

**STRATEGI KOMUNIKASI DINKOMINFO KOTA
SURABAYA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
INFORMASI KE MASYARAKAT MELALUI AKUN
INSTAGRAM @SAPAWARGASBY**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akaedemik dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi



OLEH :

Taufik Hidayat

NPM : 1151700133

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

**STRATEGI KOMUNIKASI DINKOMINFO KOTA
SURABAYA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
INFORMASI KE MASYARAKAT MELALUI AKUN
INSTAGRAM @SAPAWARGASBY**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akaedemik dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi**



OLEH :

Taufik Hidayat

NPM : 1151700133

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **Taufik Hidayat**

NPM : 1151700133

Judul : **STRATEGI KOMUNIKASI DINKOMINFO KOTA SURABAYA
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI KE
MASYARAKAT MELALUI AKUN INSTAGRAM
@SAPAWARGASBY**

Mengetahui : Surabaya, 08 Juli 2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Disetujui Oleh

dan Ilmu Politik

Dosen Pembimbing

Universitas 17 Agustus 1945

Surabaya


Dr. Drz. Rachmawati Novaria, MM


Mohammad Insan Romadhan,
S.I.Kom., M.Med.Kom

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal :

Dewan Penguji :

1. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom

2. Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom

3. Dewi Sri Andika Rusmana, S.I.Kom., M.Med.Kom (

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

~~Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM~~



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP. 031 593 1800 (EX 311)
EMAIL: PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Taufik Hidayat
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Strategi Komunikasi Dinkominfo Kota Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Informasi ke Masyarakat Melalui Akun Instagram @sapawargasby”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 08 Juli 2021

Yang Menyatakan,



(Taufik Hidayat)

v

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Taufik Hidayat

NPM : 1151700133

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Dinkominfo Kota Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Informasi ke Masyarakat Melalui Akun Instagram @sapawargasby

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sadar-sadarnya.

Surabaya, 08 Juli 2021

Yang membuat Pernyataan



(Taufik Hidayat)

ABSTRAK

Dalam mengikuti perkembangan teknologi, penggunaan sosial media juga semakin luas, Hal itu juga yang dimanfaatkan oleh Dinkominfo Kota Surabaya melalui Instagram @sapawargasby dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan Strategi Komunikasi Dinkominfo Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan informasi ke masyarakat melalui akun Instagram @sapawargasby serta mengetahui apa yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan informasi tersebut. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan penelitian studi kasus, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari 3 (tiga) orang pegawai Dinkominfo kota Surabaya. Hasil penelitian menemukan bahwa dalam strategi komunikasi yang digunakan Dinkominfo Kota Surabaya dalam melaksanakan kegiatan pelayan informasi sudah sesuai dengan tujuan permenkominfo nomor 8 tahun 2019 yaitu masyarakat dapat mengetahui, mengakses, memanfaatkan layanan atau informasi tersebut. Namun masih ada faktor penghambat yang ditemukan, di antaranya adalah melekatnya stigma pemerintahan yang kaku dan formal, Kurangnya antusiasme masyarakat terhadap organisasi atau instansi milik pemerintahan, Masyarakat yang majemuk menjadi tantangan dalam menentukan sajian yang tepat dan bisa dinikmati untuk semua masyarakat. Strategi komunikasi ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan informasi dan meminimalisir hambatan yang ada.

Kata kunci : Strategi komunikasi, Pelayanan informasi, Dinkominfo, @sapawargasby

ABSTRACT

In keeping up with development of technology, the use of social media is also increasingly widespread. This is also utilized by Communication and Information Technology Department of Surabaya City through Instagram @sapawargasby in providing information services to the public. This research aims to understand and describe the Communication Strategy of CIT Department Surabaya City in providing information services to the public through Instagram account @sapawargasby as well as knowing what are the obstacles in the implementation of the information service. Researchers used qualitative methods with a case study research approach, data collection was done through interviews, observations and documentation. The research informants consisted of 3 (three) employees of the CIT Department Surabaya City. The results of the study found that the communication strategy used by the CIT Department of Surabaya City in carrying out information servant activities in accordance with the purpose of the Minister of Communication and Information Number 8 of 2019, namely that the public could know, access, utilize the service or information. However, there are still inhibiting factors found, including the attachment of a rigid and formal government stigma, Lack of public enthusiasm for government-owned organizations or agencies, A pluralistic society becomes a challenge in determining the right dish and can be enjoyed by all people. This communication strategy is expected to increase the effectiveness of information services and minimize existing barriers.

