



**Universitas Katolik Parahyangan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A  
SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Peran Opini Publik melalui Media Massa terhadap Kebijakan  
Penerimaan Peserta Didik Baru Kota Bandung**

Skripsi

Oleh  
Vicky Avidia Nugroho  
2014310018

Bandung  
2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Vicky Avidia Nugroho  
NPM : 2014310018  
Judul : "Peran Opini Publik melalui Media Massa terhadap Kebijakan  
Penerimaan Peserta Didik Baru Kota Bandung."  
Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Rabu, 11 Januari 2018  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua Sidang merangkap anggota**

Dr. Indraswari, M.A

:

**Sekretaris**

Dr. Pius Sugeng Prasetyo

:

**Anggota**

Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si

:

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo

## PERNYATAAN



Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vicky Avidia Nugroho

NPM : 2014310018

Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : “Peran Opini Publik melalui Media Massa terhadap Kebijakan  
Penerimaan Peserta Didik Baru Kota Bandung”

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 20 Desember 2017



Vicky Avidia Nugroho

## ABSTRAK

Nama : Vicky Avidia Nugroho  
NPM : 2014310018  
Judul : Peran Opini Publik melalui Media Massa terhadap Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru Kota Bandung.

---

Opini publik merupakan pendapat masyarakat yang mewakili keadaan suatu masyarakat. Opini publik dituangkan pada media massa, sebagai perantara antara pemerintah dan masyarakat. Karena hal tersebut, media massa dapat dijadikan sebagai referensi pemerintah ketika akan mengambil keputusan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tersebut. Dalam penelitian ini adalah perihal kebijakan dan kualitas pelayanan PPDB Kota Bandung.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran media massa terhadap peningkatan kualitas pelayanan PPDB Kota Bandung. Opini publik yang disampaikan melalui media baru, yaitu media massa online dapat mempengaruhi kebijakan dan kualitas pelayanan yang diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat dengan 14 aspek penilaian (prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan).

Berdasarkan jenisnya, penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan teknis pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa peran penting media massa peningkatan kualitas pelayanan PPDB Kota Bandung berdasarkan peningkatan kualitas pelayanan, serta intervensi media massa pada pengambilan keputusan pada Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Kata kunci: Opini Publik, Media Massa, Kualitas Pelayanan, Kebijakan, dan PPDB Kota Bandung.

## **ABSTRACT**

*Name* : Vicky Avidia Nugroho  
*NPM* : 2014310018  
*Title* : *Role of Public Opinion through Mass Media to The Policy of Penerimaan Peserta Didik Baru Kota Bandung.*

---

*Public opinion is a point of view of citizens that represent situations of it owns citizens. Public opinion oftenly appear on mass media. Mass media itself is a mediator between government and citizens. According to that statement, mass media could be a reference for government whenever government need to make a descions which is can affected to the policy. In this research, researcher trying to know about the policy and quality of PPDB Kota Bandung.*

*The research aimed to describe role of mass media to it policy and to increase the quality of PPDB Kota Bandung. Public opinion delivered through mass media, could affected to the quality of services which is calculated by Indeks Kepuasan Masyarakat with 14 aspect (service procedure, responsibilities of service personnel, the ability of service personnel, the speed of service, justice to get service, courtesy and friendliness of the officer, the fairness of service costs, the certainty of service costs, the certainty of service schedule, environmental comfort, and security services).*

*The research type was a descriptive research. Data was collected through interviews, observations, and document studies. The collected data was then analysed using qualitative case study research.*

*The research has shown about several important roles of mass media which can affect to the enhancement of the service quality, and also intervention of mass media on decision making at Dinas Pendidikan Kota Bandung.*

*Keyword: Public Opinion, Mass Media, Service Quality, Policy, and PPDB Kota Bandung*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Peran Opini Publik melalui Media Massa terhadap Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru Kota Bandung”.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan yang dialami. Berkat bimbingan, nasihat, dan saran serta kerjasama berbagai pihak, khususnya pembimbing, Dr. Pius Sugeng Prasetyo, segala hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi.

Dalam kesempatan ini pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, motivasi maupun didikan yang diberikan kepada penulis selama ini, antara lain kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, selaku Dekan FISIP Unpar, dosen wali, dan sekaligus dosen pembimbing saya yang telah meluangkan segenap waktu, tenaga, pikiran, dan juga kesabaran untuk membina saya sampai akhir.
2. Ibu Tutik Rachmawati, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, dan Bapak Kristian Widya Wicaksono, S.Sos., M.Si. selaku

Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang senantiasa memberi saya kesempatan untuk bekerja sama, dan memberikan saya pengalaman selama setahun di Program Studi Ilmu Administrasi Publik.

3. Seluruh dosen di Program Studi Ilmu Administrasi Publik beserta staff Administasi Unpar yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan hingga kelulusan penulis.
4. Ibu Irviyanti dan segenap tim data dan informasi Dinas Pendidikan Kota Bandung yang membantu peneliti untuk mendapatkan data yang baik, dan valid.
5. Bapak Setyo Nugroho, dan Ibu Fitri Josania selaku kedua orang tua penulis. Terima kasih untuk doa yang tiada hentinya, kasih sayang, pengorbanan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak Fahmi Faqih, yang pula senantiasa memberikan doa, kasih sayang, juga membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, memberikan bantuan dalam pencarian data dalam penulisan penelitian ini.
7. Tante Zulfa yang pula senantiasa memberikan doa, kasih sayang kepada penulis, juga dukungan dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Adik saya tercinta Farhan Aufa Nugroho, yang pula senantiasa memberikan saya motivasi, teman saya bercerita, dan juga berbagi.
9. Raditya Aji Prasetyo, teman semenjak awal perkuliahan. Teman yang senantiasa memberikan motivasi, memberikan segala pandangan-pandangan yang membuat peneliti menjadi lebih baik, dan lebih peduli

dengan sekitarnya. Teman berdiskusi, teman mengeluh, teman berbagi cita, dan teman yang senantiasa memberikan cerita-cerita menarik diakhir perkuliahan penulis.

10. Puja Nurkholifah, yang telah menjadi teman saya berbagi sejak 2010. Terima kasih telah membantu peneliti dalam mendapatkan motivasi pengerjaan peneliti ini, membantu peneliti memberikan pandangan perihal penulisan penelitian ini, teman bercerita mengenai banyak hal.
11. Sofie Fauziah, yang juga menjadi teman berdiskusi, teman berbagi penulis selama penulisan penelitian ini, teman yang selalu memberikan motivasi dalam pengerjaan penelitian ini.
12. Sarah Santosa teman berdiskusi mengenai setiap isu-isu menarik yang kemudian membantu penulis bisa mengembangkan penelitian ini. Teman berbagi berbagai hal, dan teman bercerita penulis.
13. Rima Rahmawati, teman bercerita, berkeluh kesah mengenai apa pun, dan selalu sabar menghadapi penulis yang cukup emosional dan *spontaneous* pada setiap hal. Terima kasih telah menjadi teman diskusi, teman belajar, teman cerita penulis selama perkuliahan.
14. Sahabat-sahabat tercinta selama perkuliahan, Thalia, Greschia, Bianda, Evita, Annisa, Genta, Rima, Olla, Fira, Caca, Alya, yang selalu memberikan banyak motivasi, semangat, dan juga menemani penulis dalam pengerjaan penelitian ini.

15. Teman-teman publik lainnya yang juga senantiasa membantu peneliti untuk mendapat motivasi, dan berbagi pandangan, Fizky, Dwiki, Ali, Eggy, dan Nauman.
16. Teman KKL yang kemudian menjadi teman saya berbagi hingga saat ini, Eggy dan Bagus. Terima kasih telah membantu saya berbagi, dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan penelitian.
17. Para senior yang juga membantu dalam penyelesaian penulisan penelitian ini, Devinisa Suhartono, Jovanscha Qisty, Robby Abdul Malik, dan Dani Hilman. Terima kasih untuk kesediaan dan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
18. Teman-teman semasa SMA, yang juga membantu peneliti untuk mendapatkan motivasi dalam pengerjaan penelitian ini, Sofie, Silvi, Caca, Hana, Sarah, Adnan, dan Rifny.
19. Teman-teman semasa SMP yang tiada hentinya memberikan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini, Gita, Caca, dan Puja.
20. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis disebutkan satu per satu yang telah membantu menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kepada semua pihak diharapkan saran dan kritik tentang skripsi ini.

