

LAPORAN KERJA PRAKTIK
PELAKSANAAN PERAN DAN FUNGSI HUMAS
PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM
PENANGANAN PANDEMI COVID-19 DI SURABAYA



Oleh:

MELINA PUSPASARI

NRP: 1423018151

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021

LAPORAN KERJA PRAKTIK
PELAKSANAAN PERAN DAN FUNGSI HUMAS
PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM
PENANGANAN PANDEMI COVID-19 DI SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Oleh:

MELINA PUSPASARI

NRP: 1423018151

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Melina Puspasari

NRP : 1423018151

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan kerja praktik saya yang berjudul :

PELAKSANAAN PERAN DAN FUNGSI HUMAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM PENANGANAN PANDEMI COVID-19 DI SURABAYA

Adalah benar – benar hasil karya saya sendiri. Apabila nanti dikemudian hari terbukti bahwa karya tulis saya ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di jurusan, fakultas maupun universitas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 21 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,

Melina Puspasari

NRP. 1423018151

HALAMAN PERSETUJUAN

PELAKSANAAN PERAN DAN FUNGSI HUMAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM PENANGANAN PANDEMI COVID-19 DI SURABAYA

OLEH:

MELINA PUSPASARI

NRP: 1423018151

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



YULI NUGRAHENI, S.SOS., M.SI.

NIK. 142.09.0647

TANGGAL: 25 NOVEMBER 2021

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI,



BRIGITTA REVIA SANDY FISTA, S.I.KOM., M.MED.KOM.

NIDN. 0715108903

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR KERJA PRAKTIK YANG DITULIS OLEH:

MELINA PUSPASARI NRP: 1423018151

TELAH DIUJI PADA TANGGAL 17 DESEMBER 2021 DAN DINYATAKAN
LULUS OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



MARIA YULIASTUTI, S.SOS., M.MED.KOM.

NIK. 142.09.0645

MENGETAHUI;



DEKAN,

BRIGITTA REVIA SANDY FISTA, S.SOS, M.I.KOM.

NIDN. 0715108903

SURAT PERNYATAAN

PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Nama : Melina Puspasari

NRP : 1423018151

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Tahun Lulus : 2022

Dengan ini **SETUJU** Karya Ilmiah saya, dengan judul :

PELAKSANAAN PERAN DAN FUNGSI HUMAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM PENANGANAN PANDEMI COVID-19 DI SURABAYA

Untuk dipublikasikan / ditampilkan di Internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang – undang Hak Cipta yang berlaku

Demikian surat pernyataan **SETUJU** publikasi Karya Ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 21 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,



Melina Puspasari

NRP. 1423018151

KATA PERSEMBAHAN

Ketika penulis menyusun laporan kerja praktik ini, ada banyak sekali rintangan yang harus dihadapi dan keputusan yang harus diambil. Rasa takut, khawatir, cemas, dan ragu-ragu juga selalu mengiringi di setiap prosesnya. Bahkan ketika pertama kali diumumkan untuk melakukan kerja praktik, penulis sama sekali tidak tahu harus melaksanakan kerja praktik di mana. Saat itu penulis merasa gagal dan hilang arah. Namun seperti yang penulis percaya, Tuhan Yesus tidak pernah tinggal diam dan membiarkan anak-Nya sendirian.

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

♥ Amsal 23 : 18 ♥

Penulis percaya dan itu benar-benar terjadi, bahwa Tuhan pasti selalu hadir memberi solusi dan jalan keluar, bahkan melebihi dari apa yang kita harapkan. Seperti ayat di Alkitab yang penulis tuliskan di atas, tidak ada yang perlu dikhawatirkan di dunia ini karena Tuhan sudah siapkan masa depan yang baik dan penuh harapan. Janji Tuhan adalah “Ya” dan “Amin”. Terima kasih Tuhan Yesus.

Laporan kerja praktik ini penulis persembahkan untuk orang tua dan keluarga, yang selalu memberikan *support* terbaiknya melalui doa dan perbuatan, untuk segala hal yang dilakukan penulis. Penulis juga berterima kasih dan mempersembahkan laporan ini kepada keluarga besar Humas Pemerintah Kota Surabaya, karena sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kerja praktik serta mendapatkan banyak ilmu dan pengalaman baru.

