

**POLA KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM
PENYAMPAIAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT
SAAT MASA KRISIS COVID-19**

SKRIPSI



OLEH :

REVINA DYAH PRATISTA

1643010079

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

**POLA KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM
PENYAMPAIAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT SAAT
MASA KRISIS COVID-19**

Disusun Oleh:

REVINA DYAH PRATISTA

NPM. 1643010079

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NPT. 946800028

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

DR. Drs. EC. Gendut Sukarno, MS, CHRA

NIP. 195907011987031001



LEMBAR PENGESAHAN

**POLA KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PEMERINTAH
KOTA SURABAYA DALAM PENYAMPAIAN INFORMASI KEPADA
MASYARAKAT SAAT MASA KRISIS COVID-19**

Oleh :

REVINA DYAH PRATISTA


NPM:1643010079


Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 7 Juni 2021

Pembimbing

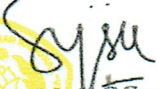
Tim Penguji

1. Ketua



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NPT. 946800028


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NPT. 946800028


2. Sekretaris


Svifa Svarifah A. S.Sos., M.Comm
NPT. 384031002991

3. Anggota


Dra. Dyva Claretta, M.Si
NPT. 3 6601 94 00251

Mengetahui.
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


DR.Drs. EC. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“POLA KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM PENYAMPAIAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT SAAT MASA KRISIS COVID-19”**.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tentu penulis menemui hambatan dan tantangan. Sehingga penulis sadar apabila dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan permohonan maaf sebesar-besarnya serta kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Terwujudnya skripsi ini juga tidak luput dari peran berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung mendukung penyelesaian skripsi ini. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr.Yuli Candrasari, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Para dosen Ilmu Komunikasi yang telah banyak memberikan ilmu dan motivasi yang berguna selama masa perkuliahan ini.
4. Orang Tua dan Keluarga yang telah memberi doa serta dukungan yang tiada henti untuk penulis.
5. Teman-teman lainnya yang selalu memberikan dukungan, doa, semangat dan terus sabar ketika menghadapi keluh kesah penulis.

Demikian yang dapat penulis sampaikan mengenai skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak

Surabaya, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2. Manfaat Praktis.....	7
1.5. Batasan Masalah	8
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	13

2.2.1.	Definisi Komunikasi	13
2.2.2.	Pola Komunikasi.....	14
2.2.3.	Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya	17
2.2.4.	Media Online Sebagai Media Baru (The New Media)	18
2.2.5.	Covid-19	20
2.3.	Kerangka Berpikir	23
BAB III	24
METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1.	Metode Penelitian.....	24
3.2.	Defenisi Konseptual	25
3.2.1.	Pola Komunikasi.....	25
3.2.2.	Covid-19	26
3.3.	Sumber Data	26
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	27
3.5.	Instrumen Penelitian.....	28
3.6.	Teknik Analisis Data.....	29
BAB VI.....	31
HASIL DAN PEMBAHASAN	31

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.2. Penyajian Data	33
4.2.1. Identitas Informan.....	34
4.2.2. Lokasi Penelitian	38
4.2.3. <i>Sender</i> atau <i>Source</i> (Sumber)	41
4.2.4. <i>Message</i> atau Pesan	43
4.2.5. <i>Channel</i> atau Media	46
4.2.5.1. Website Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya.....	47
4.2.5.2. Sosial Media.....	49
4.2.6. <i>Receiver</i> atau Penerima Pesan	56
4.3. PEMBAHASAN	59
4.3.1 Pola Komunikasi Sekunder Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	59
4.3.2 Pola Komunikasi Linear Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	61
BAB V	63
KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA.....	66
----------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persebaran Covid-19 di Surabaya.....	3
Gambar 2.1 Grafik PNS DISKOMINFO Berdasarkan Eselon.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	23
Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	36
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Surabaya.....	37
Gambar 4.3 Bagan Susunan Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya.....	40
Gambar 4.4 Contoh Pesan berupa surat oleh Pihak Berwenang kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.....	44
Gambar 4.5 Website Khusus Covid-19.....	47
Gambar 4.6 Layanan Kesehatan.....	48
Gambar 4.7 Informasi dan Peta Persebaran Covid-19 di Surabaya.....	48
Gambar 4.8 Hasil Rekap Engagement Instagram Sapawarga.....	50
Gambar 4.9 Hasil Rekap Engagement Twitter Sapawarga.....	52
Gambar 4.10 Hasil Rekap Engagement Facebook Sapawarga.....	53
Gambar 4.11 Sosial Media Instagram Sapawarga.....	54
Gambar 4.12 Sosial Media Twitter Sapawarga.....	55
Gambar 4.13 Sosial Media Facebook Sapawarga.....	55
Gambar 4.14 Design Konten Instagram	55
Gambar 4.15 Respon Masyarakat di Sosial Media.....	57
Gambar 4.16 Pola Komunikasi Linear.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
--	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I.....	69
Interview Guide 1.....	69
Interview Guide 2.....	72
LAMPIRAN II.....	74
Transkrip Wawancara Informan 1.....	74
Transkrip Wawancara Informan 2.....	84
LAMPIRAN III.....	90
Bukti Wawancara.....	90