu menemani, membantu dan mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- Teman-teman seperjuangan angkatan 2006. Ite (Makasih ya, agan mau diajak mikir tentang skripsi ini), Anin (koderku tersayang, haha), Cepek (koder plus *soulmate* ujian, hoho, semangat Pek!) Oyen (Ayo buruan Yen), Didi, Ajeng, Mb Ita, Bunce, Jinbo, Irene Hutapea (100 advertorial? Bisa-bisa bu, semangat dah!), Bordus (makasih buat konsultasi gratisnya, Dus) dan terspesial untuk Ara yang sudah ngasih pencerahan topik. Makasih ya Ra. Bersemangat!!
- Sobat-sobatku Flo dan Febry..Ayo buruan teman-teman. Mari kita realisasikan main ke Dufan sebelum sibuk sendiri-sendiri.Ok!
- Narasumberku, Pak Th. Pudjo, Kabiro Kompas Yogyakarta dan Mas Yorri K.N, staf UPTD Trans Jogja. Terima kasih banyak ya Pak dan Mas.

Yogyakarta, 12 Oktober 2010

Dimas Utami Kusumaningrum

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Halaman Judul | |
| Halaman Persetujuan | i |
| Halaman Pengesahan | ii |
| Halaman Pernyataan | iii |
| Abstraksi | iv |
| Halaman Persembahan | v |
| Kata Pengantar | vi |
| Daftar Isi | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Kerangka Teori | 6 |
| E. Kerangka Konsep | 19 |
| F. Definisi Operasional | 25 |
| G. Metodologi Penelitian | 42 |
| 1. Teknik Penelitian | 42 |
| 2. Teknik Analisis Data | 43 |
| 3. Teknik Pengumpulan Data | 47 |
| BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN | |
| A. Rubrik SMS Warga | 50 |
| B. Trans Jogja | 53 |
| C. Kronologi pemuatan SMS-SMS terkait kualitas pelayanan publik “Trans-Jogja” dalam rubrik SMS Warga dalam Harian Kompas periode Juni 2009-Juni 2010 | 61 |
| D. Harian <i>KOMPAS</i> | 74 |
| BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA | |
| A. Data yang Dianalisis | 78 |
| B. Pengujian Reliabilitas | 78 |

| | |
|--|-----|
| C. Analisis Isi Rubrik SMS Warga terkait Kecenderungan Opini Publik tentang Kualitas Pelayanan Publik “Trans Jogja” pada SKH Kompas Yogyakarta Periode Juni 2009 - Juni 2010 | 89 |
| D. Pembahasan | |
| 1. Pembahasan Penelitian terkait Karakteristik Opini Publik | 115 |
| 2. Pembahasan Penelitian terkait Kriteria Pelayanan Publik | 122 |
| 3. Pembahasan Penelitian terkait Kecenderungan Kegiatan Opini | 126 |
| | |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan | 129 |
| B. Saran | 132 |
| Daftar Pustaka | 133 |
| Lampiran | |
| <i>Coding Sheet</i> | 137 |
| Uji Reliabilitas | 140 |
| Kliping Koran | |