



**PERAN SUARA RAKYAT DALAM PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK  
PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER  
TAHUN 2012**

*(The Role of Suara Rakyat In The Public Service Repairs of Jember  
Regency Government In 2012)*

**SKRIPSI**

oleh

**Priska Puspita Iriadini  
NIM 100910201043**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**PERAN SUARA RAKYAT DALAM PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK  
PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER  
TAHUN 2012**

*(The Role of Suara Rakyat In The Public Service Repairs of Jember  
Regency Government In 2012)*

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

oleh  
**Priska Puspita Iriadini**  
**NIM 100910201043**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ayahanda Suharto dan Ibunda Lusiana Sariyem, Terimakasih yang tiada tara atas segala panjatan do'a restu, motivasi yang selalu membangun, kasih dan sayang sejak terlahir di dunia dan semua hal yang tidak bisa terwakilkan oleh deretan kata.
2. Angga Ulung Tranggana, yang selalu memberikan semangat dan enggan mendengar keluhan serta selalu sedia berbagi waktu di sela kesibukan sehari – hari.
3. Semua guru – guru sejak saya mengenal bangku sekolah, mulai TK Dharmawanita I, SDN Cumedak 1, SMPN 1 Kalisat, MAN Jember 1, Universitas Jember serta semua guru di luar bangku sekolah yang telah berbagai ilmu pengetahuan sebagai bekal merangkai kehidupan.
4. Almamater saya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTTO**

Seorang terpelajar harus juga berlaku adil sudah sejak dalam pikiran,  
apalagi dalam perbuatan.

(Pramoedya Ananta Toer<sup>1</sup>)

---

<sup>1</sup> Toer, Pramoedya Ananta. 2011. Bumi Manusia. Jakarta Timur: Lentera Dipantara.

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Priska Puspita Iriadini

NIM : 100910201043

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Peran Suara Rakyat Dalam Perbaikan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Jember tahun 2012” adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 20 Maret 2014

Yang menyatakan

Priska Puspita Iriadini

NIM 100910201043

**SKRIPSI**

**PERAN SUARA RAKYAT DALAM PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK  
PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER  
TAHUN 2012**

oleh  
**Priska Puspita Iriadini**  
**NIM 100910201043**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dra. Inti Wasiati, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Drs. Boedijono, M.Si

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Peran Suara Rakyat Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Jember Tahun 2012” telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Pada:

hari, tanggal : Selasa, 8 April 2014  
tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Dr. Anastasia M, M.Si  
NIP 195805101987022001

Dra. Inti Wasiati, MM  
NIP 195307311980022001

Anggota

1. Drs. Boedijono, M.Si ( )  
NIP 196103311989021001
2. Hermanto Rohman, S.Sos, MPA ( )  
NIP 197903032005011001
3. Drs. Anwar, M.Si ( )  
NIP 196306061988021001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A

NIP 195207271981031003

## **RINGKASAN**

**Peran Suara Rakyat Dalam Perbaikan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Jember Tahun 2012** ; Priska Puspita Iriadini, 100910201043,2014: 83 Halaman; Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Tujuan adanya penelitian ini adalah mendeskripsikan peran Suara Rakyat dalam perbaikan pelayanan publik pemerintah Kabupaten Jember. Di dalam asas pelayanan publik yang tercantum dalam Peraturan Kemenpan no 63 tahun 2003 disebutkan bahwa Salah satu asas dalam pelayanan publik adalah asas partisipatif dimana pemberi layanan semestinya mendengar aspirasi masyarakat sebagai penerima layanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa aspirasi masyarakat untuk menyuarakan penilaiannya mengenai pelayanan publik dibutuhkan dan merupakan suatu kewajiban untuk di dengar oleh instansi pelaksana layanan publik. Apalagi ketika kita hendak berbicara mengenai perbaikan pelayanan publik, yang mengidam – idamkan perubahan pelayanan publik lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Mengenai pelayanan publik, media massa juga memiliki tanggung jawab untuk menyuarakan kepentingan publik. Di dalam peraturan Komisi Penyiaran Indonesia atau KPI Nomer 1 tahun 2012 pasal 12 poin 1 menyebutkan bahwa Lembaga penyiaran wajib menyiarkan program siaran layanan publik. Kemudian lebih lanjut dalam Peraturan KPI Nomer 2 Tahun 2012 mengenai pedoman penyiaran menyebutkan bahwa program layanan publik wajib berisi program interaktif maupun dialog antarwarga yang mewadahi hak warga negara agar dapat ikut berperan dalam