KATA PENGANTAR

Penulis sungguh mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, yang telah memampukan dan memimpin penulis hingga penulis dapat melaksanakan kerja praktik dengan baik dan tepat waktu. Laporan Kerja Praktik dengan judul “Pelaksanaan Peran dan Fungsi Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam Penanganan Pandemi Covid-19 di Surabaya” ini ditulis, agar penulis bisa mengetahui dan menjalankan praktik kerja humas dalam sektor pemerintahan secara langsung. Laporan ini juga disusun sebagai bentuk tanggungjawab penulis setelah melakukan kerja praktik di Humas Pemkot Surabaya selama tiga bulan.

Penulis mengakui bahwa kegiatan kerja praktik ini tidak akan terlaksana dengan baik, jika tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, Juru Selamat Yang Sejati, karena berkat dan penyertaannya penulis bisa sampai di tahap hidup yang sekarang ini.
2. Kedua orang tua, mama dan papa, serta mbak Evie, yang selalu memberikan *support*-nya, baik melalui doa, materi, sarana dan prasarana yang membuat penulis bisa melakukan kerja praktik dengan baik. Terima kasih juga untuk Chio, anjing peliharaanku tercinta yang selalu menghibur ketika penulis merasa *stress* dengan penyusunan laporan ini.
3. Seluruh keluarga besar, om, tante, adik-adik, dan kakak-kakak, terima kasih untuk dukungan dan doanya selama ini.

4. Mbah kakung dan mbah putri yang sekarang sudah berkumpul bersama di sorganya Tuhan, terima kasih untuk kasih yang diberikan. Sekarang cucu kalian sudah mencapai proses akhir kuliah, *time flies so fast, right?* Maaf belum memberikan kasih yang penuh selama kalian masih ada di sini.
5. Dosen pembimbing, ibu Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. yang sudah memberikan kritik, saran maupun masukan untuk proposal hingga laporan kerja praktik ini dari awal sampai akhir.
6. Humas Pemerintah Kota Surabaya yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kerja praktik sekaligus belajar secara langsung tentang pekerjaan humas, khususnya dalam sektor pemerintahan. Terima kasih juga kepada Bakesbangpol yang sudah membantu penulis untuk membuat surat rekomendasi, sebagai salah satu berkas persyaratan dalam melakukan kerja praktik di humas pemkot.
7. Mas Hendyz selaku pembimbing anak magang di Humas Pemkot Surabaya, terima kasih sudah menyambut baik ketika penulis memulai magang, selalu membagikan pengalaman dan wawasan tentang dunia kerja sebagai humas, dan mengingatkan penulis ketika melakukan kesalahan.
8. Kak Astri, yang selalu memberi kesempatan untuk bisa terlibat dalam pekerjaan-pekerjaan humas. Terima kasih untuk kehangatannya, sehingga penulis bisa nyaman selama magang di humas pemkot.
9. Kak Hana, kakak alumni FIKOM WM yang ketika penulis magang kemarin masih bergabung di Humas Pemkot Surabaya. Semoga kak Hana bisa sukses dan menemukan kebahagiaan di tempat kerjanya yang baru.

10. Keluarga besar dari Humas Pemkot Surabaya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, bu Agnes, bu Ari, kak Tika, dan yang lainnya.
11. Teman-teman magang yang juga dari FIKOM WM, Elen, Cindy, Krisna, terutama untuk Rena, Richard, Anjani, dan Atok dari UPN, yang satu tim dengan penulis selama magang.
12. Keluarga BPM FIKOM.
13. Untuk sahabat-sahabat penulis, Rorra Vicke, Satri Yanti, Bernadetha, Fanny Sevellin yang selalu *support* dan memberikan semangat serta menemani selama penulis berkuliah.
14. Teman-teman LASMIJI.
15. Untuk TWICE! Nayeon *언니*, Jeongyeon *언니*, Momo *언니*, Sana *언니*, Jihyo *언니*, Mina *언니*, Dahyun *언니*, Chaeyoung, Tzuyu. *I would say, 정말 감사합니다*, karena keberadaan kalian memberikan kekuatan dan selalu menghibur, menguatkan, serta memberikan semangat lewat lagu-lagu dan konten-konten yang ada. TWICE, ONCE, *잘하자!*
16. Seluruh pemain dan tim produksi dari drama-drama Korea yang menjadi penghibur di kala penulis lelah dan pusing mengerjakan laporan. Terima kasih untuk kerja keras kalian.
17. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas dukungannya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Pokok Bahasan.....	4
I.3 Tujuan Kerja Praktik	4
I.4 Manfaat Kerja Praktik	4
I.5 Tinjauan Pustaka	5
I.5.1 Hubungan Masyarakat (Humas).....	5
I.5.2 Peran Humas.....	7
I.5.3 Fungsi Humas.....	9
BAB II.....	12
HASIL DAN PEMBAHASAN KERJA PRAKTIK	12
II.1 Gambaran Umum Perusahaan Tempat Kerja Praktik.....	12
II.1.1 Profil Perusahaan	12
II.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	14
II.1.3 Logo dan Identitas Perusahaan.....	15
II.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	17
II.2 Waktu dan Pelaksanaan Kegiatan Kerja Praktik	21
II.3 Hasil atau Temuan	28

II.3.1 Kegiatan Kliping dan <i>Scan</i> Surat Kabar Harian	29
II.3.2 Membantu dalam Melengkapi Data-Data Administrasi Humas Pemkot	31
II.3.3 Melakukan <i>Tracing</i> Warga Positif Covid-19.....	32
II.3.4 <i>Monitoring</i> Komentar Tentang Pemkot Surabaya di Media Sosial	33
II.3.5 Melakukan Rekap Statistik Media Sosial Surabaya (IG: @surabaya). 35	
II.3.6 Liputan Gebyar Vaksinasi Kota Surabaya	36
II.3.7 Melakukan Transkrip Hasil Liputan Wawancara	37
II.3.8 Pembuatan Konten Media Sosial Surabaya (Instagram dan TikTok)..	38
II.3.9 <i>Public Speaking</i>	50
BAB III	52
PEMBAHASAN	52
III.1 Pelaksanaan Peran Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam Penanganan Pandemi Covid-19 di Surabaya	52
III.2 Pelaksanaan Fungsi Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam Penanganan Pandemi Covid-19 di Surabaya	71
BAB IV	77
PENUTUP.....	77
IV.1 Kesimpulan	77
IV.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel II.1: Hari Kerja dan Kegiatan Selama Kerja Praktik	22
Tabel III.2: <i>Storyboard</i> Komik Bangga “Takut Swab”	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1: Infografis Hoaks tentang Pandemi dan Sebarannya	2
Gambar II.2: Logo Pemkot Surabaya.....	15
Gambar II.3: Logo Bangsa Surabaya.....	16
Gambar II.4: Penulis Melakukan Kliping Surat Kabar Harian	29
Gambar II.5: Hasil Kliping	30
Gambar II.6: Penulis Melakukan <i>Scan</i> Hasil Kliping.....	30
Gambar II.7: Penulis Melakukan <i>Scan</i> Data Administrasi Humas Pemkot.....	31
Gambar II.8: Hasil <i>Scan</i>	32
Gambar II.9: Penulis Melakukan <i>Tracing</i> Warga Positif Covid-19	33
Gambar II.10: Penulis Melakukan <i>Monitoring</i> Komentar	34
Gambar II.11: Contoh Hasil <i>Monitoring</i>	34
Gambar II.12: Penulis Melakukan Rekap Statistik Media Sosial Surabaya	35
Gambar II.13: Penulis Melakukan Liputan Gebyar Vaksinasi	36
Gambar II.14: Penulis Melakukan Transkrip Hasil Wawancara	37
Gambar II.15: Penulis dan Tim Melakukan <i>Brainstorming</i> Konsep Komik	39
Gambar II.16: Penulis dan Tim Melakukan <i>Brainstorming</i> Konsep Komik	40
Gambar II.17: Penulis dan Tim Membuat <i>Storyboard</i> Konten Caring.....	41
Gambar II.18: Penulis Menyusun <i>Storyboard</i> Konten Hari Pramuka	42
Gambar II.19: <i>Behind The Scene</i> Hari Pramuka	43
Gambar II.20: Penulis Menyusun <i>Storyboard</i> Konten Lomba 17 Agustus	44
Gambar II.21: <i>Behind The Scene</i> Lomba 17 Agustus.....	44
Gambar II.22: Penulis Menjadi Ass. <i>Videographer</i>	46
Gambar II.23: Penulis Melakukan <i>Editing</i> Konten.....	47
Gambar II.24: Penulis Melakukan Tugas dalam Konten Koridor	48
Gambar II.25: Penulis Menyusun <i>Storyboard</i> Konten SKM Non-Kesehatan	50
Gambar II.26: Penulis Bersama Tim Magang Melakukan <i>Public Speaking</i>	51
Gambar III.27: Hasil Kliping Surat Kabar Harian	54
Gambar III.28: Spreadsheet Kumpulan Komentar.....	56
Gambar III.29: Komentar terkait Pemkot melalui Media Sosial Twitter.....	57
Gambar III.30: Spreadsheet Komentar tentang RS Lapangan Tembak.....	58
Gambar III.31: Spreadsheet Komentar tentang Puskesmas	59
Gambar III.32: Balasan Komentar oleh Humas	61
Gambar III.33: Komik Bangsa “Takut Swab”.....	66
Gambar III.34: Akun Media Sosial Resmi Surabaya.....	70
Gambar III.35: Hasil Publikasi Humas Pemkot.....	73
Gambar III.36: Respon Masyarakat melalui Media Sosial	75

DAFTAR BAGAN

Bagan II.1: Struktur Organisasi Bagian Hubungan Masyarakat.....	17
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Foto-Foto Kegiatan Penulis Selama Magang	82
Lampiran 2: Hasil <i>Tracing</i>	84
Lampiran 3: Hasil Transkrip	85
Lampiran 4: <i>Spreadsheet Monitoring</i> Komentar	89
Lampiran 5: <i>Spreadsheet</i> Rekap Statistik Media Sosial Surabaya	89
Lampiran 6: <i>Storyboard</i> Konten	89
Lampiran 7: Hasil Akhir Komik Bangga	103
Lampiran 8: Tabel Laporan Harian Pelaksanaan Kerja Praktik.....	108

ABSTRAK

Penanganan pandemi covid-19 di Indonesia telah dilakukan secara terus menerus, baik oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, termasuk Pemerintah Kota Surabaya sejak awal tahun 2020. Agar bisa maksimal, Pemkot Surabaya melibatkan seluruh dinas dan bagian yang ada dalam sistem pemerintahannya, termasuk Hubungan Masyarakat (Humas). Melalui peran dan fungsi yang dimiliki, humas membantu Pemkot dalam proses penanganan pandemi covid-19. Empat peran humas yang akan dilihat adalah: sebagai (1) Penasihat Ahli, (2) Fasilitator Komunikasi, (3) Fasilitator Proses Pemecahan Masalah, dan (4) Teknisi Komunikasi. Selain itu juga fungsi humas dalam: (1) Menjadi mediator menyampaikan komunikasi kepada pimpinan organisasi dan publik, (2) Mendukung kegiatan-kegiatan organisasi berkaitan dengan publikasi, dan (3) Menciptakan citra positif organisasi. Hasil yang ditemukan setelah mengikuti secara langsung kegiatan humas Pemkot Surabaya selama dua bulan, adalah bahwa humas Pemkot sudah melaksanakan semua peran dan fungsi dalam penanganan pandemi covid-19 di Kota Surabaya. Namun, humas Pemkot Surabaya dominan melaksanakan perannya sebagai fasilitator komunikasi dan fungsinya dalam mendukung kegiatan-kegiatan Pemkot berkaitan dengan kegiatan publikasi.

Kata kunci: Peran, Fungsi, Humas, Pemkot Surabaya