

**ANALISIS ISI LAYANAN JASA DINKOMINFO MELALUI MEDIA**

**SOSIAL SAPAWARGA KOTA SURABAYA**

**PADA MASA PSBB COVID-19**

**SKRIPSI**



Disusun oleh:

Grace Agustin Winarko

NRP: 1423017063

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**SURABAYA**

**2021**

# **SKRIPSI**

**ANALISIS ISI LAYANAN JASA DINKOMINFO MELALUI**

**MEDIA SOSIAL SAPAWARGA KOTA SURABAYA**

**PADA MASA PSBB COVID-19**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**



Disusun oleh:

Grace Agustin Winarko

NRP: 1423017063

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**SURABAYA**

**2021**

## **SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS**

Dengan ini saya:

Nama : Grace Agustin Winarko

NRP : 1423017063

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

**ANALISIS ISI LAYANAN JASA DINKOMINFO  
MELALUI MEDIA SOSIAL SAPAWARGA KOTA SURABAYA  
PADA MASA PSBB COVID-19**

Adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari diemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 14 Desember 2020

Penulis



Grace Agustin

NRP. 1423017063

# HALAMAN PERSETUJUAN

## SKRIPSI

**ANALISIS ISI LAYANAN JASA DINKOMINFO MELALUI**

**MEDIA SOSIAL SAPAWARGA KOTA SURABAYA PADA**

**MASA PSBB COVID-19**

Oleh:

Grace Agustin Winarko

NRP: 1423017063

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulis skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing 1: Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

()

NIDN. 063007703

Pembimbing 2: Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si.

()

NIDN: 0726126602

Surabaya, 11 Desember 2020

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji  
Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada

Mengesahkan,  
Fakultas Ilmu Komunikasi,



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.  
NIK. 1423.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Akhsaniyah, S.Sos., M.Med.Kom. (  )  
NIDN. 0702087602
2. Sekretaris : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. (  )  
NIDN. 063007703
3. Anggota : Brigitta Revia S.F, S.I.Kom., M.Med.Kom. (  )  
NIDN. 0715108903
4. Anggota : Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si. (  )  
NIDN. 0726126602

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Grace Agustin Winarko

NRP : 1423017063

Menyetujui skripsi / karya ilmiah saya berjudul:

**ANALISIS ISI LAYANAN JASA DINKOMINFO MELALUI MEDIA SOSIAL SAPAWARGA KOTA SURABAYA PADA MASA PSBB COVID-19**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 14 Desember 2020

Yang menyatakan,



Grace Agustin Winarko

## **KATA PERSEMBAHAN**

*—per ardua ad astra.*

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang dengan penuh kasih menuntun penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Tanpa kemurahan kasih-Nya, penulis tidak akan sampai di titik ini. Penulis berterima kasih kepada kedua orang tua, kedua dosen pembimbing, adik, pacar serta teman-teman yang mau mendukung dan mendengarkan perasaan yang kian naik-turun bahkan kadang tak menentu. Penulis juga berterima kasih kepada seluruh dosen dan *staff* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala yang dengan rendah hati membantu penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Surabaya, 11 November 2020

Grace Agustin Winarko

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menyertai dan memberikan tuntunan-Nya dari awal hingga akhirnya menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul ANALISIS ISI LAYANAN JASA DINKOMINFO MELALUI MEDIA SOSIAL SAPAWARGA KOTA SURABAYA PADA MASA PSBB COVID-19. Harapannya, lewat skripsi ini penulis bisa memperkaya pembahasan mengenai analisis isi serta bisa memberikan masukan bagi Sapawarga Kota Surabaya.

Dalam pengerjaan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Karenanya lewat kesempatan ini, izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut yakni:

1. Ayah, ibu, adik dan seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan baik secara finansial maupun material.
2. Kekasih yang sudah memberikan pertolongan dan pendampingan di dalam proses pembuatan skripsi ini.
3. Yuli Nugraheni, S.sos., M.Si. selaku dosen pembimbing 1 yang senantiasa membimbing dan memberikan dorongan untuk maju 3,5 tahun
4. Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si. selaku dosen pembimbing 2 yang senantiasa sabar dan mau meluangkan waktunya untuk membentuk dan memproses penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.



