

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA
SURABAYA DALAM MENSOSIALISASIKAN MEDIA
CENTER SURABAYA KEPADA MASYARAKAT**

SKRIPSI

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



Oleh:

**Delia Ayu Puspita Sari
NBI. 1151800311**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA
SURABAYA DALAM MENSOSIALISASIKAN MEDIA
CENTER SURABAYA KEPADA MASYARAKAT**

SKRIPSI

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



Oleh:

**Delia Ayu Puspita Sari
NBI. 1151800311**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Delia Ayu Puspita Sari

NBI : 1151800311

Judul : Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya dalam Mensosialisasikan
Media Center Surabaya kepada Masyarakat

Surabaya, 07 Juli 2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103



Mohammad Insan Romadhar

S.I.Kom.,M.Med.Kom

NPP. 20150170741

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: 07 Juli 2022

Dewan Penguji

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

Ketua

2. Dra. Noorshanti Sumarah, M.I.Kom ()

Anggota

3. Drs. Widiyatmo Ekoputro, M.A. ()

Anggota

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya


Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Delia Ayu Puspita Sari

NBI : 1151800311

Program Studi: Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya dalam Mensosialisasikan Media Center Surabaya kepada Masyarakat

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 ilmiah 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 sesadar-sadarnya.

Surabaya, 07 Juli, 2022
Yang membuat pernyataan



(Delia Ayu Puspita Sari)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Delia Ayu Puspita Sari
NBI/ NPM : 1151800311
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui 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 Pemerintah Kota Surabaya dalam Mensosialisasikan Media Center Surabaya kepada Masyarakat"

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 : 12 Juli 2022

Yang Menyatakan,



(Delia Ayu Puspita Sari)

MOTTO

“Kesalahan orang-orang pandai ialah menganggap yang lain bodoh, dan kesalahan orang-orang bodoh ialah menganggap orang lain pandai.”

Pramoedya Ananta Toer

HALAMAN PERSEMBAHAN

Setiap usaha ada ujiannya. Setiap ujian ada hikmahnya. Setiap kelancaran urusanku ada satu persatu doa ibuku yang dikabulkan oleh Tuhan.

Skripsi ini menjadi saksi perjalanan hidupku yang banyak mendapat limpahan kasih sayang Allah SWT dan banyak dikelilingi oleh orang-orang baik yang membantuku.

Skripsi karyaku ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku, kedua saudara laki-lakiku dan keluarga serta sahabat.

Delia Puspita

Surabaya, 13 Juli 2022

ABSTRACT

In developments in the contemporary era, information and communication technology electronically certainly does not escape the use of the internet as one of the main and supporting aspects of government activities. So the Surabaya City Government initiated the Media Center as a form of service for submitting complaints to the people of the City of Surabaya. However, the condition of the people of Surabaya City who live in areas with good development of information and communication technology electronically is inversely and not in harmony with the many people in Surabaya who do not know about the Media Center which has existed since 2011 as a service for submitting public complaints. This is of course the duty of the government as a stakeholder to socialize the Media Center as a form of public complaint service. Based on this phenomenon, researchers are interested in knowing the communication strategy of the Surabaya City Government in socializing the Surabaya Media Center with the Community. The method used is a qualitative approach. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. The results showed that the communication strategy carried out by the Surabaya City Government in Socialize the Media Center Surabaya using social media and government activities as a medium in delivering the Media Center socialization efforts to the public had not been successful. That the message or information conveyed by the Surabaya City Government has not been conveyed properly and evenly to the public as the target audience or communicant.

Keyword: Communication Strategy, Socialization, Media Center

ABSTRAK

Dalam perkembangan di era kontemporer, teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik tentu tidak luput dari penggunaan internet sebagai salah satu aspek utama serta penunjang dalam kegiatan pemerintahan. Maka Pemerintah Kota Surabaya menggagas Media Center sebagai bentuk layanan penyampaian pengaduan masyarakat Kota Surabaya. Tetapi Kondisi masyarakat Kota Surabaya yang hidup di wilayah dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik yang memadai, berbanding terbalik dan kurang selaras dengan masih banyaknya masyarakat kota Surabaya yang belum mengetahui adanya Media Center yang sudah ada sejak tahun 2011 sebagai layanan penyampaian pengaduan masyarakat. Hal tersebut tentu menjadi tugas pemerintah sebagai pemangku kepentingan dalam upaya mensosialisasikan Media Center sebagai bentuk pelayanan pengaduan masyarakat. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui strategi komunikasi Pemerintah Kota Surabaya dalam Mensosialisasikan Media Center Surabaya Kepada Masyarakat. Adapun metode yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan Pemerintah kota Surabaya dalam mensosialisasikan Media Center Surabaya menggunakan media sosial dan kegiatan pemerintahan sebagai media dalam penyampaian upaya sosialisasi Media Center kepada masyarakat belum berhasil. Bahwa pesan atau informasi yang disampaikan oleh Pemerintah Kota Surabaya belum tersampaikan dengan baik dan secara merata kepada masyarakat sebagai khalayak sasaran atau komunikan.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Sosialisasi, Media Center

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proses dan penulisan skripsi ini sesuai target yang telah ditentukan oleh peneliti.

Penulisan ini merupakan penelitian mengenai Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya dalam Mensosialisasikan Media Center Surabaya kepada masyarakat, dimana penulisan skripsi ini merupakan salah satu prasyarat untuk menyelesaikan Pendidikan S1 di Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara observasi dan studi dokumentasi guna terkumpulnya data dalam penulisan skripsi.

Pada kesempatan ini tak lupa peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu peneliti selama pelaksanaan hingga peneliti dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat paa waktunya. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan meberi dukungan dalam berbagai hal untuk peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Kedua kakak laki-laki peneliti Angga Sukmara Christian Permadi dan Ardhi Sukmara Christian Permadi yang telah memberikan semangat, masukan dan bantuannya yang sangat bermanfaat terhadap penulisan skripsi ini.
3. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom, selaku Dosen Pembimbing I skripsi yang selalu memberikan arahan dan bimbingan yang sangat bermanfaat terhadap penulisan skripsi ini serta telah memberikan bantuan dan semangat dalam penyusunan penulisan skripsi.
4. Bapak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med. Kom, selaku Dosen Pembimbing II skripsi yang juga selalu memberikan arahan dan bimbingannya yang bermanfaat terhadap penulisan skripsi ini serta telah memberikan berbagai referensi kepada peneliti untuk digunakan dalam penyusunan penulisan skripsi.
5. Bapak Maulana Arief, S. Sos., M. I. Kom., yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penelitian dalam penulisan skripsi ini.

6. Ibu Nunuk staf Dinkominfo Kota Surabaya, yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti untuk melakukan penelitian serta semangat yang diberikan untuk penyelesaian penyusunan skripsi.
7. Seluruh narasumber yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk diwawancarai dan membantu peneliti untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman Prodi Ilmu Komunikasi Untag Surabaya angkatan 2018 yang banyak membantu peneliti dalam menyusun skripsi.
9. Sahabat-sahabat dari SMA Negeri 3 Sidoarjo yang banyak membantu peneliti ketika akan dan sedang melaksanakan penelitian untuk menyelesaikan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, masukan, kritik dan saran yang bermanfaat yang diberikan oleh penguji sangat diharapkan oleh peneliti untuk perbaikan kedepan. Demikian besar harapan peneliti agar laporan ini dikemudian hari dapat menjadi sumbangsih dalam penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya, 06 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI | v |
| MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| ABSTRAK | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian | 6 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 9 |
| 2.2 Landasan Teori | 13 |
| 2.2.1 Model Komunikasi Harold Lasswell..... | 13 |
| 2.3 Kerangka Konsep | 14 |
| 2.3.1 Strategi Komunikasi | 14 |
| 2.3.2 Sosialisasi | 17 |
| 2.4 Kerangka Dasar Penelitian | 19 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 21 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian | 21 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2 Jenis Penelitian | 22 |
| 3.3 Subjek dan Objek Penelitian | 22 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 23 |
| 3.4.1 Jenis Data (Primer Dan Sekunder) | 23 |
| 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data | 24 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 25 |
| 3.6 Keabsahan Data | 26 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | 27 |
| 4.1 Deskripsi Subjek dan Objek | 27 |
| 4.1.1 Deskripsi Subjek Penelitian | 27 |
| 4.1.2 Deskripsi Objek Penelitian | 28 |
| 4.1.3 Visi dan Misi Kota Surabaya | 28 |
| 4.1.4 Layanan Publik Pemerintah Kota Surabaya | 29 |
| 4.1.5 Lokasi Penelitian | 30 |
| 4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan | 30 |
| 4.2.1 Komunikator Dalam Strategi Pemerintah Kota Surabaya | 31 |
| 4.2.2 Pesan dalam Strategi Pemerintah Kota Surabaya | 34 |
| 4.2.3 Media yang Digunakan Dalam Strategi Pemerintah Kota Surabaya | 39 |
| 4.2.4 Komunikasi Dari Strategi Pemerintah Kota Surabaya | 43 |
| 4.2.5 Efek dari Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya | 44 |
| BAB V PENUTUP | 49 |
| 5.1 Kesimpulan | 49 |
| 5.2 Rekomendasi | 50 |
| 5.2.1 Akademis | 50 |
| 5.2.2 Praktis | 50 |
| DAFTAR PUSTAKA | 51 |
| LAMPIRAN | 54 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Model Komunikasi Lasswell..... | 14 |
| Gambar 1. 2 Unsur-Unsur Komunikasi..... | 15 |
| Gambar 1. 3 Lokasi Penelitian | 30 |
| Gambar 1. 4 Contoh Unggahan Isi Pesan Sosialisasi Media Center..... | 35 |
| Gambar 1. 5 Contoh Unggahan Isi Pesan Media Center..... | 38 |
| Gambar 1. 6 Contoh Unggahan Isi Pesan Media Center..... | 39 |
| Gambar 1. 7 Contoh Unggahan Isi Pesan Media Center..... | 43 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Penelitian Terdahulu | 9 |
| Tabel 2 Kriteria Informan | 23 |
| Tabel 3 Identitas Informan | 27 |
| Tabel 4 Layanan Publik Pemerintah Kota Surabaya..... | 29 |