

Skripsi  
**MANAJEMEN PENGELOLAAN DAN  
PENYEDIAAN INFORMASI  
DIVISI HUMAS  
DINAS INFORMASI DAN KOMUNIKASI  
PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

LP  
Fis 15 10 / 05  
Ism  
m



**Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Airlangga  
Surabaya**

**Semester Genap Tahun 2003/2004**

Surabaya, 11 Mei 2004

Skripsi ini telah diajukan didepan dewan penguji

Penguji Utama



Drs. Suko Widodo, MA  
NIP 131 999 638

Penguji I

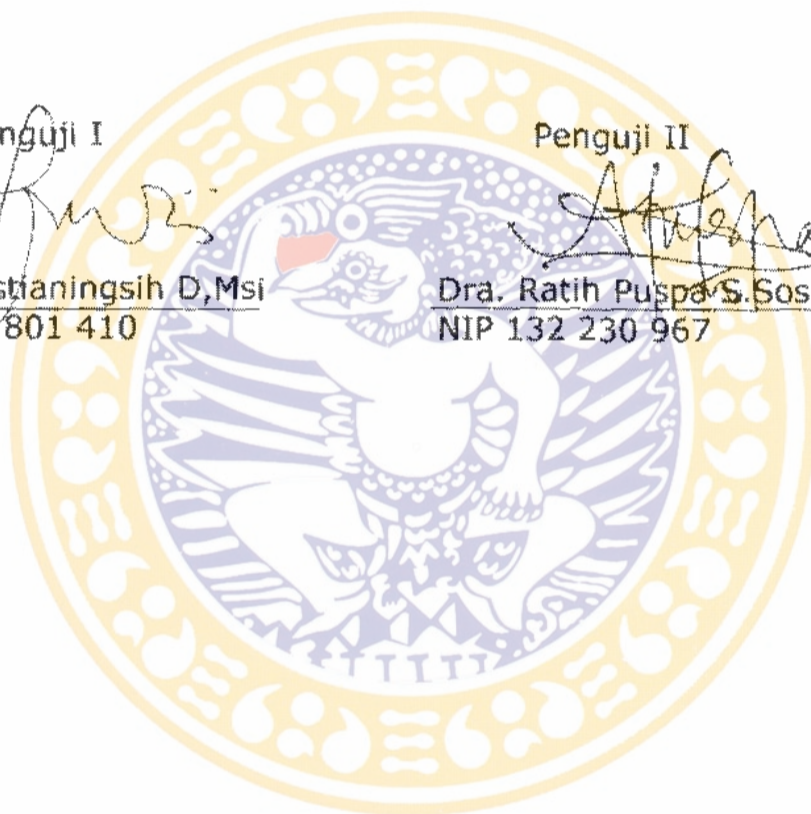


Dra. Lestianingsih D, Msi  
NIP 131 801 410

Penguji II



Dra. Ratih Puspa S. Sos. MA  
NIP 132 230 967




Surabaya, 19 April 2004

Telah disetujui dan siap untuk diujikan

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

  
Dra. Liestianingsih D. Msi  
NIR 131 801 410



## ABSTRAKSI

Dalam iklim demokrasi, pemerintah dituntut untuk transparan dan terbuka dalam menyelenggarakan aktifitasnya. Pers sebagai pilar ke-empat dalam demokrasi merupakan medium kontrol bagi pemerintah yang selama ini dianggap sarat dengan praktik-praktik KKN. Untuk itu, dibutuhkan keberadaan sebuah lembaga kedinasan yang mampu membangun kembali reputasi pemerintah melalui serangkaian kegiatan komunikasi dengan masyarakat. Pemerintah membentuk Dinas Informasi dan Komunikasi yang berfungsi sebagai medium interaksi antara masyarakat dengan pemerintah setempat. Dinas Infokom memiliki Subdin Humas sebagai divisi yang berperan sebagai pengelolaan dan penyediaan informasi, baik bagi publik maupun Pemkot Surabaya. Hal ini dilaksanakan melalui produksi siaran pers sebagai output utamanya. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya topik-topik siaran pers tidak banyak dijadikan sebagai sumber dalam penulisan berita yang dilakukan oleh wartawan.

Untuk mengetahui lebih dalam tentang kinerja Subdin Humas, maka penelitian ini difokuskan pada proses pengelolaan dan penyediaan informasi yang nantinya diberikan kepada publik dan pemerintah. Metode yang digunakan adalah diskriptif kualitatif dengan teknik indepth interview dan pengamatan berperan serta. Setelah dilakukan pengamatan terhadap proses pengelolaan dan penyediaan informasi yang selama ini dilakukan oleh Subdin Humas, proses manajemen humas yang selayaknya tercakup dalam kinerja Subdin Humas, tidak terlaksana secara maksimal. Mulai dari proses pencarian data dan fakta, perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi sebagai proses sirkuler. Hal ini disebabkan oleh beberapa kondisi, diantaranya keterbatasan input informasi yang berakar dari struktur dalam organisasi. Hal ini berdampak pada minimnya otoritas yang tidak memungkinkan untuk berperan sebagai Dinas Penerangan yang merupakan koordinator bagi keluar masuknya informasi seputar kegiatan pemerintahan. Disamping itu, Manajemen pengelolaan dan penyediaan informasi yang dilakukan oleh Subdin Humas tidak hanya terbatas pada pada proses input, pengolahan hingga output. Dalam hal ini, pelaksanaan manajemen diartikan lebih luas pada upaya-upaya membina kerjasama dengan pihak pers, khususnya wartawan yang tergabung dalam kelompok liputan Pemkot Surabaya.

Keterbatasan upaya teknis melaksanakan fungsi manajemen baik sebagai humas maupun dinas penerangan, menyadarkan Subdin Humas akan pentingnya membangun kerjasama dengan pers. Bentuk-bentuk komunikasi efektif dapat dilakukan dengan membangun hubungan baik dan menciptakan saling pemahaman antara tuntutan dan kebutuhan dua belah pihak sebagai dua institusi dengan fungsi yang berseberangan. Pers sebagai kepanjangan tangan masyarakat yang memonitor kebijakan bagi kepentingan publik, sedangkan Pemkot sebagai pelaksana kebijakan publik. Walau proses pengelolaan dan penyediaan informasi belum terlaksana dengan baik, penanganan keluhan masyarakat yang diupayakan secara responsif serta kerjasama yang baik dengan pihak pers cukup menunjukkan eksistensi Subdin Humas sebagai divisi yang dapat membantu kelancaran komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat.