

**FUNGSI HUMAS SEBAGAI FASILITATOR KOMUNIKASI  
DALAM MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT DI  
DISKOMINFO KOTA MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

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



OLEH :

**MILA SUGMAWATI DEWI**

**NIM : 1151800035**

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

**2022**

**FUNGSI HUMAS SEBAGAI FASILITATOR KOMUNIKASI  
DALAM MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT DI  
DISKOMINFO KOTA MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

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



OLEH :

**MILA SUGMAWATI DEWI**

**NIM : 1151800035**

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

**SURABAYA**

**2022**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Mila Sugmawati Dewi**

**NIM : 1151800035**

**Judul : Fungsi Humas sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Diskominfo Kota Mojokerto**

**Surabaya, Kamis 07 Juli 2022**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.**

**Disetujui oleh,  
Dosen Pembimbing**



**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 : 07 Juli 2022

**Dewan Penguji :**

**1. Mohammad Insan Romadhān, S.I.Kom., M.Med.Kom**

Ketua

**2. Fitri Norhabiba, S.I.Kom., M.I.Kom**

Anggota

**3. Lukman Hakim, S.Phil., M.Phil**

Anggota

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



**Dr. Dra. Ayun Maduwintarti, M.P**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Mila Sugmawati Dewi  
NIM : 1151800035  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Fungsi Humas sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Diskominfo Kota Mojokerto

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, Kamis 07 Juli 2022  
Yang Membuat Pernyataan



**Mila Sugmawati Dewi**





UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)

e-mail : [perpus@untag-sby.ac.id](mailto: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 : Mila Sugmawati Dewi  
NBI/ NPM : 1151800035  
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 :

Fungsi Humas sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Diskominfo Kota Mojokerto

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 : 7 Juli 2022

*\*Coret yang tidak perlu*

Yang Menyatakan,

( Mila Sugmawati Dewi )

## **ABSTRACT**

*The government has the authority and responsibility in providing public welfare through public services. Public service is an assessment of the performance carried out by the government in dealing directly with the needs of its people. So that in its implementation it is necessary to have a party or facilitator who can be a bridge between the public and the organization, namely PR. Public Relations has a management function, namely as a communication facilitator by holding the task of receiving and conveying information from within and from outside the organization to assist the operational performance of the organization and can serve as a forum for conveying the wishes, goals and policies desired by the organization to the public. This study aims to determine the function of Public Relations as a Communication Facilitator in Handling Public Complaints at Diskominfo Mojokerto City based on the Two-way Symmetrical Model concept from James E. Grunig. This study uses a qualitative method with a descriptive type that aims to obtain correct and objective data. The technique used in data collection is by observation, interviews and documentation. The object of this research is the Department of Communication and Information of the City of Mojokerto. The results of this study are the complaints sub-sector in carrying out its function as a communication facilitator with the community regarding the handling of complaints using two-way communication between the community and the OPD that is well established, where the community can easily submit complaints and complaints are resolved properly by the relevant OPD and the community can provide feedback directly through social media regarding service satisfaction and follow-up on complaints.*

**Keywords :** *Two-Way Communication, Communication Facilitator, Complaint Handling*

## ABSTRAK

Pemerintah memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam memberikan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan penilaian dari kinerja yang dilakukan oleh pemerintah dalam berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakatnya. Sehingga dalam pelaksanaannya diperlukan pihak atau fasilitator yang dapat menjadi jembatan antara publiknya dengan organisasi yaitu Humas. Humas memiliki fungsi manajemen yaitu sebagai fasilitator komunikasi dengan memegang tugas dalam menerima maupun menyampaikan informasi dari dalam maupun dari luar organisasi untuk membantu kinerja operasional organisasi serta dapat menjadi sebagai wadah dalam menyampaikan keinginan, tujuan serta kebijakan yang diinginkan organisasi ke publiknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Fungsi Humas sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Diskominfo Kota Mojokerto berdasarkan konsep *Two-way Symmetrical Model* dari James E. Grunig. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan data yang benar dan objektif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Objek penelitian ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto. Hasil dari penelitian ini yakni subbidang pengaduan dalam menjalankan fungsinya sebagai fasilitator komunikasi dengan masyarakat terkait penanganan pengaduan yang menggunakan komunikasi dua arah antara masyarakat dan OPD terjalin dengan baik, dimana masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan dan pengaduan diselesaikan dengan baik oleh OPD terkait serta masyarakat dapat memberikan *feedback* secara langsung melalui media sosial terkait kepuasan pelayanan dan tindak lanjut dari pengaduan.

