

**PERAN MEDIA RADIO TERHADAP PENINGKATAN
LAYANAN PUBLIK DI KOTA PAREPARE
(STUDI PROGRAM ACARA OBROLAN SANA SINI)**



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM
JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PAREPARE**

2019

**PERAN MEDIA RADIO TERHADAP PENINGKATAN
LAYANAN PUBLIK DI KOTA PAREPARE
(STUDI PROGRAM ACARA OBROLAN SANA SINI)**



Oleh:

MUHAMMAD ARASY

NIM: 12.3100.002

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Instittut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM
JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PAREPARE**

2019

**PERAN MEDIA RADIO TERHADAP PENINGKATAN
LAYANAN PUBLIK DI KOTA PAREPARE
(STUDI PROGRAM ACARA OBROLAN SANA SINI)**

Skripsi

**Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

Disusun dan diajukan oleh:

MUHAMMAD ARASY

NIM: 12.3100.002

Kepada

PAREPARE

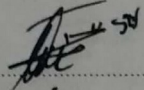
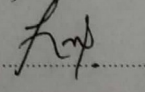
**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM
JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PAREPARE**

2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Muhammad Arasy
Judul Skripsi : Peran Media Radio Mesra terhadap Peningkatan Layanan publik di kota parepare (studi program acara obrolan sana sini)
Nomor Induk Mahasiswa : 12.3100.002
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Dasar Penetapan Pembimbing : Sti.08/DAKOM/10/2016

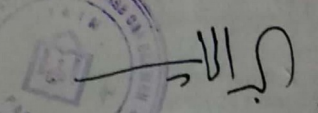
Disetujui oleh:

Pembimbing Utama : Drs. A. Nurkidam, M.Hum (.....) 
NIP : 19641231 199203 1 045
Pembimbing Pendamping : Nurhakki, M.Si (.....) 
NIP : 19770616 200912 2 001

Mengetahui,-

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah




Dr. H. Abd Halim K. Lc., M.A.
NIP. 19590624 199803 1 001

SKRIPSI
PERAN MEDIA RADIO MESRA TERHADAP PENINGKATAN
LAYANAN PUBLIK DI KOTA PAREPARE
(STUDI PROGRAM ACARA OBROLAN SANA SINI)

Disusun dan diajukan oleh

MUHAMMAD ARASY
NIM. 12.3100.002

Telah dipertahankan di depan panitia ujian munaqasyah
pada tanggal 12 Februari 2019 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Drs. A. Nurkidam, M.Hum

NIP : 19641231 199203 1 045

Pembimbing Pendamping : Nurhakki, S.Sos, M.Si

NIP : 19770616 200912 2 001



Signature of Halim K. Lc., M.A.

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Nama Mahasiswa : Muhammad Arasy
Judul Skripsi : Peran Media Radio Meura terhadap Peningkatan Layanan publik di kota parepare (studi program acara obrolan sana sini)
Nomor Induk Mahasiswa : 12.3100.002
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Dasar Penetapan Pembimbing : Sü.08/DAKOM/10/2016

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Drs. A. Nurkidam, M.Hum (Ketua) _____
Nurhakki, S.Sos., M.Si (Sekertaris) _____
Muh. Jufri, M.Ag (Anggota) _____
Muhammad Haramain, M.Sos.I (Anggota) _____



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدين والصلوة والسلام على أئمة الأنبياء والمرسلين وعلى
آله وأصحابه أجمعين

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT., shalawat dan salam kepada Baginda Nabi Muhammad SAW., sebagai Nabi Rahmatan lil'alamina bagi semesta alam. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Peran Radio Mesra Terhadap Peningkatan Layanan Publik di Kota Parepare (Studi Program Acara Obrolan Sana Sini)” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan-kekurangan yang lahir dari keterbatasan peneliti, maka segala kritik dan saran sangat peneliti harapkan.

Sebagai rasa syukur yang tiada henti, maka penulis haturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayah tercinta H. Alimuddin dan Ibu tercinta Hj. Rasmawati yang selama ini telah memberikan motivasi, doa serta dukungan untuk peneliti. Terima kasih kepada saudara(i) yang telah memotivasi dan mendoakan, serta semua keluarga yang telah memberikan semangat dan membantu peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis juga menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada Bapak Drs. A. Nurkidam, M.Hum selaku

Pemibimbing Utama serta Ibu Nurhakki, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing Pendamping yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk bimbingan, pengarahan dan petunjuk dari sejak awal hingga akhir penulisan skripsi ini.

Selanjutnya, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Abdul Halim K, MA sebagai Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah atas pengabdianya yang telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah mendidik peneliti selama kuliah di IAIN Parepare.
4. Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan kepada peneliti selama menjalani studi di IAIN Parepare.
5. Keluarga Besar Radio Mesra FM, yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian, dan begitu banyak memberikan masukan yang berharga untuk peneliti. Demikian pula kepada seluruh responden yang telah memberikan waktunya untuk menjawab seluruh pertanyaan yang diberikan.
6. Semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT., berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariah dan memberikan Rahmat-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 12 Februari 2019
Penulis,-

Muhammad Arasy
NIM: 12.3100.002



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Arasy

NIM : 12.3100.002

Tempat/Tanggal Lahir: Parepare/ 07 November 1993

Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam

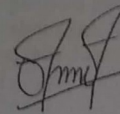
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Judul Skripsi : Peran Radio Mesra Terhadap Peningkatan Layanan Publik di
Kota Parepare (Studi Program Obrolan Sana Sini)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 28 Januari 2019

Penyusun



Muhammad Arasy
NIM. 12.3100.002

ABSTRAK

Muhammad Arasy. Peran Media Radio Mesra Terhadap Peningkatan Layanan Publik di Kota Parepare (Studi Program Obrolan Sana Sini), (dibimbing oleh A. Nurkidam dan Nurhakki).

Rumusan masalah skripsi ini bagaimana peran media radio mesra terhadap peningkatan layanan publik di Kota Parepare. Dan bagaimana kontribusi program acara obrolan sana sini di radio mesra terhadap peningkatan layanan public di Kota Parepare. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui peran media radio mesra terhadap peningkatan layanan public di Kota Parepare dan mengetahui kontribusi program acara obrolan sana sini di radio mesra terhadap peningkatan layanan public di Kota Parepare.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian di studio radio mesra FM. Focus penelitian yaitu Obrolan Sana Sini, Peningkatan layanan public melalui radio mesra. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer, yaitu wawancara dan observasi. Data sekunder, yaitu studi kepustakaan dan bahan tertulis maupun teori. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara (interview), dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan metode induktif.

Hasil penelitian menunjukkan peran historis obrolan sana sini radio mesra 15 tahun terakhir merupakan kepedulian masyarakat terhadap lingkungan sekitar melalui radio. Pelaksanaan agenda setting representasi, persuasi, dan persistensi sejalan dengan prinsip “apa yang anda lihat, dengar dan rasakan”, sebagai bukti peran obrolan sana sini terhadap peningkatan layanan public di Kota Parepare. Kontribusi obrolan sana sini terhadap peningkatan layanan public di Kota Parepare adalah terjalannya kerja sama warga dan pemerintah, kepedulian masyarakat terhadap lingkungan sekitar, terciptanya gerak cepat dan tepat dari pemerintah atas penjaminan kenyamanan masyarakat. Saran yang diberikan adalah perlunya disisipkan hiburan yang bersifat kekinian agar para pendengar tidak merasa bosan, radio mesra FM diharapkan terus mengembangkan teknologi dan meningkatkan jangkauan agar dapat didengar oleh masyarakat luas, duari yang digunakan perlu ditambah agar pembahasan lebih maksimal.

Keyword: Radio, Layanan Publik

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGAJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	9
2.2 Tinjauan Teoritis	11
2.3 Tinjauan Konseptual	18
2.4 Bagan Kerangka Pikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.3 Fokus Penelitian	42
3.4 Jenis dan Sumber Data yang Digunakan	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Peran Media Radio Mesra Terhadap Peningkatan Layanan Publik di Kota Parepare	48

4.1.1 Peran Historis Radio Mesra sebagai Media Layanan Publik	48
4.1.2 Visi dan Misi Radio Mesra	52
4.2 Kontribusi Program Acara Obrolan Sana Sini di Radio Mesra Terhadap Peningkatan Layanan Publik di Kota Parepare	53
4.2.1 Cara Kerja dan Proses Program Obrolan Sana Sini	53
4.2.2 Dampak yang Dihasilkan Program Obrolan Sana Sini	57
BAB V PENUTUP	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lamp.	Judul Lampiran	Halaman
1	Foto Dokumentasi Penelitian	xv
2	Surat Ijin dan Keterangan Penelitian	xviii
3	Biografi Penulis	xxi



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Media komunikasi baik visual ataupun audio visual pada saat sekarang ini menjadi suatu kebutuhan mendasar bagi manusia. Komunikasi dengan menggunakan media dewasa ini menurut para ahli komunikasi cukup besar pengaruhnya dalam membentuk dan mengubah masyarakat. Hampir setiap waktu kita selalu bersentuhan dengan berbagai macam media komunikasi.

Media juga dapat menjadi faktor penyebab meningkatnya layanan publik. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan kebutuhan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

“...Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”¹

Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh aparat pemerintah, dan bukan hanya dari petugas di “*Front Office*”. Jadi, upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan

¹Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Jakarta: Darma Bakti), h.2

Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari, yaitu: “apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya”.

Dimensi assurance (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat

konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan.

Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan

hal ini, Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:



Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah mapun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.⁴

Dimensi empathy (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan

⁴Departemen Agama RI, Quran dan Terjemahnya, (Jakarta: Darma Bakti, 2000), h.

senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kemudian memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Berkenaan dengan empati, dalam Rasulullah saw yang diriwayatkan oleh Bukhori Muslim, menyatakan: “Abu Musa al-Asy’ary ra. Berkata: bersabda Nabi saw, “seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanat, yang melaksanakan apa-apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala bersedekah”.

Dimensi tangibles (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur’an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yaitu:



Artinya: “Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu) dan janganlah begitu, kelak kamu akan

mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”.⁵

Radio Mesra FM merupakan Radio Pertama dan tertua di kota Parepare dan didirikan pada tahun 1953 mulai mengudara sejak tahun 1960 hingga kini, dengan berbagai macam program yang disiarkan, di antaranya: Berita, Niaga, Hiburan, dan program Keagamaan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil judul skripsi: Peran Media Radio Mesra Terhadap Peningkatan Layanan Publik Di Kota Parepare (Studi Program Acara (OBRAS) Obrolan Sana Sini).

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan penjelasan latar belakang, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana Peran Media Radio Mesra Terhadap Peningkatan Layanan Publik di Kota Parepare?
- 1.2.2 Bagaimana Kontribusi Program Acara Obrolan Sana Sini di Radio Mesra Terhadap Peningkatan Layanan Publik di Kota Parepare?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.3.1 Mengetahui Peran Media Radio Mesra terhadap Peningkatan Layanan Publik Di Kota Parepare

⁵Departemen Agama RI, Quran dan Terjemahnya, (Jakarta: Darma Bakti, 2000), h. 1096

1.3.2 Mengetahui Kontribusi Program Acara Obrolan Sana Sini di Radio Mesra terhadap Peningkatan Layanan Publik di Kota Parepare.

