



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
(DISKOMINFO) KAB. BOGOR DALAM MENYOSIALISASIKAN
LAYANAN BOGOR SIAGA 112**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)**

SITI MEILANI

213516515094

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
FEBRUARI, 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL

**COMMUNICATION STRATEGY OF BOGOR DISTRICT
COMMUNICATION AND INFORMATICS OFFICE IN SOCIALIZING
THE BOGOR 112 SERVICE**

THESIS

**Submitted as partial fulfilment of the requirements for the Bachelor of
Communication Science Degree (S.I.Kom)**

SITI MEILANI

213516516094

**COMMUNICATION SCIENCE
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**

FEBRUARY, 2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Meilani

NPM : 213516516094

Judul : Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo)

Kab. Bogor Dalam Menyosialisasikan Layanan Bogor Siaga 112

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 02 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,


Siti Meilani



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Siti Meilani
NPM : 213516516094
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kab. Bogor Dalam Menyosialisasikan Layanan Bogor Siaga 112
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 07 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Djudjur L. Kadjagukguk, S.Sos., M.Si.

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Djudjur L. Kadjagukguk, S.Sos., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siti Meilani
NPM : 213516516094
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kab. Bogor Dalam Menyosialisasikan Layanan Bogor Siaga 112
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 15 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Djudjur L. Radjagukguk, S.Sos., M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ermawati Chotim., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Siti Meilani
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516094
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Ilmu Komunikasi/ Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika
(Diskominfo) Kab. Bogor Dalam Menyosialisasikan
Layanan Bogor Siaga 112.

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 10 Maret 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 15 Maret 2025

Ketua Sidang : Nursatyo, S.Sos., M.Si.

Penguji I : Swastiningsih, S.E., M.Si.

Penguji II : Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si.

.....
.....
.....

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak diijikan.

Scanned with CamScanner

KATA PENGANTAR

Puji syukur hanya bagi Allah SWT, karena atas nikmat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Setelah melalui perjalanan yang cukup panjang, sehingga penulis berhasil menyelesaikan penelitian dalam penyusunan Skripsi dengan judul “***Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kab. Bogor Dalam Menyosialisasikan Layanan Bogor Siaga 112***” penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.

Dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan penyusunan karya ilmiah selanjutnya. Pada proses penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan dan juga rintangan yang dilalui. Namun berkat dukungan, bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak serta doa, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Drs. H. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ernawari Chotim, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si. selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P. selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si. selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional dan selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan menyediakan banyak waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si. selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.

7. Ibu Dr. Nurhasanah Haspiani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama melakukan studi.
8. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman dan praktik mengenai dunia komunikasi yang sebelumnya penulis tidak ketahui.
9. Drs. Slamet Riyadi dan Rini Endang sebagai orang tua dari penulis yang sangat penulis sayangi yang selalu mendukung dan mendoakan penulis saat mengerjakan skripsi.
10. Sunaryo sebagai orang tua dari penulis yang selalu mendukung dan mendoakan penulis saat mengerjakan skripsi.
11. Wisnu Ginanjar Kusuma dan Vina Rahayu sebagai kakak dari penulis yang telah memberikan dukungan dan mendoakan penulis.
12. Teman-teman penulis yang tidak dapat penulis tuliskan satu-persatu namanya. Berkat dukungannya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
13. Terakhir kepada diri saya sendiri, Amel, terimakasih karena sudah berusaha dan tidak menyerah untuk melakukan perkuliahan sampai akhir. Terimakasih sudah mau berjuang walaupun banyak rintangan yang harus dilalui, terimakasih sudah menuntaskan kewajiban ini.

Akhir kata, penulis sekali lagi mengucapkan terimakasih kepada semua yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini, dan penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembacanya.

Jakarta, 05 Februari 2025



Siti Meilani

ABSTRAK

Nama : Siti Meilani

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika

(Diskominfo) Kab. Bogor Dalam Menyosialisasikan

Layanan Bogor Siaga 112

Dosen Pembimbing : Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si.

Penelitian ini berjudul "Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kab. Bogor dalam Menyosialisasikan Layanan Bogor Siaga 112". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh Diskominfo Kabupaten Bogor dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan Bogor Siaga 112. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan konstruktivisme, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Kab. Bogor telah mengidentifikasi masalah, melakukan perencanaan dan pemrograman, melaksanakan tindakan komunikasi, serta mengevaluasi program dengan baik dan sesuai dengan tujuan. Strategi komunikasi yang diterapkan mengedepankan konten *edutainment* (*education* + *entertainment*) yang dirancang untuk menarik perhatian audiens, khususnya generasi muda. Selain itu, kolaborasi dengan akun media sosial viral dan penyampaian informasi yang jelas menjadi kunci keberhasilan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan Bogor Siaga 112. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kab. Bogor untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan Bogor Siaga 112.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Layanan Publik, Bogor Siaga 112, Diskominfo, Komunikasi Publik.

ABSTRACK

Name : Siti Meilani

Major : *Communication Science*

Title : *Communication Strategy Of Bogor District Communication
And Informatics Office In Socializing The Bogor 112 Service*

Supervisor : Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si

This research is entitled “Communication Strategy of the Communication and Informatics Office (Diskominfo) of Bogor Regency in Socializing Bogor Siaga 112 Service”. The purpose of this research is to analyze the communication strategy implemented by Diskominfo Bogor Regency in order to increase public awareness of the Bogor Siaga 112 service. The research method used is descriptive qualitative with a constructivist approach, where data is collected through in-depth interviews, documentation, and literature study. The results showed that Diskominfo Kab. Bogor has identified problems, conducted planning and programming, implemented communication actions, and evaluated the program well and in accordance with the objectives. The communication strategy applied prioritizes edutainment (education + entertainment) content designed to attract audiences, especially the younger generation. In addition, collaboration with viral social media accounts and clear information delivery are the keys to success in increasing public participation in using the Bogor Siaga 112 service. The conclusion of this research is that the communication strategy carried out by Diskominfo Kab. Bogor succeeded in increasing public awareness of the Bogor Siaga 112 service.

Keywords: *Communication Strategy, Public Service, Bogor Siaga 112, Diskominfo, Public Communication.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA TULIS.....	ii
FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Teori Strategi Komunikasi menurut Cutlip, Center dan Broom.....	15
2.3 Strategi Komunikasi.....	21
2.4 Sosialisasi.....	24

2.5 Media Sosial.....	27
2.6 Pelayanan Publik.....	30
2.7 Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III.....	35
METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Paradigma Penelitian.....	35
3.2 Pendekatan Penelitian	35
3.3 Penentuan Informan	36
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	37
3.4.1 Subjek Penelitian.....	37
3.4.2 Objek Penelitian	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Teknik analisis data	39
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	40
3.8. Lokasi, Waktu dan Jadwal Penelitian.....	41
3.8.1 Lokasi Penelitian	41
3.8.2. Waktu Penelitian.....	41
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum.....	43
4.1.1 Profil Perusahaan.....	43
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	45
4.1.3 Struktur Organisasi.....	45
4.1.4 Layanan Bogor Siaga 112	46
4.2 Analisis Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor Pada Layanan Bogor Siaga 112	50

1.	Identifikasi Masalah (<i>problem identification</i>).....	65
2.	Perencanaan dan Pemrograman (<i>planning and programming</i>).....	70
3.	Tindakan dan Komunikasi (<i>Actions and Communications</i>).....	75
4.	Evaluasi Program (<i>Program evaluation</i>).....	85
4.3	Pembahasan.....	88
BAB V		94
KESIMPULAN DAN SARAN		94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran	95



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Profil Informan Kunci	36
Tabel 3.2 Profil Informan Pendukung	36
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Dokumentasi Penghargaan Call Center Terbaik	3
Gambar 1. 2 Alur Layanan 112	4
Gambar 1. 3 Peta Sebaran Aduan Kegawat Daruratan	5
Gambar 1. 4 feeds Instagram @bogorsiaga112	6
Gambar 1. 5 Data jumlah telfon dan organisasi yang terlibat.....	6
Gambar 2.1 Proses empat proses pembantuan strategi	15
Gambar 2.2 Kerangka Teori	33
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Diskominfo Kab. Bogor.....	46
Gambar 4.2 Piagam Penghargaan	49
Gambar 4.3 Konten Edutainment layanan Bogor Siaga 112	59
Gambar 4.4 Publikasi kejadian gawat darurat yang ditangani.....	62
Gambar 4.5 Screenshot komentar Instagram	66
Gambar 4.6 Informasi Prank Call di Instagram	69
Gambar 4.7 Tampilan Instagram Bogor Siaga 112	77
Gambar 4.8 Bukti Sosialisasi Layanan 112	78
Gambar 4.9 Konten edukasi prank call.....	79
Gambar 4.10 Bukti kolaborasi dengan akun viral.....	83
Gambar 4.11 Digital signage Bogor Siaga 112	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Turnitin.....	100
Lampiran 2 Surat Penugasan Bimbingan.....	101
Lampiran 3 Lembar Bimbingan.....	102
Lampiran 4 Daftar Pertanyaan.....	103
Lampiran 5 Daftar Pertanyaan.....	105
Lampiran 6 Daftar Pertanyaan.....	107
Lampiran 7 Daftar Pertanyaan.....	109
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara.....	111
Lampiran 9 Transkrip Wawancara.....	114
Lampiran 10 Transkrip Wawancara.....	129
Lampiran 11 Transkrip Wawancara.....	139
Lampiran 12 Transkrip Wawancara.....	146
Lampiran 13 Transkrip Wawancara.....	150
Lampiran 14 Transkrip Wawancara.....	158
Lampiran 15 Transkrip Wawancara.....	165
Lampiran 16 Transkrip Wawancara.....	170
Lampiran 17 Daftar Riwayat Hidup.....	174