

LAPORAN PENELITIAN

Analisis Isi Surat Pembaca Surat Kabar Pikiran Rakyat
Yang Ditujukan Pada Perusahaan BUMN

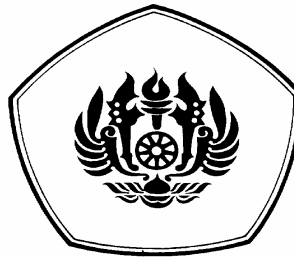
Oleh :

Yanti Setianti, S.Sos., M.Si.
Hanny Hafiar, S.Sos., M.Si
Aang Koswara, S.Sos

Dibiayai oleh Dana Penelitian Dosen DIPA PNB

Tahun Anggaran 2005
Berdasarkan SK No. J06.14/LP/PL/2005
Tanggal 4 Maret 2005

**LEMBAGA PENELITIAN
UNIVERSITAS PADJADJARAN**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS PADJADJARAN
NOVEMBER 2005**

LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN

**LAPORAN AKHIR PENELITIAN SUMBER DANA DIPA PNBP
TAHUN ANGGARAN 2005**

1. a. Judul penelitian : Analisis Isi Surat Pembaca Surat Kabar Pikiran Rakyat Yang Ditujukan Pada Perusahaan BUMN
- b. Macam Penelitian : () Dasar () Terapan () Pengembangan
- c. Kategori : I/II/III
-
2. Ketua Peneliti :
- a. Nama Lengkap dan Gelar : Yanti Setianti, S.Sos.,M.Si
- b. Jenis Kelamin : Perempuan
- c. Pangkat/Gol/NIP : Penata Muda/III-a/132 300 875
- d. Jabatan Fungsional : Asisten ahli
- e. Fakultas/Jurusan : Ilmu Komunikasi/Ilmu Humas
- f. Bidang Ilmu yang diteliti : Ilmu Komunikasi
-
3. jumlah Tim Peneliti : 3 Orang
-
4. Lokasi Penelitian : Bandung
-
5. Kerjasama dengan instansi lain : Tidak
-
6. Jangka Waktu Penelitian : 6 Bulan
-
7. Biaya Penelitian : Rp.5.000.000,00 (Lima Juta Rupiah)

Bandung, 10 November 2005

Mengetahui :

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi,

Ketua Peneliti,

Soeganda Priyatna, Drs.MM
NIP. 130 522 763

Yanti Setianti, S.Sos., M.Si.
NIP.132 300 875

Menyetujui
Ketua Lembaga Penelitian UNPAD,

Prof. Dr. Johan S. Masjhur, dr., SpPD - KE., SpKN
NIP. 130 256 894

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Isi Surat Pembaca Surat Kabar Pikiran Rakyat yang ditujukan pada perusahaan BUMN “.

Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana bentuk ragam isi pesan rubrik surat Pembaca untuk Perusahaan BUMN, dengan sampel sebanyak 14 buah.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dan mengaplikasikan teknik analisis isi untuk mendapatkan gambaran mengenai isi pesan dalam rubrik surat pembaca secara sistematis dan kuantitatif. Untuk tujuan itu, dibuat tiga buah konstruksi kategori, yaitu : Perihal Jenis Surat Pembaca, masalah surat pembaca dan arah surat pembaca.

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa rubrik surat pembaca sering memunculkan jenis surat pembaca berupa jawaban, serta masalah manajemen dan pelayanan perusahaan, dengan arah surat pembaca yang *favorable*.

ABSTRACT

The Title of this research is “The content analysis of The Reader’s mail column The Pikiran Rakyat Newspaper for BUMN Corporate.

The goal this research is to know how the variety of content found in the reader’s mail column messages, with 14 sample units.

The study used descriptive method, and the content analysis technique was applied to find out some description about message’s content in The Reader’s mail Column systematically and quantitatively . For those purpose, three category of construct was made, that kind of the reader’s mail column, problems of the reader’s mail column, and direction of the reader’s mail column.

The result of this research shows that the reader’s mail column appearing often kinds of the reader’s mail column about answer and management and service corporate problems, in term of favorable direction of the reader’s mail column.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah , segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, hidayah dan karunianya yang tiada ternilai kepada penulis, shalawat serta salam semoga tercurah pada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan segenap sahabat – sahabatnya, hingga akhir jaman, Amin.

Banyak rintangan dan hambatan yang penulis hadapi dalam penyusunan laporan ini. Namun berkat bantuan dan dukungan berbagai pihak , baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan laporan ini.

Penulis ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan dan do'a, semoga Allah membalas amal baik yang telah dilakukan umat-Nya atas sesama. Amin

Bandung, November 2005

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	3
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	6
3.1 Tujuan Penelitian.....	6
3.2 Manfaat Penelitian.....	6
BAB IV METODE PENELITIAN.....	7
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	10
5.1 Perihal Jenis Surat Pembaca.....	10
5.2 Perihal Masalah Surat Pembaca.....	15
5.3 Perihal Arah Surat Pembaca.....	17
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	20
5.1 Kesimpulan.....	20
5.2 Saran.....	21
DAFTAR PUSTAKA.....	22
LAMPIRAN.....	24
Instrumen Penelitian	
Daftar Riwayat Hidup	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1 Rubrik surat Pembaca dilihat dari frekuensi pemunculan perihal jenis surat pembaca.....	11
Tabel 5.1 Rubrik surat Pembaca dilihat dari frekuensi pemunculan perihal masalah surat pembaca.....	16
Tabel 5.1 Rubrik surat Pembaca dilihat dari frekuensi pemunculan perihal arah surat pembaca.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini hampir seluruh media komunikasi massa cetak baik yang terbit harian, mingguan, atau bulanan menyediakan ruangan khusus untuk menampung surat-surat yang datang dari pembaca. Surat-surat tersebut mengandung pendapat, dalam hal ini opini masyarakat.

Rubrik surat pembaca merupakan mimbar bebas bagi pembaca untuk berekspresi. Para penulis surat pembaca tidak semata-mata menulis tanpa alasan. Para penulis merupakan satu kelompok yang berani mengungkapkan pikirannya atas dasar kenyataan-kenyataan sosial yang mereka temui dalam kehidupan sehari-hari.