1.4 Kegunaan Penelitian

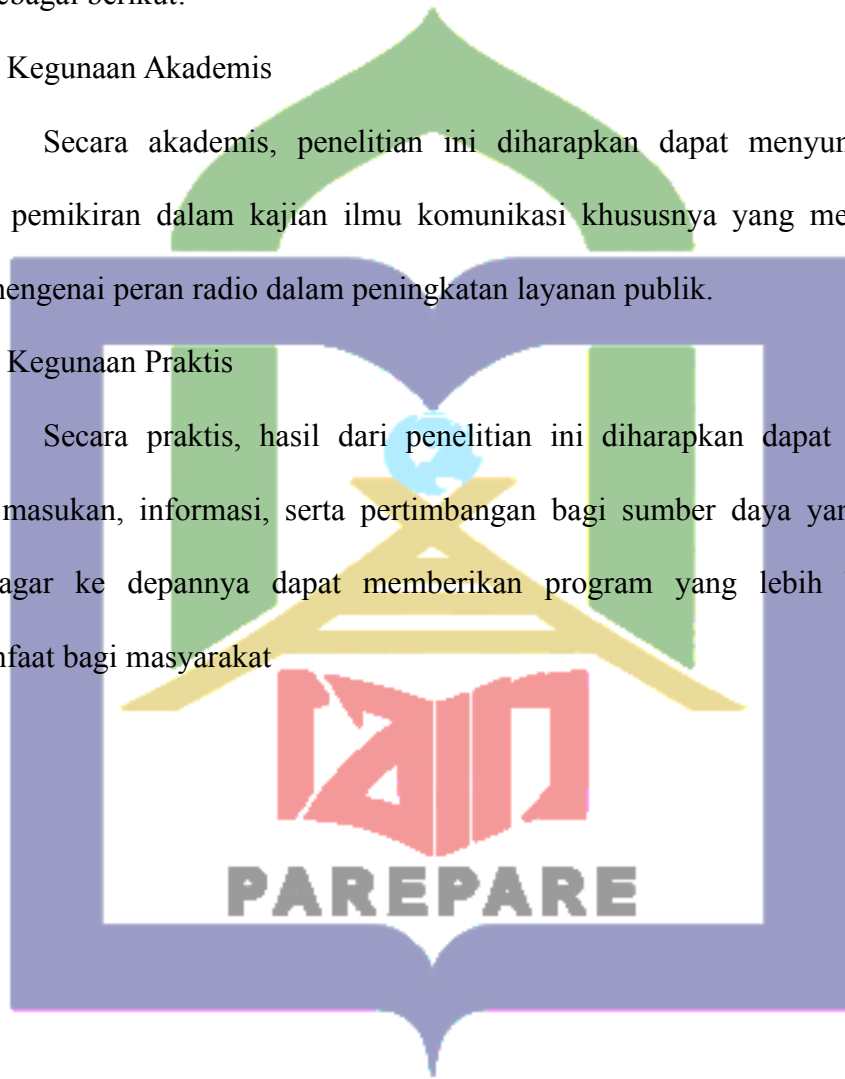
Adapun kegunaan penelitian yang dapat diharapkan oleh peneliti sendiri yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan sedikit pemikiran dalam kajian ilmu komunikasi khususnya yang menyangkut studi mengenai peran radio dalam peningkatan layanan publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan, informasi, serta pertimbangan bagi sumber daya yang ada di radio agar ke depannya dapat memberikan program yang lebih baik dan bermanfaat bagi masyarakat



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Skripsi Dwi Retno Hapsari dengan judul Peranan Radio Siaran dalam Pengembangan Masyarakat (Studi Kasus Radio Pertanian Ciawi, Kecamatan Ciawi, Kabupaten Bogor Jawa Barat). Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk memahami pengelolaan Radio Pertanian Ciawi dalam kaitannya dengan penerapan kebijakan program siaran; memahami peranan Radio Pertanian Ciawi dalam melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan penyusunan program siaran; memahami peranan Radio Pertanian Ciawi dalam mensinergikan strategi komprehensif pemerintah, pihak terkait dan partisipasi masyarakat; dan memahami peranan Radio Pertanian Ciawi dalam membuka akses warga atas bantuan professional, teknis, fasilitas, serta insentif lainnya agar meningkatkan pemberdayaan masyarakat.⁶

Skripsi Faisal Goni dengan judul Dakwah melalui Radio (Analisis Program Obrolan Sana Sini di Radio Mesra Fm). Materi yang dikonsultasikan sesuai dengan tema yang dibawakan oleh komunikator/da'i seperti cara membagi waktu antara ibadah dan pekerjaan, tata cara beribadah yang baik dan benar, minat remaja dalam mempelajari agama Islam, silaturahmi antara sesama, pergaulan bebas dan narasumber yang berkompeten dibidangnya. Program ini memiliki format secara dialog atau interaktif. Faktor pendukung dalam program Obrolan Sana Sini yaitu: Didukung oleh pemerintah dan masyarakat kota Parepare

⁶Dwi Retno Hapsari, *Peranan Radio Siaran dalam Pengembangan Masyarakat* (Studi Kasus: Radio Pertanian Ciawi), Skripsi (Bogor: IPN, 2008), h. 2

sedangkan yang menjadi faktor penghambat yaitu kurangnya minat masyarakat tentang konsultasi agama Islam, minimnya prasarana dalam melaksanakan program, cuaca yang kurang mendukung pada saat program berlangsung yang berdampak tidak maksimalnya penyiaran. Program Obrolan Sana Sini sangat bermanfaat bagi masyarakat khususnya di kota Parepare, karena menjawab keluhan atau permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dalam pengamalan agama Islam.⁷

Skripsi Khoridatul Anisah dengan judul “Peran Radio Swasta (PAS FM Pati) dalam Pendidikan Karakter Anak”. Peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa peran radio PAS FM Pati dalam pendidikan karakter anak terlihat melalui siaran program acara Dunia Anak serta Ruang Ibu dan Anak seperti bernyanyi, bercerita, berdo’a, mendengarkan dongeng, serta belajar menjadi pemandu acara program tersebut. Semakin banyak yang berkonsultasi menandakan acara tersebut banyak diminati dan menjadikan daya jangkau program siaran semakin luas. Hambatan yang dihadapi radio PAS FM Pati dalam menyiarkan program yang bermuatan pendidikan karakter antara lain sebagai berikut. Program siaran hanya sekilas dengar yang mengakibatkan informasi yang disampaikan penyiar mudah hilang dari ingatan, sulitnya mengkondisikan anak-anak ketika melakukan proses rekaman, sebagian anak masih pasif yang disebabkan rasa kurang percaya diri, malu, dan takut dalam mengikuti proses siaran, dan adanya gangguan teknis dari alam yang dapat

⁷Faisal Goni, *Dakwah Melalui Radio* (Analisis Program Konsultasi Agama Islam di Radi Mesra FM), Skripsi (skripsi tidak diterbitkan), h. 8

menyebabkan kerusakan pada satelit radio sehingga mengakibatkan penerimaan suara yang tidak jelas.⁸

Perbedaan penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan ini terletak pada tujuan penelitiannya. Penelitian diatas, ingin mensinergikan strategi pemerintah bersama masyarakat untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat. Sementara penelitian yang akan dilakukan memang menitikberatkan pada bagaimana pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Parepare terkait infrastruktur Kota Parepare.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Teori Agenda Setting

Hubungan yang kuat antara berita yang disampaikan media dengan isu-isu yang dinilai penting oleh publik merupakan salah satu jenis efek media massa yang paling populer dinamakan dengan agenda setting. Istilah agenda setting diciptakan oleh Maxwell McCombs dan Donald Shaw, untuk menjelaskan gejala atau fenomena kegiatan kampanye pemilihan umum yang telah lama diamati dan diteliti oleh kedua sarjana tersebut.⁹

McCombs dan Shaw dalam penelitiannya tidak menyatakan bahwa media secara sengaja berupaya mempengaruhi publik, tetapi publik melihat kepada para professional yang bekerja pada media massa untuk meminta petunjuk kepada media ke mana publik harus memfokuskan perhatiannya. Dan karenanya,

⁸Khoridatul Anisah, *“Peran Radio Swasta (PAS FM Pati) dalam Pendidikan Karakter Anak”*, Skripsi (Bogor: IPN, 2012)

⁹ Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), h. 455

media bertanggung jawab membentuk persepsi publik terhadap dunia. Gambaran realitas yang diciptakan media hanyalah pantulan dari realitas sebenarnya dan karenanya terkadang mengalami pembelokan atau distorsi.

Gambaran yang diberikan media massa mengenai dunia menciptakan apa yang disebut lingkungan palsu atau pseudo-environment yang berbeda dengan realitas lingkungan sebenarnya. Dengan demikian publik tidak memberikan respon pada peristiwa yang sesungguhnya terjadi di lingkungan masyarakat, tetapi pada gambaran apa yang ada di kepala mereka. Kedua ilmuwan ini juga menekankan bahwa bukan berarti mereka menuduh. Bahwa media selalu dengan sengaja mempengaruhi audience dengan informasi dan berita yang disampaikan melalui media serta memiliki tujuan tertentu.

Apa yang disampaikan media massa tentunya berpedoman pada kaidah jurnalistik yang berlaku, terlebih lagi media memiliki para wartawan yang meliput dan memberitakan informasi sesuai dengan prinsip-prinsip jurnalisme mereka. Namun pada hal ini, McCombs dan Shaw menerangkan bahwa apa yang disampaikan media dianggap sebagai sesuatu yang penting dan patut untuk dipikirkan oleh masyarakat luas. Media bukan mempengaruhi pikiran masyarakat dengan memberitahu apa yang mereka pikirkan dan apa saja ide atau nilai yang mereka miliki, namun memberi tahu hal dan isu apa yang harus dipikirkan. Masyarakat luas cenderung menilai bahwa apa-apa yang disampaikan melalui media massa adalah hal yang memang layak untuk dijadikan isu bersama dan menjadi cakupan ranah publik.

Masyarakat pun menilai apa yang dianggap penting oleh media adalah hal yang penting juga dan memang harus dipikirkan atau minimal mempengaruhi persepsi mereka terhadap hal tersebut. Meski begitu, McCombs dan Shaw tidak menutup pandangan yang menghargai dan meyakini bahwa audience juga memiliki kekuatannya sendiri, yaitu dengan hipotesis selective exposure.¹⁰

Hipotesis ini menjelaskan bahwa manusia cenderung hanya akan melihat dan membaca informasi serta berita yang sejalan dan tidak mengancam atau bertentangan dengan kepercayaan yang selama ini mereka miliki dan bangun. Hal ini menunjukkan kekuatan dan kebebasan manusia dalam memilih, menyortir, dan menerima pesan yang disampaikan oleh media massa.

Dengan begitu, dapat dilihat bahwa teori agenda setting memiliki keunikan yang mendukung dua asumsi dasar yang menarik. Yang pertama, teori ini menyatakan dengan jelas bahwa media massa memiliki kekuatan dalam mempengaruhi dan membentuk persepsi masyarakat. Di sisi lain, teori ini juga mendukung hipotesis bahwa bagaimanapun semuanya kembali lagi kepada individu, dimana mereka memiliki kebebasan untuk memilih apa yang ingin mereka terima.

2.2.2 Tahap Agenda Setting

Siune dan Borre dalam penelitiannya menemukan tiga jenis pengaruh agenda setting yaitu, representasi, persistensi, dan persuasi.¹¹

¹⁰Ahazrina, *Teori Agenda Setting dalam Komunikasi (Agenda Setting Teori)*, (dikutip dari <https://pakarkomunikasi.com/teori-agenda-setting>,) Tanggal 30 Juli 2018.

¹¹Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), h. 497

2.2.2.1 Representasi

Pengaruh pertama disebut dengan representasi, yaitu ukuran atau derajat dalam hal seberapa besar agenda media atau apa yang dinilai penting oleh media dapat menggambarkan apa yang dianggap penting oleh masyarakat (agenda publik). Dalam tahap ini, kepentingan publik akan mempengaruhi apa yang dinilai penting oleh media. Suatu korelasi atau kesamaan antara agenda publik pada periode 1 dan agenda media pada periode 2 menunjukkan terjadinya representasi di mana agenda publik mempengaruhi agenda media.

2.2.2.2 Persistensi

Pengaruh kedua adalah persistensi, yaitu mempertahankan kesamaan agenda antara apa yang menjadi isu media dan apa yang menjadi isu publik. Dalam hal ini, media memberikan pengaruhnya yang terbatas. Suatu korelasi antara agenda publik pada periode 1 dan periode 3 menunjukkan persistensi, atau stabilitas agenda publik.

2.2.2.3 Persuasi

Pengaruh ketiga terjadi ketika agenda media mempengaruhi agenda publik yang disebut dengan persuasi. Suatu korelasi antara agenda media pada periode 2 dan agenda publik pada periode 3 menunjukkan persuasi, atau agenda media mempengaruhi agenda publik. Pengaruh jenis ketiga ini media mempengaruhi agenda publik merupakan pengaruh yang secara tepat telah dapat diperkirakan oleh teori agenda setting klasik.

Kesimpulan dari 3 pengaruh diatas, dapat kita pahami bahwa agenda setting merupakan proses linear yang terdiri atas 3 tahap yaitu agenda media,

agenda publik dan agenda kebijakan. Bagian pertama adalah penetapan agenda media yaitu penentuan prioritas isu oleh media massa. Kedua, media agenda dalam cara tertentu akan mempengaruhi atau berinteraksi dengan apa yang menjadi pikiran publik maka interaksi tersebut akan menghasilkan agenda publik.

Ketiga agenda publik akan berinteraksi sedemikian rupa dengan apa yang dinilai penting oleh pengambil kebijakan atau pemerintah, dan interaksi tersebut akan menghasilkan agenda kebijakan. Agenda media akan mempengaruhi agenda publik, dan pada gilirannya agenda publik akan mempengaruhi agenda kebijakan.

2.2.3 Penentuan Agenda Media

Teori Penentuan Agenda adalah teori yang menyatakan bahwa media massa berlaku sebagai pusat penentuan kebenaran dengan kemampuan media massa untuk mentransfer dua elemen yaitu kesadaran dan informasi ke dalam agenda publik dengan mengarahkan kesadaran publik serta perhatiannya kepada isu-isu yang dianggap penting oleh media massa. Dua asumsi dasar yang paling mendasari penelitian tentang penentuan agenda adalah:

- a. Masyarakat pers dan mass media tidak mencerminkan kenyataan; mereka menyaring dan membentuk isu.
- b. Konsentrasi media massa hanya pada beberapa masalah masyarakat untuk ditayangkan sebagai isu-isu yang lebih penting dari pada isu-isu lain.

Maksudnya, media bisa menggerakkan publik untuk memfokuskan tenaga dan pikiran dari isu yang mereka angkat yang mereka anggap sebagai isu

penting (walaupun mungkin tidak) dan aspek yang paling penting dalam konsep penentuan agenda adalah peran fenomena komunikasi massa.

