

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA

TERKAIT PEMBERITAAN AKHIR PANDEMI COVID-19

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Akademik Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Peminatan: *Public Relations*



LIA QIKMATUL MAULA

18010094

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

SEKOLAH TINGGI ILMU KOMUNIKASI

ALMAMATER WARTAWAN SURABAYA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA
TERKAIT PEMBERITAAN AKHIR PANDEMI COVID-19

Oleh
LIA QIKMATUL MAULA

18010094

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Ilmu Komunikasi Tanggal

Disetujui oleh

Dr. (Cand) Eko Pamuji, M.I.Kom.
Kepala Program Studi

Ratna Puspita Sari, M.Med.Kom.
Pembimbing

Dr. Meithiana Indrasari, S.T., M.M.
Ketua Stikosa-AWS



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi – Almamater Wartawan Surabaya (Stikosa-AWS),

Nama : Lia Qikmatul Maula

NIM : 18010094

Program Studi : *Public Relations*

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul **STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA TERKAIT PEMBERITAAN AKHIR PANDEMI COVID-19** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil perkuliahan, observasi lapangan, buku-buku serta jurnal acuan yang tertera dalam daftar pustaka.
2. Bukan merupakan duplikasi karya ilmiah yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian-bagian yang sumber informasinya dicantumkan dengan cara penulisan referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam daftar pustaka pada Skripsi saya.

Jika di kemudian hari terbukti saya tidak memenuhi seperti yang telah dinyatakan di atas, maka Skripsi ini dapat dibatalkan oleh Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi – Almamater Wartawan Surabaya (Stikosa-AWS).

Surabaya, 25 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan:



(Lia Qikmatul Maula)



Persetujuan Dosen Pembimbing

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA TERKAIT PEMBERITAAN AKHIR PANDEMI COVID-19

Nama : Lia Qikmatul Maula

NIM : 18010094

Peminatan : *Public Relations*

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diperintahkan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi-Almamater Wartawan Surabaya (Stikosa-AWS).

Surabaya, 25 Oktober 2022

Menyetujui :

Pembimbing Utama

Ratna Puspita Sari, M.Med.Kom

Kepala Program Studi

Dr. (Cand) Eko Pamuji, M.I.Kom.



PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI SIDANG SKRIPSI

Pada Kamis, 10 Nopember 2022 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi – Almamater Wartawan Surabaya (Stikosa-AWS), atas nama mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Lia Qikmatul Maula

NIM : 18010094

Peminatan : *Public Relations*

Dengan Skripsi berjudul **STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA TERKAIT PEMBERITAAN AKHIR PANDEMI** oleh Dewan Penguji Skripsi yang terdiri dari:

Nama	Status	Tanda Tangan
-------------	---------------	---------------------

1. Dr. Meithiana Indrasari, S.T., M.M. , sebagai Ketua

2. Dr. Dwi Prasetyo, S.Sos., M.PDSM. , sebagai Anggota

3. Ratna Puspita Sari, M.Med.Kom , sebagai Anggota

ABSTRAK

Percepatan pengendalian, penanganan, dan pemulihan pandemi di Kota Surabaya adalah indikasi dari keberhasilan pelaksanaan komunikasi publik. Hal tersebut tidak terlepas dari peran humas pemerintah, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kota Surabaya. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan guna mengetahui bagaimana proses strategi komunikasi publik terkait pemberitaan akhir pandemi Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif serta teori analisis manajemen isu Howard Chase dan Barry Jones. Penelitian terkait pemberitaan akhir pandemi COVID-19 berlangsung pada Januari hingga Oktober 2022 melalui media sosial instagram @sapawarga dan website surabaya.go.id. Hasil penelitian dapat diketahui, Pemerintah Kota Surabaya lebih memfokuskan isu-isu perubahan perilaku masyarakat dan pemulihan ekonomi daripada pemberitaan terkait isu-isu kesehatan yang kontraproduktif. Humas Pemerintah Kota Surabaya menggunakan media konvensional, digital, dan media monitor intelligent (agensi media yang menyediakan jasa monitor isu) untuk mengklasifikasikan isu-isu yang menyangkut nama Kota Surabaya. Selanjutnya, isu-isu tersebut diklasifikasikan sesuai tingkat urgensi isu yang disusun kedalam agenda setting dan disesuaikan dengan arahan (visi-misi) Pemerintah Kota Surabaya. Adapun hal penting yang harus diperhatikan dalam perumusan strategi komunikasi publik adalah bagaimana proses penentuan strategi sasaran, strategi konten, dan strategi media. Sedangkan, pada proses pelaksanaan komunikasi publik, Humas Pemerintah Kota Surabaya menitik beratkan peran Pemimpin (Walikota) sebagai komunikator utama dengan tujuan memberikan kekuatan pada narasi publik yang telah dirancang, serta menggunakan konsep komunikasi AIDA secara bertahap dan berulang guna menyentuh sisi kognitif dan afektif publik. Humas Pemerintah Kota Surabaya mengukur tingkat keberhasilan komunikasi publik dengan parameter tingkat partisipasi masyarakat Kota Surabaya dalam mendukung pelaksanaan program dan kebijakan Pemerintah Kota Surabaya.

Kata kunci: analisis manajemen isu, strategi komunikasi publik, humas pemerintahan, pandemi, Dinkominfo Surabaya

ABSTRACT

The acceleration of controlling, handling and recovering pandemic in Surabaya City is an indication of the successful implementation of public communication. This is inseparable from the role of government public relations, named the Surabaya City Communication and Information Service (Dinkominfo). Therefore, this research was conducted to find out how the public communication strategy process is related with reportation about the end of the pandemic in Surabaya city. This study uses descriptive qualitative methods and the theory of issue management analysis by Howard Chase and Barry Jones. Research related to reportation on the end of the COVID-19 pandemic took place from January to October 2022 through the social media Instagram @sapawarga and the website surabaya.go.id. The results of the research show that the Surabaya City Government focuses more on issues of changing people's behavior and economic recovery than reporting on counterproductive health issues. Surabaya City

Government Public Relations uses conventional, digital, and intelligent media monitors (media agencies that provide issue monitoring services) to classify issues related to the name of the City of Surabaya. Furthermore, these issues are classified according to the level of urgency of the issue which is arranged in the agenda setting and adjusted to the directions (vision-mission) of the Surabaya City Government. The important thing that must be considered in the formulation of a public communication strategy is the process of determining the target strategy, content strategy, and media strategy. Meanwhile, in the process of implementing public communication, the Surabaya City Government Public Relations focuses on the role of the Leader (Mayor) as the main communicator with the aim of giving strength to the public narrative that has been designed, and using the AIDA communication concept gradually and repeatedly to touch the cognitive and affective side of the public. Surabaya City Government Public Relations measures the level of success in public communication is the parameter of the level participation in Surabaya City community in supporting the implementation of Surabaya City Government programs and policies.

Keywords: issue management analysis, public communication strategy, government public relations, pandemic, Dinkominfo Surabaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan, sehingga peneliti dapat menjalani serangkaian proses penelitian dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul *Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya Terkait Pemberitaan Akhir Pandemi* guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.) Program Studi Ilmu Komunikasi, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi-Almamater Wartawan Surabaya (Stikosa-AWS).

Peneliti menyadari tanpa adanya bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses penggerjaan Skripsi kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rezeki, kesehatan, kenikmatan, karunia, kasih sayang dan atas kehendaknya pula peneliti bisa menyelesaikan penulisan Skripsi dalam keadaan sehat dan kondisi yang baik.
2. Kedua orang tua terkasih Susiana dan Almarhum Agus Winarko, Tante Beti, ketiga saudara laki-laki jagoan beserta saudara ipar tersayang, yaitu Mas Riza dan Mbak Veren, Mas Ari dan Mbak Tiara, Adek Mifta dan Adek Vita, tidak lupa untuk keponakanku yang lucu nan menggemaskan Dzaqi, Tifa, Ersya, Keysha, dan Qiyya, serta seluruh keluarga besar yang tiada henti memberikan dukungan baik mental, materi, dan doa yang selalu dipanjatkan.

