

**SKRIPSI**

**Peran Humas Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Dikominfotik)  
Pemerintah Kota Banjarmasin pada Pengaplikasian Media Website  
Program “Banjarmasin Smart City”**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
pada Program Studi Ilmu Komunikasi**



**Disusun Oleh:**

**Irena Dikyatul Qolbi**

**1710414320019**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**2023**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN,  
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Brigjend H.Hasan Basry Kayu Tangi Telp. (0511) 3304595 Banjarmasin (70123)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI  
PERAN HUMAS DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, DAN STATISTIK  
(DISKOMINFOTIK) PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN PADA PEANGAPLIKASIAN  
MEDIA WEBSITE PROGRAM "BANJARMASIN SMART CITY"

A. Nama Mahasiswa : Irena Dikyatul Qolbi  
NIM : 1710414320019

B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai 79,80 (A-) dalam ujian mempertahankan skripsi  
Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Lambung Mangkurat, pada tanggal 16 November 2023.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad., M.Si  
NIP. 195912101988111001

(.....)

b. Sekretaris

Dr. Yuanita Setyaastuti, S.IP., M.Si  
NIP. 198208212006042002

(.....)

c. Anggota

Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom  
NIP. 197805212008121002

(.....)

Banjarmasin, 20 Februari 2024

Ketua Pembimbing

Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad., M.Si  
NIP. 195912101899111001

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM  
  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP. 19731221998021001

## LEMBAR PERNYATAAN

Degan ini saya meyakini :

1. Karya tulis skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan doktor) baik di Universitas Lambung Mangkurat maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing dan masukan dari tim penguji
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat larya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas tercantum sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Banjarmasin,03 April 2024

Yang membuat pernyataan,



Irena Dikyatul Qolbi  
NIM.1710414320019





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**SURAT TUGAS**

Nomor : 6575/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin  
menugaskan Saudara/i :

1. Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si
2. Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si
3. Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Irena Dikyatul Qolbi  
NIM : 1710414320019  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Peran Humas Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik  
(Diskominfo) Pemerintah Kota Banjarmasin Pada Media  
Website Program "BanjarmasinSmartCity"

Dilaksanakan pada:

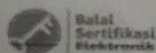
Hari dan Tanggal : Kamis, 16 November 2023  
J a m : 14.00 WITA - Selesai  
T e m p a t : Ruang Sidang Skripsi

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 6 November 2023  
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSE



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Kamis Enam Belas November Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 6575/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 6 November 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Irena Dikyatul Qolbi  
NIM : 1710414320019  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Peran Humas Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo) Pemerintah Kota Banjarmasin Pada Media Website Program "BanjarmasinSmartCity"

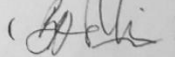
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi  
Waktu Ujian : 14.00 s/d selesai  
Nilai : 79,8 (A-)  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

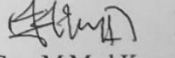
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

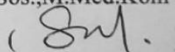
Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 16 November 2023

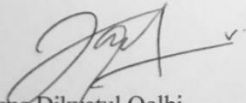
-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

1. Ketua : Prof. Dr. H. Bachruddin Ali A, M.Si  
(  )

2. Sekretaris : Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si  
(  )

3. Anggota : Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom  
(  )

  
Irena Dikyatul Qolbi

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. D e k a n

Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi,

  
Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si  
NIP. 198208212006042002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA  
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Irena Dikyatul Qolbi  
NIM : 1710414320019  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Peran Humas Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfotik) Pemerintah Kota Banjarmasin Pada Media Website Program "BanjarmasinSmartCity"

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si	80	
2.	Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si	80	
3.	Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom	80	
Jumlah		240	
Nilai Rata-rata		80	Nilai Akhir = 79,8 (A-)

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 16 November 2023

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam tidak lupa saya panjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Penyusunan skripsi ini di tujukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Kota Banjarmasin. Skripsi yang berjudul *Peran Humas Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Dikominfotik) Pemerintah Kota Banjarmasin pada pengaplikasian media website Program “Banjarmasin Smart City”* diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan referensi bagi penulis dan mahasiswa lainnya yang meneliti dengan penelitian yang serupa.

