BAB IV

ANALISIS DATA

IMPLEMENTASI KOMUNIKASI PEMERINTAH MELALUI LAYANAN INFORMASI PEMERINTAH KOTA SURABAYA (LIPS)

A. Hasil Temuan Penelitian

Suatu penelitian diharapkan akan memperoleh hasil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, disini peneliti memaparkan hasil temuan di lapangan yang diperoleh peneliti saat melakukan penelitian melalui berbagai metode, baik wawancara, observasi maupun dokumentasi. Dari data yang diperoleh kemudian peneliti melakukan reduksi data dengan mengambil data-data yang dibutuhkan yang kemudian data tersebut dikumpulkan untuk dianalisis guna mendapatkan hasil penelitian. Analisis data merupakan kegiatan mengolah data penelitian yang di peroleh dari lapangan menjadi informasi yang bisa dijadikan untuk menarik dan mengambil kesimpulan dari sebuah penelitian.

Hasil pegumpulan data-data penelitian yang berkaitan dengan Implementasi Komunikasi Pemerintah melalui Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS) menghasilkan beberapa temuan sebagai berikut:

1. Implementasi Komunikasi Pemerintah melalui Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS)

E-Government merupakan fenomena baru dalam instansi pemerintahan yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

komunikasi. Berbagai macam bidang pelayanan masyarakat telah menggunakan sistem *E-Government*, tujuannya jelas untuk mempermudah kinerja pemerintah dan masyarakat dalam hal efisiensi waktu dan tempat. Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya atau biasa disebut LIPS merupakan salah satu bentuk komunikasi pemerintah dengan menggunakan sistem *E-Government* dalam bidang layanan informasi publik. Maksudnya, melalui LIPS Pemerintah Kota Surabaya dapat menyampaikan pesan dan/atau berkomunikasi dengan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kesepahaman informasi dengan Pemerintah Kota Surabaya.

Komunikasi pemerintah melalui pemanfaatan sistem *E-Government* dalam LIPS memberikan dampak yang besar. Seperti yang diketahui pada umumnya dalam setiap organisasi baik itu organisasi swasta maupun pemerintahan banyak yang sudah memanfaat teknologi komunikasi dan informasi pada setiap aktifitas manajerialnya. Hal ini dilakukan karena pertimbangan efisiensi tempat dan waktu sekaligus meminimalisir dana yang dikeluarkan. Pada implementasi komunikasi pemerintah dengan memanfaatkan sistem *E-Government* melalui Layanan Informasi Pemerintah kota Surabaya (LIPS), terdapat beberapa tahapan yang dilakukan oleh Humas Pemerintah kota Surabaya dalam menciptakan layanan informasi yang ditujukan untuk masyarakat ini. Adapun tahapan tersebut antara lain sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Perencanaan dan Persiapan

Perencanaan serta persiapan yang matang diperlukan ketika akan menerapkan suatu kegiatan atau program sehingga nantinya akan mampu berjalan dengan baik sesuai tujuan program tersebut. Begitu pula pada Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS), Humas pemerintah kota Surabaya sebagai pengelola layanan informasi melakukan berbagai persiapan sebelum menjalankannya. Terdapat dua hal yang dipersiapkan oleh Humas pemerintah kota Surabaya yaitu :

1) Kelengkapan Data

Data merupakan hal pokok utama yang harus ada pada Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS) karena data-data yang ada pada layanan ini menjadi sumber informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk itu, kelengkapan data harus dipenuhi mengingat bahwa layanan ini merupakan layanan pemerintah yang melayani informasi sehingga informasi yang ada juga harus lengkap, selain itu tanpa data informasi yang lengkap maka layanan ini akan menjadi tidak efektif .

2) Sumber Daya Manusia yang Kompeten

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu sebuah sistem atau kegiatan atau program dapat berjalan dengan baik. Jika sebuah kegiatan atau program tersebut memiliki konsep yang baik sedangkan SDM yang ada di dalamnya kurang kompeten

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maka program tersebut akan berjalan kurang maksimal. Maka disini, dalam pengelolaan Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS) Humas mempersiapkan SDM yang kompeten dalam bidang pelayan informasi sehingga SDM tersebut mampu memahami kinerja dari sistem LIPS.

b. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan cara memperkenalkan Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS) kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui adanya layanan informasi ini sehingga dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhannya akan informasi. Berbagai upaya dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya khusunya Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam kegiatan sosialisasi ini, melalui media cetak seperti brosur yang diberikan kepada masyarakat yang datang berkunjung ke kantor Humas dan juga melalui media massa yang sudah memiliki hubungan yang baik dengan pemerintah kota Surabaya.

Penggunaan media massa pada kegiatan sosialisasi sangat membantu karena media massa memiliki jangkauan yang cukup luas sehingga sasaran/komunikan yang menerima informasi mengenai layanan ini pun cukup banyak. Oleh sebab itu, hubungan yang baik dengan media dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh Humas Pemerintah kota Surabaya pada kegiatan sosialisasi ini dengan harapan agar informasi mengenai layanan ini tersampaikan kepada masyarakat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Pengaplikasian

Wujud dari Layanan Informasi Pemerintah kota Surabaya (LIPS) yaitu sebuah layanan yang bertempat di kantor Humas Pemerintah Kota Surabaya yang melayani semua informasi tentang kota Surabaya dan Pemerintahan kota Surabaya mulai dari informasi struktur pemerintahan, tempat wisata, taman kota, kuliner, dan lain sebagainya yang diperuntukkan masyarakat sekitar dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi. Pada layanan tersebut terdapat sebuah komputer yang dapat diakses oleh masyarakat atau pengunjung yang datang untuk menggali informasi yang dibutuhkan serta terdapat banyak sekali gambar-gambar disertai dengan penjelasan yang didesain mirip jendela sehingga diharapkan dapat memberikan informasi pula untuk masyarakat.

Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS) ini menerapkan konsep "*stand up and drive thru information*". Konsep ini seperti *drive thru* yang ada di restoran dimana masyarakat bisa masuk ruangan layanan ini, kemudian menggali informasi dan selanjutnya keluar dengan jawaban atau informasi yang didapat.

d. Hasil

Dengan implementasi komunikasi pemerintah melalui Layanan Informasi Pemerintah kota Surabaya (LIPS) yang telah dilakukan oleh pemerintah kota Surabaya khususnya Humas Pemerintah kota Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan menerapkan berbagai upaya dan strategi yang dinilai efektif diharapakan akan memberikan dampak yang baik dalam pengelolaan LIPS ini sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dari adanya layanan ini dan dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi.

Kepuasan masyarakat ketika kebutuhan mereka terpenuhi merupakan salah satu faktor dalam mewujudkan kehidupan yang sejahtera dan aman. Kebutuhan akan informasi juga termasuk dalam kebutuhan sekunder yang harus dimiliki oleh setiap individu. Maka dengan adanya layanan ini merupakan salah satu upaya pemerintah menuju *good governance* untuk masyarakat.

Dari hasil analisis tentang Implementasi Komunikasi Pemerintah melalui Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS) menghasilkan temuan penelitian berupa tahapan pada proses implementasinya yaitu *"Perencananaan dan Persiapan, Sosialisasi tentang LIPS, Pengaplikasian, dan Hasil berupa kepuasan masyarakat"*.

2. Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Komunikasi Pemerintah Melalui Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS)

Komunikasi dikatakan efektif ketika pesan tersampaikan dengan tepat sehingga menimbulkan kesepahaman antara pengirim pesan dan penerima pesan. Dalam proses komunikasi terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi. Berikut adalah penjabaran dari faktor-faktor tersebut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Tanggung Jawab Pemerintah kepada Masyarakat

Seperti yang terdapat pada Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik (KIP) 14 bab 64 pasal yang membahas keterbukaan informasi kepada publik sebagai bentuk layanan publik untuk menciptakan transparansi dengan mengingat dalam UUD 1945 Pasal 28 F yang berbunyi :

> "Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia"

