

**STRATEGI KOMUNIKADI DISPENDUKCAPIL KOTA  
SURABAYA DALAM MEMBERIKAN INFORMASI  
TERKAIT ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KEPADA  
MASYARAKAT KOTA SURABAYA MELALUI MEDIA  
YOUTUBE SWARGALOKA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik**

**Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – 1**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**



Disusun Oleh :

**Ratna Dwi Novitasari**

1151900164

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

**2023**

**STRATEGI KOMUNIKASI DISPENDUKCAPIL KOTA  
SURABAYA DALAM MEMBERIKAN INFORMASI  
TERKAIT ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KEPADA  
MASYARAKAT KOTA SURABAYA MELALUI MEDIA  
YOUTUBE SWARGALOKA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik**

**Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – 1**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**



**Disusun Oleh :**

**Ratna Dwi Novitasari**

**1151900164**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Di pertahankan di depan sidang penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan di terima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana :

Dewan Penguji

1. Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana,  
S.Sos., M.Med.Kom  
Ketua

(  )

2. Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si.  
Anggota

(  )

3. Dr. Teguh Priyo Sadono, M.Si.  
Anggota

(  )

Mengesahkan

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

Dekan,



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ratna Dwi Novitasari  
NBI : 11519001654  
Judul : Strategi Komunikasi Dispendukcapil Kota Surabaya dalam Memberikan Informasi Terkait Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Kota Surabaya melalui Media Youtube Swargaloka

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.**  
NPP. 20120.87.0103

Surabaya,  
Disetujui Oleh Dosen  
Pembimbing



**Bagus Cahyo Shah Adhi**  
**Pradana, S.Sos.,**  
**M.Med.Kom**  
NPP. 20150180789

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratna Dwi Novitasari  
NBI : 1151900164  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Strategi Komunikasi Dispendukcapil Kota Surabaya  
Dalam Memberikan Informasi Terkait Administrasi  
Kependudukan Kepada Masyarakat Kota Surabaya  
Melalui Media Youtube Swargaloka

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.

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

Surabaya,  
Yang Membuat Pernyataan



The image shows a rectangular official stamp on the left with the text 'METERAI TEMPEL' and the number 'B9AAKX519191723'. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink.

**Ratna Dwi Novitasari**  
**NBI. 1151900164**



UNIVERSITAS  
**17 AGUSTUS 1945**  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
JL. SEMOLOWARU 45  
SURABAYATLP. 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 : **Ratna Dwi Novitasari**  
NBI : **1151900164**  
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 Dispendukcapil Kota Surabaya dalam Memberikan Informasi Terkait Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Kota Surabaya Melalui Media Youtube Swargaloka”**

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 : 26 Juni 2023

Yang Menyatakan,



**Ratna Dwi Novitasari**  
**NBI. 1151900164**

## ABSTRACT

*Taking care of population administration is mandatory for all Indonesian people, including the Surabaya citizens. However, the community often has difficulty getting information related to population administration directly from the Surabaya City Population and Civil Registry Office. This prompted the Surabaya City Population and Civil Registry Office to create an innovation through the Swargaloka Youtube channel with content that is produced and can be adopted by Surabaya citizens. This research will use Laswell's communication model analysis method, namely, 'who says what in which channel to whom and with what effect' is supported by the theory of diffusion innovation by Gabriel Tarde to see the communication strategy of the Surabaya City Dispendukcapil in providing information related to population administration to the people of Surabaya City through media Youtube Swargaloka.*

**Keyword:** *communication strategy, communication, population administration, diffusion innovation theory*

## ABSTRAK

Mengurus administrasi kependudukan merupakan hal yang wajib bagi seluruh masyarakat Indonesia tak terkecuali masyarakat Kota Surabaya. Namun, masyarakat sering kali kesusahan dalam mendapatkan informasi terkait administrasi kependudukan secara langsung dari Dispendukcapil Kota Surabaya. Hal tersebut mendorong Dispendukcapil Kota Surabaya untuk menciptakan sebuah inovasi baru melalui media Youtube Swargaloka dengan konten yang diproduksi dan dapat diadopsi oleh masyarakat Kota Surabaya. Penelitian ini akan menggunakan metode analisis model komunikasi milik Laswell yaitu, *who says what in which channel to whom and with what effect* didukung dengan teori difusi inovasi oleh Gabriel Tarde untuk melihat strategi komunikasi Dispendukcapil Kota Surabaya dalam memberikan informasi terkait administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Surabaya melalui media Youtube Swargaloka.

**Kata Kunci** : strategi komunikasi, komunikasi, administrasi kependudukan, difusi inovasi



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul penelitian “Strategi Komunikasi Dispendukcapil Kota Surabaya dalam Memberikan Informasi Terkait Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Kota Surabaya Melalui Media Youtube Swargaloka”, sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi berlangsung. Pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah membimbing umatnya dengan segala kasih sayangnya.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Pak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi FISIP Untag Surabaya sekaligus dosen yang berdedikasi memberikan ilmu terkait mata kuliah *Public Realtion* konsentrasi Ilmu Komunikasi.
5. Terima kasih kepada Pak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M.Med.Kom selaku dosen pembimbing 1 sekaligus dosen wali saya yang telah membimbing saya dengan nasehat dan candaannya.
6. Terima kasih kepada Pak Muchamad Rizqi, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku dosen pembimbing 2 dan dosen Ilmu Komunikasi yang dengan sabar mengajar kami mengenai ilmu *Public Relation*.
7. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi FISIP Untag Surabaya untuk segala ilmu terkait mata kuliah Ilmu Komunikasi yang telah diberikan kepada kami.
8. Terima kasih kepada orang tua yang telah mendukung secara emosional maupun finansial. Kepada papa yang sudah ada disurga, sungguh disayangkan
9. papa tidak akan hadir di kursi untuk melihat anaknya lulus mendapatkan gelar S.I.Kom. Kepada mama, seorang wanita kuat yang terus melanjutkan hidup demi anak-anaknya dan menjadi kepala keluarga kami. Terima kasih sebesar-besarnya.
10. Seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2019 yang dengan baik dan semangat menyelesaikan pendidikan sarjananya. Semoga bertemu diversi terbaik kita masing-masing.

11. Seluruh teman-teman box radio angkatan 2018, 2019, hingga 2020 yang telah memberi warna di era pandemi untuk mengupayakan bbox radio tetap eksis di gempuran COVID-19.
12. Seluruh teman-teman Paramatags angkatan 2018, 2019, 2020, 2021 sekaligus pelatih Mas Bayu, Mas Mumun dan Mas Tommy yang telah mengisi kegabutan dengan bernyanyi bersama-sama sebagai hobi hingga mendapatkan job diluar kampus.
13. Terima kasih saya ucapkan kepada teman seperjuangan yang turut mendukung meski sambil mengeluh agar skripsi ini dapat diselesaikan yakni, Bram, Brigita, dan Laras yang sering kali direpoti untuk meminjam laptopnya untuk keperluan bimbingan skripsi.
14. Terima kasih kepada pria yang sudah ku anggap teman, sahabat, kakak sekaligus pacar, Iksan Agung Purnomo Atma Yuhan yang telah mendukung, menemani, dan membantu saya untuk memfasilitasi laptop pribadinya untuk saya pinjam selama skripsi dikerjakan.
15. Terima kasih kepada *me, myself, and I* yang telah berhasil menuntaskan pendidikan sarjananya. Tak ada yang mengerti pengorbanan sejauh ini selain diri sendiri. Terima kasih untuk segala upaya yang dicurahkan hingga bisa dengan bangga kuucapkan, '*I DID IT!*'.

Surabaya, 11 Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xivi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.5.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Critical Review .....	12
2.3 Landasan Teori.....	14
2.3.1 Model Komunikasi Harold Laswell.....	14
2.3.2 Teori Difusi Inovasi.....	16
2.4 Landasan Konseptual.....	17
2.4.1 Strategi Komunikasi .....	17
2.4.2 Informasi .....	18
2.4.3 <i>Information Society</i> (Masyarakat Informasi) .....	19
2.4.4 <i>New Media</i> .....	20
2.4.5 YouTube.....	22
2.5 Kerangka Pemikiran.....	25

<b>BAB III.....</b>	<b>27</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
<b>3.1 Pendekatan Penelitian.....</b>	<b>27</b>
<b>3.2 Jenis Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>29</b>
<b>3.5 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>30</b>
<b>3.6 Keabsahan Data.....</b>	<b>31</b>
<b>BAB IV.....</b>	<b>33</b>
<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Deskripsi Subjek Penelitian.....	33
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	36
4.2.1 Komunikator dalam Strategi Komunikasi Disedukcapil Kota Surabaya.....	37
4.2.2 Pesan dalam Strategi Komunikasi Disedukcapil Kota Surabaya..	40
4.2.3 Media yang digunakan dalam Strategi Komunikasi Disedukcapil Kota Surabaya .....	48
4.2.4 Komunikasi dari Strategi Komunikasi Disedukcapil Kota Surabaya .....	51
4.2.5 Efek dari Strategi Komunikasi Disedukcapil Kota Surabaya .....	53
4.2.6 Inovasi dalam Strategi Komunikasi Disedukcapil Kota Surabaya .....	57
4.2.7 <i>Early Adopters</i> dalam Strategi Komunikasi Disedukcapil Kota Surabaya.....	60
4.2.8 <i>Early Majority</i> dalam Strategi Komunikasi Disedukcapil Kota Surabaya.....	62
4.2.9 <i>Late Majority</i> dalam Strategi Komunikasi Disedukcapil Kota Surabaya.....	65
4.2.10 <i>Laggards</i> dalam Strategi Komunikasi Disedukcapil Kota Surabaya .....	66
4.2.11 Difusi dalam Strategi Komunikasi Disedukcapil Kota Surabaya .	68
4.2.12 Tahap Difusi Inovasi dalam Strategi Komunikasi Disedukcapil Kota Surabaya.....	73
4.2.13 New Media .....	77

<b>BAB V .....</b>	<b>81</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>81</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>81</b>
<b>5.2 Rekomendasi.....</b>	<b>81</b>
5.2.1 Akademis.....	81
5.2.2 Praktis.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 2 Kerangka Pemikiran.....	26
Tabel 3 Identitas Informan.....	29

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Model Komunikasi Lasswell</i> .....	16
Gambar 2.2 <i>S-Shaped Diffusion Curve</i> .....	17
Gambar 4.1 Logo Dispendukcapil Kota Surabaya.....	34
Gambar 4.2 Logo Swargaloka.....	36
Gambar 4.3 Youtube Swargaloka Sub.....	36
Gambar 4.4 <i>Contoh Pemberian Informasi Adminduk Dispendukcapil</i> .....	43





