

**MEDIA RELATIONS SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI  
HUMAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM  
MEMPERTAHANKAN CITRA GOOD CITY GOVERNANCE**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**PUTRA SUGIARTO**

**NBI: 1151501099**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS  
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2019**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Putra Sugiarto

NBI : 1151501099

Judul : MEDIA RELATIONS SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI  
HUMAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM  
MEMPERTAHANKAN CITRA GOOD CITY GOVERNANCE.

Surabaya, 30 Juli 2019

Mengetahui:

Disetujui Oleh:

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

Dosen Pembimbing 1

  
Dr. Endro Jahjono, M.M.  
NIM 20120880138



A.A.I. Prihandari Satyikadewi, S.

Sos., M.Med.Kom

NPP: 20130100596

**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 26 Juli 2019 :

Dewan Penguji :

1. A.A.I. Prihandari Satvikadewi,

S. Sos. M.Med.Kom

Ketua

2. Dr. Ayun Maduwinarti, MP

Anggota

3. Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA

Anggota

Mengesahkan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, M.M.

NIP. 20120880138

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Putra Sugiarto  
NBI : 1151501099  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : *Media Relations* Sebagai Strategi Komunikasi Humas  
Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mempertahankan *Citra Good City Governance*.

Menyatakan:

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagai 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 sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Surabaya, 30 Juli 2019

Yang menyatakan,



Putra Sugiarto

NBI: 1151501099



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 : Putra Sugiarto.....  
 NBI : 1151501099.....  
 Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.....  
 Program Studi : Ilmu Komunikasi.....  
 Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk  
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus  
1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive**

**Media Relations Sebagai Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota**.....  
**Surabaya dalam Mempertahankan Citra Good City Governance**.....

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
 Pada Tanggal : 8 Agustus 2019.....

Yang Menyatakan,



Putra Sugiarto

MOTTO

من جد وجد

*"MANJADDA' WAJADDA"*

*"Barangsiapa yang bersungguh-sungguh, (insyaallah) ia pasti akan berhasil",*

## ABSTRAK

Penting bagi seorang *Public Relations* atau praktisi Humas dalam memahami model *Public Relations* yang dikemukakan oleh *James E. Grunig and Todd Hunt*, karena dalam model ini membahas mengenai komunikasi dan riset yang juga menjadi dasar dari kinerja seorang *Public Relations*. Aktivitas *Public Relations* dalam menjalin hubungan dengan media massa melalui *media relations* menjadi penting untuk dilakukan oleh praktisi Humas Pemerintah Kota Surabaya yang telah dianggap berhasil dalam penerapan *good city governance*. Peneliti tertarik meneliti penelitian ini karena Kota Surabaya merupakan kota terbesar ke dua di Indonesia, dan berstatus sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Timur. Tentu secara geografis maupun demografis aktivitas *Public Relations* tidak akan berjalan secara efektif jika tidak memanfaatkan media massa. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif, dan metode dalam penelitian ini adalah studi kasus. Dalam penelitian ini studi kasus yang digunakan peneliti adalah *single case*, yang digunakan untuk mendapatkan pemahaman secara mendalam mengenai model praktik kerja *Public Relations* dalam aktivitas *media relations* Humas Pemerintah Kota Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Pemerintah Kota Surabaya menjadi gerbang informasi terpercaya bagi *stakeholder*-nya. Dalam penerapan *good city governance*, Humas Pemerintah Kota Surabaya telah menerapkan prinsip *transparansi*, *akuntabilitas*, *efektivitas* dan *efisiensi*. Dari hasil analisis empat karakteristik model *Public Relations Grunig and Hunt*, yakni tujuan komunikasi, sifat komunikasi, model komunikasi dan jenis riset Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui aktivitas *media relations* seperti *press conference*, jumpa pers (*press briefing*), *press gathering*, *press interview*, undangan peliputan, *special event*, *press release* dan *advertorial*, memiliki kecenderungan mempraktikkan model *public informations* ke semua media massa.

**Kata Kunci:** Model *Public Relations*, Humas Pemerintahan, *Media Relations*.

## ABSTRACT

It is important for a Public Relations or PR practitioner to understand the Public Relations models proposed by James E. Grunig and Todd Hunt, because in this model it discusses communication and research which also form the basis of the performance of a Public Relations. Public Relations activities in establishing relations with the mass media through media relations are important to be done by public relations practitioners Surabaya City government which has been considered successful in the implementation of good city governance. Researchers are interested in researching this research because Surabaya is the second largest city in Indonesia, and has the status of the capital city of East Java Province. Of course, geographically or demographic of Public Relations activities will not run effectively if not utilize the mass media. This research is a qualitative study with descriptive type, and the method in this study is the case study. In this study the case study used by researchers was a single case, that is used to gain an in-depth understanding of the Public Relations model of practice in the media Relations PR activity of the city government of Surabaya. The results showed that the public relations of Surabaya city government became a trusted information gate for its stakeholders. In the implementation of good city governance, the Government public relations of Surabaya has implemented the principle of transparency, accountability, effectiveness and efficiency. From the analysis results of four characteristics of the public Relations model Grunig and Hunt, which includes communication objectives, communication nature, communication model and type of public relations research of Surabaya city government through media relations activities such as, press conference, press briefing, press gathering, press interview, coverage invitation, special event, press release and advertorial, has a tendency to practice public informations models to all mass media.

**Keywords:** Public Relations Models, government relations, Media Relation.



## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Media Relations Sebagai Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mempertahankan Citra Good City Governance*" ini sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam menyelesaikan skripsi ini, pastinya peneliti mengalami kesulitan serta hambatan baik itu hambatan teknis maupun hambatan non teknis. Namun berkat izin Allah SWT, usaha, doa, bimbingan serta dukungan dosen pembimbing, peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan tepat waktu. Atas segala kekurangan dalam penelitian ini, penulis mengharapkan adanya masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun dan mengarahkan guna penyempurnaan penelitian ini. Untuk tidak mengurangi rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu khususnya kepada:

1. Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Endro Tjahjono, M.M. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. A.A.I. Prihandari Satvikadewi, S.Sos.,M.Med.Kom selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya serta juga merupakan dosen pembimbing 1 akademik yang telah memberikan waktu untuk bimbingan, arahan serta dukungan dalam penulisan skripsi ini.
4. Hamim, S.Sos., M.I.Kom selaku dosen pembimbing 2 akademik yang telah memberikan ilmu, bimbingan, waktu, arahan serta dukungan moril dalam penulisan skripsi ini.
5. Para dosen S1 Prodi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Departemen Humas Pemerintah Kota Surabaya yang telah memberikan izin penelitian mengenai judul skripsi ini.
7. Pak Jefry S. Sos Selaku Kepala Bagian Liputan & Pers Surabaya, Pak Yanuar Hermawan Selaku Kepala Bagian Layanan Informasi dan Pak Zainuddin Fanani, Selaku Kepala Bagian Dokumentasi dan Pelaporan yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan informasi dalam penulisan skripsi ini.

8. Pak M. Alfian selaku Wartawan Media TV One Biro Surabaya yang berkenan peneliti jadikan sumber informasi dari kacamata pekerja media dalam penelitian ini.
9. Pak Hendys selaku staff bagian Sub Bagian Layanan Informasi Humas Pemerintah Kota Surabaya yang dengan ramah dalam memberikan informasi mengenai alur penelitian di lingkup Pemerintah Kota Surabaya.
10. Bapak, ibu, dan keluarga yang senantiasa memanjatkan doa, bantuan, kesabaran, cinta, kasih sayang dan dukungan selama masa perkuliahan hingga proses penulisan skripsi ini selesai.
11. Teman-teman seperjuangan Ilmu Komunikasi kelas sore angkatan 2015 yang telah memberikan warna dalam kehidupan peneliti selama menimba ilmu di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
12. Teman-teman yang menjadi satu tim menemani peneliti dari awal hingga penulisan skripsi ini, Sherly Pujiarti, Samuel Indra, Cahya Wasbikha, dan anggota Super Wacana (Agni Hikmah, M. Nur Huda, David Bagus, Eko Febrianto, Arif, Taufiqur, Fahri Husaini, Raka, Dharma Putra ) serta teman-teman alumni yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk tetap semangat menyelesaikan skripsi, Rizky Hidayatullah, Alfia Retna W, Fitri Prihandani, dan Kevin Z.
13. Terakhir untuk yang tersayang, terimakasih sudah dengan ikhlas serta tulus menemani peneliti dalam setiap perjalanan peneliti hingga sampai saat ini peneliti bisa meraih salah satu impiannya yaitu menjadi seorang sarjana.

Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dan telah membantu peneliti dalam proses penulisan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Surabaya, 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Surat Pernyataan .....	iv
Motto .....	v
Abstrak .....	vi
<i>Abstrack</i> .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Kajian Teori .....	12
2.2.1. Model <i>PR James E. Grunig and Todd Hunt</i> .....	12
2.2.2. Model Komunikasi <i>Harold Lasswell</i> .....	20
2.3. Definisi Konsep .....	21
2.3.1. Strategi Komunikasi .....	21
2.3.2. <i>Public Relations</i> .....	22
2.3.3. Humas Pemerintahan .....	23
2.3.4. <i>Media Relations</i> .....	25
2.3.5. Citra .....	32
2.3.6. <i>Good Governance</i> .....	33
2.4. Kerangka Berfiki .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
1.1. Pendekatan Penelitian .....	37
1.2. Jenis Penelitian .....	37
1.3. Metode Penelitian .....	37
1.4. Objek dan Subjek Penelitian .....	38

1.5. Informan Penelitian .....	38
1.6. Teknik Pengumpulan Data .....	39
1.7. Keabsahan Data .....	40
1.8. Teknik Analisis Data .....	41

#### **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1. Deskripsi Objek .....	43
4.1.1. Pemerintah Kota Surabaya .....	43
4.1.2. Profil Humas Pemerintah Kota Surabaya .....	44
4.1.3. Visi dan Misi Humas Pemerintah Kota Surabaya .....	44
4.1.4. Alamat Humas Pemerintah Kota Surabaya .....	45
4.1.5. Struktur Organisasi Humas Pemerintah Kota Surabaya .....	46
4.1.6. Program dan Kegiatan Humas Pemerintah Kota Surabaya .....	46
4.1.7. Tujuan dan Sasaran Humas Pemerintah Kota Surabaya .....	48
4.1.8. Tugas dan Fungsi Humas Pemerintah Kota Surabaya .....	48
4.2. Penyajian Data .....	49
4.2.1. Identitas Informan .....	49
4.2.2. Konsep <i>Public Relations</i> di Humas Pemerintah Kota Surabaya .....	54
4.2.3. Aktivitas <i>Media Relations</i> Humas Pemerintah Kota Surabaya .....	56
4.2.4. Strategi <i>Media Relations</i> Humas Pemerintah Kota Surabaya .....	66
4.2.5. Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam Penerapan <i>Good City Governance</i> .....	71
4.2.6. Karakteristik Model <i>PR James E.Grunig and Todd Hunt</i> .....	75
4.3. Pembahasan.....	84
4.3.1. Penerapan <i>Good City Governance</i> Humas Pemerintah Kota Surabaya .....	86
4.3.2. Strategi <i>Media Relations</i> Humas Pemerintah Kota Surabaya .....	87
4.3.3. Analisis Berdasarkan Model <i>PR James E.Grunig         and Todd Hunt</i> .....	90
4.3.4. Analisis Berdasarkan Model Komunikasi <i>Harlod Lasswell</i> .....	94
4.4. Hasil Penelitian .....	97
4.4.1. Hasil Penelitian Berdasarkan Model .....	97
4.4.2. Hasil Penelitian Berdasarkan Wawancara Informan .....	98

#### **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	100
5.2. Saran .....	101

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Informan Penelitian .....	39
Tabel 4.1. Konsep <i>Public Relations</i> di Humas Pemkot Surabaya .....	54
Tabel 4.2. Aktivitas <i>Media Relations</i> Humas Pemkot Surabaya .....	57
Tabel 4.3. Naskah <i>Press Release</i> yang dikeluarkan Humas Pemkot Surabaya .....	64
Tabel 4.4. Strategi <i>Media Relations</i> Humas Pemkot Surabaya .....	67
Tabel 4.5. Humas Pemkot Surabaya dalam penerapan <i>good city governance</i> .....	71
Tabel 4.6. Tujuan Komunikasi Humas Pemkot Surabaya .....	76
Tabel 4.7. Sifat Komunikasi yang diterapkan Humas Pemkot Surabaya .....	78
Tabel 4.8. Bentuk Komunikasi yang diterapkan Humas Pemkot Surabaya .....	80
Tabel 4.9. Jenis Riset yang dilakukan oleh Humas Pemkot Surabaya .....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Penghargaan Internasional Pemerintah Kota Surabaya .....	4
Gambar 1.2. Pemberitaan dari media online tentang penghargaan Kota Surabaya .....	5
Gambar 1.3. Pemberitaan dari media TV mengenai penghargaan Kota Surabaya .....	6
Gambar 2.1. Karakteristik Model <i>Public Relation Grunig &amp; Hunt</i> .....	13
Gambar 2.2. Arus komunikasi dalam <i>media relations</i> .....	26
Gambar 2.3. Kerangka dasar pemikiran .....	35
Gambar 4.1. Logo Pemerintah Kota Surabaya .....	43
Gambar 4.2. Tampak depan Kantor Humas Pemkot Surabaya .....	45
Gambar 4.3. Struktur Organisasi Humas Pemkot Surabaya .....	46
Gambar 4.4. Foto Jefry S, Sos .....	50
Gambar 4.5. Foto Yanuar Hermawan .....	51
Gambar 4.6. Foto Zainuddin Fanani .....	52
Gambar 4.7. Foto M. Alfian .....	53
Gambar 4.8. Jumpa Pers agenda Surabaya <i>Health Season</i> .....	60
Gambar 4.9. <i>Press Conference</i> sosialisasi virus flu babi 2019 .....	60
Gambar 4.10. Sejumlah wartawan sedang mewawancarai narasumber .....	61
Gambar 4.11. M.Fixer saat acara <i>Press Gathering</i> bersama wartawan .....	62
Gambar 4.12. Kegiatan Undangan Peliputan bersama Wali Kota Surabaya .....	62
Gambar 4.13. Poster Pengumuman Lomba Karya Jurnalis .....	63
Gambar 4.14. <i>Advertorial</i> Humas Pemkot Surabaya .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *Interview Guide*
- Lampiran 2 : Transkrip Wawancara
- Lampiran 3 : Kegiatan Observasi
- Lampiran 4 : Dokumentasi
- Lampiran 5 : Daftar Penghargaan Pemkot Surabaya dan Humas