Bandung, 12 Desember 2017

Vicky Avidia Nugroho

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Penelitian .....	13
1.3    Tujuan Penelitian.....	13
1.4    Kegunaan Penelitian.....	13
1.5    Sistematika Penelitian .....	14
<b>BAB II .....</b>	<b>15</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1    Opini Publik .....	15
2.1.1    Pengertian Opini Publik .....	15
2.1.2    Hubungan Opini Publik dan Kebijakan Pemerintah .....	18
2.2    Media Massa.....	19
2.2.1    Pengertian Media Massa .....	19

2.2.2	Fungsi Media Massa .....	20
2.2.3	Media dalam Agenda Politik.....	22
2.3	Kualitas Pelayanan Publik.....	24
2.4	Indeks Kepuasan Masyarakat .....	26
2.4.1	Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	26
2.4.2	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat .....	28
2.5	Model Penelitian.....	33
<b>BAB III</b>	.....	<b>34</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	.....	<b>34</b>
3.1	Tipe Penelitian.....	34
3.2	Peran Peneliti.....	36
3.3	Lokasi Penelitian .....	36
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	37
3.5	Prosedur Pengumpulan Data .....	47
3.5.1	Observasi.....	48
3.5.2	Wawancara.....	49
3.5.3	Studi Dokumen .....	50
3.6	Analisis Data .....	51
3.7	Informan .....	53
3.8	Pengecekan Keabsahan Temuan .....	53
<b>BAB IV</b>	.....	<b>55</b>
<b>GAMBARAN UMUM</b>	.....	<b>55</b>
4.1	Profil Dinas Pendidikan Kota Bandung .....	55

4.1.1	Sejarah Dinas Pendidikan Kota Bandung .....	55
4.1.2	Visi dan Misi Dinas Pendidikan Kota Bandung .....	60
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	61
4.1.4	Struktur Dinas Pendidikan Kota Bandung .....	63
<b>BAB V.....</b>		<b>65</b>
Peran Opini Publik melalui Media Massa Elektronik terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Bandung (Studi Kasus: PPDB Kota Bandung).....		65
5.1	Peran Opini Publik melalui Media Massa terhadap Kualitas Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru Kota Bandung Tahun 2015 .....	67
5.1.1	Peran Opini Publik melalui Media Massa pada Pemerintah.....	67
5.2	Kualitas Pelayanan PPDB Kota Bandung .....	83
5.2.1	Kualitas Pelayanan PPDB Kota Bandung Tahun 2015 .....	83
5.2.2	Kualitas Pelayanan PPDB Kota Bandung Tahun 2016 .....	87
5.2.3	Kualitas Pelayanan PPDB Kota Bandung Tahun 2017 .....	92
<b>BAB VI.....</b>		<b>97</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>97</b>
6.1	Simpulan.....	97
6.2	Saran .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>102</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1.....	18
Tabel 3.1.....	53
Tabel 4.1.....	64

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1 Hasil Wawancara

Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Awal mula keterbukaan pemerintah terkait penyebaran informasi kepada masyarakat sebagai bentuk demokrasi tersebut tercantum dalam UU No. 44 Tahun 1999 yang mengungkapkan, “Bahwa kemerdekaan pers merupakan salah satu wujud kedaulatan rakyat dan menjadi unsur yang sangat penting untuk menciptakan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara yang demokratis, sehingga kemerdekaan mengeluarkan pikiran dan pendapat sebagaimana tercantum dalam Pasal 28 Undang-undang Dasar 1945 harus dijamin”. Undang-undang tersebut menunjukkan bahwa pers sebagai bentuk perwujudan negara yang demokratis.

Pers berperan sebagai mediator untuk pemerintah dan masyarakat berkomunikasi. Bagi masyarakat untuk mengutarakan aspirasinya terhadap pemerintah terkait keluhan maupun apresiasi kebijakan pemerintah, dan bagi pemerintah pula untuk menyampaikan informasi terkait kebijakan yang dibuat oleh pemerintah kepada masyarakat. Dengan demikian, keberadaan pers menjadi sangat penting guna mewujudkan demokrasi. Pers berfungsi sebagai anjing penjaga (*watchdog*), yaitu mengawasi pemerintah baik lembaga eksekutif, legislatif, maupun yudikatif. Selain itu

pun pers pula menjadi wadah untuk masyarakat menyampaikan opininya terkait dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Komunikasi yang dilakukan oleh pers dikategorikan sebagai komunikasi masa, yang kemudian media massa sebagai alat untuk melakukan komunikasi massa tersebut. Media Massa merupakan komunikasi yang dilakukan secara simultan dengan jangkauan yang luas, meliputi radio, TV, koran, majalah, *billboards*, film, rekaman, buku, dan juga Internet.<sup>1</sup> Media massa memberikan informasi terkait banyak hal kepada masyarakat, baik mengenai politik, ekonomi, kriminalitas, juga hiburan. Hal ini membuat media massa seringkali menjadi pembentuk pola pikir masyarakat, mempengaruhi cara pandang masyarakat terhadap suatu masalah, dan juga menjadi sarana bagi pemerintah untuk menyampaikan program maupun kebijakannya. Seperti halnya pada masa sebelum kemerdekaan ketika media massa merupakan alat propaganda pemerintahan. Sehingga dapat dikatakan bahwa media massa memiliki peran yang cukup tinggi dalam politik suatu negara, khususnya di Indonesia yang termasuk negara berkembang yang mulai menanamkan nilai demokrasi dalam sistem politiknya. Sehingga pemerintah mengeluarkan beberapa undang-undang terkait media massa, yang kemudian diharapkan dapat melindungi media massa yang kemudian disalahgunakan, atau mengandung hal-hal yang bersifat provokatif.

---

<sup>1</sup> R.D. Wimmer, J.R Dominick, *Mass Media Research: An Introduction*. Hlm 2

Undang-undang untuk melindungi media massa tersebut diantaranya adalah UU KIP yang disahkan pada Rapat Paripurna DPR, yaitu UU No 14 Tahun 2008. UU KIP ini membahas secara universal hak publik atas informasi terkait penyelenggara acara atau urusan publik. Selain itu pun terdapat UU ITE yang disahkan pada 25 Maret 2008. Hal ini membahas mengenai aturan informasi dan transaksi elektronik. Lalu terdapat UU no 32 Tahun 2002 yang membahas tentang penyiaran, komisi penyiaran yang berfungsi sebagai pengawas untuk setiap penyiaran, dan menetapkan standar program siaran. Lalu UU Pers yaitu UU no 40 Tahun 1999 yang mencakup pengaturan terhadap apa yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan oleh dewan pers (kode etik jurnalistik) dan juga pengaduan masyarakat. Dengan keberadaan undang-undang yang mengatur media massa dalam berbagai aspek, media massa diharapkan bisa menjadi suatu media yang menyampaikan suatu informasi tanpa adanya provokasi, bersifat netral, dan juga tidak menyinggung pihak-pihak tertentu.

Berbagai pendapat menyatakan bahwa opini publik mempengaruhi media massa. Opini publik menurut David Truman adalah opini yang terdiri dari pendapat kumpulan individu yang membentuk masyarakat dalam diskusi. Tidak mencakup semua pendapat yang dipegang oleh satu set seperti individu, tetapi hanya mereka yang relevan dengan masalah

