

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan media baru tidak bisa dilepaskan dari perkembangan teknologi dan komunikasi yang begitu pesat. Media baru bersifat lebih interaktif dan menciptakan komunikasi yang lebih pribadi. Pandangan ini didukung oleh Pierre Levy, penulis buku "*cyber culture*". Ia melihat the *World Wide Web* (WWW) sebagai ruang terbuka, luwes, dan lingkungan informasi yang dinamis. WWW memungkinkan orang untuk mengembangkan orientasi baru terhadap pengetahuan dan karenanya terikat dalam suasana yang lebih interaktif, berbasis komunitas, lingkungan yang demokratis untuk berbagi dan memberdayakan. Internet menyediakan tempat-tempat pertemuan virtual yang bisa memperluas lingkungan sosial, menciptakan kemungkinan – kemungkinan baru terhadap pengetahuan, dan memberikan tempat berbagi perspektif yang bersifat global (Hamidati, 2011)

Searah dengan perkembangan di era globalisasi khususnya di bidang informasi dan komunikasi dewasa ini, maka peran hubungan masyarakat bukannya semakin berkurang, justru semakin memiliki kecenderungan untuk semakin bertambah intensitasnya dengan tuntutan kualitas yang semakin tinggi. Apalagi sudah adanya UU yang mengatur terkait dengan keterbukaan informasi publik.

Keberadaan Undang-Undang 14/2018 tentang keterbukaan informasi publik dan Undang-Undang 25/2009 tentang pelayanan publik sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan :

1. Hak setiap orang untuk memperoleh informasi
2. Kewajiban Badan Publik menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat waktu, biaya parsial dan sederhana
3. Pengecualian informasi bersifat ketat dan terbatas.
4. Kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi

(Sumber: <http://ppid.jogjakota.go.id/index.php/page/tentang-kami>
diakses pada 2 Oktober 2018 pukul 18.05)

Seperti pada jurnal wacana Vol 17. No 2. 2014 dengan judul “Efektivitas *Website* Sebagai Media *E-government* dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)” oleh Santy Nurina Aprilia, Andy Fefta Wijaya, Suryadi. Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, pemerintah dituntut untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan publik khususnya pelayanan publik berupa layanan elektronik atau e-service, khususnya dalam hal ini adalah *website*, dimana *website* pemerintah daerah diharapkan dapat menjadi media *e-government* sebagai sarana interaksi antara pemerintah dengan masyarakat maupun mempermudah layanan elektronik. Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa *website* Pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media pemberi informasi kepada masyarakat.

Banyak media-media komunikasi dan informasi yang sudah semakin mempermudah dalam berkomunikasi. Seperti, media baru dan pembaruan-pembaruan dari penggunaan internet itu sendiri, sehingga masyarakat sudah banyak menuntut untuk dipermudah aksesnya dalam mendapatkan atau menyampaikan informasi terkait sarana yang berkaitan dengan masyarakat itu sendiri.

Kota Yogyakarta yang merupakan pusat dari wisata yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) maka banyak masyarakat yang memang membutuhkan informasi dari mulai pelayanan pemerintah sampai komunikasi pemerintah terhadap masyarakat wilayah kota Yogyakarta itu sendiri. Apalagi sudah berkembangnya dunia digital yang hampir semua hal mudah diakses dan didapatkan. Di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yang berjumlah 5 kabupaten yaitu: Bantul, Sleman, Gunungkidul, Kulon Progo, dan Kota Yogyakarta. Hanya dinas Komunikasi dan informasi Kota Yogyakarta lah yang memang memiliki <http://upik.jogjakota.go.id/> Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). Kota Yogyakarta, yang memanfaatkan era digital dalam pelayanan informasi dan komunikasi. Jalur dari pelayanan itu masuk kedalam dinas komunikasi dan informasi, dimana dinas komunikasi dan informasi menyediakan layanan keluhan melalui telfon, Sms, dan datang langsung ke dinas terkait. Namun, dengan era digital yang sudah semakin maju maka pada tahun 2003 dinas Komunikasi dan Informasi Kota Yogyakarta sudah mulai memanfaatkan era tersebut dengan adanya *website* dengan nama Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) yang mana dalam *Website* Unit

Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) tersebut merupakan alat atau media dalam berkomunikasi dengan dinas komunikasi dan informasi untuk menyampaikan keluhan terhadap semua aspek yang mencakup wilayah kota Yogyakarta. (Sumber: Hasil wawancara dengan Pengelola Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), pada 13 September 2018 Pukul 12.15 WIB)

Website dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video, atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis atau dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing – masing dihubungkan dengan jaringan – jaringan halaman (*hyperlink*). *Website* bersifat statis adalah web yang mempunyai halaman tidak berubah. Artinya adalah untuk melakukan perubahan suatu *web* hanyalah pemilik *web* saja yang dapat mengubah isi dari *web* tersebut, contohnya : *Website* sebuah perusahaan. *Website* dinamis berubah dari *web* tersebut yang dapat selalu berubah – ubah. Artinya pemilik atau pengguna *web* dapat mengubah informasi yang ada, contohnya: *friendster*.(Arian, 2015).

