

**EFEKTIVITAS KOLOM “PIKIRAN PEMBACA” SEBAGAI RUANG  
LAYANAN PUBLIK**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Pada Surat Kabar Harian Kedaulatan Rakyat  
Yogyakarta Tanggal 1 - 14 Maret 2012)**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora  
Universitas Islam Negeri Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi**

**Disusun Oleh :**

**YUANITA SETIO PRATIWI**

**08730093**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2012**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuanita Setio Pratiwi  
NIM : 08730093  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : *Public Relations*  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah asli hasil karya / penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya / penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 9 Juli 2012

Yang Menyatakan,



Yuanita Setio Pratiwi

NIM. 08730093



## NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi

Kepada :  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah memeriksa, mengarahkan, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Yuanita Setio Pratiwi  
NIM : 08730093  
Prodi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Efektivitas Kolom “Pikiran Pembaca” Sebagai Ruang Layanan Publik (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Surat Kabar Harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta Tanggal 1-4 Maret 2012)

telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Dengan ini saya mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas pehatiannya saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 9 Juli 2012

Pembimbing

Drs. Siantari Rihartono M.Si

NIP. 19600323 199103 1 002



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN/02/DSH/PP.00.9/1003 A/2012

Skripsi dengan judul : EFEKTIVITAS KOLOM “PIKIRAN PEMBACA” SEBAGAI  
RUANG LAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif Kualitatif Pada  
Surat Kabar Harian Kedaulatan Rakyat Yogyakarta Tanggal 1-14  
Maret 2012)  
Disusun oleh : Yuanita Setio Pratiwi  
NIM : 08730093  
Telah dimunaqosyahkan : Rabu, 18 Juli 2012  
Dengan nilai : 90 (A-)

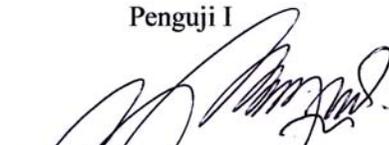
Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta.

SIDANG DEWAN MUNAQOSYAH

Ketua Sidang

  
Drs. Siantari Riahartono, M.Si  
NIP. 19600323 1991031 002

Penguji I

  
Mokh. Mahfid, S.Sos.I., M.Si  
NIP. 19770713 200604 1 002

Penguji II

  
Yani Tri Wijayanti, S.Sos., M.Si  
NIP. 19800326 200801 2 010

Yogyakarta, 23 Juli 2012

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

DEKAN



  
Prof. Dr. Duding Abdurahman, M.Hum  
NIP. 19630306 198903 1 010

## ABSTRACT

The effectiveness of the state of how a destination can provide useful results as expected. This study aims to describe the effectiveness of the "Pikiran Pembaca" as a public service space on the Kedaulatan Rakyat daily newspaper. The results of this study is expected to increase the knowledge and insight into the field of science communication, especially within the scope of the Public Relations with respect to the effectiveness of public service space.

This research is qualitative. The data was collected using in-depth interviews and documentation. Data analysis using descriptive-qualitative method is illustrated with an analysis of words or phrases separated by category to get a conclusion. To check the validity of the data, the authors use a triangulation of sources.

The results of this study indicate the effectiveness of the "Pikiran Pembaca" Kedaulatan Rakyat in accordance with the criteria of the effectiveness model in the time dimension model of Multiple Constituency approach which include production, quality, flexibility, efficiency, satisfaction, competition, development, and survival. Accordingly, the conclusion that the sender "Pikiran Pembaca" gained a lot of advantages given to the use of such media and their impact is very satisfactory in accordance with community expectations. Some of the gains in addition to obtaining a fast response, the column is also very affordable because it is free and easy terms. Some of these advantages make the user space and still choose to believe in "Pikiran Pembaca" as a very appropriate space. Based on the analysis of Uses and Gratifications theory, which made the use of media is influenced by the motives and effects provided by the "Pikiran Pembaca" Kedaulatan Rakyat, so that people continue to make the right choice until the time will come.

**Keywords: Effectiveness, media, space, public service.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Kegunaan .....	9
D. Kajian Pustaka .....	9
E. Landasan Teori .....	15
F. Metode Penelitian .....	33

### **BAB II : GAMBARAN UMUM**

A. Sejarah Singkat Terbitnya SKH Kedaulatan Rakyat .....	42
B. Profil Kedaulatan Rakyat .....	43

C. Kolom “Pikiran Pembaca” Kedaulatan Rakyat	
1. Pikiran Pembaca .....	47
2. Profil Pengirim “Pikiran Pembaca” KR.....	50

**BAB III: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Pelaksanaan Penelitian.....	57
B. Analisis Hasil Penelitian.....	61

**BAB IV: PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	121
B. Rekomendasi dan Saran.....	125
C. Kata Penutup .....	126

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>127</b>
-----------------------------	------------

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Elemen Dasar Sistem- Teori Sistem Umpan Balik .....	18
Gambar 2 : Model Dimensi Waktu dari Efektivitas.....	19
Gambar 3 : Logika Gambaran Penelitian Model <i>Uses and Gratifications</i> .....	26
Gambar 4 : Operasionalisasi model <i>Uses and Gratifications</i> .....	27
Gambar 5 : Ucapan terimakasih terhadap respon kinerja PT. PLN .....	106

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kumpulan Arsip Kolom “Pikiran Pembaca” *Kedaulatan Rakyat* tanggal 1-14 Maret 2012
- Lampiran 2 : Rekap Data Pengirim “Pikiran Pembaca” tanggal 1-4 Maret 2012
- Lampiran 3 : Kartu Nama dan Data Diri Informan
- Lampiran 4 : *Interview Guide*
- Lampiran 5 : Transkrip Wawancara Penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Lahirnya komunikasi massa diawali setelah satu setengah abad terjadinya revolusi industri pasca perang dunia II, dengan ditemukannya mesin cetak oleh Johan Gutenberg. Semenjak itu injil adalah cetakan pertama yang mengawali era tersebut yang sering disebut dengan era publistik atau era komunikasi massa. Seiring dengan perkembangan yang semakin pesat akhirnya banyak bermunculan surat kabar di belahan bumi bagian barat yang di ikuti pula dengan negara-negara timur seperti kawasan asia banyak bermunculan media surat kabar.

Kehadiran media massa surat kabar di Indonesia dimulai telah lama sejak zaman penjajahan Belanda, Jepang, dan berkembang pada zaman kemerdekaan, masa orde lama, orde baru, serta era euforia media massa pada zaman reformasi. Pada zaman kemerdekaan surat kabar mulai menunjukkan eksistensinya dengan memanfaatkan surat kabar sebagai alat propaganda yang mengikuti kemerdekaan Bangsa Indonesia. Namun ketika masa orde lama, media cetak mengalami banyak kendala karena adanya larangan kegiatan politik dan pers. Ketika orde lama lengser dan digantikan orde baru, pers kembali mendapatkan kepribadiannya. Masa itu fungsi pers adalah sebagai alat penyebar pesan-pesan pembangunan untuk mencerdaskan Bangsa Indonesia. Semasa pemerintahan Presiden Soeharto diberlakukanya SIUPP

(Surat Izin Usaha penerbitan) untuk mengontrol kebebasan pers. Namun Ketika orde baru tumbang dan digantikan era reformasi itu pers tumbuh bak jamur di musim hujan. Dalam era ini, diberikan kemudahan dalam memperoleh SIUPP dan bahkan pasca reformasi SIUPP pun dihapuskan dan euforia pers pun kian menguat.

Euforia demokrasi yang menawarkan kedaulatan berada di tangan rakyat dengan memberikan kebebasan untuk berpendapat sebagai wujud dijunjungnya pemerintahan demokrasi. Berbagai wadah untuk menampung segala aspirasi rakyat pun mulai banyak bermunculan. Baik melalui organisasi-organisasi Lembaga Swadaya Masyarakat, organisasi kemahasiswaan, bahkan setiap lembaga-lembaga pemerintahan pun juga mulai menyediakan ruang untuk melayani publik melalui situs-situs resmi tertentu. Di situ lah masyarakat dapat menyampaikan segala keluhan dan aspirasi mereka untuk mengkritisi kebijakan suatu instansi tertentu bahkan kebijakan pemerintah. Namun kenyataannya, beberapa media yang telah disediakan oleh beberapa lembaga atau instansi pun terkadang tidak memberikan respon yang sesuai harapan.

Selama kurang lebih 67 tahun lamanya Indonesia merdeka, surat kabar adalah media massa tertua yang turut mendampingi kemajuan bangsa ini. Salah satu surat kabar tertua di Yogyakarta adalah Surat Kabar Harian (SKH) Kedaulatan Rakyat yang telah mengikuti perkembangan dari masa ke masa yang masih bertahan sampai dengan sekarang. Dimulai dari cetakan yang amat sederhana dengan desain hitam putih sampai saat ini dengan

kecanggihan yang membuatnya lebih berwarna tidak menyurutkan isi berita yang berkualitas dan lebih lengkap.

Media surat kabar merupakan media yang sampai saat ini masih bertahan meskipun telah banyak bermunculan teknologi komunikasi massa yang lebih canggih. Dalam hal ini SKH *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta merupakan surat kabar yang menyuguhkan berbagai ragam berita pilihan khususnya berita DIY (Daerah Istimewa Yogyakarta) dan Jawa Tengah, dengan tidak terlepas dari perannya SKH *Kedaulatan Rakyat* juga menyediakan pula ruang khusus untuk menyampaikan opini.

Berdasarkan UU Pers No 40 tahun 1999 dan kode etik jurnalistik yang dikutip dari artikel internet yang berjudul “Media dan Keterbukaan Informasi Untuk Kualitas Pelayanan Publik” oleh Basri Andang, dalam website <http://www.kinerja-sulsel.org/index.php/21-press-release/3-dan-keterbukaan-informasi-untuk-kualitas-pelayanan-publik> yang di akses pada tanggal 14 Februari 2012 pukul 14.02, fungsi utama pers yaitu media informasi yang independen, media pendidikan yang harus mencerdaskan, media hiburan, dan kontrol sosial. Salah satu fungsinya sebagai kontrol sosial, tentunya media massa juga di tuntutan untuk menyediakan ruang publik untuk menyampaikan segala pendapat, kritik, dan saran terhadap segala kebijakan serta pelaksanaan kekuasaan negara. Dalam pasal 6 UU Pers No 40 Tahun 1999, antara lain pers dituntut untuk mengetahui, menegakkan nilai dasar demokrasi, mendorong terwujudnya supremasi hukum, dan Hak Asasi Manusia, serta menghormati kebhinekaan, mengembangkan pendapat umum berdasarkan

informasi yang tepat, akurat dan benar, melakukan pengawasan, kritik, korelasi dan saran terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan umum, dan memperjuangkan keadilan dan kebenaran. Undang-undang tersebut tentunya menuntut peran media untuk menyediakan ruang bagi publik untuk menegakkan demokrasi.

Dalam negara demokrasi tidak terlepas dari kebebasan publik untuk menyampaikan pendapat. Kebebasan untuk menyampaikan segala opini dalam ruang publik merupakan wujud turut ikut dalam terselenggaranya negara demokrasi. Dalam ayat Al-Qur'an, ada beberapa ayat yang mengatakan bahwa setiap manusia diberikan kebebasan untuk berpikir dan berpendapat salah satunya seperti dalam Firman Allah sebagai berikut:

أَيُّودٌ أَحَدُكُمْ أَنْ تَكُونَ لَهُ جَنَّةٌ مِّن نَّخِيلٍ وَأَعْنَابٍ تَجْرِي مِن تَحْتِهَا  
الْأَنْهَارُ لَهُ فِيهَا مِن كُلِّ الثَّمَرَاتِ وَأَصَابَهُ الْكِبَرُ وَلَهُ ذُرِّيَةٌ ضَعْفَاءٌ  
فَأَصَابَهَا إِعْصَارٌ فِيهِ نَارٌ فَاحْتَرَقَتْ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ  
تَتَفَكَّرُونَ ﴿٧١﴾

*Apakah ada salah seorang di antaramu yang ingin mempunyai kebun kurma dan anggur yang mengalir di bawahnya sungai-sungai; dia mempunyai dalam kebun itu segala macam buah-buahan, kemudian datanglah masa tua pada orang itu sedang dia mempunyai keturunan yang masih kecil-kecil. Maka kebun itu ditiup angin keras yang mengandung api, lalu terbakarlah. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepada kamu supaya kamu memikirkannya. (Q.S, Al-Baqarah 2:266)*

Dalam memahami ayat di atas yang berkenaan dengan penggunaan nalar, bahwa Al-Qur'an mendorong penelitian yang rasional atas dunia di sekeliling kita, dan hal ini tidak akan mungkin tanpa kebebasan berpikir dan mengemukakan pendapat. Allah mengajak manusia menyelidiki dan menyikapi dunia disekitar kita dengan rasionalitas melalui pemikiran yang cerdas.

Media massa memiliki keterkaitan yang erat dengan realitas sosial. Di samping memiliki memiliki kepentingan kapitalis namun media massa juga memiliki peran yang sangat penting dalam pengawasan kebijakan negara. Dalam sistem pemerintahan demokrasi, media massa memiliki peranan yang kuat sebagai pilar ke empat demokrasi selain ketiga pilar demokrasi lainnya yang meliputi esekutif, legislatif, dan yudikatif. Semenjak itu pula surat kabar yang merupakan media massa tertua juga memegang komitmen untuk pengawasan kebijakan negara.

Dalam menjalankan perannya yaitu sebagai alat kontrol sosial, media juga tidak lepas dari fungsi utamanya yaitu sebagai mediator antara masyarakat dengan pemerintah. Salah satu upaya yang dilakukan oleh media SKH *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta adalah menyediakan ruang-ruang khusus sebagai media untuk menyampaikan opini dengan menyediakan kolom "Pikiran Pembaca" sebagai sarana untuk menyampaikan opini. Kolom Pikiran Pembaca merupakan salah satu dari beberapa ruang yang disediakan untuk menyampaikan segala aspirasi, pendapat, kritik dan saran untuk

pemerintah dan beberapa pihak lain yang terkait topik permasalahan. Dengan adanya ruang tersebut, diharapkan dapat membantu masyarakat dalam berperan sebagai jembatan untuk menyampaikan segala informasi dan aspirasi mereka.

Banyak keinginan dan aspirasi masyarakat yang menginginkan harapan-harapan mereka dapat diwujudkan. Banyak usaha yang mereka lakukan agar aspirasi mereka dapat sampai kepada beberapa pihak yang menjadi sasaran pesan surat “Pikiran Pembaca”. Seperti halnya dengan surat “Pikiran Pembaca” yang dimuat pada SKH *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta tanggal 3 Maret 2012, oleh Agus Susanto ST Meng. Dalam surat tersebut berisi tentang permohonan bantuan biaya Ujian Nasional untuk pesantren. Atas nama LAZIZ pondok pesantren, beliau mengajak para pembaca untuk turut membantu karena minimnya biaya untuk kebutuhan Ujian Nasional. Harapan yang ditulis dalam surat tersebut, tentunya merupakan salah satu keinginan dari sekian banyak masyarakat yang mengirimkan surat pada kolom “Pikiran Pembaca” agar tujuan dari isi pesan tersebut dapat dibaca oleh khalayak dan juga pihak-pihak tertentu bahkan pemerintah. Dengan hadirnya kolom “Pikiran Pembaca” di tengah-tengah masyarakat, tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai dari keberadaan kolom tersebut di media surat kabar harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta.

Selain surat yang dikirimkan oleh Agus Susanto ST, Meng tersebut masih banyak masyarakat yang berkeluh kesah serta sekedar menyampaikan informasi dalam kolom “Pikiran Pembaca”. Seperti banyak masyarakat yang

memberikan informasi mengenai pelatihan gratis, layanan kesehatan gratis, acara perkumpulan, laporan kehilangan, permohonan bantuan dana, tanggapan-tanggapan, klarifikasi, dan masih banyak lagi. Dari sekian banyak surat yang datang ke redaksi setiap hari nya, kurang lebih tiga sampai lima surat yang bisa di muat dalam kolom tersebut.

Kehadiran kolom “Pikiran Pembaca” di SKH *Kedaulatan Rakyat* cukup mendapatkan banyak respon dari masyarakat Yogyakarta. Hal ini dapat terlihat dengan banyaknya pengiriman surat “Pikiran Pembaca” yang datang ke redaksi SKH *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta setiap harinya dengan harapan segala keluhan dan permasalahan masyarakat mendapatkan respon untuk penyelesaiannya oleh komunikan dalam pesan tersebut. Pentingnya kehadiran ruang publik di media surat kabar tentunya sangat membantu masyarakat mengungkapkan segala keluh kesah dan permasalahan yang ada secara lebih efektif mengingat bahwa media massa memiliki kekuatan yang besar dan berpotensi. Namun apa yang terjadi apabila dalam surat kabar tidak disediakan ruang publik untuk menyampaikan opini? Sedangkan salah satu fungsi dari media tersebut adalah sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat. Bagaimana keadaan dengan adanya ruang tersebut dan bagaimana apabila media tersebut dihilangkan, apakah benar negara ini masih dikatakan sebagai negara demokrasi? Serta mengapa pemilihan media surat kabar tersebut masih menjadi pilihan masyarakat dan menjadi sarana yang efektif dalam menyampaikan opini?

Berangkat dari beberapa permasalahan tersebut, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian untuk membahas permasalahan yang muncul dengan hadirnya kolom “Pikiran Pembaca” sebagai sarana yang dimanfaatkan oleh masyarakat Yogyakarta. Penelitian ini menjadi sangat penting untuk dilakukan karena dapat mengetahui dengan lebih mendalam mengapa masyarakat memilih dan memanfaatkan media tersebut. Bukan hanya itu saja, dengan penelitian ini kita lebih mengenal tentang fungsi dan peran media di tengah-tengah masyarakat dengan sebuah rubrik yang berhasil sesuai dengan tujuan kehadirannya. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengambil judul penelitian **EFEKTIVITAS KOLOM “PIKIRAN PEMBACA” SEBAGAI RUANG LAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif-Kualitatif pada Surat Kabar Harian Kedaulatan Rakyat Yogyakarta Tanggal 1 -14 Maret 2011)** untuk mengetahui bagaimana efektivitas kolom “Pikiran Pembaca” sebagai ruang layanan publik yang dimanfaatkan oleh masyarakat Yogyakarta khususnya pengirim “Pikiran Pembaca” *Kedaulatan Rakyat* dalam menyampaikan segala aspirasi dan permasalahan mereka melalui ruang yang telah disediakan untuk menjembatani antara masyarakat dan pemerintah.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana

efektivitas kolom “Pikiran Pembaca” sebagai ruang layanan publik pada surat kabar harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta tanggal 1 - 14 Maret 2012 ?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain adalah untuk mengetahui efektivitas kolom “Pikiran Pembaca” sebagai ruang layanan publik pada surat kabar harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta sebagai ruang layanan publik. Dengan tujuan tersebut, penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi beberapa pihak meliputi:

#### 1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis yang diharapkan adalah agar penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian-penelitian lainnya serta dapat bermanfaat dalam mengembangkan keilmuan komunikasi khususnya komunikasi massa yang berkaitan dengan efektivitas media sebagai ruang layanan publik

#### 2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu dan juga menambah pengetahuan bagi pihak perusahaan media yaitu *Kedaulatan Rakyat* dan masyarakat.

### **D. Telaah Pustaka**

Penelitian yang mengambil judul Efektivitas Kolom “Pikiran Pembaca” Sebagai Ruang Layanan Publik (Studi Deskriptif Kualitatif pada

Surat Kabar Harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta Tanggal 1- 14 Maret 2012), menurut pengetahuan peneliti belum pernah ada penelitian sebelumnya yang mengambil judul dan tema yang sama dengan judul tersebut. Namun, peneliti menggunakan beberapa rujukan yang memiliki beberapa relevansi dan kemiripan dalam penelitian yang akan dilakukan. Beberapa rujukan tersebut diharapkan mampu memberikan beberapa pemikiran yang hampir memiliki persamaan namun memiliki karakteristik yang berbeda dengan penelitian ini.

Rujukan yang pertama, peneliti mengambil rujukan dari penelitian yang dilakukan oleh Esti Windarti dengan judul penelitian Efektivitas *Public Relations* (PR) Dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan (Studi Kuantitatif PT. Coca Cola Central Java). Dalam penelitian tersebut, ada beberapa kesamaan dari segi penelitian tentang efektivitas, yang berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai. Esti Windarti dalam penelitiannya tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan mengukur efektivitas internal PR dalam meningkatkan loyalitas karyawan PT. Coca Cola Central Java dengan memperoleh hasil nilai signifikansi  $>0,05$  yang berarti bahwa fungsi internal PR dikatakan efektif. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang efektivitas. Perbedaannya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu pada metode penelitian yang menggunakan metode deskriptif-kualitatif, yang mana mendeskripsikan fungsi dari ruang media yang disediakan untuk publik menyampaikan segala aspirasi mereka serta bagaimana efektivitas “Pikiran

Pembaca” bagi masyarakat yang memanfaatkan ruang tersebut sedangkan penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan unit analisis efektivitas untuk menganalisis efektivitas kolom ”Pikiran Pembaca” Surat Kabar Harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta pada masyarakat yang memanfaatkan kolom tersebut.

Adapun rujukan yang ke dua adalah penelitian dari Ein Anggita Setianti (2005) yang berjudul Efektivitas Iklan dan Perilaku Interaktif (Analisis Pengaruh Efektivitas Iklan Di Internet Terhadap Perilaku Interaktif Pengguna Internet Di Warung Internet Di Yogyakarta). Penelitian dari mahasiswi jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan “Veteran” Yogyakarta tersebut bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan mengenai efektivitas iklan di internet terhadap perilaku interaktif pengguna internet. Dengan menggunakan teori *uses and gratifications*, penelitian tersebut memperoleh hasil yang signifikan, dengan adanya hubungan antar variable X yaitu pengaruh efektivitas iklan di internet dengan variable Y yaitu perilaku interaktif pengguna internet. Peneliti menggunakan penelitian tersebut sebagai salah satu rujukan penelitian ini karena ada beberapa kesamaan substansi penelitian di antaranya adalah penelitian tentang efektivitas media yang menggunakan teori *uses and gratifications*. Namun penelitian tersebut ada perbedaan yang cukup jelas yaitu terletak pada subyek dan obyek penelitian. Serta penelitian tersebut menganalisis lebih kepada efek yang ditimbulkan oleh iklan di media internet terhadap perilaku, sedangkan penelitian yang dilakukan ini lebih

menganalisis tentang efektivitas ruang publik yang ada di media koran dengan mengkaji efektivitas yang lebih mengarah khalayak pengguna media.

Penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Sabrina Gendis Sahasrakirana, mahasiswi jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gajah Mada Yogyakarta. Penelitian yang berjudul Surat Kabar dan Minat Baca Siswa (Studi Kasus Rubrik “Indikasi” Radar Jogja dan Minat Baca Siswa SMA Negeri Kota Yogyakarta Tahun 2009-2010), menjelaskan tentang bagaimana sebuah media cetak bisa mempengaruhi pembacanya dengan mengangkat sebuah fenomena munculnya rubrik muda *Radar Jogja* yaitu “Indikasi” yang berhasil menarik hati remaja untuk terus mengikutinya. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus eksplanatif, penelitian tersebut memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa para siswa cenderung membaca rubrik yang dirasa dekat dengan kehidupan sehari-harinya sebagai pelajar dan remaja yaitu dengan lebih memilih rubrik “indikasi”. Penelitian tersebut tentu memiliki cukup banyak perbedaan dengan penelitian ini, selain penelitian ini memiliki perbedaan dalam memilih subyek dan obyek penelitian, namun ada beberapa kemiripan yaitu menggunakan teori *uses and gratifications* dalam penelitian efek media dengan mengambil salah satu rubrik yang ada di surat kabar. Meskipun penelitian ini memiliki kesamaan dalam mengkaji efek sebuah media dengan fokus pada rubrik tertentu, namun peneliti dalam hal ini memiliki sudut pandang yang berbeda yaitu meneliti lebih mendalam tentang efektivitas media dengan memperoleh informasi secara mendalam dengan

para pengirim “pikiran pembaca”. Sudut pandang tersebut menjadi alasan yang menarik pentingnya penelitian ini untuk dilakukan.

Rujukan selanjutnya adalah penelitian yang berjudul Komunikasi Dalam *Costumer Relationship Management* Sebagai Bagian Dari Layanan Prima (Studi Kasus pada Layanan Komunikasi Pelanggan melalui *Call Center* 818 PT.Exelcomindo Pratama). Penelitian karya Kita Rusilawati Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gajah Mada Yogyakarta ini menjelaskan tentang hal-hal yang terkait dengan layanan prima serta bagaimana fungsi dari *call center* untuk menjaga dan meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan sebagai suatu sarana komunikasi yang dapat menghubungkan antara pelanggan dengan perusahaan berupa fasilitas telepon pusat. Penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa upaya layanan prima tersebut membuat XL bertahan sebagai salah satu *market leader* provider seluler di Indonesia. XL juga berhasil meraih suatu prestasi sebagai *call center* yang paling memuaskan, paling cepat, dan mudah dihubungi versi *Misteri Shopping* majalah *Marketing* edisi juli 2004. Alasan penelitian tersebut menjadi salah satu rujukan penelitian ini adalah karena penelitian tersebut mengkaji tentang bagaimana fungsi sebuah fasilitas layanan publik yang diberikan untuk pengguna provider tersebut. Kemiripan dalam hal tujuan dari sebuah media untuk melayani publik, tentunya tidak beralasan bahwa penelitian ini sama persis dengan penelitian tersebut. Perbedaannya adalah penelitian ini meneliti tentang ruang layanan publik yang disediakan oleh surat kabar untuk masyarakat sedangkan penelitian

tersebut mengetahui fungsi dan manfaat ruang layanan publik yang disediakan oleh perusahaan dan untuk kebaikan pelayanan perusahaan tersebut dan lebih bersifat internal karena tidak diawasi atau diketahui oleh khalayak luas atas permasalahan-permasalahan yang diangkat. Hal ini sangat berbeda dengan ruang layanan publik yang disediakan oleh surat kabar yang semua permasalahannya akan diketahui oleh khalayak luas. Penelitian ini sangat menarik untuk diteliti karena selain mengetahui efektivitas sebuah ruang layanan publik juga mengkaji secara mendalam tentang efek media dalam sudut pandang efek yang ditimbulkan kehadiran media oleh khalayak pengguna media yaitu pengirim “Pikiran Pembaca”.

Berdasarkan beberapa rujukan di atas, dapat ditarik garis besar bahwa ada beberapa hal yang mendasar yang menjadi karakteristik penelitian ini yaitu terletak pada metodologi, unit analisis, dan juga unit observasi. Karena penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif, peneliti mendeskripsikan tentang efektivitas media ruang publik yang telah disediakan oleh surat kabar harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta dengan melakukan metode *interview* (wawancara) dan dokumentasi untuk memperoleh data dari informan yaitu pengirim “Pikiran Pembaca” SKH *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta dan juga data-data pendukung lainnya. Yang mendasari digunakannya rujukan-rujukan tersebut dalam tinjauan pustaka ini adalah rujukan-rujukan tersebut memiliki kesamaan dalam hal ingin mengetahui efek media, fungsi media, sehingga rujukan tersebut diharapkan mampu membantu dalam penelitian. Penelitian ini sangat menarik untuk diteliti

karena membahas tentang bagaimana efektivitas kolom “Pikiran Pembaca” sebagai ruang layanan publik dengan melakukan penelitian mendalam dalam menganalisis efektivitas media dengan metode kualitatif untuk memperoleh informasi secara mendalam, karena banyak hal yang tidak bisa di ukur atau dijelaskan secara kuantitatif khususnya dalam penelitian kepada khalayak pengguna media. Penelitian ini menjadi berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu karena, selain mengetahui beberapa alasan mengapa pembaca khususnya pengirim kolom “Pikiran Pembaca” memilih suatu ruang media sebagai salah satu pilihan yang efektif, penelitian ini juga akan memberikan jawaban-jawaban yang lebih mendalam.

#### **E. Landasan Teori**

Penelitian ini mendeskripsikan tentang bagaimana efektivitas kolom “Pikiran Pembaca” sebagai ruang layanan publik dengan melakukan studi pada SKH Kedaulatan *Rakyat Yogyakarta* tanggal 1-14 Maret 2012. Untuk mendeskripsikan penelitian ini pertama, peneliti akan terlebih dahulu menjelaskan tentang teori efektivitas dan beberapa unit analisisnya kemudian selanjutnya peneliti menggunakan teori *uses and gratifications* yang mengkaji tentang efek dan kegunaan media untuk menganalisis efektivitas kolom “Pikiran Pembaca” sebagai ruang layanan publik pada SKH *Kedaulatan Rakyat Yogyakarta*.

## 1. Efektivitas

Berbicara mengenai efektivitas tidak sama halnya dengan efisiensi. Meskipun keduanya memiliki unsur yang sama, namun kenyataannya memiliki makna yang jauh berbeda. Pada dasarnya, efektivitas adalah sesuatu yang berkaitan dengan pencapaian tujuan dan hasil.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah efektivitas berasal dari kata efek yang memiliki makna akibat atau pengaruh. Sedangkan efektif memiliki makna ada efeknya, pengaruhnya, manjur atau mujarab, dan dapat membawa hasil atau berhasil guna. Makna dari istilah efektivitas tersebut maka efektivitas dapat diartikan dengan suatu keadaan di mana suatu hal dapat memberikan efek yang berhasil guna.

Dalam buku yang berjudul Organisasi jilid satu yang ditulis oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnelly menjelaskan tentang efektivitas dalam konteks perilaku organisasi merupakan hubungan optimal antara produksi, kualitas, efisiensi, kualitas, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan, dan pengembangan. Masih dalam buku tersebut, menurut praktisi yang berpengaruh dan penulis manajemen dan perilaku manajemen sebelumnya menyatakan, “Apa yang kami maksud dengan efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian menunjukkan derajat efektivitas.” (Barnard 1938:55 dalam Gibson, dkk, 1996:38).

Berdasarkan pengertian-pengertian serta definisi yang telah dijelaskan tersebut yang memberikan pemahaman bahwa efektivitas merupakan keadaan bagaimana sebuah tujuan dapat memberikan hasil yang berguna

sesuai dengan keadaan yang diharapkan. Kehadiran media massa surat kabar dengan menyajikan sebuah ruang untuk menyampaikan opini pembaca serta masyarakat tentunya memiliki tujuan sesuai dengan fungsi kehadiran media massa di sekitar masyarakat. Efektivitas kehadiran kolom “Pikiran Pembaca” sebagai ruang layanan publik merupakan keadaan yang mana “Pikiran Pembaca” dapat berperan sesuai fungsinya untuk membantu atau melayani masyarakat dalam hal memberikan ruang untuk masyarakat menyampaikan segala opini serta informasi yang layak untuk dipublikasikan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu.

Ada tiga cara untuk berpikir mengenai Efektivitas, yaitu dengan melakukan pendekatan tujuan, pendekatan teori sistem efektivitas, dan Pendekatan Efektivitas Model *Multiple Constituency* (Strasser, dkk 1981:323 dalam Gibson , dkk, 1996:38).

a. Pendekatan Tujuan

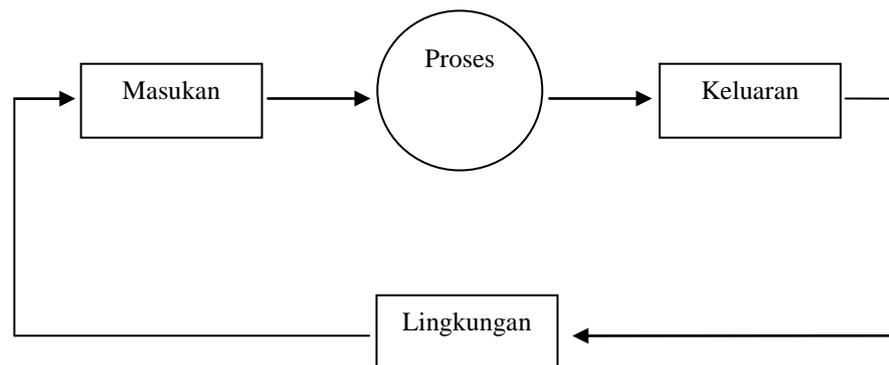
Perspektif efektivitas yang menekankan peran sentral dari pencapaian tujuan sebagai kriteria untuk menilai efektivitas. Pendekatan sasaran menunjukkan adanya maksud tertentu, rasional, dan pencapaian suatu prinsip dasar dari masyarakat.

b. Pendekatan Teori Sistem Efektivitas

Pendekatan dalam menganalisis perilaku organisasi yang menekankan pada mempertahankan elemen dasar masukan-proses-dan keluaran dan mengadaptasi terhadap lingkungan yang lebih luas yang menopang organisasi. Umpan balik ditunjukkan pada informasi yang

mencerminkan hasil dari suatu tindakan oleh seseorang, kelompok, organisasi.

Gambar 1  
Elemen Dasar Sistem-Teori Sistem Umpan Balik



Sumber: Gibson, dkk, 1996:43

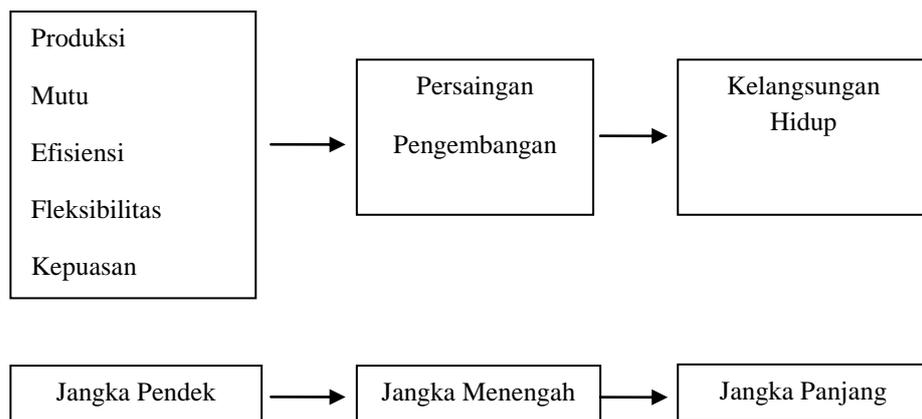
c. Pendekatan Efektivitas Model *Multiple Constituency*

Adalah perspektif yang menekankan pentingnya hubungan relatif di antara kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi. Pendekatan *multiple constituency* dapat memberikan keseimbangan antara beberapa bagian sistem dengan memberi kepuasan pada bagian bagian organisasi (individual dan kelompok individu yang mempunyai peran dalam organisasi),(Etzioni, Amitai dalam Gibson, dkk, 1996:45). Teori ini menyarankan perlunya mengintegrasikan sistem dan pendekatan tujuan untuk mencapai efektivitas. Dengan menggunakan *multiple constituency* yang mengkombinasikan pendekatan tujuan dan pendekatan sistem guna

memperoleh pendekatan yang lebih tepat bagi efektivitas. Ketika sudah mengetahui perbedaan antara pendekatan tujuan dan sistem dengan memperhatikan apa perbedaan masing-masing keinginan, meninjau apakah keinginan keinginan ini dapat berubah dengan perubahan waktu.

Gambar 2

Model Dimensi Waktu dari Efektivitas



Sumber: Gibson, dkk, 1996:51

Ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas dengan menggunakan kriteria tertentu. Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1996:50) juga merumuskan lima kriteria efektivitas jangka pendek yang meliputi produksi, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Dan ada juga dua kriteria lainnya yaitu persaingan dan pengembangan untuk melengkapi model dimensi waktu sehingga akhirnya kriteria efektivitas

utama adalah kelangsungan hidup. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kriteria yang di rumuskan oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnely (1996:51) tersebut untuk menganalisis tentang efektivitas kolom “Pikiran Pembaca” sebagai ruang layanan publik pada SKH *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta.

### **Jangka Pendek**

#### 1. Produksi

Produksi mencerminkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan sejumlah barang dan jasa seperti yang dituntut oleh lingkungan. Dalam penelitian ini produksi dapat diasumsikan dengan bagaimana masyarakat khususnya pengirim “Pikiran Pembaca” sering kali masyarakat mengirimkan surat “Pikiran Pembaca” ke redaksi SKH *Kedaulatan Rakyat* serta alasan alasan yang melatar belakangi mereka dalam memanfaatkan ruang tersebut sebagai media publikasi dan menyampaikan aspirasi mereka.

#### 2. Mutu

Mutu dapat didefinisikan sebagai pemenuhan harapan pelanggan untuk kinerja produk dan jasa, dengan ukuran dan penilaian mutu berasal dari pelanggan dan klien. Dalam konteks ini, peneliti menggunakan kriteria ini dengan mencari ukuran mutu dalam penggunaan media yang dilakukan oleh pengirim “Pikiran Pembaca”. Penilaian mutu di sini dapat dianalisis dengan mengetahui bagaimana

pengirim merasa kebutuhannya telah dipenuhi dengan keputusannya dalam pemilihan media tersebut.

3. Efisiensi

Efisiensi diartikan sebagai rasio keluaran dibanding masukan. Maksud dari kriteria ini adalah menekankan pada elemen masukan dan proses. Dalam penelitian ini, efisiensi merupakan apa saja yang didapatkan oleh pengirim “Pikiran Pembaca” yang meliputi waktu dan biaya yang dikeluarkan dibandingkan dengan keuntungan yang mereka dapatkan.

4. Fleksibilitas

Fleksibilitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan yang baru dan berbeda, menanggapi permintaan pelanggan. Dalam penelitian ini, fleksibilitas merupakan bagaimana “Pikiran Pembaca” mampu memberikan perannya sebagai ruang layanan publik sesuai dengan tujuan para pengirim untuk mempublikasikan surat-surat yang mereka kirimkan ke redaksi.

5. Kepuasan

Kepuasan ditunjukkan pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan mereka dan peran di organisasi. Kriteria dalam penelitian ini dapat dijelaskan dengan bagaimana kepuasan yang didapatkan oleh pengirim “Pikiran Pembaca” setelah memanfaatkan media tersebut sebagai sarana untuk menyampaikan aspirasi mereka. Kriteria

kepuasan dapat dilihat juga dengan perilaku dan sikap yang ditunjukkan oleh para pengirim “Pikiran Pembaca” setelah surat yang mereka kirimkan tersebut setelah diterbitkan. Dalam konteks ini peneliti juga harus membandingkan bagaimana kepuasan yang mereka dapatkan sesuai dengan motif yang melatar belakangi pengiriman surat untuk kolom “Pikiran Pembaca”.

### **Jangka Menengah**

#### **1. Persaingan**

Dalam kriteria jangka menengah terdapat dua kriteria meliputi persaingan dan pengembangan. Persaingan akan menggambarkan posisi organisasi di dalam industri. Dalam hal ini persaingan dapat dilihat dengan bagaimana posisi “Pikiran Pembaca” dibandingkan dengan pesaing lainnya seperti media layanan publik lainnya. Selain media surat kabar yang menyediakan suatu ruang untuk publik menyampaikan aspirasi mereka, tentu sebuah instansi-instansi pemerintah juga memiliki layanan yang sejenisnya untuk menampung aspirasi, kritik dan saran dari publik. Namun di sisi lain masyarakat pasti memiliki alasan tersendiri mengapa memilih media surat kabar meskipun telah ada banyak media-media layanan publik lainnya di sekitar mereka.

#### **2. Pengembangan**

Kriteria berikutnya adalah pengembangan yang menjamin efektivitas organisasi melalui investasi sumber daya guna memenuhi permintaan

lingkungan mendatang. Peneliti akan menggunakan kriteria ini dengan melihat dan menganalisis bagaimana kolom “Pikiran Pembaca” memperoleh banyak partisipasi dari masyarakat untuk menjadi pilihan yang tepat sebagai sarana menyampaikan informasi dan publikasi serta kepentingan lainnya sehingga media tersebut dapat memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh pengirim.

### **Jangka Panjang**

#### **1. Kelangsungan hidup**

Akhirnya kriteria efektivitas utama adalah kelangsungan hidup, yaitu organisasi akan terus menjaga kelangsungan hidupnya sampai pada satu titik mereka menerima kemungkinan tidak bisa bertahan lagi dan mengambil tindakan menghadapi kemungkinan tersebut. Penelitian ini menganalisis dengan mencari tahu bagaimana pengirim “Pikiran Pembaca” memanfaatkan media tersebut untuk jangka waktu yang lama. Dengan kata lain pengirim akan terus memanfaatkan media tersebut secara terus menerus karena telah bisa dikatakan sebagai media yang efektif.

#### **2. Teori Komunikasi Massa**

Ada beberapa teori komunikasi massa yang mengkaji tentang efek media massa, salah satunya adalah teori *uses and gratifications* yang merupakan salah satu teori yang digunakan dalam penelitian ini. Fungsi teori ini sebagai *ground theory* atau teori besar yang digunakan untuk

menganalisis sebuah efek media. Menurut Baran dan Denis (2010:289) dalam bukunya yang berjudul teori komunikasi massa mengemukakan bahwa pendekatan *uses and gratifications* adalah pendekatan studi media yang berfokus pada pengguna media oleh orang-orang dan kepuasan yang mereka cari dalam penggunaan tersebut. Masih dalam buku tersebut Jay Blumler (1979) menyatakan bahwa suatu masalah dalam perkembangan yang kuat tradisi *uses and gratifications* adalah jangkauan makna yang luar biasa besar terhadap konsep aktivitas. Ia mengidentifikasi beberapa pengertian untuk istilah tersebut, termasuk dibawah ini:

- a. Kegunaan : Media memiliki kegunaan untuk orang-orang dan mereka dapat menggunakan media untuk kegunaan-kegunaan tersebut.
- b. Ketersengajaan : Konsumsi konten media dapat ditunjukkan langsung dengan motivasi yang sebelumnya sudah dimiliki seseorang.
- c. Selektivitas : Pengguna media oleh seseorang mencerminkan ketertarikan dan kesukaan mereka.
- d. Kebal terhadap Pengaruh : Khalayak seringkali keras kepala, mereka tidak ingin dikontrol oleh siapapun atau apapun, bahkan media massa. Khalayak secara aktif menghindari berbagai jenis pengaruh media massa.

Teori *uses and gratifications* milik Blumler dan Katz ini mengatakan bahwa pengguna media memainkan peran aktif untuk memilih dan menggunakan media tersebut. Dengan kata lain, pengguna media adalah pihak yang aktif dalam proses komunikasi. Pengguna media berusaha

untuk mencari sumber media yang paling baik dalam usaha memenuhi kebutuhannya (Nurudin, 2007:192). Katz, Blumler dan Gurevitch menjelaskan mengenai asumsi dasar dari teori *uses and gratifications*, yaitu (Ardianto, 2007:71):

- a. Khalayak dianggap aktif, artinya khalayak sebagai bagian penting dari penggunaan media massa diasumsikan mempunyai tujuan
- b. Dalam proses komunikasi massa, inisiatif untuk mengaitkan pemuasan kebutuhan dengan pemilihan media terletak pada khalayak
- c. Media massa harus bersaing dengan sumber-sumber lain untuk memuaskan kebutuhannya. Kebutuhan yang dipenuhi media lebih luas. Bagaimana kebutuhan ini terpenuhi melalui konsumsi media amat bergantung kepada perilaku khalayak yang bersangkutan
- d. Tujuan pemilih media massa disimpulkan dari data yang diberikan anggota khalayak, artinya orang dianggap cukup mengerti untuk melaporkan kepentingan dan motif pada situasi-situasi tertentu
- e. Penilaian tentang arti kultural dari media massa harus ditangguhkan sebelum diteliti terlebih dahulu oleh khalayak.

Dalam teori *uses and gratifications*, Anggota khalayak dianggap aktif menggunakan media untuk memenuhi kebutuhannya (Rakhmat, 2007:65).

Dalam asumsi tersebut tersirat pengertian:

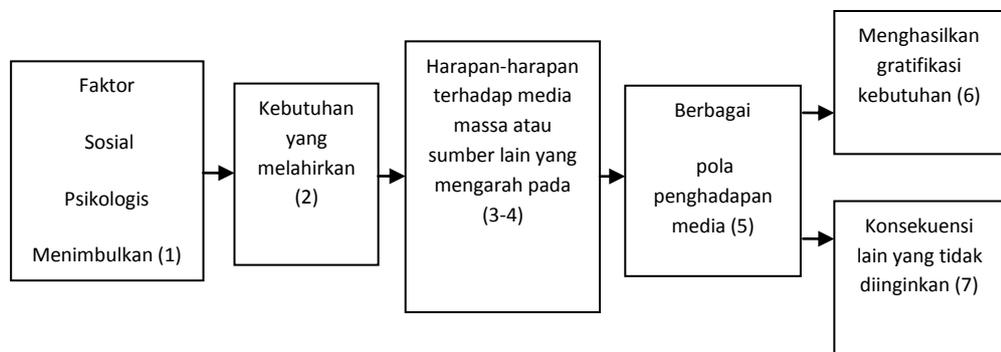
- a. bahwa komunikasi massa berguna (*utility*)
- b. bahwa konsumsi media diarahkan oleh motif (*intentionality*)

- c. Bahwa perilaku media mencerminkan kepentingan dan preferensi (*selectivity*)
- d. Bahwa khalayak sebenarnya kepala batu (*stubborn*)

Katz dan kawan-kawan (1974) dan Dennis McQuail (1975) menggambarkan logika yang mendasari penelitian *uses and gratifications model* sebagai berikut:

Gambar 3

Logika gambaran penelitian model *uses and gratifications*



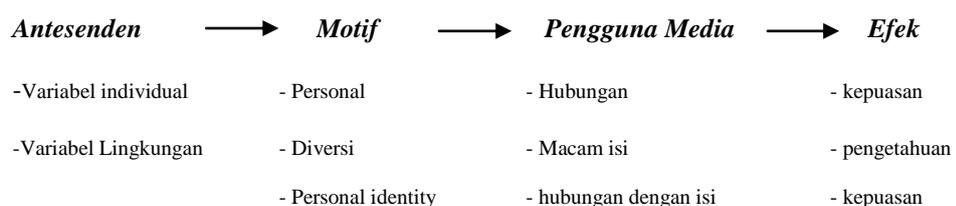
Sumber: Ardianto, 2009:74

Untuk memenuhi kebutuhan, teori *uses and gratification* ini juga membahas tentang motif- motif dan alternatif fungsional. Setiap manusia pasti mempunyai alasan tertentu ketika mereka memilih suatu media untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tentu saja hal itu didasari oleh beberapa latar belakang alasan atau motif dari setiap manusia yang berbeda-beda pula sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu. Model- model kegunaan dan gratifikasi dirancang untuk menggambarkan proses penerimaan dalam komunikasi massa dan menjelaskan penggunaan media oleh individu atau oleh kelompok individu (Ardianto,dkk 2007:72).

Operasionalisasi model *uses and gratifications* digambarkan seperti gambar berikut ini:

Gambar 4

Operasionalisasi model *uses and gratifications*



Sumber: Rakhmat, 2007:66

Antensenden meliputi variable individual yang terdiri dari data demografis seperti usia, jenis kelamin dan faktor-faktor psikologis komunikasi, serta variabel lingkungan seperti organisasi, sistem sosial, dan struktur sosial.