Di dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, motivasi, partisipasi, serta dukungan moril maupun materi, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M,Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas segala bantuan terkait izin, fasilitas yang diberikan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Yuanita Setyastuti, S.I.P., M.Si, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

4. Bapak Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad., M.Si selaku dosen Pembimbing 1 saya yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan pembelajaran, bimbingan, saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
5. Ibu Dr. Yuanita Setyastuti, S.I.P., M.Si selaku dosen Pembimbing 2 saya yang telah banyak meluangkan banyak waktu, tenaga, bimbingan, saran, kesabaran dan memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
6. Bapak Sarwani, S.Sos, M.MedKom selaku Dosen Penguji Skripsi saya yang telah bersedia memberikan pemahaman, masukan dan saran dalam menguji isi skripsi saya.
7. Segenap Dosen Pengajar, Staff dan Karyawan Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang dengan kesabaran memberikan ilmu selama perkuliahan kepada penulis.
8. Kedua Orang Tua dan Keluarga saya yang tiada hentinya memberikan doa, dorongan, dukungan secara moril maupun material, dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih terdapat kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun penulis harapkan. Akhir kata semoga skripsi penelitian ini bisa bermanfaat bukan hanya untuk peneliti tetapi juga untuk kita semua. *Amin Yaa rabbal 'Alamin.*

Banjarmasin, Desember 2023

Irena Dikyatul Qolbi



## ABSTRAK

Irena Dikyatul Qolbi, 1710414320019, 2023. Peran Humas Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo) Pemerintah Kota Banjarmasin pada pengaplikasian media website Program “Banjarmasin Smart City”. Dibawah Bimbingan Bachruddin Ali Akhmad dan Yuanita Setyastuti.

Kota Banjarmasin akan berupaya untuk memaksimalkan fungsi pelayanan yang tertuang dalam Masterplan Smart City Kota Banjarmasin untuk Tahun 2018 hingga tahun 2028. Sehingga perlunya perkembangan di Kota termasuk bidang teknologi dan informasi sehingga mempunyai perubahan yang sangat signifikan baik itu di dalam masyarakat, ataupun di suatu lembaga pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peran Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo) Pemerintah Kota Banjarmasin dalam Pengaplikasian Program “Banjarmasin Smart City”. Pendekatan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan Diskriptif Kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang menggambarkan objek penelitian sesuai dengan kondisi atau kenyataan objek penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran humas di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik sebagai SKPD yang baru dibentuk dalam melaksanakan tugasnya perlu untuk melakukan percepatan-percepatan untuk melengkapi kekurangan-kekurangan baik dari segi SDM, administrasi dan teknis agar bisa sejajar dengan SKPD lain. Peran Humas Diskominfo Kota Banjarmasin dalam membangun sistem kerja yang dinamis maka peran tersebut dapat dilihat dari peran sebagai lembaga komunikasi atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya terutama dalam hal teknis dan fasilitator komunikasi. Selain itu Diskominfo juga mengedepankan sistem dalam membina relasi, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya. Dalam hal ini Humas sebagai lembaga komunikasi atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya dalam melakukan pendekatan hubungan baik dengan stakeholder. Dan tidak lupa Diskominfo selalu mendengarkan masukan dari stakeholder dalam membentuk opini atau citra bagi organisasi atau lembaganya baik sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, pemecahan masalah serta teknis komunikasi di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Peran Humas, *Public Relations*, *Smart City*, Diskominfo, Kota Banjarmasin, *Stakeholder*.

## **ABSTRACT**

*Irena Dikyatul Qolbi, 1710414320019, 2023. The Role of Public Relations of the Department of Communication, Information and Statistics (Dikominfotik) of the Banjarmasin City Government in the Application of the "Banjarmasin Smart City" Program. Supervised by Bachruddin Ali Akhmad and Yuanita Setyastuti.*

*The City of Banjarmasin will strive to maximize the service functions contained in the Banjarmasin City Smart City Masterplan for 2018 to 2028. So there is a need for development in the City, including in the fields of technology and information, so that there are very significant changes both in society and in government institutions. This research aims to analyze the role of the Banjarmasin City Government's Communication, Informatics and Statistics Service (Dikominfotik) in implementing the "Banjarmasin Smart City" Program. The research approach is carried out using a qualitative descriptive approach, namely a research method that describes the research object in accordance with the conditions or reality of the research object*

*The research results show that the role of public relations in the Information Communication and Statistics Service as a newly formed SKPD in carrying out its duties needs to be accelerated to make up for deficiencies in terms of human resources, administration and technical aspects so that it can be on par with other SKPDs. The role of Banjarmasin City Diskominfotik Public Relations in building a dynamic work system can be seen from its role as a communication institution or liaison between the organization or institution represented and the public, especially in technical matters and as a communication facilitator. Apart from that, Diskominfotik also prioritizes a system for building relationships, namely trying to build positive and mutually beneficial relationships with the public. In this case, Public Relations is a communication institution or liaison between the organization or institution represented and the public in approaching good relations with stakeholders. And don't forget that Diskominfotik always listens to input from stakeholders in forming opinions or images for their organizations or institutions, both as expert advisors, communication facilitators, problem solvers and communication technicians in the City of Banjarmasin.*