atau situasi yang mendefinisikan massa publik.<sup>2</sup> Berdasarkan asumsi tersebut, maka dapat diketahui bahwa opini publik menjadi salah satu pertimbangan bagi pemerintah untuk dapat menjalankan demokrasi sebagaimana yang telah diungkapkan diawal. Bagi kebanyakan pengamat pentingnya media massa untuk pembuatan kebijakan publik muncul dari fakta bahwa opini publik membentuk media, sehingga memaksa para pelaku politik untuk menanggapi preferensi populer.<sup>3</sup> Pemerintah harus memperhatikan selalu media-media, utamanya media yang dianggap populer di masyarakat. Hal ini disebabkan, ketika media tersebut populer, artinya dapat mewakili suara dari masyarakat yang diwadahi oleh media karena kebanyakan masyarakat menjadikan media populer tersebut sebagai sumber informasi dan juga penguangan opini.

Opini publik sangat berpengaruh terhadap pemerintah, hal ini dikarenakan, ketika pemerintahan tidak didukung opini publik, masyarakat akan merasa bahwa pemerintah tidak menanggapi masyarakat, dan masyarakat tidak akan mempercayai pemerintah ketika mengatakan bahwa pemerintah mewakili opini publik. Sedangkan ketika pemerintah mendukung adanya opini publik sebagai bagian dari pemerintahan,

---

<sup>2</sup>C. Bernard, Hennessy. *Public Opinion*. United States of America: Wadsworth Publishing Company, 1968. Hlm 105

<sup>3</sup> Katrin Voltmer & Sigrid Koch-Baumgarten. *Public Policy and the Mass Media: Influences and Interactions*. 2007

masyarakat akan merasa bahwa pemerintah sangat bertanggung jawab terhadap masyarakatnya.

Kota Bandung, pada tahun 2013, Kota Bandung dalam Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Awards 2013 dikategorikan sebagai Kota yang terbelakang perihal keterbukaan informasi dibanding kota-kota lain di Jawa Barat.<sup>4</sup> Lalu semenjak tahun 2014, pemerintah kota mulai memperbaiki kinerja, dan birokrasinya. Sehingga ketika tahun 2016, Bandung menjadi kota Smart City terbaik se-Indonesia pada *Jakarta Marketing Week* beberapa waktu lalu, sebagaimana dilansir pada media Merdeka.<sup>5</sup> Juga menjadi Kota dengan Keterbukaan Informasi tertinggi berdasarkan kelengkapan penyusunan standar pelayanan, dengan menjadikan transparansi menjadi komitmen utama.<sup>6</sup> Hal ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi yang mana melibatkan masyarakat melalui aplikasi maupun media dinilai membuat Pemerintah Kota Bandung menjadi lebih responsif dengan indikator akuntabilitas dan transparansi. Sehingga dapat dipahami bahwa opini publik memiliki peran penting dalam pemerintah menentukan apa yang akan dilakukan di waktu

---

<sup>4</sup><https://m.tempo.co/read/news/2013/11/25/058532296/bandung-terburuk-soal-keterbukaan-informasi> diakses pada 16 April 2017 Pukul 13.45

<sup>5</sup><https://bandung.merdeka.com/halo-bandung/kota-bandung-terpilih-sebagai-kota-smart-city-terbaik-se-indonesia-160512x.html> diakses pada 16 April 2017 Pukul 15.55

<sup>6</sup><http://www.jabarprov.go.id/index.php/news/20429/2016/12/15/Penghargaan-Untuk-Keterbukaan-Informasi-Publik> Diakses pada 17 April 2017 Pukul 20.55

mendatang, dan kebijakan apa yang harus dibuat, sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakatnya.

Kebijakan publik, menurut Dye adalah *whatever governments choose to do or not to do*.<sup>7</sup> Artinya adalah apapun kegiatan pemerintah baik yang terlihat secara eksplisit dilakukan oleh pemerintah, maupun tidak secara eksplisit dilakukan, merupakan suatu kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Sedangkan Anderson mengungkapkan bahwa kebijakan publik seringkali dikaitkan dengan kepentingan antar kelompok, baik di tingkat pemerintah maupun masyarakat secara umum.<sup>8</sup> Hal tersebut dapat dipahami bahwa setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, terdapat *stakeholders* yang kemudian mempengaruhi kebijakan tersebut. Baik *stakeholders* yang secara langsung memegang pemerintahan, yaitu dalam hal ini adalah para pelayan publik. Juga masyarakat yang menuntut adanya tanggung jawab dari pemerintah, sebagai bentuk demokrasi, yang dikomunikasikan melalui media yang berisikan opini publik. Maka dari itu lah, kebijakan publik dikatakan terdapat pengaruh dari opini publik. Kebijakan publik pun menggunakan media sebagai sarana untuk mempublikasikan kebijakannya. Hal ini sangat diperlukan, karena untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap

---

<sup>7</sup> D. Indiahono. *Kebijakan Publik: Berbasis Dyanmic Policy Analysis*. Hlm 17

<sup>8</sup> Ibid.

pemerintah yang bertanggung jawab terhadap masyarakatnya dalam wujud kebijakan publik.

Setelah opini publik dipublikasikan melalui media massa, kemudian kebijakan publik yang dimiliki oleh pemerintah dipublikasikan pula melalui media massa. Lalu apa yang sebenarnya diharapkan dari adanya media massa sebagai mediator? Hal yang diharapkan dari adanya media massa sebagai perantara adalah peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini dikarenakan adanya pertukaran antara pemerintah dan masyarakat melalui media massa, yang kemudian mempertemukan pada satu titik dimana pemerintah mengetahui apa yang diharapkan masyarakat, juga masyarakat mengetahui apa yang diberikan pemerintah sebagai bentuk tanggung jawabnya terhadap masyarakat.

Adanya pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat diukur menggunakan suatu alat ukur yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sehingga pemerintah dapat mengetahui apa yang menjadi kekurangan bagi setiap penyelenggara pelayanan publik, pemerintah dapat mengetahui sejauh mana kebijakan

yang dikeluarkan oleh pemerintah telah berhasil, maupun gagal, kemudian menjadi bahan untuk penetapan kebijakan yang akan mendatang. Kebijakan itu sendiri sangat diperlukan adanya partisipasi dari masyarakat, karena untuk menciptakan solusi terbaik atas masalah publik yang dihadapi, perlu melalui proses analisis kebijakan yang merupakan proses memberikan rekomendasi kepada pemerintah untuk mengambil kebijakan yang telah direkomendasikan.<sup>9</sup>

*Seringkali dalam pemutusan kebijakan publik, pemerintah cenderung mendiskusikannya dengan dua titik ekstrim. Ekstrim pertama yaitu diskusi dalam ranah para praktisi/ implementer kebijakan yang biasanya hanya berdiskusi mengenai kondisi ideal di lapangan, hambatan penyelenggaraan serta mencari celah agar implementasi berjalan hingga batas waktu yang ditentukan. Sedangkan titik ekstrim lainnya adalah para teoritis dan akademisi yang hanya membicarakan kebijakan dalam ranah teoritik, kerangka berfikir, dan upaya untuk membuat teori yang umum.<sup>10</sup>*

Pemerintah cenderung menitikberatkan kepada para akademisi saja. Sehingga analisis kebijakan tersebut cenderung kaku, dan bersifat teoritis. Padahal implementor/ praktisi adalah orang-orang yang berada

---

<sup>9</sup> D.Indiahono. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Gava Media: Yogyakarta, 2017. Hlm 68

<sup>10</sup> Ibid. Hlm 69

langsung di lapangan lebih memerlukan perhatian lebih karena mereka mengetahui secara langsung masalah apa yang ada dalam pelaksanaannya.

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat di negara kita kian merambah ke berbagai sektor, termasuk diantaranya pada sistem manajemen Pemerintahan Daerah. Begitu pula di lingkungan Pemerintah Kota Bandung yang sudah lama telah diterapkan teknologi informasi di berbagai bidang pemerintahan terutama pada sektor layanan publik. Bandung sebagai salah satu kota besar di Indonesia yang memiliki perhatian terhadap peran media untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini terlihat dari program kerja yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (diskominfo) yang sejak tahun 2013 mencanangkan program kerja sama dengan mas media, yang memiliki beberapa kegiatan sebagai berikut:

- Pengadaan aplikasi IMM media report dan ebDesk
- Pengelolaan data dan manajemen arsip berita
- Advertorial pemerintah kota di Media Massa
- Bandung menjawab.

