

ABSTRAK

Media massa adalah salah satu aspek komunikasi yang penting, terutama pada masa sekarang ini. Melalui media massa, masyarakat dapat berkontribusi memberikan informasi penting mengenai fenomena yang terjadi di lingkungan sekitar. Ini sejalan dengan fungsi korelasi yang diemban media massa yakni sebagai penghubung. Seringkali berbagai kendala yang dihadapi masyarakat kota Bandung, seperti kemacetan, jalan rusak, ataupun pelayanan dari lembaga pemerintahan, memicu masyarakat kota Bandung untuk melakukan pengaduan terhadap lembaga pemerintahan terkait melalui rubrik surat pembaca pada surat kabar.

Rubrik surat pembaca memiliki kekuatan tersendiri dalam membentuk opini khalayak. Karena mampu mempengaruhi opini khalayak, banyak pembaca yang memanfaatkan surat pembaca untuk menyampaikan keluhan atau protes dan ketidakpuasan ataupun informasi lain yang biasanya berupa unek-unek dari jeleknya pelayanan suatu lembaga. Berdasarkan alasan tersebut, penelitian ini dibuat untuk mengetahui isi opini dan arah opini publik yang dominan pada rubrik surat pembaca di surat kabar Pikiran Rakyat yang ditujukan kepada pemerintah kota Bandung. Kategori isi opini publik terdiri dari kritik, pujian, harapan, kombinasi kritik dan pujian, kombinasi pujian dan harapan, kombinasi kritik dan harapan, dan kombinasi ketiga kategori. Sedangkan kategori arah opini publik terdiri dari *favourable*, netral, dan *unfavourable*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis isi deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengisian lembar *coding* yang dibuat berdasarkan kategori yang akan diteliti dan akan dinilai oleh penulis dan rekan penulis yang dipandang kredibel. Pembahasan dalam penelitian ini adalah menghitung hasil penilaian dari kedua *coder* sesuai dengan jumlah frekuensi kemunculan yang disebut koefisien reliabilitas dan kemudian akan ditampilkan hasil dalam bentuk persentase melalui tabel frekuensi untuk mengetahui isi dan arah opini publik mana yang dominan.

Hasil menunjukkan bahwa isi opini publik yang dominan pada rubrik surat pembaca di surat kabar Pikiran Rakyat yaitu kombinasi kritik dan harapan sebanyak 36% dan arah opini yang dominan yaitu *unfavourable* sebanyak 51.73%.

Kata Kunci : Surat Pembaca, kuantitatif, opini publik