Hipotesis penentuan agenda terjadi ketika para peneliti menjadi tidak puas dengan posisi teoretis yang dominan dalam riset komunikasi massa selama tahun 1950-an dan 1960-an. Di bawah ini terdapat beberapa gagasan para peneliti yang mirip dengan hipotesis penentuan agenda.¹²

Norton Long (1958), “Dalam beberapa hal, surat kabar adalah penggerak utama dalam menentukan agenda daerah. Surat kabar memiliki andil besar dalam menentukan apa yang akan dibahas oleh sebagian besar orang, apa pendapat sebagian besar orang tentang fakta yang ada, dan apa yang dianggap sebagian besar orang sebagai cara untuk menangani masalah.”

Pernyataan lain tentang gagasan penentuan agenda adalah pernyataan Bernard Cohen (1963) tentang kekuatan pers, “Surat kabar mungkin tidak sering berhasil member tahu orang apa yang harus dipikirkan, tetapi surat kabar luar biasa berhasil dalam member tahu pembacanya apa yang harus dipertimbangkan.”

Jadi kesimpulan sementara penulis, “Media berita diyakini oleh banyak orang (termasuk banyak pembuat keputusan) sebagai sumber informasi yang dapat dipercaya tetapi data di sini menunjukkan bahwa media berita tidak mesti demikian”.

¹²Maria Mira, *Teori Penentu Agenda (Agenda Setting)*, (dikutip dari <http://torehankomunikasi.blogspot.com/2013/01/teori-penentuan-agenda-setting.html>), Tanggal 30 Juli 2018.

2.2.4 Inti Teori

Teori agenda setting dimulai dengan asumsi bahwa media massa menyaring berita, artikel, tulisan yang akan disiarkan, setiap kejadian atau isu diberi bobot tertentu dengan panjang penyajian (ruang dalam surat kabar atau waktu televisi dan radio), dan cara penonjolan (ukuran judul pada surat kabar, frekuensi penyiaran pada televisi dan radio).

Penting oleh media akan dianggap penting juga oleh khalayak dan sebaliknya, apa yang dilupakan oleh media juga akan dilupakan oleh khalayak.¹³ Media lebih sekedar memberi informasi atau opini media massa mungkin saja kurang berhasil mendorong orang untuk memikirkan sesuatu, tetapi media massa sangat berhasil mendorong khalayak untuk menentukan apa yang perlu dipikirkan.

2.2.5 Asumsi Teori

Media punya kemampuan untuk menyeleksi dan mengarahkan perhatian masyarakat pada gagasan atau peristiwa tertentu, sehingga terdapat hubungan positif antara penilaian yang diberikan media pada suatu persoalan dengan perhatian yang diberikan khalayak pada suatu persoalan tersebut.¹⁴

Sebagai contoh, tentang bagaimana media memberitakan tentang bintang-bintang olahraga dan aktor film. Dan akhirnya banyak khalayak menyoroti hal itu. Dianggaplah itu sebagai hal yang penting sebagai dampak pemberitaan dari media. Sebaliknya, misal guru dan ilmuwan yang jarang

¹³Fitriani Maduddin, *Penentuan Agenda Media* (dikutip dari <https://fitrianimaduddin.wordpress.com/2010/01/03/teori-penentuan-agenda-agenda-setting/>), Tanggal 30 Juli 2018.

¹⁴Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), h. 499

diperhatikan oleh media, maka secara tidak langsung publik pun akan tidak memperhatikan dan tidak menganggap hal itu sebagai hal yang penting.

Dengan kata lain media massa mengkonstruksikan peristiwa tertentu yang semula biasa menjadi hal yang luar biasa dalam pikiran atau opini masyarakat. Memang kita dapat menyatakan bahwa tidak ada peristiwa penting dapat terjadi tanpa liputan media. Jika media tidak meliputnya maka itu berarti tidak penting. Media mengarahkan kita untuk memusatkan perhatian pada subjek tertentu.

2.3 Tinjauan Konseptual

2.3.1 Komunikasi Massa

2.3.1.1 Pengertian Komunikasi Massa

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata dari kata Latin *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*).¹⁵ Istilah *communis* paling sering disebut sebagai cikal bakal kata komunikasi.

Sedangkan definisi komunikasi sendiri sampai saat ini masih terdapat banyak perdebatan di kalangan para ahli komunikasi, karena terdapat banyak sekali perbedaan mereka dalam memberikan definisi komunikasi itu sendiri. Mulai dari yang sempit, misalnya “komunikasi adalah penyampaian pesan melalui media elektronik” atau bahkan yang terlalu luas, misalnya “komunikasi adalah interaksi antara dua makhluk hidup atau lebih” sehingga para peserta komunikasi ini mungkin termasuk hewan ataupun tanaman.

¹⁵Dedi Muliana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2012), h. 46

Selanjutnya apa itu komunikasi massa? Telah banyak sekali definisi tentang komunikasi massa yang dikemukakan oleh para ahli komunikasi. Namun, pada dasarnya komunikasi massa adalah komunikasi melalui media massa (media cetak dan elektronik).¹⁶ Media massa yang dimaksud disini adalah media massa yang bersifat modern ataupun yang dihasilkan oleh teknologi, bukan media tradisional yang sering dikenal seperti kentongan, bedug dan lain-lain.

Beberapa definisi komunikasi massa menurut para ahli :

1. Jalaluddin Rakhmat : Komunikasi massa adalah jenis komunikasi yang ditujukan kepada sejumlah khalayak yang tersebar, heterogen dan anonim melalui media cetak atau elektronik sehingga pesan yang sama dapat diterima secara serentak dan sesaat.¹⁷
2. DeFleur dan Denis : Komunikasi massa adalah suatu proses dalam mana komunikator-komunikator menggunakan media untuk menyebarkan pesan-pesan secara luas, dan secara terus menerus menciptakan makna-makna yang diharapkan dapat mempengaruhi khalayak yang besar dan berbeda-beda dengan melalui berbagai cara.¹⁸
3. Kemudian apa itu media massa? Dan apa hubungannya dengan komunikasi massa? Kedua istilah diatas sangatlah berkaitan erat, media massa menjadi bagian yang ada dalam komunikasi massa.

¹⁶Nuruddin, *Pengantar Komunikasi Massa* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h. 3

¹⁷Elvinaro Ardianto, dkk, *Komunikasi Massa Suatu Pengantar Edisi Revisi* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2014), h. 3

¹⁸Arik Asyhari, *Makalah Komunikasi Massa (Analisis Media)*, (dikutip dari <http://karyarik.blogspot.com/2013/06/makmassa.html>), Tanggal 30 Juli 2018

Media massa disini antara lain, media elektronik (televisi, radio dan internet), media cetak (surat kabar, majalah dan tabloid). Dari ragam bentuk media massa ini, internet merupakan media massa yang dapat dikatakan sebagai media yang masih baru dan juga masih menjadi perdebatan akan perannya pada media massa.

2.3.1.2 Ciri-Ciri Komunikasi Massa

a. Komunikator dalam Komunikasi Massa Melembaga

Mengapa komunikator dalam komunikasi massa harus melembaga? karena yang menjadi pembeda antara komunikator dalam komunikasi massa dengan komunikasi yang lainnya seperti komunikasi interpersonal dan lainnya adalah satu atau beberapa orang. Akan tetapi dalam komunikasi massa jumlah komunikatornya berjumlah banyak (kumpulan orang) ataupun melembaga, karena dalam pelaksanaannya tidak dapat seorang komunikator dalam komunikasi massa berjalan sendiri. Komunikator haruslah sebuah satu kesatuan yang melembaga, dimana semua elemen mulai dari bawah hingga atas harus bekerja secara kompak dan terintegrasi satu dengan yang lainnya.

Dalam komunikasi massa terdapat sistem interpedependensi, artinya komponen-komponen itu saling berkaitan, berinteraksi, dan berinterpendensi secara keseluruhan. Tidak bekerjanya satu unsur saja maka akan mempengaruhi kinerja unsur-unsur yang lainnya.

b. Komunikan dalam Komunikasi Massa Bersifat Heterogen

Komunikan dalam komunikasi massa sifatnya heterogen (beragam). Misalnya, penonton sebuah acara televisi punya beragam perbedaan, diantaranya

berbeda usia, jenjang pendidikan, jenis kelamin, status ekonomi, agama, dll. Maka dari itu tidak bisa disebut komunikasi massa jika komunikasi hanya ada satu atau beberapa orang, melainkan banyak orang yang kemudian menghasilkan heterogenitas pada komunikasi atau penerimanya.

c. Pesan yang Disampaikan Bersifat Umum

Pesan-pesan yang disampaikan dalam komunikasi massa tidak ditujukan kepada satu orang atau satu kelompok tertentu, melainkan ditujukan kepada masyarakat plural (khalayak umum). Maka dari itu sifatnya bersifat umum, bukan khusus. Sebagai contoh televisi, karena media massa televisi ini ditujukan untuk dinikmati orang banyak maka pesannya harus bersifat umum. Bayangkan saja jika dalam acara televisi pesannya berisi kata-kata ilmiah, tentu saja hanya orang-orang tertentu saja seperti kalangan akademisi yang dapat memahami arti dari semua itu. Sedangkan bagi orang yang awam akan sulit untuk memahaminya.

d. Komunikasi Berlangsung Satu Arah

Dalam komunikasi massa, proses komunikasi hanya berjalan satu arah. Maksudnya adalah jika ada pesan yang disampaikan oleh komunikator maka komunikasi tidak dapat secara langsung memberikan tanggapan (feedback) terhadap isi pesan yang disampaikan. Misalnya, saat seseorang sedang membaca koran yang beritanya berisi tentang konflik dalam partai Demokrat, dalam menanggapi berita tersebut sebenarnya punya pendapat lain akan hal itu. Tapi karena ini menyangkut komunikasi massa maka tidak bisa langsung memberi tanggapan, toh walaupun bisa perlu waktu yang cukup lama (tertunda).

e. Komunikasi Massa Menimbulkan Keserempakan

Dalam komunikasi massa ada keserempakan dalam proses penyebaran pesan-pesannya. Serempak berarti khalayak bisa menikmati media massa itu secara bersamaan. Bersamaan juga bersifat relatif, contohnya adalah koran ataupun majalah. Namun ini tidak menjadikannya tidak serempak, hanya saja masalah jarak dari penerbit kepada pembaca yang berbeda hingga penerimaannya pun berbeda-beda. Pada intinya tetap saja terjadi keserempakan.

f. Komunikasi Massa Mengandalkan Peralatan Teknis

Media massa sebagai alat utama dalam menyampaikan pesan kepada khalayaknya sangat membutuhkan bantuan peralatan teknis. Berbeda dengan komunikasi yang lainnya, komunikasi massa tidak bisa lepas dari peran peralatan teknis. Misalnya saja televisi, tentu akan sangat membutuhkan perangkat seperti pemancar, satelit dan lain sebagainya.

g. Komunikasi Massa Dikontrol oleh Gatekeeper

Gatekeeper atau yang sering disebut penapis informasi / palang pintu, adalah orang yang sangat berperan dalam penyebaran informasi melalui media massa. Gatekeeper ini berfungsi sebagai orang yang ikut menambah atau mengurangi, menyederhanakan, mengemas agar semua informasi yang disebarkan lebih mudah dipahami. Gatekeeper dalam televisi contohnya adalah editor, reporter dan lain-lain.

2.3.1.3 Peran dan Fungsi Komunikasi Massa

a. Fungsi Informasi

Maksud dari fungsi ini adalah dimana sebuah media massa memberikan informasi ataupun berita kepada pembaca / pemirsa / khalayak. Khalayak pada masa sekarang yang sangat haus akan informasi, sehingga membuat media massa haruslah selalu mencari informasi-informasi terbaru dan yang menarik. Ini terbukti dari khalayak yang berusaha selalu memperbaharui pengetahuannya akan informasi dengan cara berlangganan surat kabar, menonton TV, mendengarkan radio dan juga berselancar didunia maya (searching).

b. Fungsi Pendidikan

Salah satu fungsi dari media massa adalah memberikan pendidikan terhadap para pemirsanya, tidak hanya memberikan sebuah informasi. Namun media massa juga memberikan sajian yang bersifat mendidik dengan cara menampilkan acara ataupun tulisan bersifat mendidik. Seperti acara talkshow, debat, artikel dan lain-lain.

c. Fungsi Memengaruhi

Khalayak dapat terpengaruh oleh iklan-iklan yang di tayangkan televisi ataupun surat kabar, contohnya adalah dalam keluarga petani yang hidup di desa mempunyai kebiasaan mencuci rambut dengan menggunakan air rendaman sapu merang yang telah dibakar terlebih dahulu. Apa yang terjadi setelah keluarga petani tersebut memiliki pesawat televisi dan menonton tayangan iklan sampo yang dibintangi artis favoritnya? Kebiasaan yang sudah berlangsung sejak lama, sekarang mengalami perubahan. Dari mencuci rambut dengan memakai air rendaman sapu merang yang di bakar diganti dengan sampo yang ada dalam iklan di televisi.

d. Fungsi Meyakinkan

Fungsi yang tidak kalah penting dari media massa yaitu fungsi meyakinkan atau persuasi. Menurut Devito (1996), persuasi bisa datang dalam bentuk :

- Mengukuhkan atau memperkuat sikap, kepercayaan atau nilai seseorang
- Mengubah sikap, kepercayaan atau nilai seseorang
- Menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu
- Memperkenalkan etika atau menawarkan sistem nilai tertentu

e. Fungsi Hiburan

Beberapa stasiun televisi merupakan media massa yang mengutamakan sajian hiburan, begitu pun siaran radio. Demikian pula halnya dengan majalah. Dapat dilihat jika banyak orang yang menghabiskan banyak waktunya didepan TV untuk menyaksikan acara yang dapat menghibur mereka. Dan memang hiburan inilah yang biasanya hal yang paling dicari oleh khalayak masyarakat, seperti acara komedi di TV ataupun acara yang lainnya yang sekiranya dapat menghibur mereka.

2.3.2 Radio

2.3.2.1 Pengertian Radio

Radio sebenarnya berasal dari kata radio broadcast yang artinya berupa penyampaian informasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan gelombang radio sebagai media. Radio merupakan alat untuk mengubah gelombang radio menjadi gelombang bunyi atau suara. Radio juga bisa diartikan sebagai gelombang suara yang dipancarkan dari sebuah stasiun dan bisa diterima oleh

pesawat-pesawat penerima yang ada di rumah, di mobil, di kapal, dan lain sebagainya.¹⁹

Radio adalah teknologi yang digunakan untuk mengirim sinyal dengan cara modulasi dan radiasi elektromagnetik (gelombang elektromagnetik). Gelombang ini melintas dan merambat lewat gelombang udara dan bisa juga merambat lewat ruang angkasa yang hampa udara, karena gelombang ini tidak memerlukan medium pengangkut seperti molekul udara.²⁰

2.3.2.2 Penggunaan Radio

Pada awalnya, penggunaan radio kebanyakan adalah maritim, yaitu untuk mengirim pesan telegram menggunakan kode morse antara kapal dan darat. Salah satu pengguna awalnya adalah angkatan laut Jepang yang memata-matai armada Rusia saat perang Tushima Tahun 1901. Salah satu penggunaan yang paling dikenang adalah pada saat tenggelamnya kapal penumpang RMS. Titanic, termasuk komunikasi antara operator di kapal yang sedang tenggelam dan kapal terdekat, dan komunikasi stasiun darat mendaftarkan korban selamat.

Radio digunakan untuk menyalurkan perintah dan komunikasi antar angkatan darat dan laut di kedua belah pihak pada perang dunia ke-II. Jerman menggunakan komunikasi radio dan pesan diplomatic ketika kabel bawah lautnya dipotong oleh pihak Britania. Amerika Serikat menyampaikan 14 pokok pikiran presiden Woodrow Wilson kepada Jerman melalui radio ketika perang.

¹⁹Vebma.com, *Pengertian Radio, Sejarah, Kelebihan dan Kekurangannya*, (dikutip dari <https://www.kata.co.id/pengertian/radio/2565>), Tanggal 30 Juli 2018

²⁰Hasan Asy'ari Oramahi, *Jurnalistik Radio*, (Jakarta: Airlangga, 2012), h. 120

Siaran radio mulai dapat dilakukan pada Tahun 1920-an, seiring populernya pesawat radio, terutama di Eropa dan Amerika Serikat. Selain siaran, siaran titik ke titik, termasuk telepon dan siaran ulang program radio, mulai populer antara 1920-an dan 1930-an. Pada saat arek-arek suroboyo dengan gagah berani menantang pendaratan sekutu yang dibonceng tentara pendudukan Belanda, melalui corong RRI Surabaya, Bung Tomo dengan pekik merdeka-nya, yang terkenal itu mampu menggugah semangat juang bangsa Indonesia untuk bangkit secara patriotic hanya dengan bersenjatakan bambu runcing untuk membela Tanah Air Indonesia.

Penggunaan radio pada masa perang adalah pengembangan pendekteksian dan pelokasian pesawat dan kapal dengan menggunakan radar. Sekarang, radio mengalami perkembangan bentuk yang amat beragam, termasuk jaringan tanpa kabel, komunikasi bergerak di segala jenis, dan penyiaran radio. Sebelum televisi menjadi terkenal, siaran radio komersial mencakup drama, komedi, beragam show, dan banyak hiburan lainnya tidak hanya berita dan musik saja.²¹

Cara kerja radio sebenarnya cukup sederhana. Gelombang radio yang dipancarkan akan dipantulkan oleh lapisan udara di bagian atmosfer bumi, tepatnya pada lapisan ionosfer. Pada lapisan inilah, gelombang radio dipantulkan kembali ke bumi dan ditangkap oleh menara penerima sinyal. Tak heran bila jarak jangkauan gelombang radio sangat jauh sekali, bahkan bisa sampai ke luar angkasa.

²¹Hasan Asy'ari Oramahi, *Jurnalistik Radio*, (Jakarta: Airlangga, 2012), h. 122

2.3.2.3 Karakteristik Radio Siaran

Pada surat kabar dan majalah, komunikasi hanya melihat. Pada radio siaran dan rekaman auditif, komunikasi hanya mendengar; pada televisi dan film, komunikasi hanya dapat melihat dan mendengar. Perbedaan ini telah menyebabkan masing-masing media massa memiliki karakter masing-masing. Pesan yang disusun untuk surat kabar akan sulit dimengerti oleh komunikasi bila pesan itu disampaikan melalui radio siaran. Untuk radio siaran terdapat cara tersendiri, yaitu apa yang disebut broadcaststyle atau gaya radio siaran. Gaya radio siaran ini disebabkan oleh sifat radio siaran yang mencakup:²²

a. Auditori

Sifat auditori itu sebagai konsekuensi dari radio siaran untuk didengar. Karena kemampuan mendengar manusia itu terbatas, maka pesan komunikasi melalui radio siaran diterima dengan selintas. Radio adalah bunyi atau suara yang hanya bisa dikonsumsi oleh telinga. Maka dari itu, apa yang didengar oleh telinga kemampuannya cukup terbatas. Untuk itu, pesan radio siaran harus jelas, singkat dan secepatnya.

b. Radio is The Now

Ditinjau dari nilai aktifitas berita, mestinya radio siaran dibandingkan dengan media massa lainnya adalah yang paling actual. Selain hitungan waktunya dalam detik, proses penyampaian pesannya lebih simpel. Radio siaran juga

²²Deddy Mulyana, Ilmu komunikasi Suatu Pengantar (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2000), h.125.

seringkali melakukan liputan langsung dari tempat kejadian. Media televisi juga bisa melakukan siaran dari tempat kejadian, tetapi dibutuhkan sebuah persiapan yang lebih matang dan peralatan yang lebih kompleks, seperti kamera, SNG, dan lain-lain.

c. Imajinatif

Karena radio siaran hanya bisa di dengar, Imajinasi pendengar bisa beragam persepsinya. Radio menciptakan theater of mind. Pendengar bisa terhanyut perasaannya saat ia mendengarkan drama radio yang disiarkan.

d. Akrab

Radio siaran adalah intim, karena penyiar menyampaikan pesannya secara personal/individu. Walaupun radio itu di dengar oleh orang banyak, sapaan penyiar yang khas seolah ditujukan kepada diri pendengar secara seorang diri, seakan-akan berada di sekitarnya. Sehingga radio bisa menjadi "teman" di kala seseorang sedang sedih ataupun gembira.

e. Gaya Percakapan

Bahasa yang digunakan bukan bahasa tulisan, tetapi gaya percakapan sehari-hari. Tak heran bahasa-bahasa percakapan yang unik muncul dari dunia radio yang diperkenalkan penyiar menjadi sesuatu yang trend.

f. Menjaga Mobilitas

Kita jarang mendengarkan acara radio siaran dengan cara duduk dan mendekatkan telinga pada pesawat radio. Pada umumnya kita mendengarkan radio sambil melakukan aktifitas lain, seperti mengendarai mobil, menyetrika

baju, makan, menulis, bahkan berbicara dengan orang lain. Mobilitas pendengar terjaga, karena pendengar tidak meninggalkan pekerjaan ketika meninggalkan radio.

2.3.3 Layanan Publik

2.3.3.1 Defenisi Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²³

Pelayanan publik menurut Roth (1926:1) adalah sebagai berikut : Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai

²³Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Jakarta: Darma Bakti), h. 2

pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.²⁴

Jadi dari beberapa pengertian diatas, maka Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Istilah ini dikaitkan dengan konsensus sosial (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang pendapatan mereka.

Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum, layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau sosial, berada di bawah peraturan/regulasi yang lebih tinggi daripada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi. Istilah layanan publik juga merupakan istilah lain untuk layanan sipil.

2.3.3.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:²⁵

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services)
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

²⁴Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 128

²⁵Said Zainal Abidin, *Dinamika Reformasi dan Revitalisasi Administrasi Publik di Indonesia*, (Jakarta: Suara Bebas, 2006), h. 64

- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:²⁶

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

2.3.3.3 Asas Pelayanan Publik

²⁶Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Computindo, 2003), h. 97

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:²⁷

- a. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

²⁷Abdul Qahar Badjuri dan Teguh Yuwono, *Kebijakan Publik: Konsep dan Strategi*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2003), h. 40

- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

2.3.3.4 Kualitas Pelayanan

Berikut ini terdapat beberapa definisi kualitas pelayanan yang disampaikan oleh beberapa tokoh. Definisi-definisi tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan menurut J Supranto

Menurut Supranto, kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan.²⁸

b. Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.

²⁸Ciputraentrepreneurship, *Kualitas Pelayanan Dimensi dan Cara Mengukurnya*, (dikutip dari <http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>), Tanggal 30 Juli 2018

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyaman konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.²⁹

c. Kualitas pelayanan menurut Wyckof

Menurut Wyckof, kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Wyckof melihat kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena konsumen yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang baik maupun buruk tergantung pada konsistensi kemampuan produsen dalam memenuhi harapan para konsumennya.³⁰

d. Kualitas pelayanan menurut Ratminto dan Atik

Menurut Ratminto dan Atik, tolok ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sedangkan tingkat kepuasan

²⁹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*, (Jogjakarta: Andi Offset, 2001), h. 28

³⁰Mia Yuliani, *Satu Kata Sejuta Makna, Kualitas Pelayanan*, (dikutip dari <http://airkusaja.blogspot.com/2012/01/kualitas-pelayanan.html>), Tanggal 30 Juli 2018

penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan.³¹

e. Kualitas pelayanan menurut Philip Kotler

Menurut Kotler, kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli / konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri.³²

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka peneliti menemukan pengertian kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang dilakukan untuk kepuasan konsumen atas pilihannya. Kualitas pelayanan yang profesional, akan berdampak positif bagi perusahaan, karena akan menjadikan pelanggan atau konsumen tersebut royal dalam memberikan keuntungan bagi perusahaan.

2.3.3.5 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian

³¹Mas Sugeng, Skripsi. *Manajemen Pemasaran, Keuangan dan SDM, Defenisi Kualitas Pelayanan*, (dikutip dari <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-defenisi-kualitas-pelayanan.html>), Tanggal 30 Juli 2018

³²Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA-Lan Press, 2000), h. 16

dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman. Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi servqual. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik servqual dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Servqual memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah:

- a. Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.
- b. Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
- c. Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- d. Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

- e. Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.³³

2.3.3.6 Mengukur Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari perusahaan-perusahaan yang menjual produk yang diinginkan. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas pelayanannya adalah instansi pemerintahan. Kerap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Namun pada dasarnya standar kualitas pelayanan di instansi pemerintahan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi.

Beberapa pelayanan yang kerap harus diperhatikan untuk pelayanan masyarakat diantaranya adalah di bidang kualitas pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan jasa, kualitas pelayanan prima, kualitas pelayanan hotel, kualitas pelayanan akademik, dan kualitas pelayanan bank. Beberapa instansi seperti rumah sakit, bank, hotel, dan universitas, memiliki standar kualitas pelayanan masing-masing. Namun umumnya masyarakat juga memiliki penilaian dan harapan kualitas pelayanan tersendiri dari masing-masing instansi tersebut.

Menurut Valarie Zeithaml dan Mary Bitner, tingkatan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dapat dibagi menjadi dua, yaitu *Desired service*. Tingkatan ini adalah harapan pelanggan terkait pelayanan yang diinginkan, yaitu kepercayaan pelanggan tentang pelayanan yang diterima dengan

³³Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA-Lan Press, 2000), h. 18

pelayanan yang seharusnya diterima. Kedua adalah Adequate service. Tingkatan ini adalah ketika pelanggan menerima pelayanan, hal ini juga berkaitan dengan kemampuan suatu perusahaan untuk dapat memenuhi permintaan pelayanan dari pelanggan tersebut.