Motif dapat dioperasionalkan dengan berbagai cara: unifungsional (hasrat melarikan diri, kontak sosial, atau bermain), bifungsional (informasi-edukasi, fantasistescapist, atau gratifikasi segera-tertanggungjawab), empat fungsional (diversi, hubungan personal, identitas personal, dan *surveillance* atau *surveillance*, korelasi, transmisi budaya, dan multifungsional) (Katz, Blumler, Gurevitch, 1974; Greenberg, 1974 dalam Rakhmat, 2007: 66)

Menurut Blumler (1980:209 dalam Rakhmat, 2007:66), ada daftar motif yang praktis untuk dijadikan petunjuk penelitian meliputi:

a. Orientasi Kognitif

Orientasi kognitif ini meliputi kebutuhan bukan informasi, *surveillance*, atau eksplorasi realitas.

b. Diversi

Diversi merupakan kebutuhan akan pelepasan dari tekanan dan kebutuhan akan hiburan.

c. Identitas Personal

Identitas personal yaitu menggunakan isi media untuk memperkuat atau menonjolkan sesuatu yang paling penting dalam kehidupan situasi khalayak sendiri.

Penggunaan media terdiri dari jumlah waktu yang digunakan dalam berbagai media jenis isi media yang dikonsumsi dan berbagai hubungan antara individu konsumen media dengan isi media yang dikonsumsi atau dengan media secara keseluruhan.

Efek media dapat dioperasionalkan sebagai evaluasi kemampuan media untuk memberikan kepuasan. Dalam penelitian ini efek media yang dimaksud dapat dianalisis dengan menganalisisnya dari kepuasan audiens dalam hal ini adalah kepuasan pengirim “Pikiran Pembaca”.

Berdasarkan asumsi dan model teori *uses and gratifications* di atas, maka peneliti akan mengoperasionalkan penelitian yang meliputi yang pertama antesenden yaitu masyarakat yang memanfaatkan kolom “Pikiran Pembaca” sebagai media penyampaian aspirasi dan informasi beserta karakteristiknya. Yang ke dua yaitu motif penggunaan kolom “pikiran pembaca” yang meliputi motif orientasi kognitif, diversifikasi, dan identitas personal. Yang ketiga adalah penggunaan media, dalam hal ini adalah penggunaan kolom “pikiran pembaca”. Serta efek yang dioperasionalkan sebagai kemampuan media untuk memberikan kepuasan misalnya apakah informan mengetahui tentang sesuatu hal tertentu.

Kita bisa memahami interaksi orang dengan media melalui pemanfaatan media oleh orang itu (*uses*) dan kepuasan yang diperoleh (*gratifications*), (Nurudin, 2007: 192). Penelitian ini akan menggunakan teori *uses and gratifications* tersebut, dalam menganalisis dan menemukan

jawaban atas permasalahan bagaimana efektivitas kolom “pikiran pembaca” sebagai ruang layanan publik pada surat kabar harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta edisi tanggal 1 sampai dengan 14 Maret 2012. Peneliti akan melakukan fokus pada subyek penelitian untuk memperoleh data yaitu pada pengirim “Pikiran Pembaca” untuk mengetahui dasar atau motif serta alasan mereka memilih media ruang layanan publik tersebut sebagai pilihan yang efektif.

Beberapa motif pemenuhan kebutuhan khalayak dalam memilih media sebagai salah satu cara yang tepat atau efektif tentu ada banyak faktor atau alasan yang melibatkannya. Baik itu untuk kebutuhan individu ataupun sosial sehingga melibatkan adanya keputusan memilih media yang efektif yang didasari oleh pemenuhan kebutuhan mereka.

Dalam pendekatan penggunaan dan kepuasan (*uses and gratifications*) berfokus pada audiens dari pada pesannya. Audiens dianggap sebagai audiens yang aktif dan diarahkan oleh tujuan. Audiens sangat bertanggung jawab dalam memilih media untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri. Dalam pandangan ini, media dianggap sebagai satu-satunya faktor yang mendukung bagaimana kebutuhan terpenuhi dan audiens dianggap sebagai perantara yang besar, mereka tahu kebutuhan mereka dan bagaimana memenuhi kebutuhan tersebut (Littlejohn dan Karen, 2011:426).

Pemilihan media yang tepat yang didasari oleh motif audiens dalam hal ini adalah para pengirim “Pikiran Pembaca” merupakan alasan yang kuat dalam pemenuhan kebutuhan atas motif yang melatar belakangi

mereka menggunakan media tersebut sebagai mediator yang efektif. Penelitian ini akan menggunakan teori *uses and gratifications* dalam menganalisis hasil penelitian dengan mengambil konsep logika model dari Katz dan kawan kawan di atas, dan juga mengoperasionalisasinya seperti yang dilukiskan pada gambar.2 di atas beserta komponen-komponennya. Untuk menganalisis motif, peneliti juga mengambil daftar motif dari Blumler sebagai petunjuk penelitian.

### **3. Ruang Layanan Publik**

Sekian banyak dapat kita lihat di berbagai rubrik opini yang terdapat dalam berbagai surat kabar berisi tentang ketidak puasan publik terhadap kebijakan pemerinatah serta berbagai hal mengenai publikasi terhadap sesuatu hal yang ingin mendapatkan perhatian publik dan pemerintah. Semua komentar-komentar dan berbagai saran yang terpublis di media merupakan wujud dari keresahan masyarakat. Tentunya rubrik opini hadir untuk memberikan ruang pendapat untuk masyarakat beraspirasi.

Ruang publik itu memungkinkan para warga negara untuk bebas menyatakan sikap mereka, karena ruang publik itu menciptakan kondisi-kondisi yang, memungkinkan warga negara untuk menggunakan kekuatan argumen (Hardiman, 2009: 134). John Hartley mempunyai makna yang sedikit berbeda tentang ruang publik, bahwa ruang publik adalah arena dimana debat berlangsung, ini merupakan pembentukan ide, pengetahuan bersama, dan konstruksi opini yang berlangsung ketika orang berkumpul dan berdiskusi (Hartley, 2010:268). Dari beberapa pendapat tersebut ruang

publik merupakan keadaan dimana masyarakat atau warga negara bebas menyampaikan segala aspirasi dan pendapat mereka pada ruang-ruang yang telah disediakan untuk publik. Publik yang dimaksud disini adalah semua pihak-pihak yang mempunyai kepentingan tertentu untuk mengemukakan pendapat dan permasalahan yang ingin mereka angkat. Dalam penelitian ini, kolom “Pikiran Pembaca” merupakan tempat, media, atau ruang yang telah disediakan oleh sebuah media cetak yaitu surat kabar harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta yang berfungsi sebagai mediator antara pembaca, masyarakat dengan suatu instansi, lembaga, pemerintah dan khalayak lainnya.

Tidak lepas dari fungsi media bagi masyarakat, bahwa media melakukan perannya sebagai saluran mediasi (McQuail, 1996:64), surat kabar harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta berperan aktif dalam melakukan fungsinya. Koran tersebut menyediakan ruang khusus untuk publik menyampaikan opini dalam kolom “Pikiran Pembaca”. Dalam kamus komunikasi, opini adalah pendapat seseorang sebagai pernyataan sikapnya terhadap suatu hal atau peristiwa yang diungkapkan dengan kata-kata (Effendy, 1989: 253).

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan (Kurniawan, op.cit dalam Sinambela, dkk., 2008: 5). Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat

oleh negara. Hadirnya kolom “Pikiran Pembaca” telah membuka kesempatan bagi publik untuk menyampaikan opini mereka yang menjadi permasalahan dan informasi yang ingin dipublikasikan.

Dalam buku yang berjudul *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik* yang disunting oleh Agus Dwijayanto mengatakan bahwa, partisipasi masyarakat di dalam setiap proses pembuatan kebijakan publik merupakan hal yang penting sebagai cermin dihormatinya demokrasi suatu negara. Hal ini kemudian menjadi sangat tepat ketika partisipasi publik kemudian diangkat menjadi salah satu prinsip yang harus dijalankan oleh pemerintah dalam upaya mewujudkan *good governance*. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka partisipasi dari setiap masyarakat dalam menyampaikan segala aspirasi mereka merupakan wujud dari negara demokrasi yang bebas berpendapat. Peran dan fungsi media massa turut ikut serta dalam terselenggaranya negara demokrasi meliputi apa yang dikatakan oleh Dominick (Dominick, 2001 dalam Ardianto dkk, 2007:15) tentang fungsi komunikasi massa bagi masyarakat terdiri dari *surveillance* (pengawasan), *interpretation* (penafsiran), *linkage* (keterkaitan), *transmission of value* (penyebaran nilai) dan *entertainment* (hiburan).

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan menggunakan jenis deskriptif. Penelitian kualitatif atau riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya (Kriyantono, 2006:58). Apabila data-data yang terkumpul sudah mendalam, maka tidak perlu mencari informan lagi karena yang diperlukan dalam penelitian ini adalah kedalaman (kualitas) data. Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu, (Kriyantono, 2009:69).

Berdasarkan tujuan dari pernyataan-pernyataan tersebut, maka penelitian deskriptif-kualitatif merupakan penelitian yang mendeskripsikan semua fakta secara sistematis dan mendalam terhadap suatu objek tertentu. Maka, peneliti akan menjelaskan secara mendalam mengenai efektivitas kolom “Pikiran Pembaca” sebagai ruang layanan publik, studi deskriptif kualitatif pada surat kabar harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta pada tanggal 1 - 14 Maret 2012.