Maka setiap individu berhak mengakses informasi yang memang dibutuhkan akan tetapi tidak semua informasi dapat diakses dikarenakan kepentingan negara yang dijelas dalam UU KIP. Dan disini pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan informasi yang terbuka yang dibutuhkan serta dapat diakses oleh masyarakat, maka melalui Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS) pemerintah kota Surabaya berusaha untuk menciptakan transparansi informasi sebagai tanggung jawab atas hak masyarakat.

b. Kebutuhan Masyarakat akan Informasi

Masyarakat kota Surabaya termasuk dalam masyarakat modern sehingga informasi yang aktual sangat dibutuhkan dalam kehidupan sosial sehar-harinya. Mengingat bahwa saat ini merupakan era modernisasi, globalisasi, zaman yang sangan maju, sehingga sedikit saja informasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terbaru tidak didapat maka akan terasa berbeda karena adanya informasi yang aktual pada kehidupan masyarakat modern sangat mempengaruhi cara hidup bahkan sampai cara berperilaku masyarakat tersebut di lingkungannya. Oleh sebab itu, pemenuhan informasi untuk masyarakat perlu untuk diperhatikan.

Sebagai abdi masyarakat, pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka mensejahterakan dan memakmurkan kehidupan mereka dengan menerapkan berbagai upaya dan dalam hal ini Pemerintah kota Surabaya memberikan pelayanan informasi yang diwujudkan dengan Layanan Informasi Pemerintah kota Surabaya (LIPS).

Dari hasil analisis tentang faktor yang mempengaruhi implementasi Komunikasi Pemerintah melalui Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS) menghasilkan temuan penelitian bahwa *"Terdapat dua faktor yang mempengarhi Impelementasi Komunikasi Pemerintah melalui LIPS yaitu Kebutuhan masayarakat akan informasi dan Tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat.*

3. Penerapan E-Government menggunakan dua model yaitu G2C dan G2G

Dalam penerapannya, *E-Government* memiliki beberapa model hubungan yang umum digunakan saat proses pengaplikasiannya. Oleh karena itu peneliti menemukan beberapa model *E-Government* dalam LIPS sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) G2C / *Government to Citizen*

Model ini merupakan model hubungan yang dijalin oleh pemerintah dengan *Citizen* (publik / masyarakat) dalam upaya membangun hubungan yang baik diantara kedua belah pihak. Hubungan tersebut bisa dibentuk melalui sikap dan komunikasi yang baik ketika melayani masyarakat. G2C / *Government to Citizen* dapat dilihat dari tujuan LIPS itu sendiri yaitu pemerintah kota Surabaya menyediakan informasi tentang kota Surabaya untuk masyarakat umum yang telah dihimpun dalam LIPS.

2) G2G / *Government to Government*

Hubungan yang baik diperlukan tidak hanya pada eksternal organisasi melainkan juga internal organisasi. Dengan hubungan internal yang baik akan membantu kinerja suatu organisasi baik swasta maupun pemerintah. Selain itu, setiap sistem organisasi akan terhubung satu sama lain karena setiap bagian organisasi memiliki tugas masing-masing untuk menjalankan organisasi dalam upaya mencapai tujuan bersama.

Model ini terlihat dari pemroses pesan informasi dalam LIPS yang sumbernya didapat dari hasil kerja sama antara Dinas-Dinas pemerintah kota Surabaya dari setiap SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi). Humas pemerintah kota Surabaya bertugas untuk menghimpun segala informasi terkait

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kota Surabaya dan juga aktifitas pemerintah kota Surabaya untuk kemudian dimasukkan ke dalam LIPS yang dapat diakses oleh masyarakat. Oleh sebab itu, humas tidak bisa bekerja sendiri mengingat bahwa kota Surabaya begitu luas sehingga kerja sama yang baik dengan Dinas-Dinas terkait sangat dibutuhkan.