Selain itu pun terdapat pelaksanaan diseminasi dan pendistribusian informasi nasional yang dilakukan melalui media massa maupun media baru secara rutin, hingga setiap hari. Selain itu dalam sasaran dari diskominfo, salah satunya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik,

dan juga peningkatan citra positif Kota Bandung dalam media dengan memanfaatkan media cetak dan elektronik dalam pelayanan informasi. Adanya sasaran tersebut, Kota Bandung dapat dikatakan sebagai Kota yang memiliki perhatian lebih terhadap perkembangan media terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini juga tercermin dari walikota Kota Bandung yang mengusulkan untuk seluruh SKPD Bandung memiliki 'twitter' untuk dapat berinteraksi dengan masyarakat bila terdapat keluhan terkait setiap fasilitas yang dibuat oleh pemerintah.

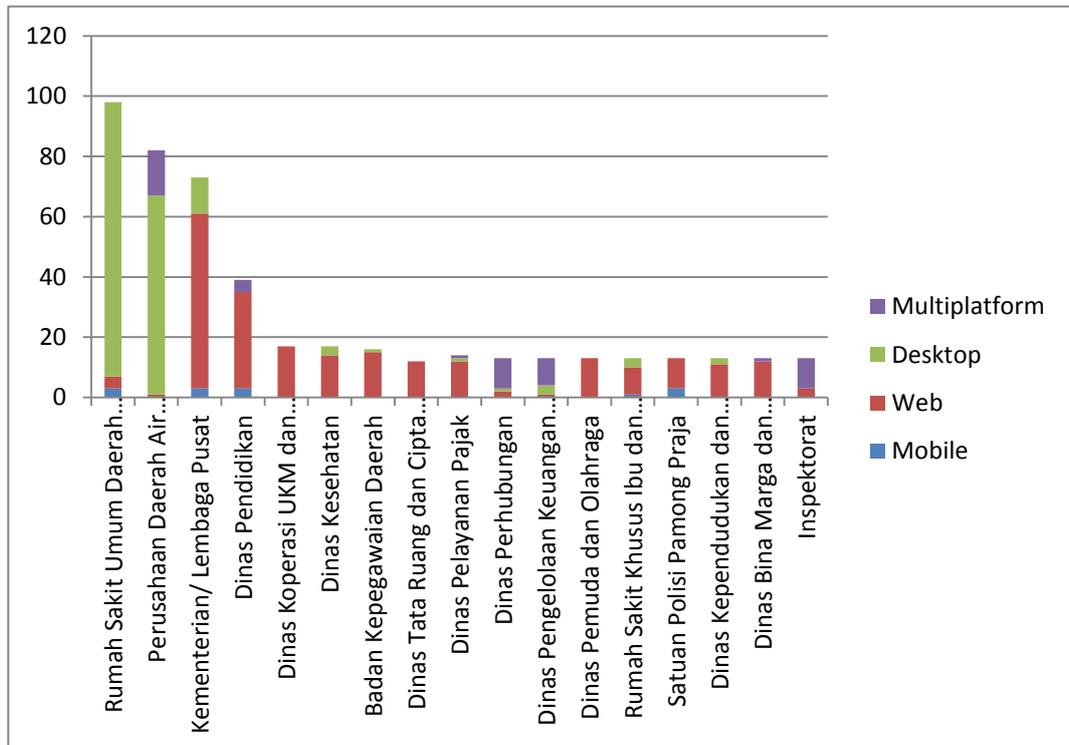
Berdasarkan data yang didapatkan oleh media Pikiran Rakyat, terdapat satuan kerja perangkat daerah (SKPD) dan perusahaan daerah yang layanan publiknya diadakan melalui LAPOR di antaranya Dinas Bina Marga dan Pengairan (DBMP), Dinas Pendidikan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dan PDAM Tirtawening.<sup>11</sup> Dinas-dinas tersebut dikategorikan sebagai Dinas yang paling sering mendapati aduan terkait pelayanan publik di Kota Bandung. Sedangkan dalam hal media massa, badan maupun dinas yang seringkali mendapatkan pemberitaan media adalah sebagai berikut:

---

<sup>11</sup><http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2016/11/20/kota-bandung-jadi-percontohan-lapor-sp4n-387446>. Diakses pada 20 April 2017 Pukul 17.56 WIB

## BAGAN 1.1

### DOKUMENTASI KEGIATAN DAN KUTIPAN MEDIA



Sumber : LAKIP Diskominfo 2015

Dengan melihat sejumlah SKPD yang mendapatkan aduan, juga menjadi salah satu Dinas yang seringkali mendapatkan pemberitaan dalam media. Peneliti melihat bahwa Dinas Pendidikan merupakan Dinas yang cukup terpengaruh oleh media dalam pengambilan setiap keputusannya. Seperti halnya dalam PPDB yang masih terdapat ada penyimpangan, warga atau anak usia sekolah, yang karena alasan tidak mampu, atau berkategori RMP (Rawan Melanjutkan Pendidikan), dan juga adanya

pungutan kepada siswa baru.<sup>12</sup> Hal ini diakui juga oleh Dinas Pendidikan yang kerap kali menjadikan media massa elektronik khususnya, sebagai referensi dalam evaluasi atas pelaksanaan PPDB Kota Bandung.<sup>13</sup>

Peneliti melihat bahwa adanya peran opini publik melalui media terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan. Melalui media baik dari sisi pemerintah dalam hal penyampaian program maupun kebijakan yang diberikan, dan juga dari sisi masyarakat dalam bentuk opini yang disampaikan terkait aduan-aduan terhadap kebijakan yang dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan. Peneliti tertarik untuk memperdalamnya. Peneliti ingin mengetahui bagaimana opini publik yang dikelola melalui media massa elektronik, dan juga kebijakan publik yang dikelola melalui media massa elektronik dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan publik dalam hal ini pelayanan dalam pendidikan.

---

<sup>12</sup><https://portal.bandung.go.id/posts/2016/07/26/npyy/intruksi-wali-kota-bandung-terkait-masih-adanya-pengaduan-terhadap-proses-ppdb-di-kota-bandung> diakses pada 4 April 2017.

<sup>13</sup> Wawancara dengan Ibu Irviyanti (Sub Bagian Program Dinas Pendidikan Kota Bandung) pada tanggal 27 September 2017.

## **1.2 Rumusan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

*Bagaimana peran opini publik melalui media massa online terhadap peningkatan kepuasan pelayanan PPDB tingkat Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama di Kota Bandung?*

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Ditinjau dari penelitian yang telah dibatasi dan dirumuskan dalam fokus penelitian diatas, berikut ini akan mendeskripsikan pengaruh opini publik terhadap PPDB Kota Bandung yang dinaungi oleh berbagai media massa, apakah akan mempengaruhi kebijakan PPDB Kota Bandung, sebagaimana telah tercantum dalam Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan untuk pemerintah Kota Bandung dalam memahami bagaimana Dinas Pendidikan Kota Bandung harus menaruh perhatian terhadap media yang mempengaruhi peningkatan kualitas PPDB Kota Bandung.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

Dalam penelitian ini, pokok bahasan yang dibahas adalah:

BAB I PENDAHULUAN, menjelaskan mengenai latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, menjelaskan mengenai demokrasi, media, media massa, opini publik, kebijakan publik, kualitas pelayanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat.

BAB III METODE PENELITIAN, menjelaskan mengenai rancangan penelitian.

BAB IV OBJEK PENELITIAN, menjelaskan Dinas Pendidikan Kota Bandung sebagai objek dari penelitian ini.

BAB VI PEMBAHASAN, memberikan penjelasan mengenai hasil temuan lapangan.

BAB VII SIMPULAN DAN SARAN, simpulan dari hasil penelitian yang ditemukan serta saran untuk penelitian selanjutnya.