Adapun beberapa keluhan, informasi dan usulan/saran yang masyarakat kota Yogyakarta ajukan adalah sebagai berikut.

| Pesan | Media | Tanggal Masuk |
|---|-------|---------------|
| Selamat tahun baru untuk pegawai pemerintahan semoga dalam melayani masyarakat lebih baik lagi terutama ada laporan jalan ambles di jalan kapung dan saja,lan besar dapat | SMS | 01/01/2017 |

segera di perbaiki agar kerusakan tidak makin parah terima kasih atas perhatiannya (62*****951)

| HUMAS & INFORMASI | | | | | | | | |
|---------------------|---------------------|---------------------|--|-----------------|--------|---------------|---------------|--|
| Tgl. Komplain | Tgl. Forward | Tgl. Respon | Unit Kerja | Diteruskan Dari | Status | Direspon Oleh | Tanggal Surat | Respon |
| 01/01/2017 01:04 | 03/01/2017 09:55 | 04/01/2017 09:48 | Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan | admin1 | BIASA | bkd_upik | | <u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) <u>Tindak Lanjut</u> (Selesai) <u>Daftar Tindak Lanjut</u> |

Pesan

Media **Tanggal Masuk**

Selamat pagi pak ini kami wakil dari penduduk kota jogja yg bertempat tinggal di daerah purbonegaran sagan yang sisi sebelah timur bersebelahan dg sungai, kcl(selokan) kami mau melaporkan pak setiap ada hujan sungai kcl itu pasti meluap dan luapan airnya sll msk ke rmh kami,mohon bantuanny supaya kami terbe,bas dari banjir pak,atas perhatianny kami ucapkan terimakasih,slmt siang (62*****68)

SMS

01/01/2017

| KIMPRASWIL | | | | | | | | |
|---------------------|---------------------|---------------------|-----------------|-----------------|--------|--------------------|---------------|--|
| Tgl. Komplain | Tgl. Forward | Tgl. Respon | Unit Kerja | Diteruskan Dari | Status | Direspon Oleh | Tanggal Surat | Respon |
| 01/01/2017 11:59 | 03/01/2017 09:56 | 04/01/2017 11:50 | Dinas PU Perkim | admin1 | BIA SA | dinkimpraswil_upik | | <u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | <u>Tindak Lanjut</u> (Belum Ditindaklanjuti) <u>Daftar Tindak Lanjut</u> |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

| Pesan | | | | | | | Media | Tanggal Masuk |
|---|---------------------|---------------------|-----------------|-----------------|--------|--------------------|---------------|--|
| Jl berlubang di jl parangtritis dekat cubeb hotel mohon di perbaiki terima kasih atas perhatiannya (62*****487) | | | | | | | SMS | 01/12/2017 |
| KIMPRASWIL | | | | | | | | |
| Tgl. Komplain | Tgl. Forward | Tgl. Respon | Unit Kerja | Diteruskan Dari | Status | Direspon Oleh | Tanggal Surat | Respon |
| 01/12/2017 12:20 | 04/12/2017 08:47 | 14/12/2017 13:03 | Dinas PU Perkim | admin1 | SEGERA | dinkimpraswil_upik | | <u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) <u>Tindak Lanjut</u> (Belum Ditindaklanjuti) <u>Daftar Tindak Lanjut</u> |

Tabel 1.1

Pelaporan mengenai keluhan, informasi dan saran dari masyarakat.

(Sumber: Data dari pengelola UPIK pada 4 Oktober 2018, Pukul 20.49 WIB)

Table diatas yang merupakan sampel dari masyarakat menunjukkan penyampaian Keluhan, Pertanyaan, Informasi, maupun Usul/Saran guna pengembangan pelayanan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam kurun waktu 2017- 2018 periode juni terdapat 3.821 pelapor. Dengan 2.587 terselesaikan, 17 selesai dengan catatan, 1.138 belum ditindak lanjut, 76 masih dalam proses dan 3 tidak adanya tindak lanjut. (Sumber: Arsip UPIK yang diolah peneliti, pada 5 Oktober 2018).

Setiap informasi, keluhan saran dan masukan akan dibalas melalui sms atau pun email beberapa contoh balasannya sebagai berikut:.

| |
|---|
| Terima kasih atas masukan Bapak/ Ibu. Akan segera kami tindak lanjuti. (Pemkot-UPIK) |
| Terimakasih masukannya sudah kami sampaikan kebidang terkait (Pemkot-UPIK) (Pemkot-UPIK)Terimakasih masukannya sudah kami sampaikan kebidang terkait (Pemkot-UPIK) segera akmi cek dan ditindak lanjuti (Pemkot-UPIK) |
| Setelah dilakukan cek administrasi dalam database Dinas Perizinan, Perum Awana Town House 2 belum mempunyai IMB, Demikian jawaban yang dapat kami berikan (Pemkot-UPIK) |
| Terimakasih atas perhatiannya, kami telah menegur pihak keamanan dari Hotel tersebut untuk tidak memarkirkan kendaraan di kawasan pedestrian malioboro (Pemkot-UPIK) |
| Berdasarkan surat edaran dari Mendagri tanggal 29 Januari 2016 disebutkan bahwa KTP el yang diterbitkan sejak tahun 2011 berlaku seumur hidup, dan tidak perlu diperpanjang walaupun telah habis masa berlakunya. |
| Demikian informasi kami samapikan. Terimakasih atas koordinasinya. (Pemkot-UPIK) |
| Terima kasih informasinya. Akan kami tugaskan personil untuk menindak pelanggaran yang terjadi. PEMKOT YK (Pemkot-UPIK) |
| w`alaikum salam wrwb. |
| jumlah pasar tradisional :31 pasar tersebar. |
| sedang pasar modern silahkan hub Dinas Perijinan. |
| terimakasih (Pemkot-UPIK) (Pemkot-UPIK) |
| Permasalahan wawancara saudara dengan Kepala Seksi Kesga sudah bisa diselesaikan. Maaf atas kesalahan komunikasi, terima kasih. (Pemkot-UPIK) |

| |
|--|
| Terimakasih masukannya sudah kami sampaikan kebidang terkait (Pemkot-UPIK)diperbaiki tgl. 02-03-2017 (Pemkot-UPIK) |
| Terima kasih informasinya. Perlu kami sampaikan bahwa parkir alun-alun selatan tidak terdaftar sebagai JURU PARKIR RESMI. Kami akan tindak lanjuti dengan operasi ke lokasi. PEMKOT YK (Pemkot-UPIK) |
| Yth. Bpk/ibu/sdr terima kasih atas pertanyaannya melalui UPIK, mengenai keringanan PBB yang ditanyakan Bp/Ibu/Sdr kami persilakan datang ke Loket Pelayanan PBB di Gedung Dinas Penanaman Modal dan Peizinan lantai satu dengan cara mengisi blanko permohonan pengurangan untuk pensiunan PNS, janda/dudanya yang telah disediakan dengan melampirkan : 1. FC KTP pemohon 2. FC SK Pensiun pemohon 3. FC SK Pengurangan tahun sebelumnya (jika ada) 4. FC SPPT PBB tahun 2017 |

Tabel 1.2

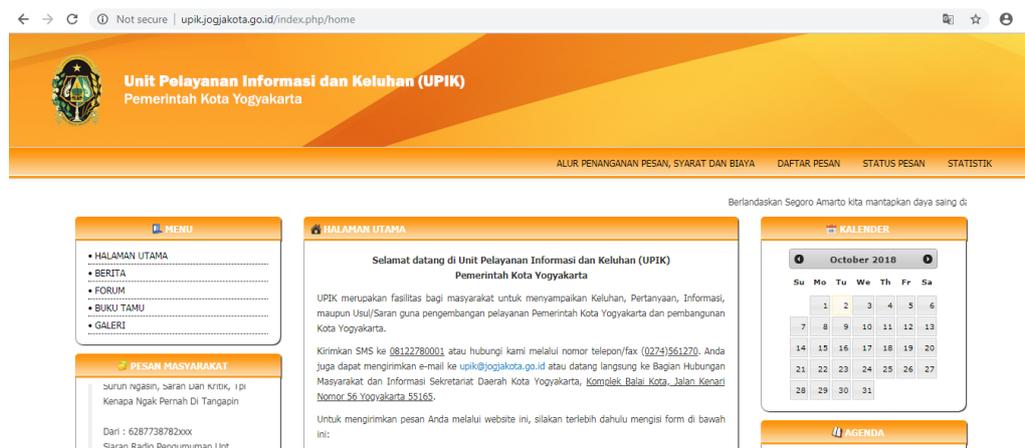
(Pesan balasan dari UPIK)

(Sumber; Arsip dari UPIK yang diolah oleh peneliti pada 8 Oktober 2018)

Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informasi melalui *website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) bersifat satu arah melalui *website* tersebut, karena untuk merespon masyarakat yang melapor atau mengeluh mengenai permasalahan dimasyarakat dan lainnya dibalas melalui media lain seperti email dan nomer telfon yang disertakan pada saat pengisian informasi dan keluhan kepada *website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). Pesan dibalas dalam kurun waktu 2 X 24 jam. Adanya beberapa pesan yang diperlihatkan di dinding *website* pun terseleksi karena tidak semua keluhan berbentuk publik, ada juga yang memang hanya sekedar menyapa dan membicarakan orang secara personal. Pada tampilan beberapa keluhan tetap adanya penyaringan. (Sumber : Hasil wawancara dengan Pengelola Unit

Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), pada 13 September 2018 Pukul 12.15 WIB)

Pada *Website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) memiliki tampilan sebagai berikut.



Tabel 1.1

Tampilan *Website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)

(Sumber: <http://upik.jogjakota.go.id/>. diakses pada 9 januari 2019)

Pesan yang telah dibalas menimbulkan beberapa opini masyarakat diantaranya sebagai berikut, dari sampel terkait opini tersebut:.

| No | Identitas pengirim pesan | Opini Masyarakat terhadap balasan dari UPIK |
|----|--------------------------|--|
| 1. | YM | Urusan KTP, respon cukup |
| 2. | VT | Waktu respon terlalu lama. |
| 3. | MS | Masih Kurang ditindak lanjuti |
| 4. | S | Sudah cukup, namun ada beberapa laporan yang tidak ditindak lanjuti. |

Tabel 1. 3

(Opini masyarakat yang telah mengirimkan pesan keluhan)

(Sumber : wawancara, pada 20 September 2018)

Opini masyarakat mengenai balasan dari laporan atau keluhan masyarakat, menunjukkan bahwa masih adanya hal yang kurang ditindak lanjut. Walau ada yang sudah merasa cukup namun masih ada beberapa laporan yang memang belum ada tindak lanjut sampai sekarang. Bukan hanya kurang tindak lanjut tetapi pesan balasan pun masih banyak yang tidak direspon oleh pihak Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) sendiri.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan diangkat adalah “Bagaimana opini masyarakat kota yogyakarta terhadap tanggapan pada keluhan di website unit pelayanan informasi dan keluhan (upik) tahun 2017-2018?”

Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan opini masyarakat Kota Yogyakarta terhadap keluhan dan tanggapan di *website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) tahun 2017-2018.
2. Mendeskripsikan tanggapan dari UPIK (Unit Pelayanan dan Informasi Komunikasi) Kota Yogyakarta.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Melalui penelitian ini, diharapkan mampu memberi kontribusi, menjadi bahan informasi, referensi, kajian bagi para peneliti untuk mengembangkan Ilmu Komunikasi khususnya untuk memahami

bagaimana opini masyarakat mengenai balasan dan keluhan di *website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK).

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengguna atau pemanfaat *website* ataupun untuk Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Yogyakarta (UPIK) unit pelayanan informasi dan komunikasi, agar menjadi bahan untuk evaluasi segala kekurangan dan kelebihan yang didapatkan melalui penelitian ini.

D. Kajian Teori

1. Opini dalam Komunikasi

a. Pengertian Opini

Istilah *opinion* yang diterjemahkan menjadi “opini” didefinisikan oleh Cutlip dan Center diartikan sebagai pengekspresian suatu sikap mengenai persoalan yang mengandung pertentangan. Opini yang juga diartikan sebagai pendapat atau pandangan mengenai suatu persoalan. Contoh ketika seseorang beropini terhadap suatu yang dilihat atau suatu permasalahan yang sama maka beberapa penilaian menimbulkan hal yang berbeda, semua itu dikarenakan pandangan setiap orang itu bersifat subjektif yang artinya memiliki pandangan sendiri-sendiri (Syahputra, 2018).

Opini yang merupakan tanggapan atau jawaban terhadap sesuatu pandangan atau persoalan yang memang dinyatakan berdasarkan kata-kata, selain itu bisa juga berupa perilaku, sikap, tindakan, pandangan, dan tanggapan. Pendapat lain mengatakan opini yang mendukung maka ekspresi sikap menjawabpun positif, sedangkan jawaban netral dan negatif untuk jawaban yang tanggapan tidak mendukung, artinya apabila mendukung maka jawabanya akan positif dan apabila seseorang beropini negatif artinya orang tersebut menolak (Abdullah, 2001).

Opini atau pendapat dapat dipahami sebagai jawaban atas permasalahan atau pertanyaan dalam menghadapi permasalahan situasi tertentu. Walau validitasnya lebih tipis dibandingkan dengan pengetahuan positif. Opini akan lebih kuat dari dugaan atau sekedar kesan. Robert E. Lane dan David O'Shears (1946) menyebutkan bahwa “... *an opinion is an answer that is given to question in given situation...*”, kemudian dikembangkan oleh Kimbal Young bahwa “...*opinion means a belief or conviction more verifiable and stronger in intensity than a mere hunch or impression but less valid than truly verifiable or positive knowledge...*” (Syahputra, 2018).

Opini merupakan *expressed stetment* yang bisa diucapkan dengan kata-kata, juga bisa dinyatakan dengan isyarat atau cara-cara lain yang mengandung arti yang segera didapat dan dipahami maksudnya. Albig memberikan perumpamaan bahwa sesuatu yang sudah jelas atau sudah nyata, tidak dapat dipertentangkan untuk melahirkan opini. “*Opinion is*

any expression on a controversial topic” – William Albig (1939)
(Syahputra, 2018).

Secara umum, opini adalah penilaian, sudut pandang, atau pernyataan yang sifatnya tidak memiliki landasan kepastian. Karena tidak memiliki landasan kepastian, opini bersifat subjektif dan kadang, berdasarkan faktor-faktor emosional dan hal-hal lain, terlihat tidak logis atau tidak masuk akal. Sebuah opini bisa saja didukung oleh fakta-fakta dan sejumlah prinsip, dalam hal ini menjadi argument atau alasan melandasinya. (Syahputra, 2018).

b. Opini dalam Komunikasi

Komunikasi merupakan hal penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi-diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi kita berkerja sama dengan anggota masyarakat (Mulyana, 2000).

Komunikasilah yang memungkinkan individu membangun suatu kerangka rujukan dan menggunakannya sebagai panduan untuk menafsirkan situasi apa pun yang ia hadapi. Komunikasi pula yang memungkinkannya mempelajari dan menerapkan strategi-strategi adaptif untuk mengatasi situasi-situasi problematika yang ia masuki (Mulyana, 2000).

Ada 3 komponen sikap, yaitu (1) Kognitif, (2) Afektif, (3) Konatif (Psikomotor).

1. Kognitif berkaitan dengan pikiran (otak) seseorang apa yang dipikirkan. Kognitif bersifat rasional, masuk akal.
2. Afektif berkaitan dengan perasaan, jadi sifatnya emosional. Wujudnya bisa berupa perasaan senang, sedih, ceria, gembira dan sebagainya.
3. Konatif (Psikomotor) berkaitan dengan tindakan (Sangadji, 2013).

2. Jenis opini

Pada dasarnya opini atau cara pandang manusia terjadi menjadi dua, yaitu :

a. Opini terhadap objek

Opini dalam menilai suatu isu atau objek permasalahan atau cara pandang dan penglihatan tidak selalu sama. Terkadang dalam mengopiniikan suatu cara pandang dan permasalahan, seseorang dapat melakukan kekeliruan, karena terkadang indera seseorang dapat menipu diri orang tersebut, hal tersebut disebabkan karena :

1. Kondisi yang mempengaruhi pandangan seseorang, seperti keadaan cuaca yang terkadang membuat orang melihat fatamorgana, pembiasan

cahaya seperti dalam peristiwa ketika seseorang melihat tongkat yang dimasukkan kedalam air terlihat bengkok padahal sebenarnya tongkat tersebut lurus. Hal inilah yang disebut ilusi.

2. Latar belakang pengalaman yang berbeda antara seseorang dengan orang lain. Terkadang apa yang sudah kita alami belum tentu orang lain mengalami sehingga latar belakang setiap orang akan berbeda. Hal itu lah yang mengakibatkan adanya perbedaan pendapat atau opini dalam setiap orang.
3. Budaya yang berbeda.
4. Suasana psikologis yang berbeda juga membuat perbedaan persepsi seseorang dengan orang lain dalam mempersepsi suatu objek atau isu permasalahan.

b. Opini manusia terhadap persepsi sosial

Opini sosial adalah proses menangkap arti objek-objek sosial dan kejadian-kejadian yang dialami seseorang dalam lingkungan orang tersebut. Menurut Bremm dan Kassin opini manusia adalah penilaian-penilaian yang terjadi dalam upaya manusia memahami orang lain. Opini sosial merupakan sumber penting dalam pola interaksi antar manusia, karena opini sosial seseorang menentukan hubungan seseorang dengan orang lain. (Mulyana, 2000).

Pemahaman opini seseorang dan publik tersebut, menurut R. P. Abelson bukanlah perkara mudah, karena mempunyai kaitan yang erat dengan (Ruslan, 2008):

1. Kepercayaan dengan sesuatu (*belief*)
2. Apa yang sebenarnya dirasakan atau menjadi sikapnya (*attitude*)
3. Persepsi (*perception*), yaitu suatu proses memberikan makna, yang berakar dari berbagai faktor yang mempengaruhi.

3. Proses opini

Asal mula pembentukan opini terletak dalam sebuah persoalan yang menimbulkan perselisihan yang memiliki potensi untuk berkembang menjadi isu yang akan menangkap perhatian orang banyak. Sebenarnya setiap orang memiliki keluhan dan harapan yang banyak menimbulkan perselisihan. Akan tetapi, seperti yang dikemukakan Davison, "suatu isu mulai berakar hanya jika dikomunikasikan dari satu orang ke orang kedua, yang kemudian dilanjutkan dalam percakapan sendiri". Suatu isu menjadi umum jika permasalahannya menyebabkan dampak negatif kepada pihak-pihak yang bersangkutan.

Tahap pertama publikasi sebuah layanan ialah munculnya *emoticon* pada media sosial yang memiliki potensi menjadi isu. Yang kedua ialah *emoticon* yang muncul pada media sosial tersebut menggambarkan sebuah budaya pada golongan yang tidak sesuai dengan norma-norma yang ada. Hal tersebut merangsang komunikasi melalui saluran massa, interpersonal, dan organisasi, maka terbukalah fase ketiga yakni pembentukan sebuah opini. (Sumber : Dan, 2001).

Menurut Yankelovich (2015), proses pembentukan opini publik melalui tujuh tahap, yakni munculnya kesadaran, peningkatan urgensi, pencapaian

solusi, berpikir dengan pengharapan, penguatan pilihan, penentuan sikap intelektual, serta membuat keputusan yang bisa dipertanggungjawabkan secara moral dan emosional.

1. Muncul kesadaran. Dalam tahap ini, orang menyadari akan sebuah masalah, tetapi belum merasa perlu mendesak untuk mengambil tindakan.
2. Peningkatan urgensi. Orang bergerak di luar kesadaran untuk merasakan suatu urgensi. Sentimen dominan sering meningkatkan kepanikan untuk “melakukan sesuatu”.
3. Pencapai solusi. Pada tahap ini publik mulai melihat alternative untuk menangani masalah, mengonversi kekhawatiran yang mengambang menjadi tindakan.
4. Berpikir dengan pengharapan. Di sinilah saat ketika “perlawanan” masyarakat dalam menghadapi pertukaran terwujud ketika orang berfikir mereka dapat “memiliki semuanya”.
5. Penguat pilihan. Dalam tahap ini, masyarakat menjalankan pilihan, menimbang pro dan kontra dari alternatif untuk menangani masalah.
6. Penentuan sikap intelektual. Pada tahap ini opini yang menyerpa seseorang diterima namun belum diungkapkan.
7. Membuat penilaian yang bertanggung jawab secara moral dan emosional (Syahputra, 2018).

4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Opini

Sebuah opini terbentuk karena adanya sebuah faktor yang mempengaruhi sehingga mengakibatkan adanya opini yang berbeda.