B. Konfirmasi Temuan dengan Teori

Temuan-temuan penelitian yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya akan dikonfirmasikan dengan teori dan dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori informasi organisasi. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

Teori informasi organisasi memiliki kedudukan penting dalam ilmu komunikasi karena menggunakan komunikasi sebagai dasar atau basis bagaimana mengorganisasikan manusia dan memberikan pemikiran rasional dalam memahami bagaimana manusia berorganisasi. Menurut teori ini, organisasi bukanlah struktur yang terdiri atas sejumlah posisi dan peran, tetapi merupakan kegiatan komunikasi sehingga sebutan yang lebih tepat sebenarnya adalah *organizing* atau mengorganisasi (yang menunjukkan proses) daripada *organization* atau organisasi, karena organisasi adalah sesuatu yang ingin dicapai melalui proses komunikasi yang berkelanjutan.[56]

Fokus dari teori informasi organisasi adalah komunikasi informasi karena merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Suatu organisasi harus memiliki prosedur untuk mengelola seluruh

[56] Op.Cit., Morissan, *Teori Komunikasi Organisasi* ----------. hlm 32

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

informasi yang diterima atau dikirimkan untuk mencapai tujuannya. Untuk itu komunikasi dalam sebuah organisasi pemerintahan juga sangat diperlukan karena untuk mencapai tujuan membutuhkan komunikasi yang efektif antara internal dan eksternal organisasi dalam rangka menjalankan tugas dan fungsi anggota organisasi yang saling terkait satu sama lain.

Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS) merupakan pusat informasi kota Surabaya yang dikelola oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya. LIPS didirikan dengan tujuan agar masyarakat mendapatkan segala informasi tentang kota Surabaya maka kedudukan informasi dalam LIPS sangat penting dan memberikan pengaruh besar dalam efektivitas LIPS. Humas pemerintah kota Surabaya memiliki startegi dan cara dalam proses pengelolaan informasi yang akan disimpan pada LIPS. Dengan kerja sama antar Dinas-Dinas selain dapat membangun hubungan yang baik, *update-ing* informasi juga dapat diperoleh ketika hubungan kerja sama tersebut terjalin dengan baik. Kompleksitas informasi juga dapat mempengaruhi efektivitas dari LIPS, ketika semua informasi yang dicari pengunjung lengkap maka mereka merasa puas dan datang kembali sehingga LIPS akan efektif begitu pun sebaliknya, ketika informasi yang dicari kurang lengkap maka pengunjung merasa kecewa dan tidak kembali datang untuk kedua kalinya sehingga LIPS menjadi sepi dan kurang efektif.

Terdapat beberapa asumsi yang dikemukakan oleh Karl Weick yang mendasari teori informasi organisasi, antara lain sebagai berikut :[57]

[57] Ibid., hlm. 35-37

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Organisasi berada dalam suatu lingkungan informasi

Asumsi pertama menyatakan bahwa organisasi berada dalam suatu lingkungan informasi, ini berarti bahwa organisasi bergantung pada informasi untuk dapat berfungsi secara efektif dan untuk dapat mencapai tujuannya. Dalam Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS), informasi memiliki kedudukan tertinggi yang menentukan jalannya LIPS. Ketika informasi tidak ada maka LIPS pun tidak berjalan bahkan bisa dikatakan mati. Untuk itu dalam hal ini, Humas pemerintah kota Surabaya sebagai pengelola LIPS harus dapat lebih peka untuk melihat dan mengetahui hal apa saja yang dapat dijadikan informasi dalam LIPS. Inilah yang dimaksud dengan organisasi berada dalam suatu lingkungan informasi.

Pada dasarnya, organisasi memiliki dua tugas utama untuk dilakukan agar dapat mengelola berbagai sumber informasi dengan berhasil, yaitu : 1) organisasi harus menafsirkan informasi eksternal yang ada dalam lingkungan informasi mereka; dan 2) organisasi harus mengkoordinasikan informasi untuk membuatnya menjadi bermakna bagi anggota organisasi dan tujuan organisasi.

