

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departmen Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Public Relations

Amelia Rosfiana Ningsih/20150530207

Opini Masyarakat Kota Yogyakarta Terhadap Keluhan dan Tanggapan di Website Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi (UPIK) Tahun 2017-2018 Periode Juni

Tahun Skripsi: 2019

Daftar Kepustakaan: 19 Buku + 11 Jurnal + 5 Website

Penelitian ini menganalisis bagaimana opini masyarakat Kota Yogyakarta terhadap keluhan dan tanggapan di *website* UPIK tahu 2017-2018 periode juni. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memaparkan opini dari masing-masing masyarakat kota Yogyakarta terhadap keluhan dan tanggapan. Kemudian, mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi opini tersebut. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini berupa teori opini yang meliputi pengertian, jenis, proses serta faktor-faktor yang mempengaruhi opini ditambah teori mengenai opini dalam media baru.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan data yang didapat langsung melalui wawancara dengan lima orang informan yang dipilih dengan kriteria sebagai pelapor di *website* minimal 3 kali dan merupakan masyarakat Kota Yogyakarta. Teknik analisis data ialah dengan analisis kualitatif dengan proses uji validitas data yaitu dengan menggunakan teknik triangulasi.

Hasil dari penelitian ini secara keseluruhan memaparkan tindakan informan dalam memberikan opini serta mendeskripsikan opini dari masing-masing informan dengan opini positif dan negatif. Opini positif ditunjukkan pada keseluruhan tanggapan dan keluhan mengenai bahasa, isi, dan media yang digunakan. Kemudian opini negatif ditunjukkan pada waktu balasan yang tidak sesuai SOP yaitu 2x24 jam. Faktor pembentuk opini setiap informan yang berakar dari persepsi yaitu latar belakang, serta nilai yang dianut. Dalam mewujudkan *Good Government*, pemerintah Kota Yogyakarta sudah memenuhi prinsipnya yaitu: prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas.

Kata Kunci : Opini, Website, UPIK, Pengalaman Informan, Nilai.

Abstract

University Muhammadiyah Yogyakarta

Faculty of social science and politic science

Department of communication

Concentration public relations

Amelia Rosfiana Ningsih/20150530207

Yogyakarta City Public Opinion of Complaints and Responses on the Information and Communication Services Unit (UPIK) Website for 2017-2018 June Period

Thesis year: 2019

Bibliography: 19 Books + 11 Journals + 5 Websites

This study analyzed how the opinion of the people of Yogyakarta city towards complaints and responds on the *website* UPIK 201702018 on the periods of June. This study aims to find out and describe the opinion each of the peoples of Yogyakarta city towards complaints and responses. Then, describe the factors that influenced the pinion. The theories used in this study are opinion theory which included the understanding, types, processes and factors that influence opinions plus theories about the opinion in new media.

This study used the research method of the descriptive qualitative with the data obtained directly through interviews with 5 peoples as informants who selected with the criteria as informants on the *website* at least 3 times and they were the people of Yogyakarta city. The data analysis technique was qualitative analysis with the process of testing the validity of the data by using triangulation techniques.

Overall, the result of this research is explaining the informants' action in giving their opinion and describing each informant's opinion. Those opinions are positive and negative. Positive opinions point to the overall response and complaints about replies, content, and the media used. Then the opinion indicated in return than is not in accordance with SOP is a 2x24 hour. The opinion of every informant rooted in the parception of the beckground, as will as the value held. In actualizing Good Government, pemkot yogya has been fulfilling the 3 principle which are: participation principle, transparency and accountability

Keywords: Opinion, Website, UPIK, The experience of informants, Grades.