

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DALAM MENGHADAPI COMMUNICATION CHALLENGES
DI TENGAH MASYARAKAT SELAMA
PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI



OLEH

PUTRIANA PUSPITASARI

NPM. 17043010045

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

2022

LEMBAR PERSETUJUAN
STRATEGI PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM MENGHADAPI
COMMUNICATON CHALLENGES DI TENGAH MASYARAKAT
SELAMA PANDEMI COVID-19

Disusun oleh



Putriana Puspitasari

NPM. 17043010045

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING



Drs. Kusnarto, M.Si.

NIP. 1958 0801 1984 02 1001

Mengetahui,



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

NIP. 19590701 198703 1001

Lembar Pengesahan Skripsi

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM
MENGHADAPI COMMUNICATION CHALLENGES DI TENGAH MASYARAKAT
SELAMA PANDEMI COVID-19**


Oleh:

Putriana Puspitasari
NPM. 17043010045

**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 8 Juni 2022

Pembimbing


Drs. Kusnarto, M.Si
NIP. 1958 0801 1984 02 1001

Tim Penguji

1. Ketua


Drs. Kusnarto, M.Si
NIP. 1958 0801 1984 02 1001

2. Sekretaris


Dra. Dyva Claretta, M.Si
NIP. 1966 0107 2021 21 2001

3. Anggota


Dra. Herlina Suksmawati, M.Si
NIP. 1964 1225 1993 09 2001



Dr. Drs. EC. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 19590701 198703 1001

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya dalam Menghadapi *Communication Challenges* di Tengah Masyarakat selama Pandemi Covid-19” dengan baik, guna memenuhi persyaratan penyelesaian Pendidikan Strata Satu (S1), Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), UPN “Veteran” Jawa Timur.

Selesainya skripsi ini tentu tak lepas dari peran serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Yuli Candrasari, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Kusnarto, Msi selaku dosen wali sekaligus dosen pembimbing yang selama proses penyusunan tugas akhir ini telah memberikan banyak saran dan kritik yang membangun bagi penulis.
4. Terimakasih juga kepada seluruh dosen Ilmu Komunikasi yang telah memberikan bekal ilmu bagi penulis selama masa kuliah.

5. Kepada keluarga tercinta untuk Mama, Ayah, Adikku Puspa dan Willy. Terimakasih untuk semua perhatian, semangat dan dukungannya. *Love You All!*
6. Untuk seluruh sahabat dan teman-temanku semasa kuliah, SMA maupun dari organisasi dimanapun kalian berada. Terimakasih sudah banyak membantu dan selalu mendukungku dalam doa.
7. Juga bagi seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis ucapkan satu persatu. Terimakasih banyak ya...

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa laporan penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kepada pembaca, peneliti mengharapkan kritik dan saran agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Surabaya, 22 Maret 2022

Putriana Puspitasari

ABSTRAK

Putriana Puspitasari : Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya dalam Menghadapi Communication Challenges di Tengah Masyarakat selama Pandemi Covid-19

Covid-19 secara tidak langsung memicu munculnya communication challenges yakni information overload, information uncertainty, dan misinformation. Pengabaian terhadap tantangan tersebut hanya akan memperparah kondisi krisis seperti yang dialami Iran ketika ratusan warganya meninggal akibat penyalahgunaan alkohol ataupun rusaknya menara jaringan 5G di Inggris. Oleh karena itu tantangan ini perlu diatasi pemerintah selaku pemangku kebijakan agar penanganan Covid-19 dapat berjalan optimal. Pada penelitian ini peneliti hendak mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Pemkot Surabaya sebagai kota yang memiliki risiko penularan dan tingkat kebutuhan informasi yang tinggi dalam menghadapi communication challenges di tengah masyarakat selama pandemi Covid-19. Melalui metode penelitian studi kasus dan pengumpulan data berupa wawancara, observasi serta riset kepustakaan peneliti mendapatkan hasil bahwa strategi Pemkot Surabaya melalui 4 fase yakni persiapan, awal krisis, pemeliharaan, dan resolusi. Dimana pada fase persiapan dan resolusi, aktivitas komunikasi pemerintah berfokus pada membangun reputasi dan pengetahuan dasar masyarakat sebagai persiapan menghadapi communication challenges yang akan datang. Sedangkan pada fase awal krisis dan pemeliharaan Pemkot fokus mengelola communication challenges yang ada, sehingga hambatan akibat communication challenges dapat diminimalisir dampaknya.

Kata Kunci: *Strategi Komunikasi; Communication Challenges; Covid-19; Pemkot Surabaya*

ABSTRACT

Putriana Puspitasari : Surabaya Government Strategy Faces Communication Challenges In The Community during Pandemic Covid-19

Covid-19 has triggered three communication challenges: information overload, information uncertainty, and misinformation. Ignoring these challenges will only exacerbate crises such as that experienced by Iran when hundreds of its citizens died from alcohol abuse or the destruction of 5G network towers in the UK. Therefore, the government as a policymaker needs to overcome this challenge so that the handling of Covid-19 can run optimally. In this study, researchers want to find out how the Surabaya City Government carries out the communication strategy as a city with a risk of transmission and a high level of information needed in facing communication challenges in the community during the Covid-19 pandemic. Through case study research methods and data collection in interviews, observations, and library research, the researchers found that the Surabaya City Government strategy went through 4 phases: preparation, crisis initiation, maintenance, and resolution. In the preparation and resolution phases, government communication activities focus on building the reputation and basic knowledge of the community in preparation for the upcoming communication challenges. Meanwhile, in the initial phase of crisis and maintenance, the city government focuses on managing the existing communication challenges to minimize their impact.