Rubrik surat pembaca mendapat perhatian yang besar dari pihak pembaca terbukti dengan banyaknya surat pembaca yang di muat di setiap media massa cetak.

Tujuan diadakannya rubrik surat pembaca ialah sebagai saluran informasi bagi individu maupun suatu organisasi. Hal ini penting bagi suatu organisasi karena suatu organisasi sangat membutuhkan dukungan dari orang-orang atau publik dari dalam dan luar organisasi agar organisasi tersebut tetap hidup.

Melalui surat pembaca sebuah organisasi, lembaga, individual atau suatu kelompok dapat memantau keadaan sekelilingnya, sehingga peristiwa-peristiwa atau kenyataan-kenyataan yang tidak sesuai dengan aturannya dan dirasakan janggal dapat dikemukakan hingga menjadi lebih jelas.

Dukungan serta kerjasama yang baik antara publik manajemen dengan publik internal dan eksternal organisasi tidak akan dapat tercipta dengan sendirinya. Diperlukan adanya usaha-usaha khusus pihak manajemen untuk mencapainya. Pihak manajemen organisasi dapat melakukannya melalui suatu kegiatan komunikasi yang baik, yang bersifat dua arah atau timbal balik antara pihak manajemen dengan publiknya. Kegiatan ini dinamakan kegiatan *public relations*.

Public Relations dapat memanfaatkan surat kabar ataupun media cetak lainnya untuk mengetahui opini publik, dan keluhan-keluhan dari publiknya melalui rubrik surat pembaca. Melalui surat pembaca, PR dapat melihat opini, sikap, pandangan dan pendapat masyarakat, keluhan, kritik, saran dan pujian, kemudian dapat memberikan tanggapan terhadap pernyataan-pernyataan yang diungkapkan oleh konsumennya.

Surat pembaca yang tidak ditanggapi akan menimbulkan ketidakpuasan dari konsumen sedangkan surat pembaca yang ditanggapi akan menimbulkan kepuasan konsumen terhadap perhatian yang telah diberikan perusahaan, sehingga surat pembaca dapat merupakan saluran komunikasi antara pihak perusahaan dengan konsumen dan kajian surat pembaca merupakan salah satu bentuk *consumer relations*, sehingga kajian surat pembaca diharapkan dapat meningkatkan citra perusahaan khususnya citra positif perusahaan BUMN di mata konsumennya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini yaitu “ Bagaimana isi pesan rubrik Surat Pembaca yang dimuat di Surat Kabar Pikiran Rakyat yang ditujukan pad perusahaan-perusahaan BUMN.“

Selanjutnya dari permasalahan tersebut dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Rubrik Surat Pembaca di Surat Kabar Pikiran Rakyat untuk perusahaan BUMN dilihat dari jenisnya.
2. Bagaimana Rubrik Surat Pembaca di Surat Kabar Pikiran Rakyat untuk pperusahaan BUMN dilihat dari masalahnya.
3. Bagaimana Rubrik Surat Pembaca di Surat Kabar Pikiran Rakyat di perusahaan BUMN dilihat dari arahnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Rubrik surat pembaca, sesuai namanya adalah ruangan dalam surat kabar atau majalah yang memuat surat-surat yang datang dari pembaca, baik ditunjukkan kepada media massa cetak yang bersangkutan, instansi pemerintah, lembaga swasta, kelompok dalam masyarakat atau kepada individu tertentu dengan kriteria masalah yang dikemukakan bersifat umum.

Menurut Kenneth R. Byerly "*The Editor's mail column is a soapbox for newspaper's readers, a sounding board for ideas, and safety valve for emotions*". Penjelasan tersebut mengatakan bahwa surat pembaca ialah kotak pendapat bagi para pembaca koran, tempat mengemukakan ide-ide, dan penyalur emosi.

Saat ini hampir seluruh media komunikasi massa cetak baik yang terbit harian, mingguan, atau bulanan menyediakan ruangan khusus untuk menampung surat-surat yang datang dari pembaca. Surat-surat tersebut mengandung pendapat, dalam hal ini opini masyarakat.

Surat pembaca merupakan tulisan opini yang berdasarkan fakta dari pembaca. Rubrik surat pembaca merupakan mimbar bebas bagi pembaca untuk berekspresi. Para penulis surat pembaca tidak semata-mata menulis tanpa alasan. Para penulis merupakan satu kelompok yang berani mengungkapkan pikirannya atas dasar kenyataan-kenyataan sosial yang mereka temui dalam kehidupan sehari-hari.

Penulis surat pembaca merupakan individu yang memiliki daya pikir kritis, karena ia telah berhasil menuangkan pikiran, perasaan dan mengungkapkan masalah-masalah melalui satu bentuk tulisan. Dengan mencantumkan nama dan alamat pada akhir surat, telah menunjukkan tanggung jawab penulis mengenai isi.

Menurut Abdullah, rubrik surat pembaca memiliki kekuatan tersendiri dalam membentuk opini khalayak. Karena mampu mempengaruhi opini khalayak

banyak pembaca yang memanfaatkan surat pembaca untuk menyampaikan keluhan atau protes dan ketidakpuasan ataupun informasi lain yang biasanya berupa unek-unek dari jeleknya pelayanan suatu lembaga.

Surat pembaca dapat berisi rasa ketidakpuasan konsumen atas pelayanan, pernyataan-pernyataan yang bersifat emosional dapat berupa keluhan, kritikan, atau pujian.

Menurut Soewarno pembaca bisa menulis tentang apa saja yang kiranya berguna untuk diketahui para pembaca surat kabar pada umumnya. Termasuk di dalamnya pemberian informasi tentang sesuatu kejanggalan, kritik terhadap kebijaksanaan seorang pejabat, celaan terhadap tingkah laku seseorang atau bisa pula berisi pujian atas sesuatu (Atmadi, 1985:226).

Dalam kaitan dengan isi surat pembaca tersebut, keluhan diartikan sebagai surat pembaca yang cenderung mengemukakan kesulitan atau perasaan susah yang dialami penulis sehubungan dengan adanya ketidaklancaran pelayanan. Sedangkan kritik adalah surat pembaca yang berisi atau mengemukakan kesalahan dan kejanggalan yang dilakukan oleh suatu instansi.