Humas pemerintah kota Surabaya memiliki tugas dan peranan yang cukup penting dalam organisasi pemerintahan Surabaya selain membangun hubungan yang baik dengan internal dan eksternal organisasi juga harus mampu menafsirkan informasi dari eksternal organisasi untuk nantinya dapat diolah kembali dan dijadikan informasi yang penting dalam internal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

organisasi. Dalam hal ini Humas pemerintah kota Surabaya juga memiliki tugas untuk memberikan kesepahaman makna antara semua anggota dalam rangka mencapai tujuan bersama organisasi pemerintahan kota Surabaya.

b. Informasi yang diterima organisasi berbeda dalam hal tingkat kepastiannya

Asumsi ini menjelaskan bahwa informasi diterima suatu organisasi berbeda-beda tingkat kepastiannya. Dengan kata lain, suatu informasi dapat memiliki lebih dari satu makna sehingga dapat menimbulkan multi tafsir. Dalam penerimaan pesan, persepsi pada setiap individu akan memiliki pemaknaan yang berbeda, hal ini juga berlaku dalam sebuah organisasi karena organisasi terdiri dari beberapa individu yang memiliki latar belakang berbeda-beda. Untuk dapat menafsirkan informasi maka dibutuhkan kegiatan komunikasi yang sama kompleksnya dengan informasi yang diterima sehingga dalam mengartikan informasi tersebut akan dapat memberikan kemudahan.

Pada pengelolaan LIPS Humas pemerintah kota Surabaya mendapatkan informasi dari setiap SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan Tupoksi (Tugas pokok dan Fungsi) Dinas-Dinas terkait untuk kemudian dihimpun menjadi satu dan disampaikan kepada Dinas atau lembaga lain yang membutuhkan informasi tersebut. Semua informasi tentang kota Surabaya dikelola oleh Humas pemerintah kota Surabaya untuk menjaga keaslian sumber informasi karena jika informasi berasal dari satu sumber maka dapat meminimalisir kesenjangan makna pesan yang akan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disampaikan. Ini merupakan startegi pemerintah kota Surabaya untuk memberikan keseragaman pemahaman akan informasi.

c. Organisasi berusaha mengurangi ketidakpastian informasi

Dalam upaya mengurangi ambiguitas informasi, maka organisasi terlibat dalam proses informasi untuk mengurangi ketidakpastian informasi. Tentu dalam pengelolaan LIPS, Humas pemerintah kota Surabaya berusaha untuk mengurangi ketidakpastian informasi dengan mengelola informasi dari setiap laporan SKPD dan Tupoksi Dinas-Dinas Pemerintah kota Surabaya yang terjamin akurat dan kepastiannya serta dapat dipertanggung jawabkan karena setiap bagian yang terdapat dalam organisasi bergantung satu sama lain dalam upaya untuk mengurangi ketidak pastian sama halnya dalam pengelolaan informasi dalam LIPS. Selain itu, dalam komunikasi kepada pengunjung LIPS, Humas pemerintah Kota Surabaya menggunakan bentuk penyampaian pesan yang kompleks seperti berbentuk gambar, suara, video, teks, dan lain sebagainya. Melalui penyampaian yang kompleks ini diharapkan pesan yang tersampaikan dengan tepat kepada masyarakat, tujuannya jelas agar pesan yang tersampaikan dapat dipahami dengan baik dan komunikasi berjalan secara efektif. Bahkan ketika informasi yang dibutuhkan masih kurang jelas, pengelola LIPS bersedia untuk memberikan penjelasan lebih lanjut lagi sehingga masyarakat benar-benar mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Teori informasi organisasi membicarakan tentang kajian bagaimana informasi memiliki kedudukan dalam sebuah organisasi serta bagaimana organisasi ketika dihadapkan dengan informasi. Teori ini dipilih oleh peneliti untuk digunakan dalam analisis data karena dirasa sesuai dengan penerapan komunikasi pemerintah melalui Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS) karena LIPS merupakan pusat informasi organisasi Pemerintah Kota Surabaya. Peneliti melihat bagaimana Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam mengelola Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS), serta bagaimana tindakan serta strategi yang digunakan untuk menjaga efektivitas LIPS.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id