



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI PADA DIVISI PENGEMBANGAN
DATA DAN INFORMASI KESEJAHTERAAN SOSIAL DINAS
SOSIAL PROVINSI DKI JAKARTA DALAM MENGELOLA
WEBSITE**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi S.I.Kom.**

TASYA FARAH ADZRA

NPM. 183112351650241

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

**COMMUNICATION STRATEGY FOR THE DEVELOPMENT
OF SOCIAL WELFARE DATA AND INFORMATION FOR
DKI JAKARTA PROVINCIAL OFFICE IN WEBSITES
MANAGEMENT**

THESIS

**Submitted as one of
the requirements for obtaining a Bachelor of Communication Science
(S.I.Kom.)**

TASYA FARAH ADZRA

NPM. 183112351650241

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM
UNIVERSITAS NASIONAL**

2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tasya Farah Adzra
NPM : 183112351650241
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pada Divisi Pengembangan Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Dalam Mengelola Website
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan,

Jakarta, 30 September 2022

Dosen Pembimbing

Rosanah, S.S., M.I.Kom.

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tasya Farah Adzra

Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351650241

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pada Divisi Pengembangan Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Dalam Mengelola Website

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 30 September 2022


Tasya Farah Adzra



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

ABSTRAK

Nama : Tasya Farah Adzra
Program Studi : Ilmu Komunikasi (Public Relations)
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pada Divisi Pengembangan Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Dalam Mengelola Website

Kata Kunci Strategi Komunikasi, Mengelola Website, Media Informasi, Pelayanan Publik	<p>Pada arus globalisasi saat ini, masyarakat sangat terbantu dengan adanya perkembangan pesat pada teknologi informasi dan komunikasi yang memudahkan mereka dalam mencari dan menerima informasi. Salah satu teknologi tersebut adalah teknologi internet. Pemerintah memanfaatkan internet untuk meningkatkan kualitas layanan publik, dinamakan e-government. Seperti pada Dinas Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang melakukan pengembangan media Website berbasis Internet sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Tentunya pengelolaan website ini membutuhkan sebuah strategi komunikasi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan datanya dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai data primer. Penelitian dilakukan dengan tujuan mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial dalam mengelola website dan faktor yang menghambat strategi komunikasi tersebut. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah strategi komunikasi menurut Hafied Cangara dan menurut teori Laswell.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial sesuai dengan konsep strategi komunikasi dari tahapan-tahapan berdasarkan teori Hafied Cangara dan teori Harold D Laswell, dimana strategi yang dilakukan efektif untuk pemenuhan informasi kepada masyarakat. Namun juga terdapat beberapa hal yang menjadi faktor penghambat dalam melakukan pengelolaan website, seperti terjadi mis-informasi, kurang optimalnya publikasi informasi, dan tidak ada yang berlatar belakang Teknologi Informasi (IT) pada tim Seksi Pengembangan Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial.</p>
Pembimbing	Rosanah, S.S., M.I.Kom.,



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

ABSTRACT

Name : Tasya Farah Adzra
Courses : Ilmu Komunikasi (Public Relations)
Thesis Title : Communication Strategy for the Development of Social Welfare Data and Information for DKI Jakarta Provincial Office in Website Management

<p>Key Words Communication Strategy, Managing Website, Information Media, Public Service</p>	<p>In the current flow of globalization, people are greatly helped by the rapid development of information and communication technology that makes it easier for them to find and receive information. One of these technologies is internet. The government uses the internet to improve the quality of public services, called e-government. For example, the DKI Jakarta Provincial Government Social Service has developed an Internet-based website as a form of improving the quality of public services. Management of this website certainly requires a communication strategy. This type of research is a qualitative research with data collection techniques, namely interviews, observations, and documentation as primary data. The research was conducted with the aim of knowing how the communication strategy carried out by the Social Service in managing the website and to know the factors that hindered the communication strategy. The theory used in this study is a communication strategy according to Hafied Cangara and also to Laswell's theory.</p> <p>The results showed that the communication strategy carried out by the Social Service was in accordance with the concept of a communication strategy of stages based on the theory of Hafied Cangara and the theory of Harold D Laswell, in which the strategy adopted was effective for the fulfillment of information to the public. However, there are also several things that are inhibiting factors in managing the website, such as misinformation, less than optimal publication of information, and no Information Technology (IT) background in the Social Welfare Data and Information Development Section team.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Rosanah, S.S., M.I.Kom.,</p>

Kata Pengantar

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan saya dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan Pada Divisi Pengembangan Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Dalam Mengelola Website.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermmawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Drs. Adi Prakosa, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.

6. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si. selaku Wakil ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Ibu Rosanah, S.S, M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang telah menyempatkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen FISIP terutama Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu kepada peneliti.
9. Bapak Rizka Okie Wibowo, Bapak Raden Axel Marsa dan Bapak Jauhar Rosyidi yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
10. Orang tua tercinta, Bapak Achmad Nufus dan Ibu Eka Wijaya Kusumawati, serta keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi baik dari segi moril maupun materi kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabatku yaitu Shallsa Cahya, Depoy, Aula, Meiyer, Alya dan Sabil yang memberikan saya dukungan untuk saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Nurul Hidayah, Suci Fatma Delima dan Nuraida Irawan selaku teman seperjuangan skripsi yang telah menghabiskan banyak waktu bersama dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Terima kasih untuk orang terdekat saya Putu Arya, yang tak henti memberi semangat serta dukungan penuh dalam mengerjakan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 30 September 2022

Tasya Farah Adzra

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Strategi	18
2.2.2 Komunikasi	20
2.2.3 Strategi Komunikasi.....	25
2.2.4 Media Baru	37
2.2.5 Website.....	44
2.2.6 Pengelolaan	48
2.2.7 Media Informasi	50
2.2.8 Pelayanan Publik	54
2.3 Kerangka Pemikiran.....	58

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	60
3.1 Pendekatan Penelitian.....	60
3.2 Penentuan Informan.....	61
3.3 Teknik Pengumpulan Data	64
3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisis	67
3.5 Teknik Uji Keabsahan Data	69
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
4.1 Hasil Penelitian	72
4.1.1 Gambaran Umum	72
4.1.2 Profile	72
4.1.3 Struktur	73
4.1.4 Logo Dinas Sosial	74
4.1.5 Visi Misi Dinas Sosial	75
4.1.6 Tugas dan Fungsi Dinas Sosial	76
4.1.7 Sejarah Pengembangan Kesejahteraan Sosial (PKS)	78
4.2 Pembahasan	80
4.2.1 Strategi Komunikasi Pada Divisi Pengembangan Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Dalam Mengelola Website	80
4.2.2 Analisis Hasil Penelitian	100
4.3 Hasil Penelitian	109
4.4 Faktor Penghambat.....	112
BAB V PENUTUP.....	114
5.1 Kesimpulan	114
5.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN	121

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Penentuan Informan	62
Tabel 4.1 Hasil Penelitian	109
Tabel 4.2 Faktor Penghambat	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Website Dinas Sosial	7
Gambar 1.2 Tampilan Fitur Pelayanan dan Pengaduan	8
Gambar 1.3 Tampilan Fitur Tanya Jawab	8
Gambar 1.4 Berita Penghargaan	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	59
Gambar 3.1 Analisis Data menurut Miles dan Huberman	68
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial	73
Gambar 4.2 Logo Dinas Sosial	74
Gambar 4.3 Berita Informasi Website Dinsos	88
Gambar 4.4 Pemanfaatan Media Sosial Website	95
Gambar 4.5 Media Informasi Di Website	96
Gambar 4.6 Media Informasi Di Website	96
Gambar 4.7 Media Informasi Di Instagram	97
Gambar 4.8 Media Informasi Di Instagram	97
Gambar 4.9 Bukti Berita Terbaru	113



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Lembar Konsultasi Pembimbing	122
Lampiran II	: Surat Tugas	123
Lampiran III	: Surat Kesediaan Pembimbing	124
Lampiran IV	: Daftar Pertanyaan Wawancara	125
Lampiran V	: Surat Permohonan Penelitian	142
Lampiran VI	: Dokumentasi Pada Saat Wawancara	143
Lampiran VII	: Daftar Riwayat Hidup	146