Berbagai faktor yang mempengaruhi Opini, yakni:

1. Latar belakang budaya, kebiasaan dan adat-istiadat yang dianut seseorang atau masyarakat.
2. Pengalaman masa lalu seseorang/kelompok tertentu menjadi landasan atas pendapat atau pandangannya.
3. Nilai-nilai yang dianut (moral, etika, dan keagamaan yang dianut atau nilai-nilai yang berlaku di masyarakat). Berita-berita, dan pendapat-pendapat yang berkembang yang kemudian mempunyai pengaruh terhadap pandangan seseorang. Bisa diartikan berita-berita yang dipublikasikan itu dapat sebagai pembentuk opini masyarakat.
4. Berita-berita, dan pendapat-pendapat yang berkembang yang kemudian mempunyai pengaruh terhadap pandangan seseorang. Bisa diartikan berita-berita yang dipublikasikan itu dapat sebagai pembentuk opini masyarakat (Mulyana. 2014).

5. Media Baru

Abad ke-20 dapat digambarkan sebagai ‘zaman pertama media massa. Abad ini juga ditandai dengan berubahnya ketakjuban maupun ketakutan atas pengaruh media massa. Walaupun terjadi perubahan yang besar dalam lembaga dan teknologi media serta dalam masyarakat sendiri dan juga munculnya ‘ilmu komunikasi’, perdebatan publik mengenai signifikansi sosial yang potensial dari ‘media’ sepertinya tidak terlalu berubah. Penggambaran isu yang muncul selama dua atau tiga dekade awal pada abad ke-20 lebih dari

sekedar kepentingan sejarah dan pemikiran awal memberikan poin rujukan untuk memahami masa kini (McQuail, 2011).

Perkembang media massa yang begitu cepat dengan seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi, komunikasi massa pun semakin kompleks dan canggih, akhirnya memiliki kekuatan yang lebih dari masa yang sebelumnya. Dengan ditandai munculnya media baru. Istilah ‘media baru’ telah digunakan sejak tahun 1960-an dan telah mencakup seperangkat teknologi komunikasi terapan yang semakin berkembang dan beragam.

Menurut Denis McQuail dalam bukunya Teori Komunikasi Massa (2011:43) ciri utama media baru adalah adanya saling keterhubungan, aksesnya terhadap khalayak individu sebagai penerima maupun pengirim pesan, interaktivitasnya, kegunaan yang beragam sebagai karakter yang terbuka, dan sifatnya yang ada di mana-mana.

Perubahan utama yang berkaitan dengan munculnya media baru yakni:

- a. Digitalisasi dan konvergensi atas segala aspek media.
- b. Interaksi dan konektivitas jaringan yang makin meningkat.
- c. Mobilitas dan deklorasi untuk mengirim dan menerima.
- d. Adaptasi terhadap peranan publikasi khalayak.
- e. Munculnya beragam bentuk baru ‘pintu’ (*gateway*) media.
- f. Pemisahan dan pengaburan dari ‘lembaga media’.

Internet adalah Klaim status paling utama sebagai media baru dan mungkin juga sebagai media massa. Meskipun demikian, ciri-ciri massal bukanlah karakteristik utamanya. Awalnya, internet mulai bermanfaat sebagai

alat komunikasi pertukaran data antara profesional dan, nonkomersial namun perkembangan selanjutnya internet dijadikan sebagai alat komunikasi antarpribadi dan pribadi (Castells), Media ini belum matang maupun memiliki definisi yang jelas sejalan dengan penilaian Lievrouw yang menyatakan bahwa ‘belum terdapat bentuk aplikasi yang sangat hebat (*killer application*) dari interaksi.

Dalam jaringan (daring)’. Walaupun demikian, kita juga dapat melihat aplikasi mesin pencari dan situs jaringan sosial sebagai aplikasi yang unik dan dominan (McQuail, 201).

Denis McQuail memberikan beberapa ciri mengenai internet, yaitu :

- a. Teknologi berbasis komputer.
- b. Karakternya hibrida, tidak berdedikasi, fleksibel.
- c. Potensi interaktif.
- d. Fungsi publik dan privat.
- e. Peraturan yang tidak ketat.
- f. Kesalingterhubungan.
- g. Ada di mana-mana/tidak tergantung lokasi.
- h. Dapat diakses individu sebagai komunikator.
- i. Media komunikasi massa dan pribadi.

Pola komunikasi masyarakat yang turut memberikan perubahan karena kemunculan media baru. Hal ini internet sedikit banyak mempengaruhi cara individu berkomunikasi dengan individu lainnya. Berkomunikasi dan

memperoleh informasi yang merupakan kebutuhan khalayak mulai terpenuhi dengan kehadiran internet dikehidupan sekarang. Dikarenakan internet berfungsi sebagai jaringan global untuk komunikasi dari satu lokasi ke lokasi lainnya di belahan dunia. Internet yang juga berfungsi sebagai aspek penyedia informasi yang tidak ada batasan. Mengakses internet saat ini menjadi rutinitas kebanyakan masyarakat. Tidak hanya dengan menggunakan komputer masyarakat kini dapat mengakses melalui handphone dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh sejumlah provider telpon seluler (McQuail, 2011).

6. Opini dan Media Baru

Menurut Bagdakian (2004:114) new media (media baru/media online) yang memiliki kecepatan untuk melakukan sebuah interaksi, lebih efisien, lebih murah, lebih cepat untuk mendapatkan sebuah informasi terbaru dan ter-update informasinya. Kelemahan yang ada pada jaringan koneksi internet yang memang jika jaringan internet lancar dan cepat maka informasi yang disampaikan kepada pengakses akan cepat selain itu media baru juga harus memiliki koneksi internet dimana pun berada. Media baru masuk ke dalam kategori komunikasi massa, karena pesan yang disampaikan kepada khalayak tersebut luas melalui media online/media baru.