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, di antaranya adalah dengan melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara berkala. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Mendapatkan umpan balik dari pelanggan

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan feedback dari pelanggan, diantaranya seperti mengadakan survei kepada pelanggan, dan follow up kepada pelanggan setelah memberikan pelayanan, cara ini dapat dilakukan melalui email. Cara lainnya adalah uji coba produk kepada pelanggan, aktif di sosial media, memberikan diskon atau benefit lain kepada pelanggan atas penghargaan masukan yang telah diberikan, serta memanfaatkan teknologi untuk memantau perkembangan usaha seperti melalui website, google analytics, dan lain sebagainya.

b. Melakukan evaluasi perusahaan

Cara-cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantaranya adalah melalui survei dengan cara berfokus pada hal-hal yang paling penting untuk diketahui. Survei dapat dilakukan untuk mengetahui rasa empati atau

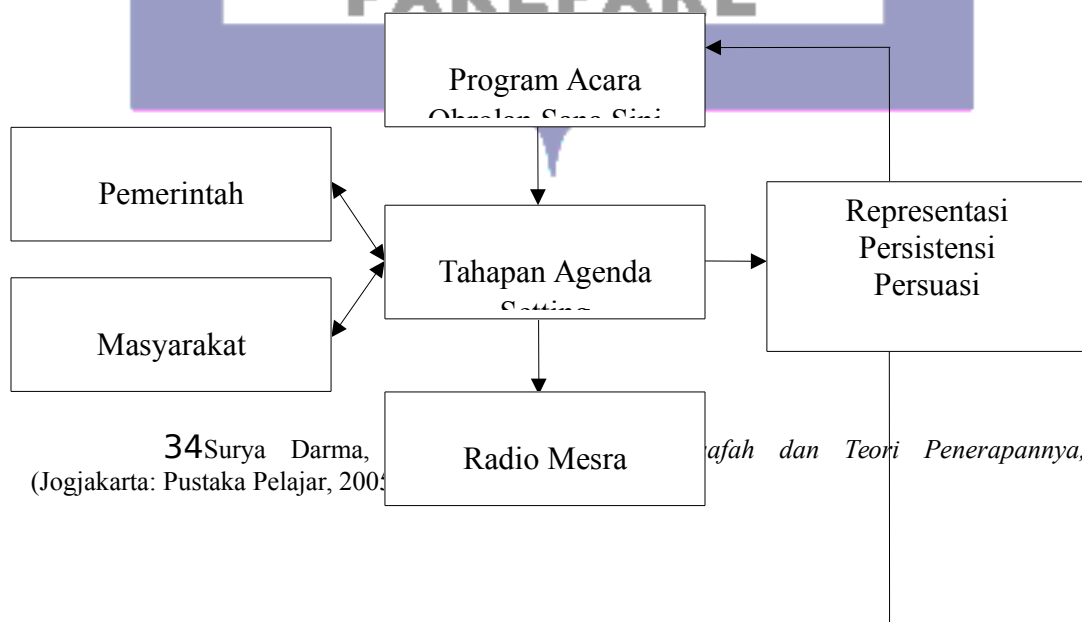
kepedulian kepada pelanggan, mengukur tingkat kemampuan suatu perusahaan terkait kehandalan dan cepat tanggap, serta mengetahui pelayanan dan kualitas produk berdasarkan pengalaman konsumen secara langsung seperti fungsi produk, tingkat kebersihan, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.

c. Memperbaiki pelayanan perusahaan

Memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan perusahaan yang jelas kepada karyawan, melatih karyawan agar menjadi seseorang yang bertanggung jawab, cepat tanggap, dan memiliki etos kerja yang tinggi. Jika memungkinkan, dapat dengan memberikan bonus kepada karyawan yang berprestasi. Selain itu, memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam menyampaikan masukannya adalah hal yang perlu untuk dilakukan. Namun akan lebih baik apabila semua usaha perbaikan kualitas pelayanan perusahaan ini agar dilakukan secara berkelanjutan.³⁴

2.4 Bagan Kerangka Pikir

Berikut bagan kerangka pikir yang menjelaskan tentang penelitian ini:



³⁴Surya Darma, (Jogjakarta: Pustaka Pelajar, 2005)

afah dan Teori Penerapannya,



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan penulis adalah tipe penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, atau pun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskriptif gambaran atau lukisan secara sistematis faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.³⁵ Penulis berharap dengan penelitian deskriptif ini pembaca akan lebih mudah mengerti dan mencerna apa yang akan penulis sampaikan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penetapan lokasi penelitian “ada tiga unsur penting yang penulis pertimbangkan, yaitu: tempat, pelaku, dan kegiatan”.³⁶ Lokasi penelitian yang akan peneliti lakukan adalah di studio Radio Mesra FM di Jalan Bau Massepe No.423 Parepare. Lokasi penelitian yakni lantai 2 Mesjid Raya Kota Parepare, bersebelahan dengan Monumen Korban 40.000 Jiwa Parepare. Kegiatan penelitian ini akan dilakukan dalam alokasi waktu selama kurang lebih dua bulan (d disesuaikan dengan kebutuhan).

3.3 Fokus Penelitian

³⁵Moh. Nasir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2003), h. 54

³⁶S. Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 1996), h. 43

Untuk menghindari terjadinya salah penafsiran dan memperoleh hasil penelitian yang terfokus, maka penulis tegaskan makna dan batasan dari masing-masing istilah yang terdapat di dalam judul penelitian ini, yakni:

3.3.1 Program Acara Obrolan Sana Sini

Secara konseptual radio merupakan suatu alat siaran (pengiriman) suara atau bunyi melalui udara. Tetapi secara operasional radio dalam hal ini tidak hanya dipahami sebagai alat tetapi lebih ke stasiun radio dan itu pun dibatasi pada institusi Radio Mesra FM. Radio mesra dalam pengembangannya banyak memproduksi siaran-siaran yang bersifat edukasi, dakwah, pengembangan dan lain-lain. Salah satu program acara yang menjadi objek penelitian ini adalah Program Acara Obrolan Sana Sini (OBRAS). Program OBRAS adalah acara di Radio Mesra FM, yang telah dikenal luas oleh warga Parepare. Obras banyak memberi informasi bermanfaat karena datang dari warga yang disampaikan secara natural tentang keadaan Kota Parepare melalui kacamata masyarakat, baik itu infrastruktur sampai pada kegiatan pemerintahan.

3.3.2 Tujuan Obrolan Sana Sini Radio Mesra

Program Obrolan Sana Sini Radio Mesra adalah program yang telah dikenal luas oleh warga Parepare karena memberi informasi bermanfaat yang datang dari warga yang disampaikan secara natural tentang keadaan Kota Parepare melalui kacamata masyarakat, baik itu infrastruktur sampai pada kegiatan pemerintahan. Program Obrolan Sana Sini Radio Mesra ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat Kota Parepare dalam mengawasi

dan menggunakan fasilitas publik yang ada di Kota Parepare menuju Kota Bandar Madani.

3.3.3 Peningkatan Layanan Publik melalui Radio Mesra

Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Istilah ini dikaitkan dengan konsensus sosial (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang pendapatan mereka. Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum, layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau sosial, berada di bawah peraturan/regulasi yang lebih tinggi daripada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi. Istilah layanan publik juga merupakan istilah lain untuk layanan sipil.³⁷

Radio mesra dalam hal ini program acara obras, menjadi jembatan penghubung antara keluhan masyarakat dengan tanggung jawab pemerintah setempat. Tujuannya adalah setelah pemerintah mengetahui keluhan masyarakat, akan ada tindak lanjut dari pemerintah. Hal inilah yang akan dibuktikan dalam penelitian ini, apakah benar bahwa radio mesra mampu menjadi penghubung yang dapat menyalurkan informasi ke pemerintah yang selanjutnya pemerintah mampu bertanggung jawab dan memberikan tindak lanjut atau respon atas apa yang dikeluhkan oleh masyarakat secara nyata.

³⁷Onong Uchjana Efendi, *Radio Siaran: Teori dan Praktek*, (Bandung: Bandar Maju, 2001), h. 21

Proses dari masyarakat yang menelpon dan akan menceritakan apa yang menjadi keluhannya di Program OBRAS yang on-air pada saat itu, dapat langsung didengarkan oleh masyarakat maupun pemerintah. Bahkan boleh jadi, pada saat yang sama, pemerintah dapat langsung menelpon dan memberikan jawaban atas apa yang dikeluhkan masyarakat.

Dari sini dapat dipahami bahwa penelitian ini di arahkan untuk mengetahui bagaimana siaran obrolan sana sini (OBRAS) Mesra FM yang difokuskan pada program siar dan peningkatan layanan publik.

3.4 Jenis dan Sumber Data yang Digunakan

3.4.1 Data Primer

Data primer yang digunakan penulis adalah wawancara mendalam atau indepth interview dan obsevasi. Yang dimaksudkan dengan wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab secara mendalam, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).³⁸

Wawancara dilakukan penulis dengan membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci seperti yang dimaksud dengan interviu terstruktur. Informan yang diwawancarai adalah pimpinan, pelaksana program, serta masyarakat penelpon yang berkompeten memberikan pertanyaan atau jawaban. Sedangkan observasi merupakan prosedur sistematis untuk mengetahui gejala-gejala yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti melalui

³⁸Moh. Nasir, *Metode Penelitian, Untuk Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 22

pengamatan dari dekat dengan harapan akan memperoleh suatu kelengkapan data. Observasi ini dilakukan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun observasi yang penulis lakukan hanya kepada pihak radio dan program OBRAS di Radio Mesra FM.

3.4.2 Data Sekunder

Studi kepustakaan, yaitu mengumpulkan dan mempelajari teori yang diperlukan dari berbagai literatur di perpustakaan. Selain itu juga data diambil dari bahan tertulis maupun teori yang didapat pada saat kuliah, arsip-arsip serta company profile.³⁹

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, dibutuhkan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan dengan masalah yang diteliti tentang Program Obras di Radio Mesra FM, maka penulis menggunakan beberapa pendekatan dalam mengumpulkan data, dimana teknik dan prosedur yang satu dengan yang lainnya saling menguatkan agar data yang diperoleh dari lapangan benar valid dan otentik.

Adapun teknik dan prosedur yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.5.1 Observasi

³⁹Moh. Nasir, *Metode Penelitian, Untuk Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 40

Observasi yaitu “pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan”.⁴⁰ Observasi sebagai alat evaluasi banyak digunakan untuk menilai tingkah laku individu atau proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun situasi buatan.⁴¹

3.5.2 Wawancara (interview)

Wawancara adalah “suatu metode untuk mendapatkan jawaban dari responden melalui Tanya jawab sepihak”.⁴² Wawancara merupakan tehnik pengumpulan data dengan cara Tanya jawab lisan (berkomunikasi langsung) dengan responden yang dilakukan oleh peneliti. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data tentang Program Obrolan Sana Sini di Radio Mesra FM.

3.5.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu “mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku rapat agenda dan sebagainya”.⁴³ Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data-data sejarah berdirinya Radio FM Parepare, karyawan, visi dan misi, struktur organisasi dan sarana dan prasarana yang digunakan.

3.6 Teknik Analisis Data

⁴⁰P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian (dalam teori dan praktek)*, (Cet. IV; Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 62

⁴¹Anas Sudijono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 76

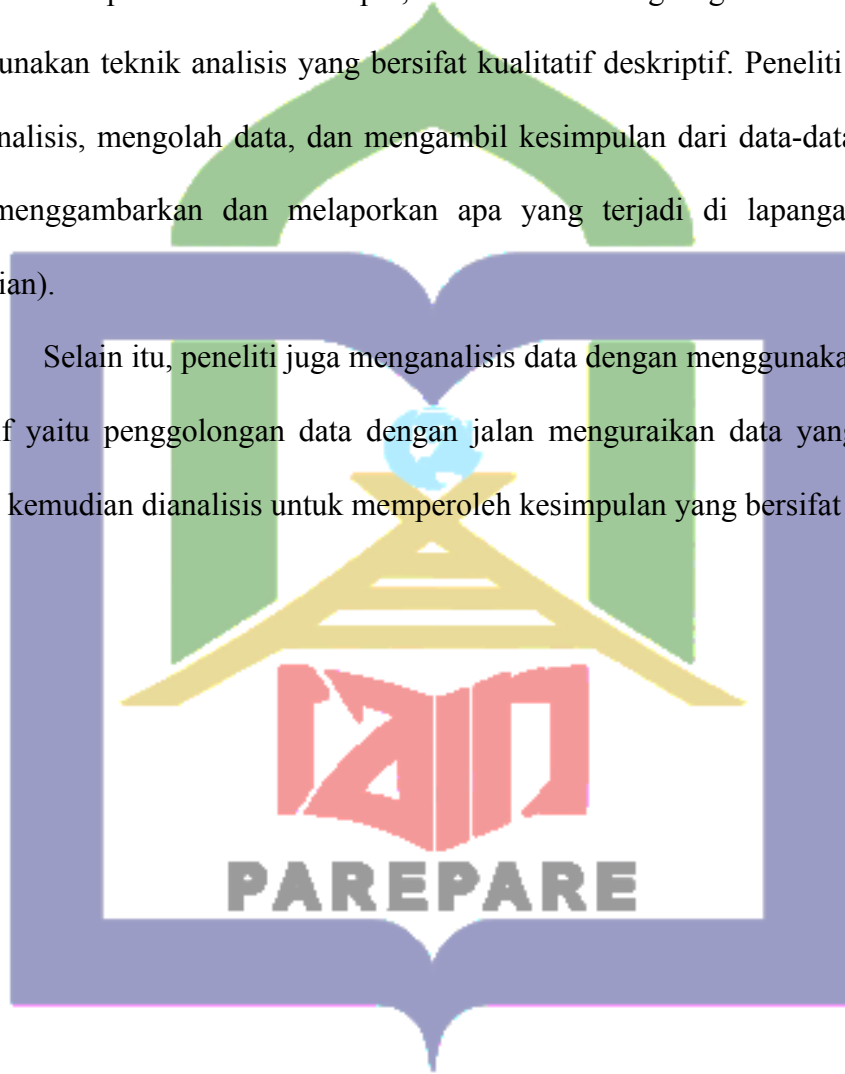
⁴²Wahyu Hidayat, *Evaluasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*, (Cet. I; Jogjakarta: Grepublusing, 2012), h. 60

⁴³Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Jogjakarta: Andi Offset, 2005), h. 137

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah teknik analisis yang bersifat deskriptif kualitatif. Teknik analisis data ini akan digunakan untuk menganalisis data yang sukar dikuantifikasi misalnya analisis terhadap jawaban-jawaban informan yang berupa kategori.

