

**ANALISIS PERAN HUMAS PADA DINAS KOPERASI DAN
UKM PROVINSI JAWA TIMUR SEBAGAI *PUBLIC
INFORMATION* DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN
INFORMASI MASYARAKAT**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

Moch. Khoirul Anam

1152000149

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

**ANALISIS PERAN HUMAS PADA DINAS KOPERASI DAN
UKM PROVINSI JAWA TIMUR SEBAGAI *PUBLIC
INFORMATION* DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN
INFORMASI MASYARAKAT**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

Moch. Khoirul Anam

1152000149

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Moch. Khoirul Anam

NIM : 1152000149

**Judul Skripsi : Analisis Peran Humas Pada Dinas Koperasi dan UKM
Provinsi Jawa Timur Sebagai *Public Information* Dalam
Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat**

Surabaya, 4 Juli 2024

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

**Disetujui oleh
Dosen Pembimbing I**



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
NPP : 20120870103



Dr. Bambang Sigit Pramono, M.Si
NPP : 20150210848

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 Juni 2024

Dewan Penguji

1. **Dr. Bambang Sigit Pramono, M.Si.** ()
Ketua
2. **Novan Andrianto, S.I.Kom., M.I.Kom.** ()
Anggota
3. **Wahyu Kuncoro, ST., M.Med.Kom** ()
Anggota

Mengesahkan

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



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

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 Juni 2024

Dewan Penguji

1. **Dr. Bambang Sigit Pramono, M.Si.** ()
Ketua
2. **Novan Andrianto, S.I.Kom., M.I.Kom.** ()
Anggota
3. **Wahyu Kuncoro, ST., M.Med.Kom** ()
Anggota

Mengesahkan

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



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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Moch. Khoirul Anam
NBI : 1152000149
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Analisis Peran Humas Pada Dinas Koperasi dan UKM
Provinsi Jawa Timur Sebagai *Public Information* Dalam
Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat

Menyatakan bahwa :

1. 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. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan 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, 14 Juni 2024
Yang membuat pernyataan



Moch. Khoirul Anam

NBI : 1152000149



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 : Moch.Khoirul Anam
NBI : 1152000149
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 Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-FreeRight)*, atas karya saya yang berjudul :

"Analisis Peran Humas Pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur Sebagai *Public Information* Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat"

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 5 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Moch. Khoirul Anam

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kami sehingga kami dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Dengan ini penulis mempersembahkan kepada:

1. Ibu, kakak yang telah membantu dalam hal memberikan semangat, doa serta membantu dalam hal materi sehingga terselesaikannya perkuliahan ini.
2. Naafi Nurasni Putri yang telah mensupport saya dalam mengerjakan skripsi, menerima keluhan kesah dalam menghadapi masalah sulit pada proses pengerjaan skripsi dan selalu memberikan *vibes* yang positif semua hal itu sangat berarti untuk menjadi *suppot system* dan *moodbooster* saya dalam pengerjaan skripsi ini.
3. Arman, Krisna, Rival, Fitri, Lailatul, Aflyah, Emmy, yang telah memberikan semangat serta motivasi serta yang selalu menghibur dengan canda tawa dari awal kuliah hingga terselesaikannya skripsi ini. Terimakasih sudah menjadi teman yang selalu memberikan *support*.
4. Segenap civitas akademika Perguruan Tinggi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya banggakan.

ABSTRAK

Humas merupakan divisi yang sangat penting dalam sebuah perusahaan ataupun instansi. Dalam hal tersebut Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur terus meningkatkan citra baik melalui pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat. Hal tersebut memicu peneliti untuk melakukan penelitian tentang Analisis Peran Humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur sebagai *public information* dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Untuk metode yang digunakan dalam penelitian yakni pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik observasi, wawancara, serta dokumentasi. Penelitian ini memperoleh hasil yang sangat maksimal dalam menjalankan perannya sebagai *public information* dengan diperkuat dengan adanya bukti bahwa segala informasi yang disebarluaskan secara langsung ataupun melalui media dapat di terima baik oleh masyarakat khususnya pelaku UKM. Setelah Humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur menerapkan *Teori Excellence In Public Relations* semua aktivitas Humas lebih tertata dan penyebaran informasi tetap tersampaikan meskipun terdapat kendala kurangnya sumber daya manusia yang ada. Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam perkembangan Ilmu Komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan public relations. Oleh karena itu, Humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur diharapkan dapat menjalankan perannya lebih baik lagi dengan adanya *teori Excellence In Public Relations*.

Kata kunci : Humas, *public information*, model *PR*, Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur

ABSTRACT

Public Relations is a very important division in a company or agency. In this case, the East Java Province Cooperatives and SMEs Office continues to improve its good image by meeting the information needs of the community. This triggered researchers to conduct research on the Analysis of the Role of Public Relations of the Cooperatives and SMEs Office of East Java Province as public information in meeting the information needs of the community. The method used in the research is a qualitative descriptive approach, with observation, interview, and documentation techniques. This research obtained very good results in carrying out its role as public information by being strengthened by evidence that all information disseminated directly or through the media can be accepted by the public, especially SMEs. After the Public Relations of the Cooperatives and SMEs Office of East Java Province applied the Excellence in Public Relations Theory, all Public Relations activities were more organized and the dissemination of information was still conveyed despite the lack of existing human resources. This research is expected to be useful in the development of Communication Sciences, especially those related to public relations. Therefore, the Public Relations of the Cooperatives and SMEs Office of East Java Province is expected to be able to carry out its role even better with the theory of Excellence in Public Relations.