Menurut Nicholas Gane dan David Beer (2008) dalam buku Nasrullah (2014) memaparkan karakteristik media baru dengan *term network, interactivity, information, interface, archive, dan simulation;*

| | |
|---|---|
| Era Media Pertama (<i>Broadcast</i>) | Era Media Kedua (<i>Interactivity</i>) |
|---|---|

| | |
|--|---|
| Tersentral (dari sumber ke banyak khalayak) | Tersebar (dari banyak sumber ke banyak khalayak) |
| Komunikasi terjadi satu arah | Komunikasi terjadi timbal balik atau dua arah |
| Terbuka peluang sumber atau media untuk dikuasai | Tertutupnya penguasaan media dan bebasnya kontrol terhadap sumber |
| Media merupakan <i>instrument</i> yang melanggengkan strata dan ketidaksetaraan kelas sosial | Media memfasilitasi setiap khalayak (warga Negara) |
| Terfragmentasinya khalayak dan dianggap sebagai massa | Khalayak bisa terlihat sesuai dengan karakter dan tanpa meninggalkan keragaman identitasnya masing-masing |
| Media dianggap dapat atau sebagai alat memengaruhi kesadaran | Media melibatkan pengalaman khalayak baik secara ruang maupun waktu |

Media sosial telah banyak merubah dunia. Memutarbalikan banyak pemikiran dan teori yang dimiliki. Tingkat atau level komunikasi melebur dalam satu wadah yang disebut jejaring sosial/media sosial. Konsekuensi yang muncul pun juga wajib diwaspadai, dalam artian media sosial semakin membuka kesempatan tiap individu yang terlibat didalamnya untuk bebas mengeluarkan pendapatnya. Sehingga media sosial memiliki kekuatan sosial yang sangat mempengaruhi opini individu maupun publik yang berkembang di masyarakat.

E. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan acuan dari penelusuran yang terkait dengan tema yang diteliti, peneliti berupaya mencari referensi mengenai hasil penelitian, artikel dalam jurnal yang dikaji oleh peneliti terdahulu sehingga dapat membantu

peneliti dalam proses pengkajian tema yang diteliti. Peneliti mendapati kesamaan konteks pada penelitian sebelumnya yaitu:

1. Penelitian tentang Pemanfaatan *website* pernah dilakukan oleh Wahyu Hidayat Ibrahim dan Idria Maita berjudul *Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar* yang dimuat dalam Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Informasi, Vol. 3, No.2, Agustus 2017, Hal. 17-22 e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181. Wahyu Hidayat Ibrahim dan Idria Maita menyebutkan bahwa Sistem informasi pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampdenggan berbasis digital adalah sistem yang mempermudah pelayanan pengaduan masyarakat terkait permasalahan yang berbasis *website*. Sistem Pelayanan Publik Berbasis Web ini mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan permohonan pembangunan atau perbaikan jalan dan jembatan di Kabupaten Kampar, serta mempercepat pihak Dinas PU untuk merespon setiap pengaduan dan mempermudah dalam mengelola pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Dalam merancang Sistem Informasi Pelayanan Publik ini dimodelkan dengan *Unified Modelling Language* (UML) meliputi *Use Case Diagram*, *Class Diagram*, *Activity Diagram* dan *Sequence Diagram*. Dibangun menggunakan bahasa pemograman *Hypertext Preprocessing* (PHP) dengan *MySQL* sebagai *database* dengan pemodelan yang diterapkan adalah *prototype*. Hasil akhir dari penelitian ini adalah Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web, dimana di

dalam *website* ini masyarakat dapat mengisi langsung form pengaduan dan melihat informasi yang berhubungan dengan Dinas.

(Sumber:

<http://ejournal.uinsuska.ac.id/index.php/RMSI/article/download/4262/261>

[8](#) diakses pada 1 Oktober 2018).

2. Penelitian dengan judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul Diy” yang disusun oleh Heriyanto. Menyebutkan bahwa Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat yang mana menyatakan adanya penyelenggaraan pelayanan masih kurang memuaskan pada beberapa aspek. Beberapa aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul, yaitu aspek kejelasan (kurang jelasnya syarat teknis dan administratif), aspek sarana dan prasarana yang masih kurang, aspek kemudahan akses (*website* yang masih kurang informative dan pembaruan), aspek keindahan (penataan ruang yang terkesan sempit). Peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dapat dilakukan dengan prioritas kejelasan persyaratan teknis dan administratif, pembuatan papan informasi, perlu adanya kemudahan akses, peningkatan sarana dan prasarana, papan petunjuk yang jelas untuk menuju bagian Administrasi Kesejahteraan

Rakyat, dan pembaruan informasi di *website* mengenai bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat.

(Sumber: <http://eprints.uny.ac.id/15252/1/merged.pdf> 2014 Diakses pada, 10 Oktober 2018 pukul: 17.15)

3. Penelitian dengan judul “Analisis Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kota Palembang dalam Rubrik “*Lapor Mang Sripo*” pada Surat Kabar *Sriwijaya Post*”, yang disusun oleh Purnama Irawan. Masyarakat., media dan pemerintah memang tidak dapat dipisahhkan 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 diselenggarakan oleh pemerintah kota Palembang khususnya. Opini yang muncul merupakan masalah-masalahn pelayanan yang dirahasiakan masyarakat yang dapat dinilai melalui bagaimana kecenderungan opini publik terhadap pemerintah kota Palembang tentang kualitas pelayanan publik yang menjadi rumusan masalah peneitian ini.

(Sumber:

<http://eprints.radenfatah.ac.id/869/1/PURNAMA%20IRAWAN%2012530064%20JURNALISTIK.pdf> diakses 14 Oktober 2018 pada pukul: 18.29) .

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu data-data yang dihasilkan tidak diwujudkan dengan angka-angka, akan tetapi dideskripsikan dengan kata-kata berdasarkan data-data yang didapat di lapangan. Deskriptif yaitu data-data yang dikumpul berupa kata-kata, gambar, bukan angka-angka yang dapat diberi gambaran dalam penyajian laporan. Sedangkan tujuan untuk memberi gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih (Moleong, 2006).

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dengan cara mengamati dan mencatat untuk pertama kalinya (Marzuki, 1986). Data ini didapat dari hasil wawancara dengan Pengelola *Website* UPIK dan Pelapor terkait opini isi pesan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, namun didapat dari buku-buku, *website*, majalah, brosur dan dokumen-dokumen lainnya yang relevan dengan permasalahan yang akan dikaji (Marzuki, 1986).

3. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan suatu yang diperoleh melalui suatu metode pengumpulan data yang diolah dan dianalisis dengan suatu metode tertentu yang selanjutnya akan menghasilkan suatu hal yang dapat menggambarkan atau mengindikasikan sesuatu (Herdiansyah, 2014). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data penelitian diantaranya melalui :

a. Wawancara

Menurut Moleong wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Moleong dalam Herdiansyah, 2014). Dalam wawancara ini informan diberikan beberapa pertanyaan yang sama antar satu informan dengan informan lainnya. Pertanyaan terbagi menjadi dua kategori yaitu pertanyaan untuk mengetahui data profil informan serta pertanyaan untuk mengetahui opini dari informan terhadap tanggapan dan keluhan yang menjadi objek penelitian.

b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek atau oleh orang lain tentang subjek. Studi dokumentasi juga merupakan cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Herdiansyah, 2014). Pengumpulan data penelitian ini diperoleh dari buku-buku, internet serta sumber informasi lainnya yang berhubungan dengan penelitian

4. Teknik Pemilihan Informan

Informan adalah orang-orang yang bermanfaat untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Pemilihan informan adalah yang dianggap sesuai dengan kerangka kerja penelitian sehingga penelitian ini bersifat purposive sampling (subjek bertujuan). Untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan mendalam, peneliti mencari informan yang memahami permasalahan yang akan diteliti (Sugiyono, 2015).

Moleong menyebutkan bahwa ada lima persyaratan yang harus dimiliki oleh seorang agar layak dijadikan subjek penelitian (Moleong, 2006), yaitu :

1. Orang tersebut harus jujur dan bisa dipercaya
2. Orang tersebut memiliki kepatuhan pada peraturan

3. Orangnyanya suka berbicara, bukan orang yang sukar berbicara apalagi pendiam
4. .Orang tersebut bukan termasuk anggota salah satu kelompok yang bertikai dalam latar penelitian
5. Orangnyanya memiliki pandangan tertentu tentang peristiwa yang terjadi

Dalam penelitian ini peneliti telah menetapkan Pelapor di *Website* UPIK sebagai informan yang dipilih untuk mengumpulkan data dan informasi.

Kriteria untuk data penelitian yaitu:

- a. Menyampaikan keluhan minimal 3 kali
- b. Merupakan warga asli Kota Yogyakarta

5. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya (Moleong, 2002). Dijelaskan oleh Herdiansyah agar mendapatkan hasil penelitian yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan, seorang peneliti harus mampu melakukan analisis data secara tepat dan sesuai prosedur yang ditentukan (Herdiansyah, 2014).

Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2015) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data jenuh. Aktivitas dalam analisis data adalah :

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan kedamaian wawasan yang tinggi. Dalam mereduksi data setiap peneliti dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan pola sesuai dengan permasalahan peneliti.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan, antara kategori dan sejenisnya. Dengan melihat penyajian kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

c. *Verification* (Kesimpulan)

Tahap ketiga adalah dengan menarik kesimpulan yang menjadi pokok-pokok di rumusan masalah. Kesimpulan ini digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang didapatkan dari penyajian data.

6. Uji Validitas

Dijelaskan oleh Neuman (2000) dalam bukunya mendefinisikan validitas “Validity means truthful. *In refers to the bridge between a*

construct and the data". Validitas dapat pula diartikan sebagai kesesuaian antara alat ukur dengan sesuatu yang hendak diukur, sehingga hasil ukur yang didapat akan mewakili dimensi ukuran yang sebenarnya dan dapat dipertanggungjawabkan (Herdiansyah, 2014).

Teknik yang digunakan dalam proses uji validitas data yaitu dengan menggunakan teknik triangulasi. Analisis triangulasi yaitu menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia. Disini jawaban subjek di cross-check dengan dokumen yang ada (Kriyantono, 2006).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber. membandingkan dan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Hal yang dapat dicapai dengan cara :

- a) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.
- c) Membandingkan dengan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.