3. Ibu Ratna Puspita Sari, M.Med.Kom. selaku dosen pembimbing yang senantiasa bersabar dalam membimbing, mengarahkan, serta memberikan semangat kepada saya untuk menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
4. Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kota Surabaya yang telah mengizinkan, memberikan kesempatan dan mempermudah peneliti dalam melaksanakan proses penelitian hingga selesai.
5. Ibu Puri yang telah membantu memberikan informasi terkait Dinkominfo Kota Surabaya, Ibu Erina dan Ibu Indri yang telah membantu proses administrasi dan perizinan, serta Pak Fanani yang telah membantu proses pengumpulan data dan memberikan informasi terkait kebutuhan penelitian.
6. Segenap Dosen STIKOSA-AWS yang telah membagikan ilmunya, serta seluruh jajaran Staf STIKOSA-AWS yang telah membantu proses administrasi dan segala kebutuhan yang bersangkutan dengan proses akademik selama masa perkuliahan.
7. Rekan-rekan kerja di PT. Surya Pamungkas yang senantiasa memberikan banyak dukungan secara mental, materi, dan doa, khususnya Ibu Via dan Ibu Fengky.
8. Seluruh sahabat dan teman terdekat Athira Rhimadhani, Mira Dwi, Yuliana Sukma, Gita Putri, Annisa Agustin, Selia Cahyani, Natasya Mei, Angga Wahyu, Sulton Ramdhan, Irfan Abdi, Wahyu Cahyo, Pradiza Aditya, dan Almarhum Derry Nur Allan yang terlebih dahulu berpulang kepelukan Allah. Terima kasih sudah menemani dan memberikan banyak warna, suka-cita, duka-lara, tawa-tangis, jatuh-bangun dalam hidup peneliti.

9. Seluruh teman-teman Stikosa-AWS angkatan 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, dan 2021 terima kasih sudah berproses bersama dan memberikan kesan menarik dengan cara unik selama masa perkuliahan.
10. Segenap pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari apabila masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini. Oleh sebab itu, peneliti akan bersikap terbuka apabila ada kritik dan saran yang diberikan untuk tujuan perbaikan. Peneliti berharap, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai salah satu bahan pengembangan ilmu di kemudian hari.

Surabaya, Oktober 2022



Lia Qikmatul Maula

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan Orisinalitas	iii
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing.....	iv
Halaman Persetujuan Dewan Pengaji Skripsi.....	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Bagan	xvi
Daftar Gambar.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Manfaat Teoritis	12
1.5.2 Manfaat Praktis	13
1.5.3 Manfaat Sosial.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Konseptualisasi Manajemen Isu Publik.....	14
2.1.1 Manajemen Isu	14

2.1.2 Pendekatan Manajemen Isu.....	19
2.1.3 Pengendalian dan Pengelolaan Isu	22
2.1.4 Isu Publik.....	24
2.1.5 Penyebab Isu Publik	24
2.1.6 Jenis-Jenis Isu Publik	25
2.1.7 Perkembangan Isu Publik.....	27
2.2 Konseptualisasi Strategi Komunikasi Humas Pemerintah.....	30
2.2.1 Strategi Komunikasi	30
2.2.2 Tahapan-Tahapan Strategi Komunikasi.....	31
2.2.3 Fungsi Strategi Komunikasi	33
2.2.4 Humas Pemerintahan.....	34
2.2.5 Misi Humas Pemerintah.....	36
2.2.6 Fungsi Humas Pemerintahan.....	37
2.2.7 Peran Humas Pemeritah.....	39
2.2.8 Tugas Humas Pemerintahan	40
2.2.9 Model Humas Pemerintah	42
2.2.10 Proses Strategi Manajemen Humas Pemerintah	44
2.3 Komunikasi Publik.....	47
2.4 Media Massa	50
2.5 Kerangka Pemikiran.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Jenis dan Metode Penelitian.....	54
3.2 Desain Penelitian	55
3.2.1 Definisi Kerja	55
3.2.1.1 Manajemen Isu Publik.....	55

