

LAPORAN SKRIPSI
TUGAS HUMAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM
MELAKUKAN MONITORING ISU PUBLIK DI MEDIA
MASSA TAHUN 2018 - 2019



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2020

**TUGAS HUMAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM
MELAKUKAN MONITORING ISU PUBLIK DI MEDIA
MASSA TAHUN 2018 - 2019**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Komunikasi



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

SEMARANG

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi dengan judul :

TUGAS HUMAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM MELAKUKAN MONITORING ISU PUBLIK DI MEDIA MASSA TAHUN 2019 – 2020

Ini tidak memuat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak memuat karya dan/atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dipergunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi ini sebagian atau keseluruhannya merupakan hasil plagiasi, maka saya bertanggungjawab dan bersedia untuk dibatalkan dengan segala akibat hukumnya sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Universitas Katolik Soegijapranata dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Semarang, 21 Oktober 2020



Naftalia Della Zhepta Agus

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi :

TUGAS HUMAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM MELAKUKAN MONITORING ISU PUBLIK DI MEDIA MASSA TAHUN 2018 – 2019

Disusun Oleh :

Naftalia Della Zhepta Agus

15.M1.0016

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : 28 September 2020

Dosen Penguji :

1. DRS. ANDREAS PANDIANGAN, M.SI

2. ADRIANUS BINTANG H.N, S.E, M.A

3. ABRAHAM WAHYU N, S.I.KOM, M.A

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Strata I Ilmu Komunikasi

Pada tanggal :

21 Oktober 2020



Marcella E
(Dr. Marcella Elwina Simandjuntak, S.H, C.N, M.Hum)

Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang

HALAMAN PERSETUJUAN

**TUGAS HUMAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM
MELAKUKAN MONITORING ISU PUBLIK DI MEDIA MASSA TAHUN
2018 - 2019**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 pada
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Hukum dan Komunikasi
Universitas Katolik Soegijapranata



Disusun oleh:

NAFTALIA DELLA ZHEPTA AGUS
15.M1.0016

Semarang, 21 September 2020

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Pertama

Dosen Pembimbing Kedua

DRS. ANDREAS PANDIANGAN, M.SI

ADRIANUS BINTANG H.N., S.E., M.A

HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Naftalia Della Zhepta Agus

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Hukum dan Komunikasi

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul **“Tugas Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam Melakukan Monitoring Isu Publik di Media Massa Tahun 2018 – 2019”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalih/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 21 Oktober 2020

Yang menyatakan,



Naftalia Della Zhepta Agus

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu saya panjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Tugas Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam Melakukan Monitoring Isu Publik di Media Massa Tahun 2018 – 2019”* dengan baik. Skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Untuk itu saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu saya dalam pembuatan skripsi ini, sehingga dapat terlaksana dengan baik, diantaranya :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya selama melaksanakan penelitian ini.
2. Drs. Andreas Pandiangan, M.Si selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.
3. Adrianus Bintang Hanto Nugroho, S.E, M.A selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan atas penyusunan skripsi ini.
4. Humas Pemerintah Kota Surabaya yang telah menerima dan membantu proses penelitian ini.
5. Keluarga tersayang yang telah mendukung dan memberi semangat dalam proses penelitian hingga berjalan dengan baik.

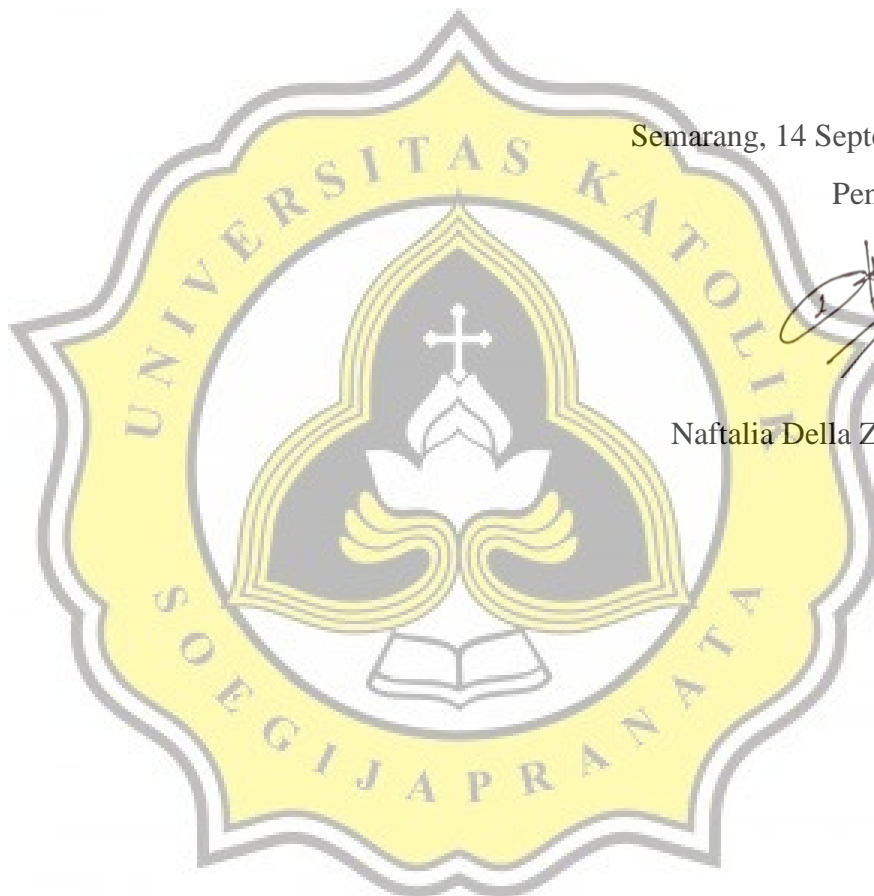
6. Teman-teman saya Refleksi Bahagia, Bramma, dan lainnya yang sudah membantu dan menerima keluh-kesah saya selama proses penyusunan penelitian ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat ditulis satu persatu yang telah membantu saya selama proses penyusunan penelitian ini.