Saran adalah surat pembaca yang berisi pernyataan atau pikiran yang disampaikan agar dipertimbangkan dan pujian ialah pernyataan yang bersifat penghargaan, rasa terima kasih atas pelayanan yang telah dilakukan suatu organisasi atau instansi, sedangkan informasi biasanya semata-mata berisi pemberitahuan tentang sebuah keadaan.

Masalah dalam surat pembaca tidak dapat dinilai sebagai masalah yang tidak serius. Seluruh permasalahan merupakan realitas dalam masyarakat, hanya

disampaikan secara ringan . Dan kumpulan surat-surat pembaca dapat dijadikan sebagai sumber informasi tentang berbagai segi kehidupan masyarakat.

Surat pembaca sering berisi tentang suatu hal yang dapat merugikan nama baik orang atau organisasi yang terkena atau menolak suatu kebijaksanaan, berisi pernyataan-pernyataan sanggahan terhadap permasalahan yang tidak benar serta mendukung terhadap sesuatu hal dan ada juga yang isinya hanya pengungkapan pendapat tanpa diikuti oleh perasaan mendukung atau menolak sesuatu.

Tujuan diadakannya rubrik surat pembaca ialah sebagai saluran informasi bagi individu maupun suatu organisasi. Hal ini penting bagi suatu organisasi karena suatu organisasi sangat membutuhkan dukungan dari orang-orang atau publik dari dalam dan luar organisasi agar organisasi tersebut tetap hidup.

Melalui surat pembaca sebuah organisasi, lembaga, individual atau suatu kelompok dapat memantau keadaan sekelilingnya, sehingga peristiwa-peristiwa atau kenyataan-kenyataan yang tidak sesuai dengan aturannya dan dirasakan janggal dapat dikemukakan sehingga menjadi lebih jelas.

Menurut Abdullah, bagi praktisi *Public Relations* surat pembaca merupakan salah satu santapan sehari-hari. Tanpa menghiraukan surat pembaca yang dimuat pada sebuah media cetak bisa mengganggu citra lembaga atau individu yang dikeluhkan dalam surat pembaca tadi. Karena itu untuk menjaga citra positif, *Public Relations* yang baik tidak menganggap remeh surat pembaca sebab surat pembaca bisa mempengaruhi kredibilitas lembaga atau individu.

Kalau suatu ketika misalnya PT Posindo mengeluarkan suatu kebijakan, dipihak lain ada anggapan bahwa pelayanan PT Posindo kurang memuaskan, maka PR PT Posindo dapat menggunakan rubrik surat pembaca sebagai sarana komunikasi untuk memberikan tanggapannya kepada penulis surat pembaca, dan pembaca dapat menerimanya dan mengirimkan kembali surat pembaca sebagai umpan balik.

Sehingga PR dapat memanfaatkan surat kabar ataupun media cetak lainnya untuk mengetahui opini publik, dan keluhan-keluhan dari publiknya melalui rubrik surat pembaca, kemudian dapat memberikan tanggapan terhadap

pernyataan-pernyataan yang diungkapkan oleh konsumennya seperti yang terjadi pada Perusahaan BUMN. Sehingga surat pembaca dapat merupakan umpan balik dari suatu proses komunikasi antara publik dan PR suatu lembaga dan surat pembaca merupakan salah satu bentuk publisitas .

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1 Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan yang ingin diketahui dari hasil penelitian ini, antara lain untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui surat pembaca kepada perusahaan BUMN dilihat dari jenisnya.
2. Untuk mengetahui surat pembaca kepada perusahaan BUMN dilihat dari masalahnya.
3. Untuk mengetahui surat pembaca kepada Perusahaan BUMN dilihat dari arahnya.

3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini ingin membandingkan antara teori Public Relations dengan praktek Public Relations dalam perusahaan.
2. Data empiris dalam mengembangkan Eksternal relations

Kegunaan Praktis

1. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan BUMN mengenai analisis surat pembaca dalam usaha peningkatan citra positif sehingga hasil penelitian dapat

digunakan oleh perusahaan BUMN untuk melihat permasalahan apa saja yang sering dikeluhkan oleh konsumennya.

2. Memberikan masukan bagi para praktisi Public Relations sebagai salah satu sarana untuk membentuk citra positif Publik terhadap lembaga.

BAB IV

METODE PENELITIAN

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dengan teknik analisis isi. Metode Deskriptif ialah suatu metode yang meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Whitney mendefinisikan metode deskriptif sebagai pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat (Nazir, 1988:62).

Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tatacara dalam masyarakat dan situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan, sikap, pandangan serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Nazir ,1988 : 63).

Penelitian deskriptif seringkali terjadi karena suatu peristiwa yang menarik perhatian penelitian yang bertindak sebagai pengamat dengan cara membuat kategori perilaku, mengamati gejala dan mencatatnya dalam buku observasinya.

Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik penelitian analisis isi. Teknik analisis isi merupakan teknik penelitian untuk melukiskan isi komunikasi yang nyata secara deskriptif, sistematis dan kuantitatif.

Menurut Krippendorff analisis isi adalah teknik penelitian untuk membuat inferensi-inferensi yang dapat ditiru dan sah data dengan memperhatikan konteks..

Menurut Jalaluddin Rakhmat, analisis isi berguna untuk memperoleh keterangan dari isi komunikasi yang disampaikan dalam bentuk lambang (Rakhmat, 1991: 89).

Analisis isi menampilkan tiga syarat yaitu obyektivitas, pendekatan sistematis, dan generalisasi. Analisis harus berlandaskan aturan yang dirumuskan secara eksplisit. Untuk memenuhi syarat sistematis, untuk kategorisasi isi harus menggunakan kriteria tertentu. Hasil analisis haruslah menyajikan generalisasi artinya temuannya haruslah mempunyai sumbangan teoretik (Holsti, 1969 : 3-5).

Berelson menggambarkan Analisis Isi sebagai teknik penelitian untuk melukiskan isi komunikasi nyata secara objektif, sistematis dan kuantitatif (Berelson ,Stempel III, 1983 : 8).

Menurut Stempel ada empat tahapan yang dilakukan dalam penelitian Analisis Isi yaitu : Pemilihan Satuan Analisis, Konstruksi Kategori, Penarikan Sampel isi dan Reliabilitas Koding.

Pemilihan Satuan Analisis

Satuan analisis adalah unsur dari isi pesan yang hendak diteliti. Stempel mengatakan isi komunikasi yang nyata berarti isi yang tersurat. Ada beberapa cara untuk mengukur isi surat kabar. Berelson menyarankan lima metode yaitu : Kata-kata, tema-tema , sifat-sifat ,hal-ihwal atau satuan ruang. Menurut pendapat penulis hal-ikhwal atau satuan ruang cocok untuk keperluan studi ini.

Isi tersurat dari setiap rubrik surat pembaca dihitung menurut frekuensi penampilannya dalam batas-batas penggolongan dan kategori yang lebih dulu ditetapkan . Metode pengukuran sifat-sifat isi yang paling banyak dipakai adalah frekuensi yang mencatat setiap kejadian dari sifat tertentu (Holsti, 1969 : 122).

Konstruksi Kategori

Konstruksi kategori merupakan semacam alat yang digunakan untuk mengupas permasalahan dalam penelitian. Kategori yang dibuat berfungsi memilah isi pesan yang tersurat menjadi gambaran (berupa data) yang dapat dianalisa untuk menjawab permasalahan yang diajukan.

Kategorisasi merupakan langkah yang penting sekali dan harus mengikuti aturan-aturan yang ada. Untuk menciptakan seperangkat kategori-kategori, menurut Stempel ada tiga hal yang perlu dipertimbangkan :

- (1) Kategori-kategorinya harus relevan dengan tujuan-tujuan studi,
- (2) kategori-kategorinya hendaklah fungsional, dan
- (3) sistem kategori-kategorinya harus dapat dipakai.

Ketiga kosep ini saling berkaitan.

Konstruksi kategori yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Konstruksi Kategori A : Kategori-Kategori Perihal jenis Surat Pembaca.

meliputi : keluhan, kritik, saran, pujian dan jawaban.

Konstruksi Kategori B : Kategori-Kategori Perihal Masalah Surat Pembaca

Meliputi : masalah sumber daya manusia, masalah pelayanan, Masalah manajemen, Masalah produk.

Konstruksi Kategori C : Kategori Perihal Arah Surat Pembaca

Kategori-kategori dalam kelompok ini meliputi arah isi

surat pembaca. Kategori-kategori ini berdasarkan kategori Harold Lasswell yang digunakan Akhmadisyah Naina (Flournoy ,1989 : 128). Untuk keperluan penelitian ini, maka kategori-kategori tersebut dimodifikasi menjadi : *Favorable (+)*, *Unfavorable (-)* dan *Netral (0)*.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan (Nazir, 1988 : 325). Populasi merupakan kumpulan objek penelitian (Rakhmat, 1995 : 106). Populasi merupakan sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya (Sudjana, 1982:5).

Populasi atau objek dalam penelitian ini seluruh surat pembaca yang ditujukan kepada perusahaan BUMN yang dimuat di Harian Umum Pikiran Rakyat, penerbitan Januari 2005 yaitu sebanyak 14 surat pembaca.

2. Sampel

Sampel adalah bagian yang diamati (Rakhmat, 1995 : 106) sampel merupakan sebagian yang diambil dari populasi (Sudjana, 1982 : 5) sampel dimaksudkan untuk menggambarkan karakteristik dari suatu populasi, maka teknik pengambilan sampel dengan cara memasukan seluruh populasi.

Hal ini dilakukan dengan melihat jumlah populasi yang dapat dijangkau penulis, bagian dari populasi yang dijadikan objek penelitian dan dianggap dapat memiliki karakteristik populasi.

BAB V HASIL PEMBAHASAN

Pembahasan bab ini akan memaparkan data-data hasil penelitian mengenai rubrik surat pembaca yang ditujukan untuk perusahaan BUMN yang terkait dalam penelitian ini meliputi Telkom, PLN, Posindo, BRI, Indosat, Jasa Marga, BTN, dan RSHS di Harian Umum Pikiran Rakyat.

Uraian ini menggambarkan hasil analisa terhadap rubrik surat pembaca ditinjau dari frekuensi pemunculan perihal jenis surat pembaca, masalah surat pembaca dan arah surat pembaca. Satuan analisis yang digunakan ialah hal ihwal atau satuan ruang sebagai suatu kesatuan utuh.

Surat pembaca merupakan salah satu rubrik yang disediakan oleh berbagai media cetak untuk memuat surat-surat dari pembaca. Pembaca bisa menulis tentang apa saja yang kiranya berguna untuk diketahui oleh pembaca koran pada umumnya atau untuk mendapatkan sebuah informasi dan ketidak jelasan pada sebuah lembaga.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan :

5.1 Rubrik Surat Pembaca dilihat dari perihal Jenis Surat Pembaca

Data yang ditampilkan dari kategori perihal jenis surat pembaca dimaksudkan untuk melihat jenis surat pembaca apa saja yang banyak diungkapkan oleh pembaca. Dari data ini dapat dilihat jenis surat pembaca berdasarkan kategori sebagai berikut.

- Keluhan

Dalam kategori ini termasuk pernyataan dengan kata-kata untuk mengungkapkan kesusahan atau suatu masalah. Keluhan terhadap kinerja perusahaan, keluhan terhadap masalah sumber daya manusia termasuk dalam kategori ini.

- Kritik

Kecaman, pendapat tertentu baik buruknya suatu hasil karya seseorang. Setiap pendapat yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan BUMN yang terkait yang dinilai kurang baik untuk diperhatikan dan ditindaklanjuti menuju suatu yang lebih baik.

- Saran

Pikiran yang disampaikan agar dipertimbangkan. Pendapat pembaca tentang manajemen perusahaan yang banyak termasuk dalam kategori ini.

- Pujian

Pernyataan yang memuji dan sangat menghargai. Pernyataan seorang pembaca yang menghargai hasil pekerjaan sebuah perusahaan termasuk dalam kategori ini.

- Jawaban

Surat yang mengandung tanggapan, komentar ,sanggahan, dan kelanjutan terhadap surat-surat pembaca terdahulu.

Tabel 5. 1

Rubrik Surat Pembaca Dilihat dari Frekuensi Pemunculan Perihal Jenis Surat pembaca

No	Jenis Surat Pembaca	f	%
1	Keluhan	5	35,71 %
2	Kritik	0	0 %
3	Saran	1	7,14 %
4	Pujian	3	14,30 %
5	Jawaban	6	42,85 %
	Jumlah	14	100 %

Pada tabel 5.1 dapat diperlihatkan jenis surat pembaca yang bagaimana yang sering diungkapkan oleh pihak konsumen dan perusahaan. Nampak bahwa konsumen lebih banyak menggunakan rubrik surat pembaca sebagai sarana untuk menyalurkan keluhan yaitu sebesar 35,71 %. Selanjutnya perusahaan BUMN yang terkait banyak menggunakan rubrik surat pembaca ini untuk memberikan jawaban yaitu sebesar 42,85%. Kemudian konsumen banyak menggunakan rubrik surat pembaca untuk menyalurkan pujian sebesar 14,30 %, saran sebesar 7,14 %.

Jawaban merupakan jenis surat pembaca yang menduduki peringkat tertinggi, yaitu sejumlah 6 buah atau 42,85 % dan keluhan sebanyak 5 buah yaitu 35,71. Hal ini menunjukkan bahwa rubrik surat pembaca cenderung banyak menyalurkan kesusahan atau permasalahan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan jasa perusahaan BUMN baik terhadap kinerja perusahaan, masalah pelayanan dan masalah kekurangan dari sebuah produk perusahaan dan orang berkecenderungan untuk mengumandangkan keluhan-keluhannya.

Jawaban merupakan jenis surat pembaca yang banyak digunakan oleh perusahaan BUMN untuk memberikan tanggapan dan sanggahan serta oleh konsumen digunakan untuk memberikan komentar terhadap tanggapan yang diberikan oleh perusahaan BUMN terhadap tanggapan surat pembaca terdahulu.

Misalnya untuk mengungkapkan terima kasih kepada PT Telkom atas layanan dan perhatian yang diberikannya, maka konsumen dapat menggunakan rubrik surat pembaca. Kemudian untuk mengomentari dan melanjutkan surat pembaca yang terdahulu.

Selain melalui surat pembaca, perusahaan BUMN yang terkait menyelesaikan keluhan-keluhan tersebut secara langsung, yaitu dengan mendatangi orang yang menulis surat pembaca untuk menanyakan persoalan yang sebenarnya terjadi dan menyelesaikannya secara damai sesuai dengan peraturan yang berlaku, sehingga tidak merugikan kedua belah pihak, hal ini merupakan salah satu bentuk perhatian Perusahaan BUMN yang terkait terhadap kepuasan konsumennya.

Perusahaan BUMN selalu menanggapi setiap surat pembaca yang ditujukan untuk mereka, walaupun waktu tanggapannya bervariasi ada yang membutuhkan waktu sebentar dan ada

juga yang membutuhkan waktu lama. Hal ini tergantung permasalahan yang dikeluhkan oleh konsumen.

Rubrik surat pembaca sangat berguna bagi humas perusahaan BUMN khususnya untuk melakukan penilaian. Kegiatan penilaian adalah suatu proses pengukuran dan perbandingan hasil-hasil pekerjaan yang telah dicapai dengan hasil-hasil yang diinginkan sehingga perlu dikembangkan.

Seperti ungkapan Kennet R. Byerly” *The Editor’s mail column has great potential if it is handled discreetly, and grave perils if it is not*”.

Kalau ditangani secara jujur, rubrik surat-surat pembaca banyak manfaatnya, jika sebaliknya banyak maranya. Seperti sebuah kutipan dari buku *the freedom of the press* karangan Robert Mc Cormick “ *So quickly do patriots turn tyrant when given tyrannical power*” yang artinya begitu cepat para patriot berubah jadi tiran kalau diberi kekuasaan tirani, kata Mc Cormick mengomentari tindakan presiden John Adams mengesahkan *Sedition Act* yang mengekang kebebasan menyatakan pendapat.

Umumnya sinyalemen ini dianggap berlaku atas para penguasa. Tetapi sebetulnya ia berlaku juga buat surat-surat pembaca di koran-koran. Sesungguhnya, tiada tiran yang lebih kejam daripada kritik beritikad jahat. Hal ini perlu kita camkan bersaing sebagai langkah berjaga-jaga terhadap tangan-tangan kotor dalam bentuk surat yang menggunakan nama dan alamat palsu.

Kritik merupakan kecaman, pendapat tertentu baik buruknya suatu hasil karya seseorang. Setiap pendapat yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan BUMN yang dinilai kurang baik untuk diperhatikan dan ditindaklanjuti menuju suatu yang lebih baik.

Selain kritik konsumen juga mengungkapkan beberapa saran agar pengelolaan perusahaan BUMN menjadi lebih baik. Saran merupakan pikiran yang disampaikan agar dipertimbangkan.

Ada konsumen yang menyarankan agar sepanjang jalan tol cilenyi ditumbuhi tanaman yang tingginya bisa menutup silaunya lampu-lampu mobil dari arah berlawanan. Saran ini telah ditanggapi oleh jasa marga dengan memberikan rincian upaya-upaya yang sudah dilakukan jasa marga untuk menjadikan jalan tol Padalenyi menjadi jalan tol yang bersih, indah dan rapih.

Setiap surat pembaca yang ditanggapi oleh perusahaan BUMN akan menimbulkan kepuasan kepada konsumen yang mengirimkan surat pembaca, sehingga ada beberapa konsumen yang menyampaikan pujian atas kinerja pegawai maupun layanan dari perusahaan BUMN yang memuaskan.

Pujian ialah pernyataan yang memuji dan sangat menghargai. Pujian merupakan jenis surat pembaca yang jumlahnya kecil yaitu sekitar 14,30 % hanya dua surat pembaca yang mengungkapkan pujian.

Pertama ialah pujian terhadap PT Posindo atas PT Telkom atas penyelesaian masalah “rumah kosong pulsa membengkak” kedua ialah Pernyataan seorang pembaca yang menghargai penanganan masalah “Menuntut Hak Kekayaan Intelektual dari BRI” yang sudah diselesaikan dengan cepat.

Perusahaan BUMN yang terkait tidak berkecil hati, makin sadar mereka akan kekurangannya, makin gigih usahanya untuk memperbaikinya. Pujian jarang sekali diungkapkan hitam di atas putih dalam bentuk surat pembaca, cukup disimpan di hati saja. Hanya sedikit orang yang mau mengungkapkan kepuasan dan pujiannya kepada perusahaan BUMN tersebut.

5.2 Rubrik Surat Pembaca Dilihat dari Perihal Masalah Surat Pembaca

Data yang ditampilkan dari kategori perihal masalah surat pembaca dimaksudkan untuk melihat jenis surat pembaca apa saja yang banyak diungkapkan oleh konsumen. Dari data ini dapat dilihat masalah surat pembaca berdasarkan kategori sebagai berikut :

- Masalah Sumber Daya Manusia

Segala sesuatu yang berkaitan dengan manusia baik dari segi pelayanan maupun kinerja pegawai termasuk dalam kategori ini.

- Masalah Manajemen Perusahaan

Masalah tentang pengelolaan perusahaan meliputi berbagai hal misalnya pengelolaan jalan tol, pengelolaan parker RSHS

- Masalah pelayanan yang disediakan perusahaan

Masalah yang berkaitan dengan jenis-jenis pelayanan yang disediakan oleh perusahaan BUMN misalnya layanan mesin penjawab yang digunakan oleh indosat, layanan gangguan listrik di PLN, dan layanan- terhadap produk-produk yang disediakan oleh perusahaanBUMN terkait.

Hasil penelitian untuk kategori ini akan dipaparkan sebagai berikut.

Tabel 5.2

Rubrik Surat Pembaca Dilihat dari Frekuensi Pemunculan Perihal Masalah Surat pembaca

No	Masalah Surat Pembaca	f	%
1	Sumber Daya Manusia	2	14,28 %
2	Manajemen Perusahaan	6	42,86 %
3	Pelayanan Perusahaan	6	42,86 %
	Jumlah	14	100 %

Pada tabel 5.2 dapat diperlihatkan masalah surat pembaca yang bagaimana yang sering diungkapkan oleh konsumen. Nampak bahwa konsumen lebih banyak menggunakan rubrik surat pembaca sebagai sarana untuk mengungkapkan tentang masalah manajemen perusahaan dan pelayanan yang disediakan oleh perusahaan masing-masing sebanyak 6 buah atau sebesar 42,86 %. Selanjutnya hanya sedikit konsumen yang menggunakan rubrik surat pembaca ini untuk mengungkapkan tentang masalah Sumber Daya Manusia yaitu sebanyak 2 buah atau sekitar 14,28 %.

Manajemen perusahaan dan pelayanan perusahaan banyak dikeluhkan oleh konsumen.

Selain tentang masalah manajemen dan pelayanan perusahaan konsumen juga ada yang mengungkapkan tentang masalah sumber daya manusia. Terlihat pada tabel 5.2 masalah sumber daya manusia sebanyak 2 buah atau sekitar 14,28 %. Masalah sumber daya manusia yang banyak dikeluhkan oleh konsumen ialah kurang ramahnya para petugas perusahaan dalam melayani konsumen, kinerja para pegawai yang mengecewakan.

Masalah sumber daya manusia timbul karena pribadi setiap orang berbeda-beda. Mungkin peringai petugas yang agak kusut diartikan oleh konsumen petugas tersebut tidak ramah, atau lambatnya petugas dalam menyelesaikan keluhan yang dikeluhkan oleh konsumen diakibatkan oleh adanya halangan yang memperlambat penanganan keluhan tersebut.

5.3 Rubrik Surat Pembaca Dilihat dari Arah Surat Pembaca

Data yang ditampilkan dari kategori arahsurat pembaca dimaksudkan untuk mengetahui frekuensi arah surat pembaca yang sering diungkapkan dari isi pesan rubrik surat pembaca. Kategorinya ialah :

- *Favorable (+)*

jika isi surat pembaca bersifat mendukung, menyetujui, atau menganjurkan terhadap pendapat, persoalan, atau kecenderungan tertentu.

- *Unfavorable (-)*

Jika isi surat pembaca bersifat menentang, tidak sepakat, atau menolak terhadap pendapat, persoalan atau kecenderungan tertentu.

- Netral (0)

Jika isi surat pembaca sama sekali tidak terdapat indikasi tentang *favorable* atau *unfavorable*.

Hasil penelitian untuk kategori ini akan dipaparkan di bawah ini.

Tabel 5. 3
Rubrik Surat Pembaca Dilihat dari Frekuensi Pemunculan Perihal arah Surat pembaca

No	Arah Surat Pembaca	f	%
1	Favorable	8	57,14 %
2	Unfavorable	5	35,71 %
3	Netral	1	7,15 %
	Jumlah	14	100 %

Pada tabel 5.3 dapat diperlihatkan arah surat pembaca yang bagaimana yang sering diungkapkan oleh konsumen dan perusahaan. Nampak konsumen dan perusahaan lebih banyak menggunakan rubrik surat pembaca sebagai sarana untuk mengungkapkan tentang arah yang *favorable* sebanyak 8 buah atau sebesar 57,14 %, kemudian arah surat pembaca yang *unfavorable* sebanyak 5 buah atau sebesar 35,71 %. Dan surat pembaca yang cenderung netral hanya satu buah atau 7,15 %.

Surat pembaca yang *Favorable* (+) kebanyakan berasal dari surat pembaca yang datang dari perusahaan BUMN yang terkait. Surat pembaca *Favorable* jika isi surat pembaca bersifat mendukung, menyetujui, atau menganjurkan terhadap pendapat, persoalan, atau kecenderungan tertentu.

Perusahaan BUMN selalu memberikan tanggapan terhadap surat pembaca yang ditujukan kepadanya dan meluruskan permasalahan yang terjadi sehingga dapat mendukung kebijakan yang dikeluarkan oleh perusahaan, membuat konsumen lebih mempercayai perusahaan, dan menganjurkan konsumen untuk tetap menggunakan jasa perusahaan .

Walaupun ada beberapa konsumen yang mengungkapkan dukungannya melalui surat pembaca . Ada beberapa konsumen yang merasa puas karena keluhannya yang dimuat di Surat Kabar Pikiran Rakyat langsung ditanggapi dengan serius oleh perusahaan. berterima kasih atas tindakan yang telah dilakukan oleh perusahaan serta meminta maaf atas kesalahannya yang menganggap perusahaan tidak memberikan pelayanan yang baik.

Arah surat pembaca yang *Unfavorable* (-) banyak diungkapkan oleh konsumen. Surat pembaca *Unfavorable* jika isi surat pembaca bersifat menentang, tidak sepatutnya, atau menolak terhadap pendapat, persoalan atau kecenderungan tertentu.

Konsumen sering mengungkapkan ketidaksetujuan mereka terhadap SDM, Manajemen perusahaan dan pelayanan perusahaan yang mengecewakan, dan mengungkapkan tentang masalah-masalah yang tidak sesuai dengan keinginannya misalkan ketidaksetujuan tentang penggunaan mesin penjawab.

Surat Pembaca yang netral merupakan arah surat pembaca yang paling kecil jumlahnya yaitu satu buah atau sebesar 7,15 %. Surat pembaca netral jika isi surat pembaca sama sekali tidak terdapat indikasi tentang *favorable* atau *unfavorable*.

Surat pembaca yang netral hanya berisi pendapat seorang konsumen tentang sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan perusahaan tanpa bermaksud mendukung atau menolak pelayanan tersebut.

Konsumen mengungkapkan pendapatnya tentang penanaman tanaman di sepanjang ruas jalan tol padaleunyi merupakan satu-satunya surat pembaca yang netral.

Surat pembaca yang *unfavorable* jika tidak segera ditanggapi akan menimbulkan kurangnya rasa percaya konsumen pada perusahaan dan akan menurunkan citra positif perusahaan di mata konsumennya.

Arah surat pembaca yang favorable dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan meningkatkan citra positif terhadap perusahaan. Dan arah surat pembaca yang netral tidak mempengaruhi penilaian konsumen terhadap perusahaan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan merupakan jawaban dari identifikasi masalah. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka penulis menyimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Ditinjau dari perihal jenis surat pembaca yang sering muncul, jawaban merupakan jenis surat pembaca yang paling banyak jumlahnya hal ini diakibatkan karena perusahaan BUMN cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh konsumen.. Selain jawaban konsumen banyak yang menggunakan surat pembaca untuk menyampaikan keluhan; orang memang berkecenderungan untuk mengumandangkan keluhan-keluhan, kritik, pujian dan saran. Saran merupakan jenis surat pembaca yang paling sedikit jumlahnya.
2. Ditinjau dari perihal masalah surat pembaca yang sering muncul, maka masalah manajemen perusahaan dan pelayanan perusahaan merupakan masalah yang paling banyak dikeluhkan oleh konsumen. Masalah SDM paling sedikit jumlahnya.
3. Ditinjau dari arah surat pembaca , surat pembaca yang *favorable* cenderung lebih banyak jumlahnya jika dibandingkan dengan surat pembaca *unfavorable* dan netral.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas serta pengamatan penulis terhadap rubrik surat pembaca, maka penulis akan memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Kepada perusahann BUMN agar lebih ditingkatkan lagi mutu pelayanan dan manajemen perusahaan supaya konsumen merasa puas menggunakan jasa perusahaan.
2. Para praktisi Public Relations suatu perusahaan atau lembaga hendaknya bisa memanfaatkan rubrik surat pembaca sebagai salah satu sarana untuk mengadakan komunikasi timbal balik dengan konsumen dan membentuk citra positif konsumen pada lembaga.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrachman, Oemi. 1995. Dasar – Dasar Public Relations . Bandung : PT

Citra Aditya Bakti

Abdullah, Aceng. 2000. Press Relations. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Assegaff H, Djafar. 1983. Jurnalistik Masa Kini. Ghalia Indonesia.

Chaffe, Steven and Patrick, Michael. 1975. *Using The Mass Media*. New York : Mc Graw-Hill Book Company.

Effendy, Onong Uchjana .1986. *Hubungan Masyarakat*. Bandung : PT Remaja Karya CV.

Flournoy, Don Michael. 1989. *Analisis Isi Surat Kabar-surat kabar Indonesia*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Holsti, R Ole. 1969. *Content analysis for The Social sciences and Humanities*. Canada : Addison- Wesley Publishing Company.

Jefkins Frank. 1996. *Public Relations* . Jakarta : Erlangga.

Kasali, Rhenald. 1998. *77 Kiat Bisnis Kontan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Krippendorf, Klaus. 1991. *Analisis Isi Pengantar Teori dan Metodologi*., Diterjemahkan Farid Wajidi. Jakarta : Rajawali Press.

Lele M, Millind dan Sheth N, Jagdish. 1995 *.Pelanggan Kunci Keberhasilan*. Jakarta : Mutiara Utama.

Liliwari, Alo. 1991. *Memahami peran Komunikasi Massa dalam Masyarakat*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti.

Mappatoto, Andi. 1993. *Siaran Pers Suatu Kiat Penulisan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

McQuail, Denis and dahl W Sven. 1984. *Communication Models For Study of Mass Communication*. New York : Longman inc.

McQuail, Denis. 1991. *Teori Komunikasi Massa : Suatu Pengantar*. Diterjemahkan Aminuddin Ram. Jakarta : Erlangga.

Moleong J, Lexy. 1995. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Moore, Frazier. 1988 . *Hubungan Masyarakat*. Bandung :Remadja Karya CV.
- Muhadjir, Noeng. 1996. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Rakesarasin.
- Nazir, Moh.,Ph.D. 1983. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nolte, Lawrence and Wilcox, Denis. 1984. *Effective Publicity*. New York : John Wisley & Sons, Inc.
- Oetama Jakob. 1989. *Perspektif Pers Indonesia*. Jakarta : LP3S.

Rakhmat Jalaludin . 1990. *Teori-teori komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.

-----, 1992. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT Remadja Karya CV.

-----, 1995. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.

Singarimbun, Ngasup. 1985. Surat Pembaca Sebagai Informasi Arus Balik. T.Atmadi (editor). *Bunga Rampai Catatan Pertumbuhan dan Perkembangan Sistem Pers Indonesia*. Jakarta: PT Pantja Simpati.

Singarimbun, Masri dan Effendi Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : PT Pustaka LP3ES.

Siswanto, Bambang. 1992. *Humas Teori dan Praktek*. Jakarta : Bumi Aksara.

Soewarno. 1985. Tanggung-Jawab Pidana Atas Surat Pembaca dan Kepala Redaksi. T.Atmadi (editor). *Bunga Rampai Catatan Pertumbuhan dan Perkembangan Sistem Pers Indonesia*. Jakarta : PT. Pantja Simpati.

Soesanto, Astrid S. 1982. *Komunikasi Teori dan Praktek I*. Bandung : Binacipta.

Stempel , G.H. 1983. *Analisis Isi*. Diterjemahkan Oleh Jalaluddin Rakhmat dan Arko KS. Bandung : Arai Komunikasi .

Sudjana Nana. 1999. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah Makalah-Skripsi -Tesis-Disertasi*. Bandung : Sinar Baru Algensindo.

Daftar Bacaan Lain

Badudu J.S.. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

Salim ,peter. 1989. *The Contemporary English Indonesian Dictionary*. Jakarta : Modern English Press.

KONSTRUKSI KATEGORI

Konstruksi Kategori A : Kategori-Kategori Perihal Jenis Surat Pembaca

- Keluhan

Dalam kategori ini termasuk pernyataan dengan kata-kata untuk mengungkapkan kesusahan atau suatu masalah. Keluhan terhadap kinerja perusahaan, keluhan terhadap masalah sumber daya manusia termasuk dalam kategori ini.

- Kritik

Kecaman, pendapat tertentu baik buruknya suatu hasil karya seseorang. Setiap pendapat yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan BUMN yang terkait yang dinilai kurang baik untuk diperhatikan dan ditindaklanjuti menuju suatu yang lebih baik.

- Saran

Pikiran yang disampaikan agar dipertimbangkan. Pendapat pembaca tentang manajemen perusahaan yang banyak termasuk dalam kategori ini.

- Pujian

Pernyataan yang memuji dan sangat menghargai. Pernyataan seorang pembaca yang menghargai hasil pekerjaan sebuah perusahaan termasuk dalam kategori ini.

- Jawaban

Surat yang mengandung tanggapan, komentar, sanggahan, dan kelanjutan terhadap surat-surat pembaca terdahulu.

konstruksi Kategori B : Kategori-Kategori Perihal Masalah Surat Pembaca

- Masalah Sumber Daya Manusia
Segala sesuatu yang berkaitan dengan manusia baik dari segi pelayanan maupun kinerja pegawai termasuk dalam kategori ini.
- Masalah Manajemen Perusahaan
Masalah tentang pengelolaan perusahaan meliputi berbagai hal misalnya pengelolaan jalan tol, pengelolaan parker RSHS
- Masalah pelayanan yang disediakan perusahaan
Masalah yang berkaitan dengan jenis-jenis pelayanan yang disediakan oleh perusahaan BUMN misalnya layanan mesin penjawab yang digunakan oleh indosat, layanan gangguan listrik di PLN, dan layanan- terhadap produk-produk yang disediakan oleh perusahaanBUMN terkait.

Konstruksi Kategori C : Kategori Perihal Arah

Kategori-kategori dalam kelompok ini meliputi arah isi surat pembaca. Kategori-kategori ini berdasarkan kategori Harold Lasswell yang digunakan Akhmadsyah Naina dalam Flournoy (1989). Untuk keperluan penelitian ini, maka kategori-kategori tersebut dimodifikasi menjadi :

- *Favorable (+)*

jika isi surat pembaca bersifat mendukung, menyetujui, atau menganjurkan terhadap pendapat, persoalan, atau kecenderungan tertentu.

- *Unfavorable (-)*

Jika isi surat pembaca bersifat menentang, tidak sepakat, atau menolak terhadap pendapat, persoalan atau kecenderungan tertentu.

- *Netral (0)*

Jika isi surat pembaca sama sekali tidak terdapat indikasi tentang *favorable* atau *unfavorable*.

DAFTAR RIWAYAT HDUP

1. nama Lengkap : Yanti Setianti, S. Sos.
2. NIP : 132 300 875
3. Pangkat/Golongan : Penata Muda Tk. I / III A
4. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
5. Unit Kerja : Fakultas Ilmu Komunikasi Unpad
6. Alamat kantor : Jalan Raya Jatinagor
7. Alamat Rumah : Ujung Berung
8. Riwayat Pendidikan : Sarjana Ilmu Komunikasi Unpad
9. Riwayat Pekerjaan : Staf Pengajar FIKOM Unpad

Jatinagor, 19 Desember 2005

Yanti Setianti, S. Sos.

132 300 875

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Aang Koswara, S.Sos
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 11 September 1977
Jenis Kelamin : Laki – laki
Pekerjaan : Staf Pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi
UNPAD
N I P : 132 297 273
Pangkat/Golongan/Jabatan : Penata Tingkat I(III/a)/ Asisten Ahli
Alamat Rumah : Jl. Setiabudi No. 3 Bandung
Pendidikan Terakhir : Sarjana Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Padjadjaran, 2000

Penelitian :

1. Kegiatan Kampanye PIK Lima MCR PKBI Jawa Barat pada Peningkatan Kualitas Kesehatan Remaja Kota Bandung, 2003.
2. Advokasi Kesehatan Reproduksi pada Anggota DPRD Kota Bandung, 2002
3. Penyampaian Informasi Komoditi Nenas pada Peningkatan Produksi Komoditi Nenas di Desa Bunihayu, Kecamatan Jalan Cagak, Kabupaten Subang, 2001
4. Penyampaian Informasi Bursa Lelang Filateli pada Peningkatan Sikap dan Perilaku Anggota Filatelis terhadap Pengkoleksian Perangko, 2000

Jatinangor, November 2005,

Aang Koswara, S.Sos

NIP. 132297273