Keywords : Communication strategy, Information service, CIT Department, @sapawargasby

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa di panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat-syarat untuk bisa mencapai gelar sarjana Ilmu komunikasi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak bisa terselesaikan tanpa pihak-pihak yang mendukung baik secara moril dan juga materi. Maka, penulis menyampaikan banyak- banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam menyusun skripsi ini terutama kepada:

1. Orang tua yang memberikan dukungan moril dan materi serta do'a yang di panjatkan kepada Allah SWT untuk penulis dan atas bimbingan Nabi besar Muhammad SAW.
2. Segenap keluarga yang sudah memberikan semangat kepada saya.
3. Dekan Fakultas Ilmu sosial dan ilmu Politik Ibu Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM.
4. Kaprodi Ilmu komunikasi Ibu A.A.I. Prihandari Satvikadewi, Sos., M.Med.Kom.
5. Dosen pembimbing I saya Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom. yang sudah berkenan membimbing, memberikan ilmu dan juga solusi untuk setiap permasalahan atau kesulitan dalam pembuatan dan penulisan skripsi ini.
6. Dosen pembimbing II saya Bapak Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA yang sudah bersedia mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi dan memberikan tambahan ilmu dan solusi atas permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu sosial dan ilmu Politik Prodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang sudah berkenan memberikan pengetahuan yang sangat-sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Seluruh teman-teman angkatan terutama untuk Prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 2017 yang senantiasa mengisi hari-hari penulis menjadi menyenangkan.
9. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang telah mendukung pendidikan penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis
10. Semua pihak yang telah membantu memberikan bimbingan, arahan, dan masukan sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari kata sempurna hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki

penulis. Oleh sebab itu, Penulis mengharapkan adanya saran dan kritik membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 08 Juli 2021

Penulis



(Taufik Hidayat)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penelitian	5
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Strategi Komunikasi	12
2.2.2 Pelayanan Informasi Publik.....	17
2.2.3 Media Baru (New Media).....	18
2.2.4 Instagram.....	18
2.2.5 Sapawarga Surabaya	21
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran.....	21

BAB III.....	23
METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Tipe Penelitian	23
3.2 Peran Peneliti	24
3.3 Lokasi Penelitian.....	24
3.4 Sumber Data dan Tehnis Pengumpulan Data.....	25
3.4.1 Data Primer	25
3.4.2 Data Sekunder	26
3.4.3 Tehnis Pengumpulan Data	26
3.5 Tehnis Analisis Data	27
3.5.1 Reduksi Data	28
3.5.2 Penyajian Data.....	28
3.5.3 Penarikan dan Pengujian Kesimpulan.....	28
3.6 Keabsahan Data.....	29
BAB IV	30
DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Diskripsi Obyek.....	30
4.1.1 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.....	30
4.1.2 Pelayanan Informasi Publik.....	31
4.1.3 Akun Instagram @sapawargasby	33
4.2 Penyajian Data.....	34
4.2.1 Hasil Wawancara.....	35
4.2.2 Hasil Observasi	56
4.3 Pembahasan.....	62
4.3.1 Strategi Komunikasi Dinkominfo Kota Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Informasi ke Masyarakat Melalui Akun Instagram @sapawargasby 63	
4.3.2 Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Informasi Melalui Akun Instagram @sapawargasby	68
BAB V.....	69
PENUTUP.....	69

5.1	Kesimpulan	69
5.2	Rekomendasi	69
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN.....		73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. 1 Penelitian Sri Ramadhanty (2019)	7
Tabel 2.1. 2 Penelitian St. Nur Alfiana Wulandari (2018).....	8
Tabel 2.1. 3 Penelitian Risda Wulandari (2018)	9
Tabel 2.1. 4 Penelitian Aprilia Lianjani (2018).....	11
Tabel 3.4.1 1 Data Informan	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3. 1 Kerangka Dasar Pemikiran.....	22
Gambar 3.3. 1 Lokasi Dinkominfo Kota Surabaya.....	24
Gambar 4.1.1. 1 Kantor Dinkominfo Kota Surabaya.....	30
Gambar 4.1.3. 1 Profil Instagram @sapawargasby.....	34
Gambar 4.2.2. 1 Tampilan Profil Instagram @sapawargasby.....	57
Gambar 4.2.2. 2 Penggunaan Fitur Instastory.....	58
Gambar 4.2.2. 3 Penggunaan Fitur IGTV.....	59
Gambar 4.2.2. 4 Penggunaan Fitur Posting Foto/Video.....	60
Gambar 4.2.2. 5 Penggunaan Fitur Hashtag/Label Foto.....	61
Gambar 4.2.2. 6 Penggunaan Fitur Siaran Langsung/Live.....	62