Keywords: *Public Relations, public information, PR model, East Java Province Cooperatives and SMEs Office*

KATA PENGANTAR

Segala puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Peran Humas Pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur Sebagai *Public Information* Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat”** telah diselesaikan dengan baik. Penelitian tersebut dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih memiliki sebuah kekurangan baik dari segi bahasa dan tatanan yang digunakan maupun dari segi penyusunan kalimat. Untuk itu penulis dengan sadar mengucapkan mohon maaf atas segala kekurangan tersebut. Penulis juga telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang sudah memberikan dukungan, bimbingan, masukan, serta saran yang berguna selama proses penelitian ini. Ucapan terimakasih ditujukan kepada:

1. Allah SWT, atas segala nikmat dan Rahmat yang melimpah, petunjuk, serta ridho-Nya selama proses penelitian ini berlangsung hingga selesai dengan baik.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku Rektor, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarni, M.P, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom, selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M.Med.Kom, selaku wali dosen yang telah memberikan arahan selama menjadi mahasiswa di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bapak Dr. Bambang Sigit Pramono, M.Si selaku dosen pembimbing I yang tentunya telah memberikan arahan, saran, masukan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

7. Bapak Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA selaku dosen pembimbing II yang tentunya telah memberikan arahan, saran, masukan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
8. Bapak ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan materi selama proses perkuliahan kepada penulis di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
9. Seluruh jajaran *staff* Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang membantu memberikan pelayanan dengan baik kepada mahasiswa selama masa perkuliahan hingga proses skripsi.
10. Bapak Arief Setiawan, S.Kom., M.Sos selaku informan utama Humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur yang telah membantu penulis dalam proses wawancara.
11. Sisilia Ramandhani dan Afrid Fahresy Salam selaku informan kedua dan ketiga anak magang Humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur yang telah membantu penulis dalam proses wawancara.
12. Ibu, kakak pertama, dan kakak kedua saya yang selama ini telah memberikan dukungan lebih kepada saya melalui moril maupun materil, serta doa-doanya, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan mulai dari awal hingga pengerjaan skripsi ini.
13. Diri sendiri karena selama ini telah berjuang mulai dari bangku perkuliahan sampe proses pengerjaan skripsi ini. Semoga usaha yang dilakukan dapat membuka jalan agar menuju jalan kesuksesan.
14. Sahabat seperjuangan saya yaitu Arman Maulana, Fathirilta Rahmat, serta Muhammad Dhafin Maraya, terimakasih atas kebersamaan dan kerja sama yang terbentuk untuk selama ini. Diskusi, sharing, semua itu jadi satu untuk membangun motivasi penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
15. Teman seperjuangan skripsi saya yaitu Krisna Surya Gemilang, Rival Bramasta Arista Putra, Lailatul Qodriya, Aflyah Salsabillah, Emmy Dyah Rachmawati, Fitri Nur Alifa, Natalia Desy Deria, Kumala Herni Kartika yang telah sama-sama berjuang mengerjakan skripsi serta membangun motivasi dan membangun semangat dalam mengerjakan skripsi bersama-sama.
16. *Patner* seperjuangan yaitu Naafi Nurasni Putri dengan NBI (1122000024) karena telah mensupport saya dalam mengerjakan skripsi, menerima keluhan kesah dalam menghadapi masalah sulit pada proses pengerjaan skripsi dan selalu memberikan *vibes* yang positif semua hal itu sangat berarti untuk menjadi *suppot system* dan *moodbooster* saya dalam pengerjaan skripsi ini.

17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih telah membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Sebagai manusia biasa tentunya penulis tidak luput dari kesalahan dan kekhilafan dalam bentuk ucapan maupun perbuatan. Penulis pun menyadari bahwasannya skripsi yang telah dikerjakan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu sebagai penulis butuh segala kritik dan saran yang nantinya akan membangun penulis kedepannya dalam mengerjakan apapun itu. Akhir kata yang dapat penulis sampaikan semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang berada di dalamnya.

Surabaya, 4 Juni 2024

Penulis



Moch. Khoirul Anam

1152000149

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
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.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Teori Excellence In Public Relations.....	19

2.3 Landasan Konseptual.....	22
2.3.1 Humas.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan Penelitian.....	25
3.2 Jenis Penelitian	25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	25
3.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.4.1 Jenis Data	25
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	26
3.5 Teknik Analisis Data.....	27
3.6 Keabsahan Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN	29
4.1 Deskripsi Subjek / Objek Penelitian.....	29
4.1.1 Deskripsi Subjek Penelitian	29
4.1.2 Deskripsi Objek Penelitian.....	30
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	31
4.2.1 Hasil Penelitian	31
4.2.2 Pembahasan.....	42
BAB V PENUTUP	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Rekomendasi	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Informasi sebaran Humas dalam publikasi pemberitaan pada website resmi Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.	4
Gambar 2: Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3: Struktur Organisasi Bidang Humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2: Para Informan Humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan.....	51
Lampiran 2. Scripting Wawancara	52
Lampiran 3. Dokumentasi	61
Lampiran 4. Surat Perijinan Observasi Bangkesbangpol Provinsi Jawa Timur.....	63
Lampiran 5. Hasil Uji Turnitin	64
Lampiran 6. Scan Kartu Bimbingan dan Persetujuan Sidang Skripsi.....	65
Lampiran 7. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 1.....	67
Lampiran 8. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 2.....	68
Lampiran 9. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 3.....	69
Lampiran 10. Surat Perijinan Observasi Instansi Perguruann tinggi	70