## 2. Subyek dan Obyek Penelitian

### a. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah benda, hal, atau orang yang padanya melekat data obyek penelitian (Silalahi, 2010:205). Berdasarkan pengertian tersebut maka subyek penelitian ini adalah para pengirim kolom “Pikiran Pembaca” SKH *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta yang terbit pada tanggal 1 - 14 Maret 2012, yaitu selama dua minggu. Alasan mengapa peneliti memilih subyek penelitian ini adalah, pengirim “Pikiran Pembaca” memiliki alasan yang tepat dalam penggunaan media yang efektif. Bahkan mengapa peneliti memilih SKH *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta adalah karena pemilihan media surat kabar ini tepat karena media tersebut merupakan media surat kabar tertua di Indonesia yang menyediakan ruang opini yang banyak dikenal dan dekat dengan masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah yang membuat masyarakat sering berinteraksi dengan media surat kabar tersebut.

Untuk memperoleh kedalaman data peneliti menentukan informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini mencakup orang-orang yang yang diseleksi berdasarkan kriteria tertentu berdasarkan tujuan penelitian. Subyek penelitian tersebut terdiri dari informan utama yaitu para pengirim kolom “Pikiran Pembaca” SKH *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta yang terbit pada tanggal 1-14 Maret 2012.

Selama dua minggu tersebut, terdapat 53 pengirim “Pikiran Pembaca” dan peneliti mengambil 6 pengirim “Pikiran Pembaca” sebagai informan penelitian. Alasan mengapa peneliti mengambil 6 informan terpilih karena enam informan sudah cukup mewakili untuk memperoleh data. Selain itu, pemilihan informan juga dilatarbelakangi berdasarkan letak lokasi informan yang mudah diakses karena masih dalam wilayah Yogyakarta dan sekitarnya dan kemudahan konfirmasi yang cepat antara peneliti dan informan.

Untuk memperoleh informan, peneliti mengumpulkan dokumen kolom tersebut, kemudian menghubungi siapa saja yang bersedia menjadi informan penelitian ini dan tentunya peneliti akan menentukan sendiri siapa yang harus di hubungi sesuai alamat yang tercantum di surat tersebut. Bukan hanya itu saja, peneliti juga membutuhkan informan pendukung lainnya yaitu staf redaksi surat kabar harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta untuk mencari sumber data lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah fenomena atau masalah penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi obyek penelitian adalah efektivitas kolom “Pikiran Pembaca” sebagai ruang layanan publik pada surat kabar harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta, yang terbit pada tanggal 1 - 14 Maret 2012. Obyek penelitian tersebut merupakan permasalahan yang akan diteliti pada subyek penelitian. Pemilihan obyek penelitian ini

sangat penting karena sangat menentukan data apa yang akan dicari dalam penelitian.

### **3. Metode Pengumpulan Data**

Berdasarkan jenis penelitian kualitatif, ada empat metode yang digunakan dalam penelitian , antara lain *focus group discussion*, wawancara mendalam, metode studi kasus, dan observasi (Kriyantono, 2009:62). Dalam penelitian ini dibutuhkan banyak informasi mengenai bagaimana efektivitas kolom “Pikiran Pembaca” sebagai ruang layanan publik sehingga sangat membutuhkan informasi mendalam dari subyek dan obyek penelitian. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara mendalam, dan dokumentasi.

#### **a. Metode Wawancara Mendalam (*Depth Interview*)**

Metode wawancara mendalam dipilih dalam metode pengumpulan data karena peneliti membutuhkan informasi yang mendalam dari setiap informan, baik itu informan utama maupun informan pendamping. Kedalaman informasi menjadi kebutuhan yang sangat penting untuk memperoleh data guna menganalisisnya dalam penelitian kualitatif.

Metode wawancara mendalam adalah metode riset dimana periset melakukan kegiatan wawancara tatap muka secara mendalam dan terus menerus (lebih dari satu kali) untuk menggali informasi dari responden . Karena itu, responden disebut juga informan. Karena

wawancara dilakukan lebih dari satu kali, maka disebut juga “intensive-interview”. Biasanya metode ini menggunakan sampel yang terbatas, jika periset merasa data yang dibutuhkan sudah cukup maka tidak perlu mencari sampel (responden) yang lain. Metode ini memungkinkan periset untuk mendapatkan alasan detail dari jawaban responden yang antara lain mencakup opininya, motivasinya, nilai-nilai ataupun pengalaman-pengalamannya (Kriyantono, 2009:64).

Untuk memperoleh hasil wawancara yang mendalam, biasanya penelitian ini membutuhkan waktu yang lama. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan para informan yaitu pengirim “Pikiran Pembaca” pada surat kabar harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta yang terbit pada tanggal 1 - 4 Maret 2012, serta beberapa informan pendukung lainnya yang dibutuhkan dalam memperoleh data. Beberapa informan pendukung yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah peneliti melakukan wawancara langsung dengan staf redaksi surat kabar harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta mengenai informasi-informasi dalam memperoleh data yang dibutuhkan yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi dalam pengumpulan data bertujuan untuk menggali data-data masa lampau secara sistematis dan obyektif. Metode ini sangat membantu penelitian, karena peneliti membutuhkan

penelusuran dokumentasi dari informan atau responden terkait penelitian guna mendukung analisis dan interpretasi data.

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan beberapa dokumen-dokumen seperti arsip surat kabar harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta yang meliputi rubrik atau kolom “pikiran pembaca” yang terbit pada tanggal 1 sampai dengan 14 Maret 2012. Dari data tersebut, peneliti dapat mengetahui siapa saja yang memanfaatkan kolom “pikiran pembaca” yang ikut berpartisipasi di dalamnya untuk mengetahui bagaimana efektivitas kolom “pikiran pembaca” sebagai ruang layanan publik. Selain itu, dengan metode dokumentasi peneliti juga mencari arsip-arsip lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian ini untuk memperkuat temuan data.

Dari beberapa metode yang dilakukan dalam memperoleh data kualitatif, peneliti menggabungkan kedua metode tersebut untuk memperoleh kedalaman informasi. Peneliti memilih metode ini dengan alasan bahwa metode ini sangat tepat untuk memperoleh data secara mendalam mengenai efektivitas kolom “Pikiran Pembaca” sebagai ruang layanan publik pada surat kabar harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta dengan mencari dan menentukan informan dari subyek penelitian serta beberapa pihak yang terkait dengan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

#### **4. Metode Analisis Data**

Setelah melakukan pengumpulan data, selanjutnya peneliti melakukan proses analisis data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis data model analisis interaktif oleh Miles dan Huberman. Model yang diajukan oleh Miles dan Huberman ini terdiri dari tiga hal utama meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Idrus, 2009:148).

Pertama, pada tahap reduksi data, peneliti melakukan proses pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyerdehanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan.

Kedua, peneliti melakukan proses penyajian data atau yang dikenal dengan *display* data yaitu dimaknai sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Proses ini adalah aktivitas-aktivitas yang terkait langsung dengan proses analisis data model interaktif.

Tahap yang ketiga adalah tahap verifikasi dan penarikan kesimpulan. Dalam proses ini peneliti melakukan penarikan arti data yang telah ditampilkan dan mengintepretasikan penelitian.

#### **5. Keabsahan Data**

Setelah peneliti mendapatkan semua data yang diperlukan, selanjutnya peneliti akan melakukan triangulasi. Triangulasi adalah tehnik pemriksaan

keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 1991:178). Dalam triangulasi ini, peneliti melakukan *cross* dan *check* antara data penelitian yang telah didapatkan dengan data empirik lainnya yaitu kenyataan sesungguhnya di lapangan.

Ada empat macam triangulasi antara lain triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi teori dan triangulasi periset. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan triangulasi sumber yaitu membandingkan kembali derajat kepercayaan yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda (Patton, 1987:331 dalam Moleong, 1991:178). Untuk mencapai keabsahan data, peneliti akan melakukan beberapa langkah sebagai berikut:

- a. Membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. (Moleong, 1991:178)

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Peran media sebagai salah satu pilar ke empat demokrasi diantara tiga pilar lainnya yang meliputi esekutif, legislatif dan yudikatif yang berfungsi sebagai pengawas kebijakan negara telah berhasil mewujudkan sistem pemerintahan demokrasi. Sistem demokrasi yang menawarkan kebebasan berpendapat dan kekuasaan berada ditangan rakyat telah diwujudkan dengan masyarakat ikut berperan memberikan sumbangsih aspirasi mereka melalui wadah-wadah sebagai mediator dalam kehidupan bermasyarakat.

Kehadiran kolom “Pikiran Pembaca” dalam surat kabar harian *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta di tengah-tengah masyarakat mendapatkan sambutan dan respon yang sangat baik. Sesuai dengan pendekatan efektivitas model *Multiple Constituency*, yang menggabungkan antara pendekatan tujuan dan teori sistem efektivitas, dengan menggunakan model dimensi waktu maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

#### 1. Produksi

Masyarakat pengirim “Pikiran Pembaca” sudah lama mengenal dan juga memanfaatkan “Pikiran Pembaca” *Kedaulatan Rakyat* Yogyakarta, serta sering menggunakannya lebih dari dua kali dalam menggunakan kolom tersebut untuk kepentingan mereka dan juga masyarakat.

## 2. Mutu

Dengan menggunakan “Pikiran Pembaca” sebagai ruang layanan publik yang memberikan kesempatan agar segala aspirasi dapat tersampaikan, harapan-harapan dari masyarakat dapat terwujud. Sehingga fungsi dan tujuan media sendiri selain memberikan informasi juga memberikan ruang yang tepat sebagai mediator antara masyarakat dan khalayak luas.

## 3. Efisiensi

Banyak kelebihan yang diberikan dari “Pikiran Pembaca”, selain mudah dan cepat mendapatkan respon, kolom ini dapat dijangkau oleh siapa saja karena tidak dipungut biaya serta sangat mudah untuk diakses masyarakat dari berbagai kalangan.

## 4. Fleksibilitas

Banyak hal yang dapat dituliskan dalam kolom “Pikiran Pembaca”. Sebagian besar masyarakat yang pernah mengirimkan surat “Pikiran Pembaca” menulis tentang segala keluhan-keluhan terhadap permasalahan yang terjadi dengan instansi atau lembaga pemerintahan, juga mengenai laporan kehilangan, pemberian informasi mengenai suatu program pendidikan, beriklan, bahkan permasalahan-permasalahan yang menjadi ganjalan dalam kehidupan bermasyarakat untuk dicari titik terangnya. Selain dapat menuliskan apa saja dalam kolom “Pikiran Pembaca”, masyarakat juga dipermudah untuk mengirimkannya yaitu bisa melalui *e-mail*, pos bahkan langsung ke redaksi.

#### 5. Kepuasan

Sebagian banyak dari masyarakat pengirim “Pikiran Pembaca” merasa senang apabila surat-surat yang mereka tulis di muat pada kolom tersebut walaupun belum tau apa yang terjadi terhadap efeknya nanti. Selain itu mereka juga merasa sangat puas dengan respon khalayak yang didapatkan setelah surat mereka dipublikasikan.

#### 6. Persaingan

Selain “Pikiran Pembaca”KR, juga banyak media surat kabar lainnya yang menyediakan ruang sengan fungsi dan tujuan yang sama. Namun masyarakat mengerti betul bahwa media apa yang harus tepat digunakan sehingga mereka tetap memilih “Pikiran Pembaca” *Kedaulatan Rakyat* karena banyak kelebihan dan eksistensinya yang lebih menonjol dari kompetitornya menurut masyarakat pengirim.

#### 7. Pengembangan

Banyak dari masyarakat pengirim “Pikiran Pembaca” merasa puas dengan manfaat yang diberikan ruang tersebut untuk kepentingan publik sehingga untuk selanjutnya mereka masih menggunakan ruang tersebut sebagai ruang yang tepat untuk menyampaikan aspirasi mereka selanjutnya.

#### 8. Kelangsungan Hidup

Pengirim “Pikiran Pembaca” akan terus memanfaatkan media tersebut secara terus menerus karena telah bisa di katakan sebagai media yang

efektif dengan mengetahui segala kelebihan yang diberikannya lebih besar dari pada kekurangannya.

Banyak kelebihan yang diberikan dalam pemanfaatan ruang tersebut sehingga banyak dari pengirim “Pikiran Pembaca” merasa terpuaskan dengan efek yang didapatkan setelah tulisan-tulisan mereka dimuat. Selain memberikan dampak sangat cepat dalam memperoleh respon, faktor efisiensi biaya dan waktu sangat mempengaruhi masyarakat pengirim “Pikiran Pembaca” untuk terus menggunakan ruang tersebut untuk waktu yang lebih lama.

Penggunaan media surat kabar, merupakan cara yang sangat efektif dalam mempengaruhi khalayak dan media ini sangat mudah untuk dijangkau oleh banyak lapisan masyarakat dari latarbelakang yang berbeda-beda. Ruang yang disediakan surat kabar harian *Kedaulatan Rakyat* tersebut telah banyak memberikan manfaat sesuai dengan fungsinya sebagai ruang layanan publik yang menampung segala aspirasi masyarakat. Kolom “Pikiran Pembaca” telah banyak membantu masyarakat dalam menyampaikan aspirasi mereka dengan banyak kelebihan yang diberikan sehingga mampu memberikan dampak yang lebih baik untuk perubahan kehidupan masyarakat yang lebih baik dan efektif.

## **B. Rekomendasi dan Saran**

Sebagai sebuah perusahaan media terbesar dan nomor satu di Yogyakarta, *Kedaulatan Rakyat* memang tidak bisa diragukan lagi akan eksistensinya dalam kedekatan dengan para pembaca dan masyarakat Yogyakarta. Selama kurang lebih satu bulan dalam penelitian, peneliti banyak menemukan hal-hal kecil di lapangan yang mungkin *KR* sendiri belum mengetahui adanya sedikit kekurangan yang diungkapkan oleh pengguna media khususnya pengirim “Pikiran Pembaca”. Beberapa dari wawancara yang dilakukan seperti yang telah dibahas pada bab analisis dan pembahasan aspek efek kekurangan dari kolom “Pikiran Pembaca” peneliti dapat mengambil kesimpulan untuk memberikan saran agar *KR* lebih bijak dalam memberikan kesempatan untuk masyarakat memanfaatkan kolom “Pikiran Pembaca” sesuai prosedur yang ada. Ada juga beberapah hal kecil yang mungkin dapat menjadi masukan untuk redaksi bahwa setiap di muatnya surat-surat pembaca ketika dilakukan pengeditan supaya lebih bisa memilah mana yang sekiranya sangat penting untuk dipublikasikan dan berhati hati untuk melakukan pemotongan kalimat, nomor telepon atau alamat pengirim.

Dari peneliti sendiri berharap masukan dari masyarakat tersebut dapat diterima dan menjadi masukan untuk membangun *Kedaulatan Rakyat* lebih maju lagi serta lebih mempermudah untuk memberikan pelayanan terhadap mahasiswa yang ingin melakukan penelitian dalam memperoleh data ataupun informasi mengenai perusahaan.

Adapun saran yang peneliti rekomendasikan untuk masyarakat adalah hendaknya masyarakat belajar untuk lebih memaksimalkan ruang layanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah maupun swasta dan juga media massa yaitu aktif menggunakan media-media terbaru seperti internet. Dengan memaksimalkan penggunaan fasilitas ruang-ruang yang diberikan untuk publik diharapkan dapat memberikan perubahan untuk lebih cepat dan lebih baik lagi.

### **C. Penutup**

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT. karena berkat pertolongan-Nya skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang dimiliki. Penulis menyadari bahwa keterbatasan kemampuan penulis membuat penyusunan skripsi ini masih ada beberapa kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tulisan ini.

Semoga goresan sederhana ini dapat bermanfaat dan menginspirasi penulis dan orang lain. Aamin Yaa Robbal ‘Alamin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Qur'an dan Terjemahannya. 1993. Semarang: CV. ALWAAH
- Ardianto, Elfinaro dkk. 2007. *Komunikasi Massa: Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- \_\_\_\_\_ 2009. *Komunikasi Massa: Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Baran, Stanley J dan Denis K Devis. 2010. *Teori Komunikasi Massa: Dasar, Pergalakan, dan Masa Depan*. Jakarta: Salemba Humanika
- Dwijayanto, Agus (ed). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Effendy, Onong Uchjana. 1989. *Kamus Komunikasi*. Bandung: Mandar Maju
- Gibson, James L dkk. 1996. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses (Jilid I)*. Tangerang: Binarupa Aksara
- Hartley, John. 2010. *Communication, Cultural, and Media Studies: Konsep Kunci*. Yogyakarta: Jalasutra
- Haediman, F. Budi. 2009. *Demokrasi Deliberatif: Menimbang Negara Hukum dan Ruang Publik Dalam Teori Diskursus Jurgen Hebermas*. Yogyakarta: Kanisius
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Tehnik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Little John, Stephen W dan Karen A Foss. 2011. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- McQuail, Denis. 1996. *Teori Komunikasi Massa: Suatu pengantar*. Jakarta: Erlangga
- Meleong, Lexy J. 1991. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nurudin. 2007. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Rakhmat, Jalaluddin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh dan Analisis*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama

Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Tim Penyusun. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

### **Skripsi**

Esti Windarti, 2010. “Efektifitas Internal Public Relations (PR) Dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan (Studi Kuantitatif PT. Coca Cola Central Java)”. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.

Ein Anggita Setianti. (2005). “Efektifitas Iklan dan Perilaku Interaktif (Analisis Pengeruh Efektifitas Iklan Di Internet Terhadap Perilaku Interaktif Pengguna Internet Di Warung Internet Di Yogyakarta)”. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”, Yogyakarta

Sabina Gendis Sahasrakirana. (2011). “Surat Kabar dan Minat Baca Siswa (Studi Kasus Rubrik Indikasi Radar Jogja dan Minat Baca Siswa SMA Negeri Kota Yogyakarta Tahun 2009-2010)”. Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta

Kita Rusilawati. (2005). “Komunikasi Dalam Customer Relationship Management Sebagai Bagian Dari Layanan Prima (Studi Kasus Pada Layanan Komunikasi Pelanggan Melalui Call Center 818 PT. Exelcomindo Pratama)”. Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta

### **Internet**

Basri Andang “Media dan Keterbukaan Informasi Untuk Kualitas Pelayanan Publik”. <http://www.kinerja-sulsel.org/index.php/21-press-release/3-media-dan-keterbukaan-informasi-untuk-kualitas-pelayanan-publik> dalam [www.google.com](http://www.google.com) diakses pada tanggal 14 Februari 2012 pukul 14.02 WIB

<http://pendis.kemenag.go.id/index.php?a=detilberita&id=6177> dalam [www.google.com](http://www.google.com) diakses pada tanggal 29 Juni 2012 pukul 13.04 WIB

<http://www.suarapembaca.net/report/reader/85887/terima-kasih-dan-salut-kinerja-pt-pln> di akses pada tanggal 30 Mei 2012, pukul 22.24 WIB dalam [www.google.com](http://www.google.com)