**Kata Kunci** : Komunikasi Dua Arah, Fasilitator Komunikasi, Penanganan Pengaduan



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Fungsi Humas sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Diskominfo Kota Mojokerto**” yang disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Strata-1 Ilmu Komunikasi, konsentrasi Hubungan Masyarakat, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Ungkapan terima kasih yang tulus, penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta Ibunda tersayang Sugeng Asmah dan Ayahanda Sarjan atas do’a dan segenap kasih sayang yang tak terbatas serta segala bentuk dukungan moril dan materil yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan di tingkat perguruan tinggi. Dan juga ungkapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua kakakku Eko Ardika Rasid dan Dwi Suteja Rasid serta adikku Rama Rafli Ramadhan yang telah memberikan dukungan dan tuntutan untuk segera menyelesaikan skripsi dan segera wisuda.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Namun skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai, yang pastinya dalam penyusunan skripsi ini tidak akan lepas dari bantuan Dosen Pembimbing dan pihak-pihak terkait lainnya, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPA** selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Ibu **Dr. Dra. Ayun Maduwinati, M.P** selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Bapak **Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom** selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Ibu **Dr. Rachmawati Novaria, MM** selaku Wali Dosen
5. Bapak **Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom** selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan semangat, nasehat dan selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.
6. Bapak **Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos.,M.Med.Kom** selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar dan baik hati meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, semangat dan nasehat saat mengerjakan skripsi.

7. Ibu **Fitri Norhabiba, S.I.Kom.,M.I.Kom** selaku Dosen Penguji Sidang Skripsi yang telah memberikan masukan-masukan pada skripsi penulis agar lebih baik lagi.
8. Bapak **Lukman Hakim, S.Phil.,M.Phil** selaku Dosen Penguji Sidang Skripsi yang telah memberikan saran dan masukan yang baik pada skripsi penulis.
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Prodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
10. Ibu Tri Wahjuningsih selaku Kepala Bidang Pelayanan Informasi dan Komunikasi Diskominfo Kota Mojokerto yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis mengumpulkan data.
11. Ibu Musrifah selaku Pranata Humas serta Mas Habib selaku Staf Pengelola Pengaduan Diskominfo Kota Mojokerto yang telah memberikan waktunya untuk membantu penulis mengumpulkan data penelitian.
12. Teman-teman terbaik selama menjalani perkuliahan yaitu “Orkem Oppa”, Yasmin istrinya Taehyung, Hapsun pacarnya Hanbin, Bila pacarnya Taehyung dan Jungkook, Rateh gebetan Kapten Ri yang selalu memberikan dorongan semangat dan setiap saat menjadi tempat curahan isi hati maupun menjadi penghibur dikala penulis *hopeless* saat mengerjakan skripsi.
13. Teman-teman seperjuangan, Nadia, Shintia, Elisabeth, Natasha dan Uci yang setia membantu dan menemani mengerjakan revisi, bimbingan bersama serta memberikan masukan dalam pengerjaan skripsi.
14. Seluruh teman-teman angkatan yang bersama-sama berjuang dari saat sempro sampai dengan menyelesaikan skripsi.
15. Mas Jung Jaehyun dan seluruh anggota NCT yang selalu menyadarkan penulis jika ingin ke Korea segeralah lulus dan bekerja agar bisa menabung dan juga menjadi *happy booster* saat penulis benar-benar bersedih dikala malas mengerjakan skripsi maupun melakukan penelitian.
16. *I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times*

Akhir kata, penulis tetap mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak-pihak yang sudah disebutkan diatas. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat berguna bagi tambahan informasi pada bidang Ilmu Komunikasi khususnya konsentrasi Hubungan Masyarakat.

Surabaya, Kamis 07 Juli 2022



Mila Sugmawati Dewi



## DAFTAR ISI

HAMALAN SAMPUL.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR BAGAN .....	xvii
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
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.5.2 Manfaat Praktis .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Model <i>Public Relations Two-way Symmetric</i> dari James E. Grunig .....	13
2.3 Kerangka Konsep .....	15
2.3.1 Hubungan Masyarakat .....	15
2.3.2 Fungsi Humas.....	16

2.3.3 Peranan Humas.....	17
2.3.4 Tujuan Humas .....	19
2.3.5 Fasilitator Komunikasi.....	20
2.3.6 Penanganan Pengaduan.....	21
2.4 Kerangka Dasar Penelitian.....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Metode Penelitian.....	25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	26
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4.1 Jenis Data .....	27
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.5 Teknik Analisis Data .....	29
3.6 Keabsahan Data.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
4.1 Deskripsi Subjek/Objek Penelitian.....	31
4.1.1 Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto .....	31
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto.....	32
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto .....	33
4.1.4 Lokasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto .....	33
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Pelayanan Informasi dan Komunikasi .....	33
4.2 Hasil Penelitian .....	35
4.2.1 Penerapan <i>Public Relations Two-way Symmetric Model</i> dalam Menangani Pengaduan.....	35
4.2.2 Subbidang Pengaduan sebagai Fasilitator Komunikasi .....	43
4.3 Pembahasan .....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA .....	55
LAMPIRAN .....	58
Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	58
Lampiran 2 Skrip Wawancara .....	60
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian .....	73
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi .....	76
Lampiran 5 Perintah Revisi Skripsi oleh Dosen Penguji .....	78
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	81



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3.4.2 Informan Penelitian .....	29
Tabel 4.2.1 Data Pengaduan Bulan Januari – April .....	37

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1.3 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Mojokerto .....	33
Gambar 4.2.1 Respon Masyarakat terkait Layanan Pengaduan .....	42

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.4 Kerangka Dasar Penelitian .....	22
---	----