Semarang, 14 September 2020

Penulis,



Naftalia Della Zhepta Agus



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hal yang berbeda dari *public relations* dengan hubungan masyarakat (humas) pemerintah. Humas pemerintah cenderung melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan ke masyarakat luas. Humas dalam sebuah organisasi pemerintah memiliki tugas yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Intansi Pemerintah. Salah satu tugasnya menyebutkan melaksanakan komunikasi timbal balik antara instansi dan publik yang terencana untuk menciptakan saling pengertian dalam mencapai tujuan, demi memperoleh manfaat bersama. Tugas tersebut terceminkan dalam aturan kehumasan Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam Peraturan Walikota Surabaya No. 48 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Surabaya yaitu melalui monitoring isu publik di media massa.

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Data primer dan data sekunder yang dikumpulkan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dianalisis menggunakan proses analisis data secara interaktif. Hasil penelitian ini, antara lain 1) teknik atau cara yang digunakan dalam monitoring isu publik di media massa, 2) terdapat komponen-komponen dalam

melakukan monitoring isu publik di media massa, 3) pengkategorian isu yang dilakukan untuk menemukan nada isu, 4) penanganan isu publik di media massa.

Kata Kunci : Humas Pemerintah, Monitoring, Isu Publik



ABSTRACT

This study aims to see different things from public relations with government public relations (PR). Government public relations tends to carry out activities related to services to the wider community. Public relations in a government organization has a task that has been regulated in the Regulation of the Minister of State for Administrative Reform and Bureaucratic Reform No. 30 of 2011 concerning General Guidelines for Public Relations Governance in Government Agencies. One of its duties is to carry out mutual communication between agencies and the public which is planned to create mutual understanding in achieving goals, in order to gain mutual benefits. These tasks are reflected in the public relations regulations of the Surabaya City Government in the Regulation of the Mayor of Surabaya No. 48 of 2018 concerning Amendments to the Regulation of the Mayor of Surabaya Number 44 of 2016 concerning Position, Organizational Structure, Description of Duties and Functions and Work Procedures of the Regional Secretariat of the City of Surabaya, namely through monitoring public issues in the mass media.

This research is a descriptive analysis with a qualitative approach. Primary data and secondary data were collected using interviews, observation and documentation. Analyzed using an interactive data analysis process. The results of this study include 1) the techniques or methods used in monitoring public issues in the mass media, 2) there are components in monitoring public issues in the mass

media, 3) categorizing issues to find the tone of the issue, 4) handling public issues in the mass media.

Keywords: Government Public Relations, Monitoring, Public Issues



DAFTAR ISI

SAMPUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR DIAGRAM.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Komunikasi Organisasi.....	8
2.2.1 Definisi Komunikasi Organisasi.....	8
2.2.2 Tujuan Komunikasi Organisasi	12
2.2.3 Pendekatan Komunikasi Organisasi	13
2.3 Hubungan Masyarakat (Humas)	15
2.3.1 Definisi Humas	15
2.3.2 Tugas dan Fungsi Humas.....	16
2.4 Monitoring	20

2.5 Isu Publik	22
2.6 Media Massa	23
2.7 Analisis Situasi	26
BAB III	28
METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Sumber Data	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data	30
3.4 Teknik Analisis Data	31
3.5 Kerangka Berpikir	32
BAB IV	33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum	33
4.2 Monitoring	43
4.2.1 Media	46
4.2.2 Tema/Issue	46
4.2.3 <i>Tone</i> (Positif/Negatif)	46
4.2.4 Perangkat Daerah	47
BAB V	74
KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.1.1 Media	74
5.1.2 Tema	75
5.1.3 <i>Tone</i> (Positif/Negatif)	75
5.1.4 Perangkat Daerah	75
5.2 Saran	75
5.2.1 Bagi Humas Pemerintah Kota Surabaya	76
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Proses Tata Kelola Kehumasan	26
Gambar 4.1 Respon/Tanggapan Humas Pemerintah Kota Surabaya terkait berita hoaks	69
Gambar 4.2 Tanggapan/Respon Humas Pemerintah Kota Surabaya terkait isu yang dialami oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya	70



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Regulasi Pemerintah Daerah Terkait.....	3
Tabel 4.1 Rekap Jumlah Berita Tiap Bulan Tahun 2018.....	49
Tabel 4.2 Rekap Jumlah Berita Tiap Bulan Tahun 2019	65



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Rekap Berita Positif Setahun Tahun 2018	51
Diagram 4.2 Presentase Berita Positif Setahun Tahun 2018	52
Diagram 4.3 Presentase Berita Positif Tiap Media Tahun 2018	54
Diagram 4.4 Presentase Berita Negatif Tiap Media Tahun 2018	55
Diagram 4.5 Presentasi Berita Positif dan Negatif Tiap Media Tahun 2018 .	56
Diagram 4.6 OPD Dalam Pemberitaan Positif Tahun 2018	57
Diagram 4.7 OPD Dalam Pemberitaan Negatif Tahun 2018	60
Diagram 4.8 Lima Topik Tone Positif Tahun 2018	62
Diagram 4.9 Lima Topik Tone Negatif Tahun 2018	64
Diagram 4.10 Rekap Berita Setahun Tahun 2019	66
Diagram 4.11 Rekap Berita Positif Setahun Tahun 2019	67
Diagram 4.12 Presentase Berita Positif Setahun Tahun 2019	68