5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ilmu Komunikasi yang sudah bersedia untuk memberikan baik ilmu, dan bantuan dalam pembuatan skripsi ini
6. Teman-teman baik dan teman-teman FIKOM angkatan 2017 yang sudah menemani 3,5 tahun ini untuk diproses bersama-sama.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya penulis mengharapkan banyak masukan, kritik dan saran serta bisa menyempurnakan penulisan berikutnya. Semoga pembaca bisa mendapatkan banyak manfaat dari skripsi ini. Terima kasih.

Surabaya, 14 Desember 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN.....	vi
PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vi
KATA PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	7
I.3 Tujuan Penelitian .....	7
I.4 Batasan Masalah.....	8
I.5 Manfaat Penelitian .....	8
I.5.1 Manfaat Teoritis .....	9
I.5.2 Manfaat Praktis .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
II.1 Penelitian Terdahulu .....	10
II.2 Kerangka Teori .....	15
II.2.1 Humas Pemerintahan .....	15
II.2.2 Kualitas Layanan .....	17
II.2.3 Pengelolaan Keluhan .....	19
II.2.4.1 Media Sosial .....	21
II.2.5 Analisis Isi .....	22

II.3 Nisbah Antar Konsep.....	26
II.4 Bagan Kerangka Konseptual .....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
III.1.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
III.2. Metode.....	30
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian .....	30
III.4. Definisi Konseptual.....	31
III.5. Definisi Operasional.....	32
III.6. Populasi dan Sampel.....	34
III.7. Teknik Penarikan Sampel.....	35
III.8. Teknik Pengumpulan Data .....	36
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas .....	36
III. 9.1. Reliabilitas.....	36
III.10. Teknik Analisis Data .....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian .....	39
IV.1.1 Media Sosial Sapawarga Kota Surabaya.....	39
IV.1.2 Profil Dinkominfo Kota Surabaya.....	43
IV. 2 Uji Reliabilitas.....	45
IV.3. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	46
IV.3.1 Deskripsi Jenis Media Sosial.....	47
IV.3.2 Kesesuaian Keluhan dengan Tanggapan ( <i>Reliability</i> ) .....	49
IV.3.3 Kecepatan dalam Merespon Keluhan ( <i>Responsiveness</i> ).....	56
IV.3.4 Penggunaan Kosakata ( <i>Assurance</i> ).....	61
IV.3.5. Kemampuan Untuk Memberikan Solusi ( <i>Empathy</i> ) .....	66
BAB V PENUTUP.....	71
V.1 Kesimpulan.....	71
V.2 Saran .....	72
V.2.1 Saran Akademis.....	72
V.2.2 Saran Praktis .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	74
DAFTAR LAMPIRAN.....	79

Lampiran 1.....	79
Lampiran 2.....	82
Lampiran Data Twitter .....	95
Lampiran Data Facebook .....	137
Lampiran Data Instagram .....	157

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.2. 1 Hasil Uji Reliabilitas pada Media Sosial Sapawarga.....	46
Tabel IV.3.1. 1 Jenis Media Sosial Sapawarga .....	47
Tabel IV.3.2. 1 Kesesuaian Keluhan dengan Tanggapan .....	50
Tabel IV.3.3. 1 Kecepatan dalam Merespon Keluhan .....	57
Tabel IV.3.4. 1 Penggunaan Kosakata .....	62
Tabel IV.3.5. 1 Kemampuan Untuk Memberikan Solusi .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1.1 1 Informasi Kegiatan Media Sosial Sapawarga Kota Surabaya .....	41
Gambar IV.1.1 2 Media sosial sebagai wadah untuk menyampaikan keluhan .....	42
Gambar IV.3.1. 1 Perbandingan Jumlah Pengikut Media Sosial Sapawarga .....	49
Gambar IV.3.2. 1 Keluhan yang dijawab sesuai tema .....	51
Gambar IV.3.2. 2 Keluhan yang tidak dijawab sesuai dengan tema .....	52
Gambar IV.3.2. 3 Keluhan dengan Tema Kinerja Pemkot .....	54
Gambar IV.3.2. 4 Keluhan dengan Tema Solusi untuk mendapatkan bantuan Pemerintah .....	55
Gambar IV.3.3. 1 Keluhan yang direspon dalam sehari .....	58
Gambar IV.3.3. 2 Keluhan yang direspon lebih dari sehari .....	60
Gambar IV.3.3. 3 Keluhan yang tidak direspon .....	61
Gambar IV.3.4 1 Penggunaan kosakata yang menunjukkan keramahan .....	63
Gambar IV.3.4 2 Penggunaan kosakata yang tidak menunjukkan keramahan .....	65
Gambar IV.3.5 1 Kemampuan untuk Memberikan Solusi .....	68
Gambar IV.3.5 2 Ketidakmampuan untuk memberikan solusi .....	69

## ABSTRAK

Grace Agustin Winarko, NRP. 1423017063. ANALISIS ISI LAYANAN JASA DINKOMINFO MELALUI MEDIA SOSIAL SAPAWARGA KOTA SURABAYA PADA MASA PSBB COVID-19.

Penelitian ini ingin melihat cara Sapawarga Kota Surabaya yakni *media center* Dinkominfo Kota Surabaya mengelola keluhan yang masuk di sejumlah media sosial Sapawarga kepada Pemerintah Kota Surabaya pada masa Pembatasan Sosial Berskala Besar Covid-19 silam. Yang mendasari penelitian ini adalah melihat Kota Surabaya menjadi salah satu kota dengan jumlah positif Covid-19 terbanyak di Jawa Timur, serta sempat ditandai sebagai zona hitam. Subjek penelitian ini adalah media sosial Sapawarga yang terdiri dari *instagram*, *twitter* dan *facebook*. Sedangkan objek penelitian ini adalah layanan jasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis isi dengan menggunakan indikator kualitas layanan Parasuraman dan Zeithaml. Hasil akhir yang didapatkan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Sapawarga Kota Surabaya masih belum mampu menjalankan layanan jasa melalui media sosialnya dengan baik, dengan hasil masing-masing indikator sebagai berikut: berdasarkan indikator *responsiveness*, Sapawarga cenderung tidak merespon keluhan yang masuk dan hal tersebut terlihat dari banyaknya jumlah keluhan yang tidak dibalas, dan hal ini yang memengaruhi hasil indikator yang lain. Berdasarkan indikator *reliability*, Sapawarga masih kurang dalam mengidentifikasi masing-masing isi pesan dan ditemukan banyaknya jawaban autotext. Berdasarkan indikator *assurance*, Sapawarga masih terbatas dengan penggunaan poin-poin tanpa menunjukkan keramahan. Berdasarkan indikator *empathy*, Sapawarga tergolong belum mampu karena cenderung tidak memberikan solusi / tindaklanjut dari keluhan yang masuk.

*Kata Kunci: Analisis isi, Layanan Jasa, Sapawarga Kota Surabaya, Media Sosial*

## **ABSTRACT**

*Grace Agustin Winarko, NRP. 1423017063. THE CONTENT ANALYSIS OF COMMUNICATION AND INFORMATIC DIVISION'S SERVICES THROUGH SAPAWARGA KOTA SURABAYA SOCIAL MEDIA DURING COVID-19'S LARGE-SCALE SOCIAL RESTRICTION DAYS*

*The purpose of this research is to see the complaint management of Sapawarga Kota Surabaya, which is media center of Surabaya that is managed by Communication and Informatic division during Covid-19's large-scale social restriction days. The main reason is, because Surabaya became the one of the city in East Java whereas lot of Covid-19's positive case and also became the "black zone". The Subject that is taken for this research is social media of Sapawarga that consist of instagram, twitter and facebook. In addition, the method that is used in this research is service quality by Pasuraman and Zeithaml. The final result that can be seen through this research is Sapawarga is still less able to provide a good service on their social media, so the final results obtained are as follows: through indicator of responsiveness can be classified less responsive to the complaints which also affect the result of the other indicators. Through indicator of reliability can be classified as less able to reply according to the topic since Sapawarga used autotext message most of the time when replying the complaints. Through indicator of assurance can be classified as less able to provide hospitality through comments. Through indicator of empathy can be classified as less able to provide solution.*

*Keywords: Content analysis, Services, Sapawarga Kota Surabaya, Social Media*