pembangunan serta menunjukkan kiprah positifnya dalam kehidupan bermasyarakat. Selanjutnya disebutkan bahwa dalam program layanan publik juga berisi berita, informasi umum, laporan investigatif, editorial khusus, dan/ atau program tentang keberagaman budaya, yang mewujudkan fungsi media penyiaran dalam kontrol sosial, perekat sosial, dan penguatan kebhinnekaan. Di Kabupaten Jember, media massa yang menyediakan program siaran layanan publik tersebut adalah Radio Prosalina dengan program acara Suara Rakyat.

Media massa khususnya dalam hal ini adalah Radio Prosalina, menyediakan forum publik dalam bentuk program acara Suara Rakyat yang didalamnya memepertemukan masyarakat dan aparaturnya pemberi layanan dalam satu forum diskusi secara *on air*. Keduanya bertemu dan menyuarakan opininya dipandu oleh penyiar yang berperan untuk mengarahkan pembicaraan serta melakukan sensor terhadap hal – hal yang semestinya tidak patut untuk disampaikan. Dalam hal ini ada pertarungan wacana di masyarakat dengan keinginan pemerintah sebenarnya, dengan dibantu oleh penyiar masyarakat menyampaikan keluhannya terhadap hal – hal yang tidak memuaskan atau hal - hal yang seharusnya tidak terjadi dalam pelayanan yang diberikan instansi tertentu. Intansi yang dikeluhkan kemudian akan dikonfirmasi oleh penyiar saat itu juga atau diluar program acara Suara Rakyat untuk kemudian memberikan informasi atau klarifikasi terhadap apa yang dikeluhkan oleh masyarakat.

Peneliti menggunakan penelitian Kualitatif deskriptif. Dengan melakukan wawancara terhadap informan kunci yang ditentukan, peneliti memperoleh data – data yang kemudian di olah dan dianalisis sebagai hasil dari penelitian. Informan yang ditentukan adalah pemilik Radio Prosalina sebagai penggagas awal adanya program acara Suara Rakyat, yang kedua penyiar Suara Rakyat dan selanjutnya berdasarkan data penelpon masuk selama tahun 2012, informan selanjutnya adalah kepala dinas atau instansi yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat dalam penelitian ini adalah tiga instansi yang paling menjadi sorotan di Suara Rakyat yaitu Dinas PU Bina Marga, Dispenduk Capil dan Kepolisian. Selama proses penelitian ternyata jawaban dari 3 dinas tersebut sudah mengalami kejenuhan dimana semuanya

mengatakan bahwa memang media massa sangat berperan penting sebagai jembatan pemberi layanan dan penerima layanan.

Dari hasil penelitian ditemukan keluhan sebanyak 615 keluhan yang semuanya terklasifikasi kepada beberapa dinas atau aparaturnya pemberi layanan publik. Semua instansi yang pernah dikeluhkan oleh masyarakat memberikan respon untuk mengklarifikasi apa yang disampaikan masyarakat, meskipun proses klarifikasi tersebut tidak semuanya ketika acara berlangsung. Dinas – dinas yang diwawancarai memberikan respon positif terhadap adanya forum publik semacam Suara Rakyat karena dianggap sebagai cermin untuk menyampaikan aspirasi masyarakat dan mengetahui kekurangan instansi pemberi layanan publik. Dari penelitian ini dapat kita ketahui bahwa peran media massa dalam pelayanan publik yang pertama adalah berperan sebagai wadah penyampaian aspirasi masyarakat sebagai pelaksanaan fungsi kontrol masyarakat atau pengawasan terhadap jalannya pemerintahan, yang kedua peran media massa dalam pelayanan publik adalah memberikan informasi, baik itu informasi yang dibutuhkan masyarakat selaku penerima layanan ataupun pemerintah sebagai pemberi layanan yang membutuhkan informasi bagi instansinya untuk dijadikan *input* yang digunakan sebagai bahan pertimbangan sehingga instansi mengerti apa yang masih kurang dari pelayanannya sehingga bisa melakukan perubahan atau perbaikan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## **PRAKATA**