3.2.1.2 Proses Strategi Manajemen Humas Pemerintah	59
3.2.2 Unit Observasi	61
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	61
3.2.3.1 Lokasi dan Waktu	63
3.2.3.2 Instrumen Penelitian.....	63
3.2.4 Validitas Data.....	64
3.2.5 Analisis Data	66
BAB IV OBJEK PENELITIAN.....	68
4.1 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	68
4.2 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.....	69
4.2.1 Visi	69
4.2.2 Misi.....	69
4.3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya ..	70
4.4 Pembagian Tugas dan Sub Koordinator Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	70
4.4.1 Sub Koordinator Pengelolaan Data Statistik	71
4.4.2 Sub Koordinator Pengelolaan Komunikasi Publik	72
4.4.3 Sub Koordinator Pelayanan Informasi Publik.....	73
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	75
5.1 Analisis Data	75
5.1.1 Dasar Perumusan Manajemen Isu Dinkominfo Kota Surabaya.....	75
5.1.2 Proses Dinkominfo Kota Surabaya Mengidentifikasi dan Memonitor Isu	77
5.1.3 Proses Pembuatan <i>Agenda Setting</i> Dinkominfo Kota Surabaya Dalam Menganalisis Isu.....	81

5.1.4 Proses Perumusan Strategi Manajemen Isu Dinkominfo Kota Surabaya	83
5.1.5 Pentingnya Peran Komunikator dalam Proses Pelaksanaan Program Strategi Manajemen Isu Dinkominfo Kota Surabaya	86
5.1.6 Proses Evaluasi Pelaksanaan Program Manajemen Isu Dinkominfo Kota Surabaya	87
5.2 Pembahasan.....	90
5.2.1 Strategi Manajemen Isu: Tahap Mengidentifikasi Isu Pemerintah Kota Subaya Terhadap Pemberitaan Akhir Pandemi.....	92
5.2.2 Strategi Manajemen Isu: Analisis Isu Pemerintah Kota Subaya Terhadap Pemberitaan Akhir Pandemi	98
5.2.3 Strategi Manajemen Isu: Merumuskan Strategi Manajemen Isu Pemerintah Kota Subaya Terhadap Pemberitaan Akhir Pandemi....	102
5.2.4 Strategi Manajemen Isu: Pelaksanaan Program Penanganan Isu Pemerintah Kota Subaya Terhadap Pemberitaan Akhir Pandemi....	108
5.2.5 Strategi Manajemen Isu: Mengevaluasi Program Penanganan Isu Pemerintah Kota Subaya Terhadap Pemberitaan Akhir Pandemi....	115
BAB VI PENUTUPAN	120
6.1 Kesimpulan.....	120
6.2 Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN.....	130

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Penelitian Terdahulu	7
Tabel 5.1 Tabel Klasifikasi Perumusan Strategi Manajemen Isu Dinkominfo Kota Surabaya	106

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	53
Bagan 5. 1 Alur Modifikasi Evaluasi Manajemen Isu Dinkominfo Kota Surabaya	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5. 1 Unggahan Instagram @sapawargasby terkait Kanal Pengaduan selama tahun 2021.....	93
Gambar5.2 Unggahan Instagram @sapawargasby terkait 10 Topik Pengaduan Tertinggi.....	94
Gambar5.3 Contoh Laporan Media Monitor Intellegent @INDONESIAINDICATOR terkait Isu Pemberitaan Nasional....	96
Gambar 5. 4 Data Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) Kota Surabaya (Jiwa)	99
Gambar 5. 5 'Surabaya Sepekan' Rangkuman Agenda Kegiatan Mingguan Pemerintah Kota Surabaya.....	101
Gambar 5. 6 Konsep Komunikasi AIDA (Attention) pada Instagram @sapawargasby	110
Gambar 5. 7 Konsep Komunikasi AIDA (Interest) pada Instagram @sapawargasby	111
Gambar 5. 8 Konsep Komunikasi AIDA (Desire) dalam Unggahan Instagram @sapawargasby	113