***Keywords: The Role of Public Relations, Public Relations, Smart City, Dikominfotik, Banjarmasin City, Stakeholders***

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I</b>	
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>11</b>
1.4.1 Manfaat Praktis.....	11
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	12
<b>BAB II</b>	
<b>2.1 Penelitian Sejenis.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Tinjauan Konseptual.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2.1 Komunikasi.....</b>	<b>19</b>
2.2.1.1 Definisi Komunikasi.....	19
2.2.1.2 Proses Komunikasi.....	21
2.2.1.3 Unsur-Unsur Komunikasi.....	23
<b>2.2.2 Humas Pemerintahan.....</b>	<b>24</b>
2.2.2.1 Definisi Humas Pemerintahan.....	24
2.2.2.2 Tugas Humas Pemerintah.....	26
2.2.2.3 Fungsi Humas Pemerintah.....	28
2.2.2.4. Peran Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi.....	31
<b>2.2.3 Smart City.....</b>	<b>32</b>
2.2.3.1 Definisi Smart City.....	32
2.2.3.2 Dimensi Smart City.....	33
2.2.3.3 Kebijakan Smart City.....	37
2.2.3.4 Faktor-faktor Smart City.....	38
2.2.3.5 Manfaat Smart City.....	39
<b>2.2.4 Pelayanan Publik.....</b>	<b>41</b>
2.2.4.1 Undang-undang Pelayanan Publik.....	41

2.2.4.2 Definisi Pelayanan Publik .....	42
<b>2.2.5 New Media.....</b>	<b>43</b>
2.2.5.1 Definisi New Media .....	43
2.2.5.2 Website.....	44
2.2.5.3 Jenis-jenis Website .....	46
2.2.5.4 Aturan dalam Pengelolaan Website .....	46
<b>2.3 Tinjauan Teori.....</b>	<b>48</b>
2.3.1 Teori SMCR.....	48
2.3.2. Corporate Campaign Theoris.....	50
<b>2.4 Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>52</b>
<b>BAB III</b>	
<b>3.1 Pendekatan Penelitian.....</b>	<b>53</b>
<b>3.2 Tipe Penelitian .....</b>	<b>54</b>
<b>3.3 Objek Penelitian .....</b>	<b>54</b>
<b>3.4 Informan Penelitian.....</b>	<b>54</b>
<b>3.5 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>56</b>
<b>3.6 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>56</b>
<b>3.7 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>58</b>
<b>3.8 Triangulasi Data .....</b>	<b>59</b>
<b>3.9 Waktu dan Lokasi Penelitian .....</b>	<b>61</b>
<b>BAB IV</b>	
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
<b>4.1. Gambaran Umum.....</b>	<b>62</b>
4.1.1 Sejarah Singkat Kota Banjarmasin .....	62
4.1.2 Deskriptif Singkat Kota Banjarmasin .....	65
4.1.3 Visi dan Misi Pemerintah Kota Banjarmasin.....	69
4.1.4. Gambaran Pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Banjarmasin .....	70
<b>4.2. Hasil Penelitian .....</b>	<b>83</b>
4.2.1. Deskripsi Informan.....	84
4.2.2. Peran dan Fungsi Humas Diskominfo Kota Banjarmasin dalam Program Banjarmasin Smart City pada Website Program “Banjarmasin Smart City” .....	85
<b>4.3. Pembahasan Penelitian .....</b>	<b>101</b>
4.3.1. Peran dan Fungsi Humas Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Dikominfo) pada Fasilitator Komunikasi dan Informasi dalam Website Banjarmasin Smart City .....	101
4.3.2. Penerapan Teori SMCR dalam Perencanaan Smart City Kota Banjarmasin.	107

4.3.3. Penerapan Teori <i>Corporate Campaign Theoris</i> .....	109
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan .....	118
5.2. Saran.....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	121
<b>LAMPIRAN PENELITIAN</b> .....	124
1. Pedoman Wawancara Penelitian .....	124
2. Transkrip Hasil Wawancara Penelitian.....	128
3. Dokumentasi Penelitian .....	162



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1. Aplikasi Android “Banjarmasin Smart City” Kota Banjarmasin..</b>	<b>4</b>
<b>Tabel 1.2. Website”Banjarmasin Smart City” Kota Banjarmasin.....</b>	<b>5</b>
<b>Tabel 2.1. Penelitian sejenis.....</b>	<b>13</b>
<b>Tabel 2.2. Kerangka Berfikir Penelitian.....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1. Banjarmasin Smart City.....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 2.1. Dimensi-dimensi Smart City.....</b>	<b>33</b>
<b>Gambar 3.1.Bagan Triangulasi Teknik.....</b>	<b>60</b>
<b>Gambar 3.2.Bagan Triangulasi Sumber.....</b>	<b>61</b>