Puji syukur kepada Allah SWT tentunya selalu penulis haturkan karena dengan rahmat serta hidayahnya mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Suara Rakyat Dalam Perbaikan Pelayanan Publik Di Kabupaten Jember Tahun 2012” ini. Penyusunan skripsi ini guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi administrasi Negara (SI) dan mencapai gelar Sarjana Sosial di Jurusan Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan pihak, sehingga penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Sasongko, M.Si dan Bapak Boedijono, M.Si selaku ketua dan sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dra. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

4. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM selaku pembimbing yang telah berbagi waktu dan dengan sabar membimbing sembari memotivasi sehingga pembuatan skripsi ini selesai.
5. Bapak Boedijono, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing dan mengenalkan saya dengan buku – buku asing yang seharusnya saya baca untuk memperkuat pemahaman saya terhadap skripsi ini.
6. Ibu Dina Suryawati, S.Sos, M.AP selaku dosen wali selama penulis bersetatus sebagai Mahasiswa.
7. Bapak Moelyono selaku oprator program studi Administrasi Negara yang selalu dengan kesabarannya melayani kebutuhan administratif mahasiswa.
8. Bapak Ibu Dosen Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
9. Bapak Lutfi Abdullah, pemilik Radio Prosalina yang selalu bersedia memberikan informasi yang penulis butuhkan.
10. Kedua Orang tua yang selalu memberikan do'a dan restunya sehingga menjadi kekuatan rohani yang menguatkan, memotivasi dan menjadi cambukan semangat bagi penulis selama proses pembuatan skripsi hingga selesai.
11. Adik – adik tercinta, Ragel Satrio Nugroho dan Aurelia Desiana Sabela yang selalu menjadi motivasi sehingga skripsi ini selesai.
12. Angga Ulung Tranggana, laki – laki terkasih yang selalu menjadi “pemantik api” untuk membakar semangat, memberikan motivasi, dan mengajarkan agar selalu berusaha tanpa harus mengeluh. Terimakasih untuk suka duka setiap harinya serta selama pembuatan skripsi hingga selesai.
13. Nuraida Muji Kurnia, sahabat yang hidup dibawah “atap” yang sama , yang selalu menyediakan waktu untuk bertukar

pikiran, berbagi keluh kesah dan bersedia menyediakan bahu saat penulis menghadapi masa – masa sulit. Juga Royin Fauziana sahabat setia sejak awal memakai almamater di Universitas Jember yang tak pernah kehabisan cara untung berbagi tawa dan keceriaan di hari – hari penulis. Tidak lupa juga Rika “pipot” , nandut, prima, yang menciptakan kehangatan persahabatan saat lelah menghampiri di keseharian penulis.

14. Keluarga besar di Tanggul, Mama yang selalu mengiringi dengan do’a serta Mas Bayu, Mas Wisnu, Mbak Ayu, Mas Agung dan Dinar yang telah menambah keceriaan dan kehangatan keluarga.
15. Sahabat – sahabat warga pergerakan PMII Rayon FISIP Universitas Jember, Mas Fajri, Mas Iyek, Mas Andi, Deden, Imam, Mas Nanda, Ferio, Mbak Risa, Mbak Virgi, Wijayanti, Nisa, seluruh warga pergerakan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan kesempatan berproses sehingga memeberikan pengalaman dan ilmu yang tidak bisa diperoleh di bangku kuliah serta Alm. Fani “Gembel” yang tersenyum dari jauh.
16. Teman – teman Administrasi Negara angkatan 2010 yang menjadi teman berpetualang untuk berlomba – lomba menimba ilmu, Nicky, vidi, Vivin, Diah, Hanifa, Adit, Opek dan semua teman – teman seangkatan yang tidak bisa saya tulis satu persatu.
17. Teman – teman UKMF LIMAS, tempat penulis belajar dan mengasah kemampuan mengenai karya tulis.
18. HMJ Himaistra, Organisasi intra kampus yang menjadi salah satu ruang bagi penulis belajar menyatukan pemikiran, menerima krtikan dan semua suka duka layaknya seorang organisatoris.
19. Kawan – kawan Jurnalis Jember, Mbak Gball dan Mas Oryza yang berbagai ilmu dan menyediakan waktu untuk berdiskusi.

Sebagai penulis tentunya berharap semoga skripsi ini menjadi pengetahuan baru dan bermanfaat bagi semua pihak. Kritik dan saran selalu saya terima demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Jember, 20 Maret 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	I
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang.....	1

1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	10
2.1 Media Massa .....	10
2.1.1 Konsep Media Massa .....	10
2.1.2 Analisis Wacana .....	11
2.1.3 Peran Media Massa .....	15
2.2 Pelayanan Publik .....	21
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik .....	21
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik .....	22
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Fokus Penelitian .....	28
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.4 Data dan Sumber Data .....	30
3.5 Penentuan Informan Penelitian .....	31
3.6 Teknik Pengumpulan data .....	31
3.7 Teknik Analisis Data .....	33
3.8 Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	35
<b>BAB 4. PEMBAHASAN</b>	37
4.1 Gambaran Umum	37
4.1.1 Profil PT Radio Prosalina .....	37
4.1.2 Profil Program Suara Rakyat.....	40
4.1.3 Proses Penyampaian Aspirasi .....	43
4.2 Gambaran Umum Pelayanan Di Kabupaten Jember .....	50
4.3 Peran Suara Rakyat Dalam Perbaikan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Jember Tahun 2012 .....	55

4.3.1 Wadah Penyampaian Aspirasi Sebagai Bentuk Kontrol .....	59
4.3.2 Penyedia Informasi .....	64
4.4 Perubahan Setelah Masyarakat Menyampaikan Aspirasinya Ke Program Acara Suara Rakyat di Radio Prosalina .....	70
4.4.1 Efek Terhadap Intansi .....	70
4.4.2 Perubahan di Lapangan .....	73
<b>BAB 5. PENUTUP</b>	81
19.1 Kesimpulan.....	81
19.2 Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

#### DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Radio Di Kabupaten Jember	5
Tabel 4.1	Daftar Program Acara Di Radio Prosalina	39
Tabel 4.2	Data Intansi Di Kabupaten Jember Yang Pelayanannya Bermasalah	51
Tabel 4.3	Data 5 Intansi Yang Mendapat Keluhan Terbanyak Di Program Suara Rakyat	52
Tabel 4.4	Daftar Jalan Yang Bermasalah Selama Januari – Februari 2012	53
Tabel 4.5	Data Aduan Masyarakat Yang Masuk Mengenai Jalan Rusak Dalam Suara Rakyat Edisi 6 Januari 2012	64

Tabel 4.6	Data Intansi Yang Memberikan Konfirmasi Terhadap Keluhan Masyarakat Selama Tahun 2012 Di Program Acara Suara Rakyat	73
Tabel 4.7	Masukan Dari Penelpon Suara Rakyat Tahun 2012 Yang Menjadi Rencana Anggaran PU Bina Marga Tahun 2013	77

#### **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Hasil Survei Radio Di Kabupaten Jember Paling Banyak Didengar	6
Gambar 2.1	Proses Komunikasi Massa	11
Gambar 4.1	Alur Penelpon Masuk Di Program Suara Rakyat	47
Gambar 4.2	Alur Penyampaian Keluhan Melalui Surat Di Program Suara Rakyat	49
Gambar 4.3	Jumlah Penelpon Suara Rakyat Berdasarkan Masukannya Terhadap Intansu Tertentu	61
Gambar 4.4	Pola Peran Suara Rakyat Sebagai Wadah Penyampaian Aspirasi Untuk Masyarakat Menjalankan Fungsi Kontrol	63

Gambar 4.5	Pola Peran Suara Rakyat Sebagai Penyedia Informasi Bagi Masyarakat	68
Gambar 4.6	Pola Peran Suara Rakyat Sebagai Penyedia Informasi Bagi Intansi Pember Layanan Publik	69
Gambar 4.7	Pola Peran Suara Rakyat Terhadap Perbaikan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Jember	80

#### DAFTAR LAMPIRAN

- A. Data Penelpon di Program Acra Suara Rakyat Selama Tahun 2012
- B. Data Supervisi Ombudsman 2013
- C. Hasil Dokumentasi
- D. Pedoman Pertanyaan Wawancara
- E. Data Supervisi Ombudsman Indonesia
- F. Kemenpan No 63 tahun 2003
- G. UU No 31 Tahun 2008
- H. Peraturan Komisi Penyiaran Indonesia No 1 Tahun 2012
- I. Peraturan Komisi Penyiaran Indonesia No 2 Tahun 2012
- J. Surat Ijin Penelitian Lembaga Penelitian Universitas Jember
- K. Surat Ijin Penelitian Dari Prosalina