Setiap kali data terkumpul, data tersebut langsung dianalisis dengan menggunakan teknik analisis yang bersifat kualitatif deskriptif. Peneliti mencoba menganalisis, mengolah data, dan mengambil kesimpulan dari data-data tersebut serta menggambarkan dan melaporkan apa yang terjadi di lapangan (lokasi penelitian).

Selain itu, peneliti juga menganalisis data dengan menggunakan metode induktif yaitu penggolongan data dengan jalan menguraikan data yang bersifat khusus kemudian dianalisis untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat umum.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Peran Media Radio Mesra Terhadap Peningkatan Layanan Publik di Kota Parepare

4.1.1 Peran Historis Radio Mesra sebagai Media Layanan Publik

Gagasan munculnya pendirian Radio Mesra berasal dari tokoh masyarakat kota Parepare yang dikenal dengan H. Mustafa Mas'ud yang didukung oleh KH. Abduh Pabbaja dan KH. M. Yusuf Hamsah. Ketiga tokoh ini berkeinginan pengajian-pengajian yang dilaksanakan secara terjadwal sesudah shalat Magrib sampai Isya dan sesudah shalat subuh di Mesjid Raya kota Parepare dapat didengar langsung oleh masyarakat Parepare dan sekitarnya. Masyarakat dapat mengikuti pengajian-pengajian atau secara tidak langsung memperdalam pengetahuan agama mereka tanpa harus mendatangi tempat pengajian. Maka pada tanggal 19 Juli 1972, didirikanlah Radio Mesra dengan akte notaries no. 5 yang diterbitkan oleh kantor notaries Abu Yusuf, SH. Dengan nama gagasan Radio Pesantren Al-Ma'had Parepare. Pada saat itu, pengurus Radio Mesra yaitu KH.Muh.Yusuf Hamzah sebagai ketua, Ahmad Pabbaja sebagai sekertaris, dan H. Saleng sebagai bendahara.

Berdirinya Radio Mesra mendapat sambutan luar biasa dari masyarakat. Mengingat kebutuhan masyarakat akan pendidikan agama dapat difasilitasi melalui siaran Radio Mesra yang pada masa itu ilmu-ilmu agama menjadi skala prioritas yang wajib dipelajari dan didalami oleh masyarakat, sementara lembaga-lembaga pendidikan agama dan media massa masih sangat terbatas. Berdasarkan

realitas tersebut, ketiga tokoh tersebut berinisiatif untuk mendirikan Radio Mesra Kota Parepare. Dengan harapan, Radio ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman keagamaannya.

Keberadaan Radio Mesra juga sangat dirasakan manfaatnya oleh pelajar dan santri yang menuntut ilmu di Kota Parepare yang datang dari berbagai daerah di Indonesia. Mereka dapat mengikuti pengajian yang dibawakan para ulama dan ustad melalui radio di rumah kost dan asramanya.

Setahun kemudian, tepatnya pada tanggal 9 Juli 1973, Radio Mesra berubah nama menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan Akte Notaris No. 5 dari kantor notaries Abu Yusuf, SH. Perubahan ini mengikuti aturan pemerintah bahwa semua radio siaran harus berbadan hukum dengan nama PT. pada tanggal 9 Oktober 1975. AD/ART Radio Mesra mengalami perubahan.

Radio mesra dalam perjalanan panjangnya telah banyak memberikan yang terbaik untuk masyarakat. Namun demikian, tugas belumlah berakhir. Misi Pendidikan dan dakwah tetap diharapkan dan senantiasa ditunggu masyarakat kota Parepare dan sekitarnya. Apalagi dalam kondisi masyarakat yang semakin maju, multicultural dan plural, maka tantangan pendidikan dan dakwah semakin kompleks. Apa yang terjadi pada masyarakat barat, yang tidak lagi patuh dan menghargai norma-norma agama dan tradisi luhur, terjadi juga disebagian masyarakat kita sekarang. Moralitas timur diabaikan dan dicampakkan di bak sampah yang nista, kemudian mereka mengadopsi dan mendewakan faham-faham modern barat yang menggर्सangkan hati dan menghancurkan akhlakulkarimah, sehingga tampklah dengan kasat mata, kehancuran moral anak bangsa, korupsi,

kolusi dan nepotisme seakan menjadi agama baru, perbudakan kaum borjuis (konglomerat) terhadap buruh semakin mengenaskan, darah bersimbah demi kepentingan sesaat dan sesaat dalam ragam komplik yang direkayasa, air mata dan penderitaan terus menerpa kaum kelas yang termajinalkan “fakir miskin, anak yatim, gelandangan, pemulung, tanah tumpah darah tidak lagi aman untuk ditinggali, ancaman penggusuran paksa setiap saat menghantui masyarakat. Keramahan alam hanyalah mimpi, musibah, bencana datang silih berganti. Dalam situasi seperti ini, peran Radio Suara Mesra dalam memberikan pencerahan tetap diharapkan.

Berawal dari Program Konsultasi Agama Islam, Mesra FM sebagai media komunikasi, mengembangkan sayap bukan hanya konsultasi agama. Akan tetapi, menjadi partner dalam bidang pemerintahan terkait layanan publik. Senada dengan hal yang disampaikan oleh Pimpinan Radio Mesra, Handy Hidayat:

“awalnya kami hanya mengadakan konsultasi agama. Namun, secara tidak sengaja ada penelepon yang mengeluhkan hal-hal lain. Dari sana kami merangkul keluhan-keluhan yang dialami masyarakat terkait infrastruktur yang tidak layak pakai, seperti jalan, lampu jalan, dan lain-lain, pokoknya fasilitas umum di Kota Parepare”.⁴⁴

Awal dari berdirinya Radio Mesra hanya sekedar untuk menjadi tempat atau wadah masyarakat untuk berkonsultasi dalam persoalan agama dan ibadah. Seiring berjalannya waktu, dalam kurun waktu 15 tahun terakhir sampai hari ini, Mesra FM melakukan terobosan dengan mengadakan Program acara Obrolan Sana Sini yang bekerja sama dengan Pemerintah.

⁴⁴Wawancara dengan Handy Hidayat, pada 26 Desember 2018 (Parepare Mesra FM Studio).

Hal tersebut merupakan pengaruh Agenda Setting yaitu Representasi. Radio Mesra menyampaikan apa yang dianggap penting oleh publik. Hal ini menunjukkan bahwa ukuran seberapa besar sesuatu itu dianggap penting oleh publik akan mempengaruhi apa yang dianggap penting oleh media.

Namun, pada saat pemilihan walikota baru Kota Parepare Tahun 2013, Mesra FM tidak lagi bekerja sama dengan Pemerintah, melainkan secara emosional dan kebiasaan, dinas-dinas di bawah naungan pemerintah kota yang langsung mendengarkan Program Acara Obrolan Sana Sini, dan menangani keluhan masyarakat. Jadi, radio mesra dewasa ini menjadi sebuah penghubung antara masyarakat dan pemerintah.

Berikut daftar acara yang diprogramkan oleh Radio Mesra FM;

JAM	ACARA	MATERI
05.00 - 05.15	Tune In	Musik Intro
05.15 – 06.00	Da'wah Islamiyah	Muballig Setempat
06.00 – 06.30	Formasi Pagi 1	Lagu Dangdut
06.30 – 06.45	Jelajah Kota	Berita Seputar Parepare
06.45 – 08.00	Formasi Pagi 2	Lagu Pop Indo
08.00 – 10.00	Obrass	Obrolan Sana Sini
10.00 – 10.02	Breaking News	Berita Nasional
10.02 – 12.00	Goyang Mesra	Lagu Dangdut
12.00 – 12.02	Breaking News	Berita Nasional
12.02 – 12.15	Info Siang	Pengumuman yang Masuk
12.15 – 13.00	Da'wah Islamiyah	Muballig Setempat
13.00 – 13.02	Breaking News	Berita Nasional
13.02 – 14.00	Belo-Belona Radio Mesra	Lagu Daerah
14.00 – 14.04	Jelajah Nusantara	Info Nasional
14.04 – 15.00	Belo-Belona Mesra	Lagu Daerah
15.00 – 15.10	Jelajah Kota	Berita Seputar Parepare
15.10 – 15.30	Selingan Lagu Nasyid	Lagu Nasyid
15.30 – 17.00	Mesra Hotline	Lagu Pop, Hits, dan Baru
17.00 – 17.20	Info Sore	Pengumuman yang Masuk
17.20 – 17.50	Da'wah Islamiyah	Muballig Setempat
17.50 – 18.00	Tadarrus	Al-Qur'an (Live Mesjid Raya)
18.00 – 18.25	Shalat Magrib	Live Mesjid Raya

18.25 – 19.00	Da'wah Islamiyah	Muballig Setempat
19.00 – 20.00	Mesra Indie Com	Lagu Indie
20.00 – 20.15	Jelajah Kota	Berita Seputar Parepare
20.15 – 20.20	Info Malam	Pengumuman yang Masuk
20.20 – 21.00	Da'wah Islamiyah	Muballig Setempat

4.1.2 Visi dan Misi Radio Mesra

Visi Radio Mesra adalah menjadi radio terkemuka sebagai media hiburan dan sumber informasi untuk mewujudkan masyarakat modern yang cerdas, bermodal, dan bermartabat.

Untuk pencapaian visi di atas, maka misi yang harus dijalankan oleh Radio Mesra secara garis besar adalah sebagai berikut:

- a. Menumbuh kembangkan media sebagai informasi dan media hiburan yang bertanggung jawab.
- b. Menyajikan Informasi sebagai jembatan menuju peningkatan pemikiran jernih sebelum bersikap.

Berdasarkan visi dan misi yang tertulis di atas, peneliti kembali menggali informasi dari pihak radio mesra mengenai penjelasan atas visi dan misi tersebut. Program acara Obrolan Sana Sini yang hadir menemani pendengar setiap hari kecuali hari Ahad ini, termasuk bagian dari perwujudan misi kedua radio mesra. Hal tersebut senada dengan penuturan Handy Hidayat selaku pimpinan:

“Radio Mesra sebagai radio tertua di Parepare, tentu harus punya keunggulan yah. Nah, salah satu keunggulannya adalah menyediakan Program Obrass yang notabene, dari sinilah perkembangan fasilitas umum dan infrastruktur Kota Parepare dapat diawasi, tanpa kita harus mengomel dulu, tanpa harus menyalah-nyalahkan siapapun dulu

sebelum tahu kebenaran dan alasan misalnya kenapa jalan banyak yang rusak tapi belum dikerjakan”.⁴⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa transformasi Radio Mesra dari hanya sekedar wadah konsultasi agama Islam, mengembangkan diri dan sedikit banyak telah mengambil peran dalam pembangunan Kota Parepare tanpa mencederai pihak pemerintah sebagai pelayan publik maupun masyarakat sebagai pengguna atau warga Kota Parepare.

4.2 Kontribusi Program Acara Obrolan Sana Sini di Radio Mesra Terhadap Peningkatan Layanan Publik di Kota Parepare

4.2.1 Cara Kerja dan Proses Program Obrolan Sana Sini

Program Obrolan Sana Sini di Radio 102,8 Mesra FM secara tidak langsung, telah banyak berkontribusi dan memberi manfaat untuk pembangunan dan pengembangan Kota Parepare. Siaran radio ini, akan dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Parepare untuk melaporkan keadaan yang terjadi disekitarnya. Prinsip yang selama ini dijalankan pada program Obrolan Sana Sini adalah apa yang anda lihat, apa yang anda dengar dan rasakan. Hal tersebut telah mencerminkan bagaimana cara kerja dari program ini. Masyarakat akan melihat, akan mendengar dan merasakan apa yang terjadi di sekitarnya, kemudian akan melaporkan kepada Pemerintah Kota Parepare, melalui jalur yang tidak biasa, yaitu Program Obrolan Sana Sini. Tentunya, hal yang dilaporkan adalah terkait keluhan masyarakat terkait adanya jalan-jalan yang rusak akibat kondisi cuaca,

⁴⁵Wawancara dengan Handy Hidayat, pada 26 Desember 2018 (Parepare Mesra FM Studio).

kondisi penerangan jalan yang tidak termasuk jalan umum atau jalur kota, dan terkait persoalan drainase jalur air yang tersumbat, dan lain-lain.

Berikutnya, masyarakat akan melaporkan hal tersebut melalui telepon 0421-23556, atau melalui Handphone/ Whatsapp 082192320443. Jalur itu dapat digunakan hanya pada saat Program ini mengudara yaitu pada Pukul 08.00 sampai Pukul 10.00. akan tetapi, bagi masyarakat atau pemerintah dalam hal ini Dinas-Dinas terkait layanan publik yang tidak sempat monitor dan mendengarkan Program Obrolan Sana Sini, dapat langsung mengakses lewat fasilitas streaming alamat website www.radiomesra.com dan akun facebook dengan nama “Mesradio Parepare”.

Pembawa acara Obrolan Sana Sini, Muhammad Sabir Umar (Ambo Logo) dan Mira (Indo Sia), termasuk salah satu dari penyiar atau pembawa acara yang konsisten tanpa mencederai. Hal ini terbukti dari berbagai karakter penelpon yang mengadu di Program Acara Obrolan Sana Sini, kedua penyiar ini selalu mengulang-ulang pembicaraan. Alasannya, jika Pemerintah belum mendengar pembicaraan pertama, setelah telepon diputus, maka beliau (Ambo Logo dan Indo Sia) akan mengulang kembali apa yang menjadi keluhan dari penelpon tersebut. Hal ini dilakukan untuk penegasan kepada pihak terkait agar mendengar apa yang disampaikan. Tidak menambah dan tidak mengurangi informasi yang disampaikan masyarakat adalah pengaruh Program Acara Obrolan Sana Sini untuk mempertahankan kesamaan isu media dan isu publik, menjadi sebuah pengaruh persistensi dalam tahapan agenda setting.

Proses yang berlangsung dalam Program Obrolan Sana Sini setiap harinya selama 2 jam, diawali dengan pemutaran lagu pembuka yang biasanya lagu-lagu daerah atau musik-musik klasik tanpa vokal 1 sampai 2 lagu. Setelah lagu berakhir, akan dilanjutkan dengan pesan pembuka “insan mesra, sesaat lagi anda akan mengikuti obrolan sana sini yang dipersembahkan oleh www.radio-mesra.com” diiringi dengan canda tawa pembuka dari penyiar dengan khas nuansa bugis.

Diawali basmalah dan salam hangat dari Ambo Logo dan Indo Sia dilanjutkan dengan “apa yang anda lihat, dengar dan rasakan”. Tak lupa penyiar akan menyampaikan akses telpon untuk masyarakat dan media sosial Mesra FM. Hal ini menjadi penanda bahwa masyarakat sudah bisa menelpon. Biasanya, masyarakat akan menelepon dan membahas persoalan yang belum tuntas pada siaran sehari sebelumnya.

Begitu seterusnya, selama 2 jam pada Hari Senin – Jumat pada Pukul 08.00 – 10.00, dan Sabtu pada Pukul 09.00 – 10.00 akan berlangsung komunikasi lewat telepon dari yang pro ataupun kontra terhadap isu yang disampaikan. Jika tidak ada yang menelepon, biasanya penyiar akan memperdegarkan kembali lagu-lagu.

Program ini, seperti dirancang otomatis oleh Radio Mesra FM, untuk masyarakat agar dapat mengetahui kondisi terkini dari Kota Parepare. Sesuai dengan fungsinya, maka program Obrolan Sana Sini telah dikenal luas oleh masyarakat Kota Parepare karena sangat memberi manfaat dan dampak positif.

Obrolan sana sini menyebarkan banyak informasi yang langsung dari masyarakat yang menggunakan atau merasakan fasilitas umum dalam Kota.

Program ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengadukan kondisi jalan, kondisi irigasi, dan infrastuktur lain bahkan kelangkaan gas LPG dan lain-lain dengan cara menelepon ke Mesra FM, dan akan ditampung dan ditanggapi oleh Penyiar yang bertugas pada saat itu, Ambo Logo dan Indo Logo. Pada waktu yang bersamaan, pendengar lain akan menelepon untuk menambahkan informasi atau bahkan membantah informasi yang masuk. Tak jarang, dinas terkait yang menangani masalah yang dikeluhkan masyarakat, juga langsung menanggapi via telepon setelah mendengar keluhan masyarakat.

Proses tersebut di atas, akan dijadikan Pekerjaan Rumah oleh Pemerintah Kota Parepare, dalam hal ini walikota dan kepala-kepala dinas. Bahkan beberapa dari masalah yang dikeluhkan, akan langsung ditindak lanjuti tak butuh waktu lama setelah masyarakat mengadukan keluhannya. Hal tersebut senada dengan apa yang disampaikan oleh salah satu warga yang sering berkontribusi dalam acara obrass:

“...biasa itu dilorongku kalo mati lampu ndi, langsung ka menelpon kalo pagi ke obrass. Beh, begitu nanti agak sore-sore kalo ashar mi, datangmi petugasnya PJU perbaiki”.⁴⁶

Hal tersebut tentunya menjadi sebuah hal positif dan bermanfaat untuk masyarakat agar nyaman dalam penggunaan infrastruktur berupa fasilitas umum.

4.2.2 Dampak yang dihasilkan Program Obrolan Sana Sini

⁴⁶Wawancara dengan Muh. Sabir Umar, pada 26 Desember 2018 (Parepare Mesra FM Studio)

Radio merupakan salah satu media informasi elektronik yang kian tumbuh dan berkembang dengan pesat. Hal ini disebabkan karena informasi yang disajikan adalah berita terkini dan bersifat umum bagi pendengar. Media elektronik tersebut dirasa lebih menarik dalam penyajian informasi. Disamping itu radio juga memiliki jangkauan yang luas yang meliputi semua kalangan.

Dalam pengadaan program obrolan sana sini menurut perkembangannya disebabkan oleh beberapa hal sebagai berikut:

“Perlunya pengembangan infrastuktur di Kota Parepare, kurangnya pengetahuan masyarakat Parepare tentang keadaan seputar kota, kurangnya sosialisasi tentang perkembangan pembangunan di Kota Parepare, peningkatan mutu dan kualitas Radio Mesra sebagai media informasi di Kota Parepare”⁴⁷

Program Obrolan Sana Sini sangat dibutuhkan oleh masyarakat Kota Parepare karena kurangnya pengetahuan seputar keadaan Kota Parepare sebagai bentuk manifestasi dan peningkatan kualitas masyarakat Parepare dan sebagai ajang peningkatan kualitas Radio Mesra FM. Ini membuktikan bahwa radio Mesra FM memiliki kontribusi yang sangat besar dalam perkembangan dan kemajuan kota Parepare dan mengembangkan kualitas masyarakat pada umumnya.

“Program dikonsepsi terlebih dahulu mulai dari survey, tema, susunan acara sampai target pendengarnya, membuat strategi untuk tema yang diangkat pada saat pemutarannya, tema tersebut mengikuti apa yang dibutuhkan masyarakat pada umumnya, melakukan survey kepada masyarakat tentang perencanaan pengadaan program obrolan sana sini.”⁴⁸

⁴⁷Wawancara dengan Muh. Sabir Umar, pada 26 Desember 2018 (Parepare Mesra FM Studio)

⁴⁸Wawancara dengan Muh. Sabir Umar, pada 26 Desember 2018 (Parepare Mesra FM Studio)

Dalam program siaran obrolan sana sini, sangat dibutuhkan perencanaan yang baik dan bertanggung jawab mengenai jalannya suatu program tersebut yang diatur oleh program director.

Salah satu keterangan warga yang sangat mengagumi program Obrolan sana Sini:

“...di Parepare ini bagus sekali memang ada program seperti obrolan sana sini itu, kenapa? karena biasa memang ada keluhan gangguan fasilitas umum. Utamanya itu lampu jalan kasian, sama jalanan. Kadang kalo mati mi lampu jalan, jelek mi juga jalanannya nda mulus, biasa ki kaget-kaget bawa motor. Tapi alhamdulillah bagus mi kasian”⁴⁹

Senada dengan penyampaian salah satu sekuriti dari salah satu Dinas:

“...betul itu ndi’. Saya lama meka’ bekerja di PDAM, selama Pak Taufan jadi walikota, sibuk sekali PDAM nabikin. Kadang dua kerjaan jadi satu hari ji jadi, karena Bapak menelpon terus untuk dikerja lagi yang natunjuk, tapi bagus kerja-kerja ummat toh ndi”.⁵⁰

Ada beberapa dampak yang dihasilkan dari penyiaran program Obrolan Sana Sini di Radio 102,8 Mesra FM. Beberapa Kutipan dari penelepon dalam acara Obrolan sana Sini, sebagai berikut:

“yang saya mau sampaikan Pak Ambo, sampah di Kampung Pisang dan Jalan Lasinrang menumpuk, tolong dulu Pak Ambo, mudah-mudahan Dinas Kebersihan mendengarkan. Nda bagus diliat sampah sudah beberapa hari ini, apalagi mabbau”⁵¹

Kutipan pembicaraan diatas, merupakan keluhan masyarakat atas bertumpuknya sampah di badan jalan yang menyebabkan pengguna jalan tidak

⁴⁹Wawancara dengan Husaeri (penelpon), pada 26 Desember 2018 (Kantor PDAM Parepare)

⁵⁰Wawancara dengan Bahar (pegawai PDAM), pada 2 Januari 2019 (Kantor PDAM Parepare)

⁵¹Muliadi, “Radio 102,8 Mesra FM: Obrolan Sana Sini” (penelpon dalam Obrolan Sana Sini), Parepare, Mesra, 26 Desember 2018.

nyaman. Pengaruh agenda setting Persuasi, dalam kasus ini sudah berlaku menurut teori agenda setting, karena jika masyarakat tidak menelepon ke radio mesra dalam acara Obrolan Sana Sini, mungkin dinas terkait belum mengangkut dan membersihkan tumpukan sampah itu.

Hal ini tercermin dari penelepon yang sama di hari berikutnya:

“sampah sudah diangkut saya liat tadi pagi Ambo. Cobanna esso esso pamarenta marengkalinga ambo, mungkin Parepare sudah hebat sekali. Enak saya rasa begini Ambo, ipakarajai pamarentae, napakaraja tokki’. Inilah wujud sipakatau, terima kasih pak wali”.⁵²

Efek dari agenda setting, pengaruh persuasinya adalah ternyata pada saat pemerintah dan dinas kebersihan monitor, kebetulan pada saat itu, masyarakat menelepon Obrolan Sana Sini dan melaporkan hal terkait sampah yang menggunung. Dan hanya butuh selang waktu 1 hari, segera terlaksana tindak lanjut dari masalah tersebut.

Terkait persoalan barang yang sudah kedaluwarsa di supermarket.

Berikut kutipan telepon warga:

“Assalamu Alaikum Ambo Logo, Indo Sia, tolong sampekan ke pemerintah melalui obrolan sana sini, banyak barang kedaluwarsa di Indomaret kilo 3 Ambo, tolong di tarik kalo bisa itu Indo, apa’ ada nanti orang belli barang kadaluarsa, termasuk ni je’iya’ e”.⁵³

Peran dari radio mesra dalam hal ini Program Obrolan Sana Sini, sangat berpengaruh terhadap isu publik. Sepekan setelah hari itu, kemudian pihak Indomaret menelepon. Berikut kutipannya:

⁵²Muliadi, “Radio 102,8 Mesra FM: Obrolan Sana Sini” (penelpon dalam Obrolan Sana Sini), Parepare, Mesra, 27 Desember 2018.

⁵³Satria, “Radio 102,8 Mesra FM: Obrolan Sana Sini” (penelpon dalam Obrolan Sana Sini), Parepare, Mesra, 3 Januari 2019.

“Kepada bapak yang mengeluhkan soal barang kadaluwarsa yang masih terpajang di toko, kami memohon maaf atas ketidaknyamanan Bapak, tapi syukur dengan itu, karena hari ini bukan hanya Indomaret, tapi semua supermarket di Parepare, hari ini serentak melaporkan diri bahwa barang kadaluwarsa yang masih tersimpan di toko, sudah diamankan, terima kasih infonya pak”⁵⁴

Dibalik cerita keberhasilan Program Obrolan Sana Sini di Radio Mesra, tentu masih ada saja hal-hal yang menjadi faktor-faktor yang memperlambat terwujudnya perbaikan infrastruktur, diantaranya Dinas terkait/ pihak pemerintah kota tidak monitor di radio sehingga jika ada keluhan yang disampaikan oleh warga masyarakat, terkadang keluhan itu terlewatkan saja, sampai pada saat keluhan itu kembali di sampaikan.

Senada dengan apa yang disampaikan oleh Aرسال, salah satu penelpon yang belum ditanggapi oleh Pemerintah:

“...itu di Soreang, depannya SPBU Soreang, itu jalan lama sekali mi nda mau bagus-bagus. Sudah sering sekalimi kutelpon Mesra untuk kerjai na nda ada pi sampe sekarang hasilnya kasian. Kotor sekali motor apalagi kalo hujan i”⁵⁵

Dan menurut penulis, perlu menjadi permakluman bagi warga Kota Parepare, bahwa semua kendala yang dihadapi tidak akan mungkin langsung dapat ditanggulangi sepenuhnya dalam waktu yang sebentar dan akan membutuhkan waktu dikarenakan jalur koordinasi antara Pemerintah dalam hal ini Walikota Parepare beserta Dinas terkait harus melalui jalur yang telah ditetapkan oleh Pemerintah dan tidak serta merta.

⁵⁴Andri, “Radio 102,8 Mesra FM: Obrolan Sana Sini” (penelpon dalam Obrolan Sana Sini), Parepare, Mesra, 8 Januari 2019.

⁵⁵Wawancara dengan Aرسال, pada 1 Desember 2018, (Mesra FM Studio)

Dari beberapa kutipan percakapan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dampak positif yang dihasilkan dari program Obrolan Sana Sini adalah sebagai berikut:

- a. Terjalannya kerja sama antara warga dan pemerintah Kota Parepare, yang tentunya akan berdampak pada keharmonisan Kota Parepare untuk berbenah menjadi lebih baik.
- b. Meningkatnya kepedulian masyarakat terhadap keadaan lingkungan sekitar.
- c. Masyarakat sudah tahu jika ingin melapor atas sesuatu yang terjadi di lingkungannya tapi akses untuk sampai kepada Pemerintah sulit, maka masyarakat sudah tahu harus mengadu kemana.
- d. Terciptanya gerak cepat dan tepat dari Pemerintah atas penjaminan kenyamanan masyarakat.
- e. Masalah atau pengaduan yang tidak diketahui oleh Pemerintah, dapat didengarkan kembali kapan saja dengan adanya streaming on facebook.
- f. Masyarakat dapat mengetahui sejauh mana kinerja Pemerintah, dan Pemerintah juga mengetahui sejauh mana masyarakat mengawal pemerintahan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

5.1.1 Peran historis Obrolan Sana Sini di Radio Mesra selama 15 tahun terakhir ini adalah merupakan sebuah wujud kepedulian masyarakat Kota Parepare terhadap kondisi dan lingkungan sekitar melalui siaran radio. Representasi, Persuasi dan Persistensi sebagai tahapan agenda setting telah dilaksanakan seutuhnya oleh Obrolan Sana Sini dengan menjalankan Prinsip “Apa yang anda lihat, dengar dan rasakan”, sebagai bukti nyata peran Radio Mesra dengan Program Obrolan Sana Sini terhadap Peningkatan Layanan Publik di Kota Parepare.

5.1.2 Kontribusi Obrolan Sana Sini di Radio Mesra terhadap Peningkatan Layanan Publik di Kota Parepare adalah Terjalinnnya kerja sama antara warga dan pemerintah Kota Parepare, Meningkatnya kepedulian masyarakat terhadap keadaan lingkungan sekitar, Masyarakat sudah tahu jika ingin melapor atas sesuatu yang terjadi di lingkungannya tapi akses untuk sampai kepada Pemerintah sulit, Terciptanya gerak cepat dan tepat dari Pemerintah atas penjaminan kenyamanan masyarakat.

5.2 Saran

5.2.1 Dalam hal format acara perlunya disisipkan hiburan yang bersifat kekinian agar para pendengar tidak merasa bosan.

5.2.2 Radio Mesra FM diharapkan terus mengembangkan teknologi yang digunakan serta meningkatkan jangkauan agar kiranya dapat didengar oleh masyarakat bukan hanya di wilayah Parepare.

5.2.3 Dalam durasi waktu yang digunakan pada program ini, perlunya ditambah agar pembahasan yang dibahas lebih dapat dipahami secara maksimal, serta tindaklanjut sesegera mungkin.

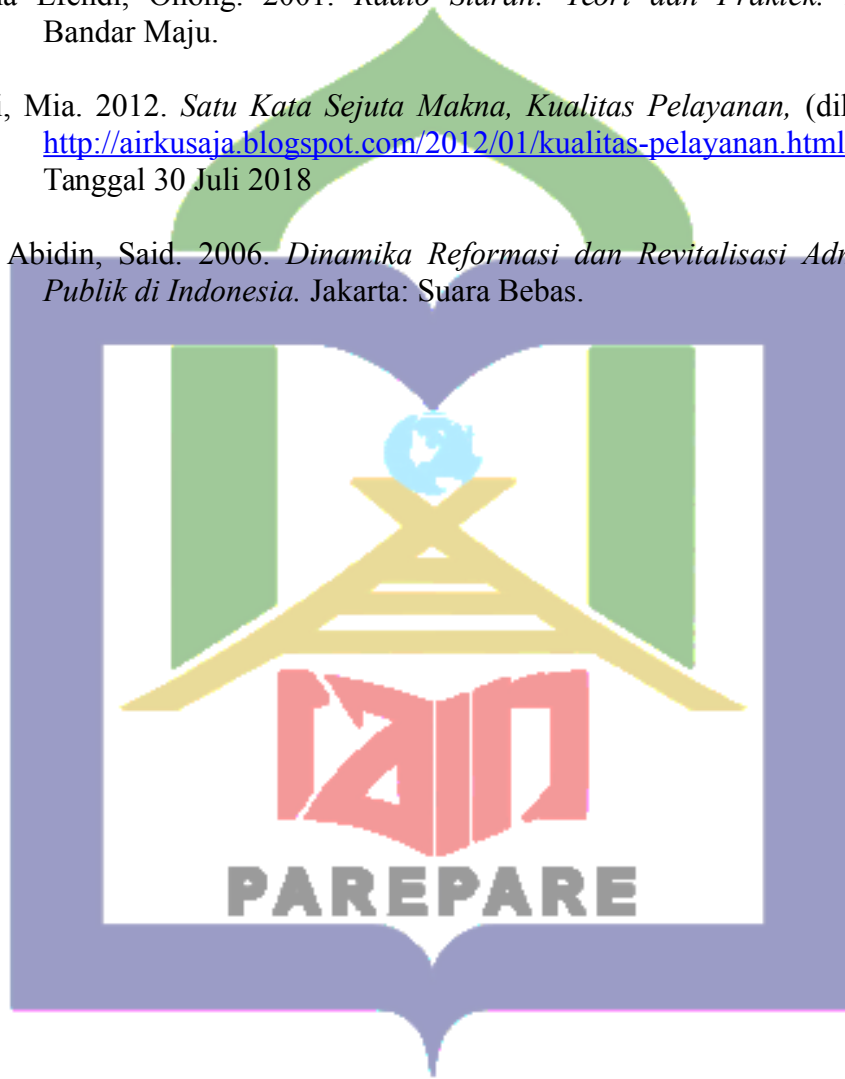


DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ahazrina, *Teori Agenda Setting dalam Komunikasi (Agenda Setting Theory)*. Dikutip dari <https://pakarkomunikasi.com/teori-agenda-setting>. Tanggal 30 Juli 2018.
- Anisah, Khoridatul. 2012. “*Peran Radio Swasta (PAS FM Pati) dalam Pendidikan Karakter Anak*”. Skripsi. Bogor: IPN.
- Ardianto, dkk, Elvirano. 2014. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar Edisi Revisi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Asy'ari Oramahi, Hasan. 2012. *Jurnalistik Radio*. Jakarta: Airlangga.
- Asyhari, Arik. 2013. *Makalah Komunikasi Massa (Analisis Media)*, (dikutip dari <http://karyarik.blogspot.com/2013/06/makmassa.html>), Tanggal 30 Juli 2018
- Badjuri dan Twguh Yuwono, Abdulkahar. 2003. *Kebijakan Publik: Konsep dan Strategi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ciputraentrepreneurship. *Kualitas Pelayanan Dimensi dan Cara Mengukurnya*, (dikutip dari <http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>), Tanggal 30 Juli 2018
- Com, Vebma. *Pengertian Radio, Sejarah, Kelebihan dan Kekurangannya*, (dikutip dari <https://www.kata.co.id/pengertian/radio/2565>), Tanggal 30 Juli 2018
- Darma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja: Falsafah dan Teori Penerapannya*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Departemen Agama RI. 2000. *Quran dan Terjemahnya*. Jakarta: Darma Bakti.
- Dokumen Negara. 2009. *Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Darma Bakti.
- Goni, Faisal. *Dakwah Melalui Radio (Analisis Program Konsultasi Agama Islam di Radi Mesra FM)*. Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Hadi, Sutrisno. 2005. *Metodologi Research*. Jogjakarta: Andi Offset.

- Hidayat, Wahyu. 2012. *Evaluasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*. Cet. I; Jogjakarta: Grepublusing.
- Joko Subagyo, P. 2004. *Metode Penelitian (dalam teori dan praktek)*. Cet. IV; Jakarta: Rineka Cipta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-Lan Press.
- Maduddin, Fitriani. *Penentuan Agenda Media* (dikutip dari <https://fitrianimaduddin.wordpress.com/2010/01/03/teori-penentuan-agenda-agenda-setting/>), Tanggal 30 Juli 2018.
- Mira, Maria. *Teori Penentu Agenda (Agenda Setting)*, (dikutip dari <http://torehankomunikasi.blogspot.com/2013/01/teori-penentuan-agenda-setting.html>), Tanggal 30 Juli 2018.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Muliana, Dedi. 2012. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mulyana, Deddy. 2000. *Ilmu komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nasir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Nasir, Moh. 2004. *Metode Penelitian, Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nasution, S. 1996. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nuruddin. 2007. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Qahar Badjuri dan Teguh Yuwono, Abdul. 2003. *Kebijakan Publik: Konsep dan Strategi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Retno Hapsari, Dwi. 2018. *Peranan Radio Siaran dalam Pengembangan Masyarakat (Studi Kasus: Radio Pertanian Ciawi)*. Skripsi. Bogor: IPN.
- Sudijono, Anas. 2004. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Sugeng, Mas. 2011. Skripsi *Manajemen Pemasaran, Keuangan dan SDM, Defenisi Kualitas Pelayanan*, (dikutip dari <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-defenisi-kualitas-pelayanan.html>), Tanggal 30 Juli 2018
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Uchjana Efendi, Onong. 2001. *Radio Siaran: Teori dan Praktek*. Bandung: Bandar Maju.
- Yuliani, Mia. 2012. *Satu Kata Sejuta Makna, Kualitas Pelayanan*, (dikutip dari <http://airkusaja.blogspot.com/2012/01/kualitas-pelayanan.html>), Tanggal 30 Juli 2018
- Zainal Abidin, Said. 2006. *Dinamika Reformasi dan Revitalisasi Administrasi Publik di Indonesia*. Jakarta: Suara Bebas.













KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE PAREPARE
Alamat: Jl. Amal Bakti No. 8 Sorang Kota Parepare 01132 Telp. 0821212397
Po Box / Website : www.iainparepare.ac.id Email: info.iainparepare.ac.id

Nomor : B 3216 /In.39/PP.00.9/11/2018
Lampiran : -
Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Daerah KOTA PAREPARE
Cq. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE :

Nama	MUHAMMAD ARASY
Tempat/Tgl. Lahir	PAREPARE, 07 Nopember 1993
NIM	12.3100.002
Jurusan / Program Studi	Dakwan dan Komunikasi / Komunikasi Penyiaran Islam
Semester	XII (Dua Belas)
Alamat	Jl. TIRTA DARMA NO. 04, KEL. UJUNG BARU, KEC. SORLANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul

"PERAN MEDIA RADIO MISRA TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN PUBLIK DI KOTA PAREPARE (STUDI PROGRAM ACARA OBROLAN SANA SINI)"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Nopember sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kiranya yang bersangkutan diberi izin dan dukungan seperlunya.

Terima kasih.

8 Nopember 2018

A.n Rektor

Pit. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga (APL)



Muh. Diunaidi

PT RADIO MESRA

Jl. Bau Massepe No. 423 Lt. 2 Parepare, Telpun (0421) 23556

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

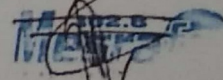
Nomor: 020/IB/RSM/02/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini, Direktur dan Penanggung Jawab PT. Radio Mesra menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas di bawah ini:

Nama : Muhammad Arasy
NIM : 12.3100.002
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare
Program : Dakwah dan Komunikasi
Judul Skripsi : PERAN MEDIA RADIO MESRA TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN PUBLIK DI KOTA PAREPARE (STUDI PROGRAM ACARA (OBRAS) OBROLAN SANA SINI)

Mahasiswa tersebut diatas, telah melaksanakan Penelitian Peran Media Radio Mesra Terhadap Peningkatan Layanan Publik Di Kota Parepare (Studi Program Acara (OBRAS) Obrolan Sana Sini) dari Tanggal 28 November 2018 – 11 Januari 2019.

Parepare, 12 Januari 2019



MUH SHABIR UMAR

Manager marketing

BIOGRAFI PENULIS



Muhammad Arasy, lahir di Parepare, pada Tanggal 7 November 1993, merupakan anak ketiga dari lima bersaudara, lahir dari pasangan Bapak H. Alimuddin dan Ibu Hj. Rasmawati. Alamat domisili penulis di Jalan Tirta Darma, KM. 2, Kelurahan Ujung Baru, Kecamatan Soreang, Parepare.

Riwayat pendidikan penulis berawal dari Sekolah Dasar Negeri 49 Parepare dari tahun 2000 – 2006, kemudian melanjutkan jenjang pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Parepare dari tahun 2006 – 2009, kemudian penulis melanjutkan Madrasah Aliyah Negeri 2 Parepare dari tahun 2009 – 2012. Setelah selesai dari MA Negeri 2 Parepare pada tahun 2012, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perkuliahan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Parepare yang telah beralih status menuju Institut Agama Islam Negeri Parepare di Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah dengan Konsentrasi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Pada tahun 2018, penulis berhasil menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Peran Media Radio Mesra terhadap Peningkatan Layanan Publik di Kota Parepare (Studi Program Obrolan Sana Sini)”.