Keywords: *Communication Strategy; Communication Challenges; Covid-19; Surabaya Government*

DAFTAR ISI

COVER	i
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Definisi Komunikasi	9
2.3. Strategi Komunikasi.....	10
2.3.1. Fase Persiapan Krisis (<i>Preparation</i>)	13
2.3.2. Fase Awal Krisis (<i>Initial</i>)	15
2.3.3. Fase Pemeliharaan (<i>Maintenance</i>).....	16
2.3.4. Fase Resolusi (<i>Resolution</i>).....	18
2.4. Pandemi Covid-19 dan Tantangannya.....	20
2.4.1. Definisi Pandemi Covid-19	20
2.4.2. Tantangan Komunikasi selama Pandemi Covid-19	21
2.5 Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1. Jenis dan Metode Penelitian.....	27
3.2. Definisi Konseptual.....	27
3.2.1. Strategi Komunikasi	27
3.3. Sumber Data	32

3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1. Wawancara Mendalam.....	33
3.4.2. Observasi non Partisipan.....	33
3.4.3. Riset Kepustakaan	34
3.5. Teknik Penentuan Informan	34
3.6. Teknik Analisis Data	35
3.6.1. Pengumpulan Data	35
3.6.2. Reduksi Data.....	35
3.6.3. Penyajian Data	36
3.6.4. Penarikan Kesimpulan	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1. Lokasi Penelitian.....	37
4.2. Identitas Informan.....	41
4.3. Penyajian dan Analisis Data.....	43
4.3.1. Fase Persiapan Krisis (<i>Preparation</i>)	44
4.3.2. Fase Awal Krisis (<i>Initial</i>)	63
4.3.3. Fase Pemeliharaan (<i>Maintenance</i>).....	74
4.3.4. Fase Resolusi (<i>Resolution</i>).....	86
4.4. Pembahasan	93
4.4.1. Fase Persiapan Krisis (<i>Preparation</i>)	94
4.4.2. Fase Awal Krisis (<i>Initial</i>)	97
4.4.3. Fase Pemeliharaan (<i>Maintenance</i>).....	101
4.4.4. Fase Resolusi (<i>Resolution</i>).....	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1. Kesimpulan	107
5.2. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109
PEDOMAN WAWANCARA.....	113
TRANSKRIP WAWANCARA.....	117
DOKUMENTASI WAWANCARA.....	157
RIWAYAT HIDUP	158

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Frekuensi pencarian topik Covid berdasarkan minat kota di Jawa Timur	5
Gambar 2.1 Model <i>Crisis Communication Lifecycle</i> dari CERC.....	12
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1 Bagan Susunan Organisasi Sekre	34
Gambar 4.2 Walikota sedang berdialog dengan para professor ahli bidangnya ...	43
Gambar 4.3 Sosialisasi “Cuci Tangan Pakai Sabun”	45
Gambar 4.4 Kader puskesmas melakukan survei PHBS kepada warga	45
Gambar 4.5 Infografis mengenai bahaya Corona di Instagram.....	47
Gambar 4.6. Sosialisasi Virus Corona di Puskesmas.	48
Gambar 4.7. Leaflet tentang corona dibagikan ke masyarakat.	49
Gambar 4.8. Sosialisasi Virus Corona di area publik.	49
Gambar 4.9. Salah satu kegiatan hasil kerjasama dengan stakeholders.....	51
Gambar 4.10. Pemkot bekerja sama dengan Polri untuk melakukan patrol	52
Gambar 4.11. Konten kreator lokal membantu mempercepat penyebaran informasi.....	53
Gambar 4.12. Sosialisasi di sekolah agar siswa menyampaikan ke keluarga.	57
Gambar 4.13. Rapat koordinasi degan para stakeholders.	59

Gambar 4.14. Postingan IG Dinas Kesehatan pada 1 Maret 2020	60
Gambar 4.15. Postingan IG Pemkot Surabaya	60
Gambar 4.16. Postingan pemerintah sebagai ungkapan terimakasih pada nakes..	62
Gambar 4.17. Ungkapan belasungkawa kepada teman-teman nakes di Instagram.....	62
Gambar 4.18. Informasi Covid-19 yang dikemas menjadi video animasi dan vlog	65
Gambar 4.19. Penggunaan #LawanCovid19 & #DiRumahAja	66
Gambar 4.20. Ikon “New Man” dengan slogan Biasakan yang Tidak Biasa	67
Gambar 4.21. Sosialisasi keliling pakai Toa	68
Gambar 4.22. Lomba Potret Kegiatan Produktif saat #DiRumahAja	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian ini.....	7
Tabel 4.1. Tabel Pengimplementasian Fase Persiapan (<i>Preparation</i>).....	91
Tabel 4.2. Tabel Pengimplementasian Fase Awal Krisis (<i>Initial</i>)	94
Tabel 4.3. Tabel Pengimplementasian Fase Pemeliharaan (<i>Maintenance</i>).....	98
Tabel 4.4. Tabel Pengimplementasian Fase Resolusi (<i>Resolution</i>)	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Transkrip Wawancara

Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara