

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA DIY DALAM MEMPERKENALKAN APLIKASI**

E-LAPOR DIY 2020

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
S.Ikom Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi**

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :

Temy Safitri Warlina 20160530204

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Temy Safitri Warlina

NIM : 20160530204

Konsentrasi : *Public Relations*

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi dengan judul "**Strategi Komunikasi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika DIY dalam Memperkenalkan Aplikasi E-Lapor DIY 2020**" berdasarkan hasil penelitian, pemaparan asli dari diri saya sendiri. Seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk pada skripsi ini dinyatakan dengan benar dan jelas. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya suatu paksaan maupun tekanan dari pihak manapun. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dari karya tulis ini.

Yogyakarta, 23 November 2020

Penulis



Temy Safitri Warlina

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya, Bapak Zuhro Wardi dan Ibu Erlin Farlina Terimakasih selalu mendukung, mendoakan, memberi semangat dan kasih sayang yang tiada henti bagi saya sampai saat ini. Tanpa mereka, saya tidak akan bisa sampai pada titik ini, yang selalu bilang “jangan lupa berdoa” insyaallah semuanya dimudahkan. ☺
2. Terimakasih untuk diri saya sendiri, sudah sampai sejauh ini melewati berbagai mood random dan jiwa mager yang selalu mensupport menjadi kaum rebahan ☺
3. Terimakasih untuk adik saya, Faiqatul Himmah dan Afdhal Alhadi yang selalu menjadi teman sambat saya dirumah.
4. Terimakasih untuk dosen pembimbing saya Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP, M.Si yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
5. Terimakasih untuk sahabat-sahabat ngopi santuy saya yang agak sedikit kurang ajar Mediastri Miranda dan Sari Rachmawati yang selalu menemani, mendukung, berbagi pengalaman, berproses bersama, yang selalu bilang “gapapa santai aja nanti juga pasti lulus”. sarangeeeee.
6. Terimakasih untuk sahabat-sahabat sambat saya Sherly Uswiati, Nabila Ayu Saraswati, Listiyani, Arina Hasbana, Annisa Nur Fadhilah, Fitria Nurunnisa Terima kasih banyak, sukses untuk kalian semua.
7. Terimakasih untuk Mba Amel, Mba Tika, Mba Sofi, Mba Dini, Mba Uma yang sudah memotivasi dan menjadi mba-mba terbaikku. Sarangeeeee

8. Terimakasih untuk teman hijabers saya Denisa Pratika Sari dan Azizah Immaniar, kapan-kapan ngegrill lagi yaa wkwk
9. Terimakasih untuk teman-teman ku yang di Lombok, selalu menghujat aku karena males skripsian akhirnya jadi sadar diri untuk tidak jadi kaum rebahan. Sarangeee
10. Terimakasih untuk orang yang tidak saya sebutkan namanya, yang sudah membantu saya dalam banyak hal. ☺
11. Terimakasih untuk teman-teman Komakom dan Cinema Komunikasi yang sudah membentuk saya sampai seperti ini.
12. Terimakasih untuk divisi etepe yang sudah menjadi bagian dari keluarga saya

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika DIY dalam Memperkenalkan Aplikasi E-Lapor DIY 2020”** dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Strata-1 (S1) dari Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dan sekaligus sebagai penerapan teori-teori yang telah penulis peroleh selama berada di bangku kuliah. Ucapan terima kasih penulis berikan kepada semua pihak terkait yang telah membantu dan berkontribusi dalam proses studi dan penulisan skripsi ini. Tentunya kepada :

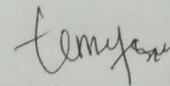
1. Kedua Orang Tua saya yang selalu mengingatkan untuk menyelesaikan tanggung jawab ini dengan baik
2. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc., selaku Kepala Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP, M.Si, selaku Dosen pembimbing yang dengan sabar membantu proses skripsi selama bimbingan.
4. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
5. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sudah berperan dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis kembali mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini, dan mohon maaf untuk pihak yang tidak disebutkan satu-persatu. Segala saran dan kritik atas penulisan skripsi ini penulis terima untuk menjadi motivasi kedepannya. Semoga penelitian skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

Wassalamualaikum Wr.W

Yogyakarta, 23 November 2020

Penulis



Temy Safitri Warlina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	12
C. Tujuan penelitian.....	12
D. Manfaat penelitian.....	12
1. Manfaat akademis.....	12
2. Manfaat praktis.....	12
E. Kajian teori.....	13
1. Strategi komunikasi.....	13
2. Langkah-langkah strategi komunikasi.....	15
3. Model dan tahap strategi komunikasi.....	20
4. Ciri-ciri strategi komunikasi.....	22
5. Pelayanan public.....	24
6. Ciri-ciri Pelayanan public.....	25

7. Klasifikasi Pelayanan public.....	27
8. Jenis-jenis Pelayanan public.....	29
9. Pemilihan media.....	30
F. Metode penelitian.....	34
1. Jenis penelitian.....	34
2. Sumber data.....	35
3. Teknik pengumpulan data.....	35
4. Teknik pemilihan informan.....	37
5. Teknik analisis data.....	39
6. Triangulasi data.....	40
BAB II GAMBARAN UMUM.....	42
A. Latar belakang dan sejarah.....	42
B. Visi misi.....	44
C. Struktur organisasi.....	45
D. Tampilan aplikasi.....	48
E. Cara pendaftaran aplikasi.....	50
F. Konten didalam aplikasi.....	54
G. SOP aplikasi.....	55
H. Profil Informan.....	60
BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Sajian data.....	61
1. Tahap penelitian strategi komunikasi.....	63
2. Tahap perencanaan strategi komunikasi.....	65
3. Tahap pengukuran strategi komunikasi.....	73
4. Tahap pelaksanaan strategi komunikasi.....	74
5. Tahap pelaporan strategi komunikasi.....	91
6. Tahap evaluasi strategi komunikasi.....	100

B. Pembahasan.....	103
1. Perencanaan Strategi Komunikasi yang dilakukan Diskominfo untuk memperkenalkan aplikasi E-Lapor DIY.....	104
2. Pelaksanaan/pengimplementasian Strategi Komunikasi yang dilakukan Diskominfo untuk memperkenalkan aplikasi E-Lapor DIY.....	113
3. Monitoring dan Evaluasi.....	123
BAB IV PENUTUP.....	126
A. Kesimpulan.....	126
B. Saran.....	128
DAFTAR REFERENSI.....	131
LAMPIRAN.....	134
A. Transkrip wawancara.....	134
B. Interview Guide.....	142
DAFTAR TABEL.....	72
A. Tabel 1.1.....	72
B. Tabel 3.1.....	98
C. Tabel 3.2.....	99
DAFTAR GAMBAR.....	6
A. Gambar 1.1.....	6
B. Gambar 1.2.....	7
C. Gambar 2.1.....	47
D. Gambar 2.2.....	48
E. Gambar 2.3.....	48
F. Gambar 2.4.....	49

G. Gambar 2.5.....	49
H. Gambar 2.6.....	50
I. Gambar 2.7.....	51
J. Gambar 2.8.....	52
K. Gambar 2.9.....	53
L. Gambar 3.1.....	67
M. Gambar 3.2.....	68
N. Gambar 3.3.....	77
O. Gambar 3.4.....	77
P. Gambar 3.5.....	77
Q. Gambar 3.6.....	77
R. Gambar 3.7.....	78
S. Gambar 3.8.....	78
T. Gambar 3.9.....	79
U. Gambar 3.10.....	81
V. Gambar 3.11.....	82
W. Gambar 3.12.....	83
X. Gambar 3.13.....	87
Y. Gambar 3.14.....	88
Z. Gambar 3.15.....	90
AA. Gambar 3.16	95
BB. Gambar 3.17.....	102
CC. Gambar 3.18.....	102