

## **BAB III**

### **PENYAJIAN DATA**

#### **A. Profil Data**

##### **1. Profil Umum Kota Surabaya**

Kota Surabaya sebagai Ibu Kota Propinsi Jawa Timur terletak di wilayah Utara Jawa Timur. Batas wilayah Kota Surabaya adalah sebelah utara dan Timur dibatasi oleh Selat Madura, sebelah Selatan dibatasi oleh Kabupaten Sidoarjo dan sebelah barat dibatasi oleh Kabupaten Gresik. Sekarang Kota Surabaya telah terhubung ke pulau Madura oleh jembatan Suramadu.

Secara geografis Kota Surabaya merupakan dataran rendah dengan ketinggian ketinggian 3 – 6 meter di atas permukaan air laut, kecuali di sebelah Selatan dengan ketinggian 25 – 50 meter di atas permukaan air laut. Luas wilayah Kota pahlawan ini mencapai sekitar 326,37 km<sup>2</sup> dan secara astronomis terletak di antara 07° 21' Lintang Selatan dan 112° 36' s/d 112° 54' Bujur Timur.

Secara administrasi Pemerintahan Kota Surabaya dikepalai oleh WaliKota yang juga membawahi koordinasi atas wilayah administrasi Kecamatan yang dikepalai oleh Camat. Jumlah kecamatan yang ada di Kota Surabaya sebanyak 31 Kecamatan dan jumlah Kelurahan sebanyak 160 Kelurahan dan terbagi lagi menjadi 1.405 RW (Rukun Warga) dan 9.271 RT (Rukun Tetangga). Luas wilayah antar Kecamatan sangat bervariasi, Kecamatan terluas wilayahnya adalah Kecamatan Benowo

dengan luas sebesar 23,72 km<sup>2</sup> terletak diwilayah Surabaya Barat, sedangkan luas wilayah terkecil adalah kecamatan Simokerto yang luas sebesar 2,59 km<sup>2</sup> terletak di wilayah Surabaya Pusat.

Populasi penduduk Kota Surabaya sampai tahun 2012 mencapai 3.125.576 jiwa, yang terdiri dari penduduk laki-laki sejumlah 1.566.072 jiwa (50,105%) dan penduduk perempuan sejumlah 1.559.504 jiwa (49,895%), dengan jumlah penduduk terbanyak di Kecamatan Tambaksari sebanyak 242.735 jiwa sedangkan jumlah penduduk paling sedikit di Kecamatan Bulak sebanyak 41.742 jiwa. Secara topografi Kota Surabaya merupakan dataran rendah yaitu 80,72% (25.919,04 Ha) dengan ketinggian antara 3-6 meter diatas permukaan laut pada kemiringan kurang dari 3 persen, sebagian lagi pada sebelah barat (12,77%) dan sebagian selatan (6,52%) merupakan daerah perbukitan landau dengan ketinggian 25-50 meter di atas permukaan laut dan pada kemiringan 5 – 15 %.<sup>50</sup>

Selain menjadi Ibu Kota Provinsi Jawa Timur, Kota surabaya juga dikenal dengan Kota pahlawan, Kota perdagangan dan jasa. Kota surabaya menjadi tempat bisnis utama di Indonesia Timur. Penduduk surabaya sangat majemuk, ada berbagai sukudan agama yang hidup dengan damai diantaranya suku Jawa, suku Sunda, suku Madura dan suku lainnya bahkan dengan warga asing (ekspatriat).<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> Sumber diolah dari LAKIP Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya 2013 (Laporan Akuntabilitas Publik 2013 Pemerintah Kota Surabaya Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya)

<sup>51</sup> Lihat <https://romypradhanaarya.wordpress.com/gambaran-umum-Kota-surabaya/> diakses pada 4 April 2015

## 2. Profil Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya

Peneliti memilih Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya sebagai instansi Pemerintahan di Kota Surabaya yang sesuai dan tepat untuk mendalami penelitian ini. Disperdagin merupakan salah satu Dinas yang memiliki visi dan misi berkaitan dengan kemajuan di sektor perdagangan dan perindustrian. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 12 Tahun 2009, telah ditetapkan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 42 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya. Adapun tugas dan fungsi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya tercantum dalam Bab II bagian (11) pasal 164 bahwa Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang perdagangan dan perindustrian.

Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya berlokasi di Jalan Arif Rahman Hakim No. 99 Surabaya. Untuk mendeskripsikan data profil Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya, peneliti membagi dalam beberapa kategori terkait sebagai berikut:

### a. Dasar Hukum Organisasi

Dasar hukum organisasi pelaksanaan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya diatur dalam peraturan-peraturan sebagai berikut:

- 1) Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2008 Nomor 8 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 12 Tahun 2009 (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2009 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 12);
  - 2) Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Bab III Bagian Ketiga Paragraf 16 Pasal 33)
  - 3) Peraturan WaliKota Surabaya Nomor 42 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya (Bab II pasal 3 dan 4)
  - 4) Peraturan WaliKota Surabaya Nomor 42 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya (Bab II Bagian 11 pasal 163 dan pasal 164)
- b. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Perda No. 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan WaliKota Surabaya Nomor 42 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya, Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya memiliki fungsi yang tercantum dalam pasal 163, yaitu:

- a) Perumusan kebijakan teknis di bidang perdagangan dan perindustrian
- b) Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan pelayanan
- c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 163
- d) Pengelolaan ketatausahaan Dinas; dan
- e) Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya memiliki tugas untuk melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan Bidang Perdagangan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 168 sebagai berikut:

- a) Pemrosesan teknis perizinan/rekomendasi sesuai Bidanganya;
- b) Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan izin jasa bisnis dan jasa distribusi di wilayah Kota;
- c) Pembinaan dan pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pemberian izin perdagangan barang kategori dalam pengawasan skala Kota (SIUP Minuman Beralkohol golongan B dan C untuk Pengecer, penjualan langsung untuk diminum di tempat, Pengecer dan penjualan langsung untuk diminum di tempat untuk Minuman;
- d) Pembinaan dan pengawasan, pemberian izin dan rekomendasi skala tertentu, monitoring dan evaluasi sarana perdagangan (pasar/toko modern dan gudang) skala lokal;

- e) Penyelenggaraan, pembinaan dan pengawasan, monitoring dan evaluasi kegiatan informasi pasar dan stabilisasi harga di Kota;
- f) Pembinaan dan pengawasan, monitoring dan evaluasi kegiatan peningkatan penggunaan produksi dalam negeri skala Kota;
- g) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen di Kota
- h) Pelaksanaan sosialisasi, informasi dan publikasi tentang perlindungan konsumen;
- i) Pelayanan dan penanganan penyelesaian sengketa konsumen skala Kota pembinaan dan pemberdayaan motivator dan mediator perlindungan konsumen skala Kota;
- j) Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait skala Kota dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, pelaksanaan evaluasi implementasi penyelenggaraan perlindungan konsumen
- k) Pelaksanaan kebijakan, pedoman, petunjuk pelaksanaan/petunjuk teknis pengawasan barang beredar dan jasa
- l) Pengawasan barang beredar dan jasa serta penegakan hukum skala Kota
- m) Pelaksanaan koordinasi pelaksanaan pengawasan barang beredar dan jasa skala Kota
- n) Pelaksanaan sosialisasi kebijakan pengawasan barang beredar dan jasa skala Kota
- o) Pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan serta pengendalian SDM metrologi skala Kota

- p) Pelaksanaan fasilitasi standar ukuran dan laboratorium metrologi legal penyediaan bahan masukan sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan bidang ekspor; pelaksanaan koordinasi dan sosialisasi kebijakan bidang ekspor skala Kota, pelaksanaan monitoring dan pelaporan pelaksanaan kebijakan bidang ekspor
- q) Penyediaan bahan masukan untuk perumusan kebijakan bidang impor; penyediaan bahan masukan sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan bidang impor, pelaksanaan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan bidang impor skala Kota
- r) Pengambilan contoh, pengujian, inspeksi teknis dan sertifikasi mutu barang meliputi pengambilan contoh yang dilakukan oleh PPC yang teregistrasi, pengujian, inspeksi teknis dan sertifikasi dilakukan oleh lembaga uji, inspeksi teknis, sertifikasi yang terakreditasi dan teregistrasi; penyediaan bahan masukan dalam rangka penetapan kesepakatan dalam sidang komoditi internasional
- s) Pelaksanaan sosialisasi, monitoring dan evaluasi, pelaporan pelaksanaan kesepakatan skala Kota; pelaksanaan fasilitasi pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang perdagangan luar negeri;
- t) Pelaksanaan monitoring dan sosialisasi hasil-hasil kesepakatan kerjasama perdagangan internasional; pelaksanaan monitoring



dan sosialisasi hasil-hasil kesepakatan kerjasama perdagangan bilateral.

Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya juga memiliki berbagai program kegiatan yang akan dijalankan sebagai salah satu tugas Dinas. Berikut merupakan beberapa program

Dinas sebagai rencana strategi tahun 2015:

Urusan Wajib - Urusan Koperasi & Usaha Kecil Menengah

Program : Pengembangan sistem pendukung usaha bagi usaha mikro kecil menengah. Dengan target jumlah kelompok skala kecil yang memiliki daya saing (34 kelompok).

Program : Fasilitasi pengembangan sentra-sentra industri potensial, dengan target jumlah sentra skala kecil yang memiliki daya saing (18 sentra ).

Program : Fasilitasi pengembangan UKM, dengan target jumlah UKM 256 UKM.

Program : Penyelenggaraan promosi dalam dan luar negeri dengan jumlah UKM yang memperoleh fasilitasi pemasaran dalam & luar negeri (78 UKM)

Program : Penyelenggaraan wirausaha award selama 1 tahun sekali.

c. Visi dan Misi

Visi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya disusun dalam Rencana Strategis Dinas. Rencana Strategis Dinas merupakan penjabaran Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah



(RPJMD) Kota Surabaya 2010 – 2015 yang disusun sebagai dasar implementasi kebijakan dan program bagi pembangunan perdagangan dan perindustrian selama periode 2010 – 2015 yang menjadi tugas pokok dan fungsi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya. Rencana Strategis ini disusun dengan mempertimbangkan perkembangan lingkungan strategis, baik di lingkungan internal maupun lingkungan eksternal yang saling berpengaruh dalam penyelenggaraan pembangunan perdagangan dan perindustrian.

Sedangkan misi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya adalah;

- (1) Mewujudkan akselerasi pertumbuhan arus perdagangan barang dan jasa dalam skala regional, nasional dan internasional yang didukung oleh Teknologi Informasi (IT) dalam memasuki perdagangan global.
- (2) Meningkatkan iklim yang kondusif bagi pengembangan UKM dan peluang potensi investasi sesuai dengan tuntutan pasar dengan memberikan kemudahan-kemudahan yang diperlukan oleh dunia usaha.
- (3) Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mudah, cepat dan transparan.
- (4) Mewujudkan pengembangan sektor industri informasi sebagai kegiatan usaha yang maju dan modern.

- (5) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia bagi pelaku usaha melalui peningkatan profesionalisme dan penguasaan IPTEK sesuai dengan tuntutan global.

d. Tujuan dan Sasaran

Dengan memperhatikan isu yang masih berkembang dan rancangan Renstra Dinas Tahun 2011 - 2015, maka tujuan dan sasaran Renja Dinas, adalah sebagai berikut:<sup>52</sup>

1. Tujuan Renja Dinas

- a) Mengoptimalkan Penguatan Pasar Dalam dan Luar Negeri;
- b) Memberikan perlindungan pada konsumen;
- c) Meningkatkan pembinaan UKM agar mampu berdaya saing;
- d) Mewujudkan informasi industri yang komprehensif untuk mengembangkan sentra-sentra industri potensial;
- e) Meningkatkan kualitas mekanisme kerja aparatur di Bidang Perdagangan dan Perindustrian

2. Sasaran Renja Dinas

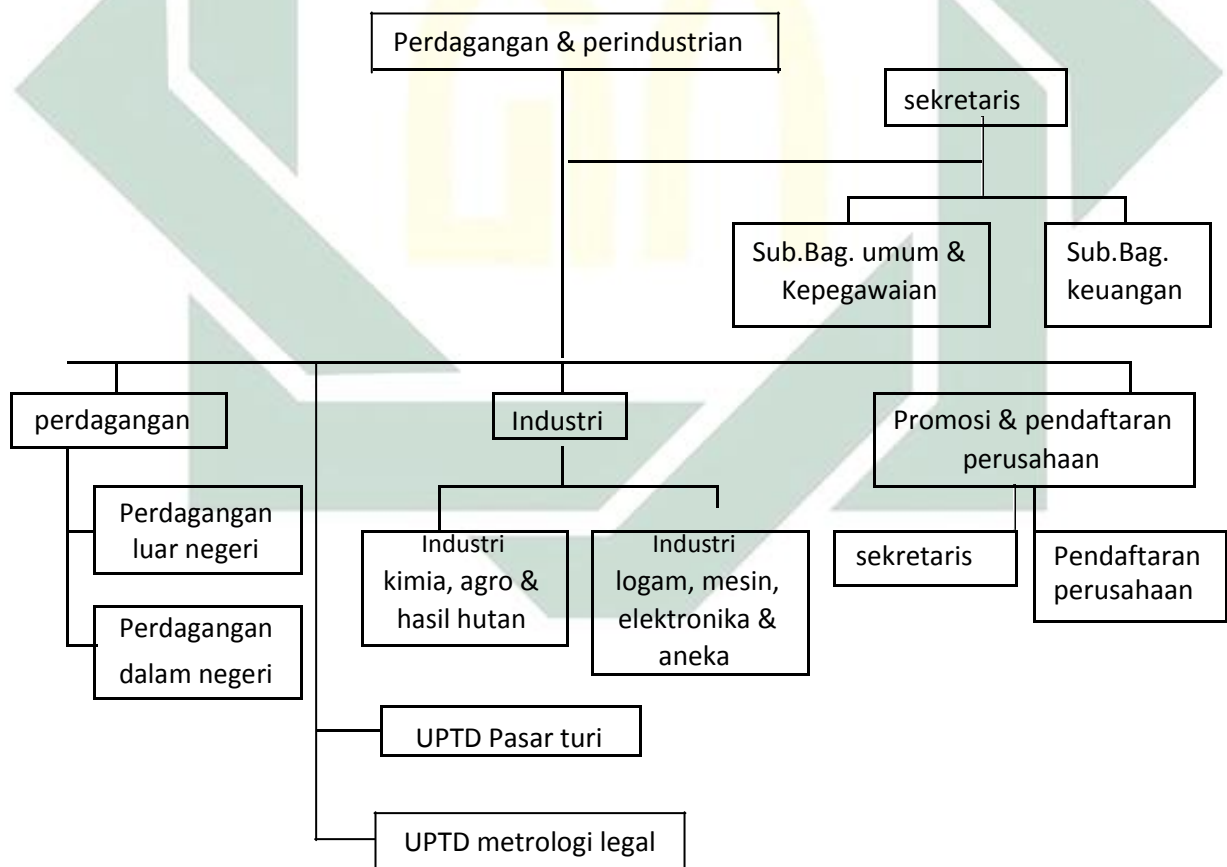
- a) Mengembangkan Perdagangan Dalam Negeri dan Luar Negeri;
- b) Terwujudnya Pendaftaran Perusahaan di semua sektor serta pembinaan dan pengawasan WDP (Wajib Daftar Perusahaan);
- c) Meningkatkan pengawasan peredaran barang dan jasa dan menurunkan terjadinya sengketa konsumen;
- d) Mewujudkan UKM yang mampu berdaya saing;

---

<sup>52</sup> Rencana Kerja 2011 – 2015 Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya, Bab III, Tahun 2013, hlm. 13

- e) Meningkatkan pengembangan pada sentra-sentra industri potensial;
- f) Bertambahnya ruang lingkup aktivitas Dinas yang ber-ISO;
- g) Meningkatnya kecepatan layanan publik;
- h) Terjaganya fungsionalitas sarana/prasarana perkantoran;
- i) Meningkatnya petugas aparat yang memiliki keahlian teknis fungsional;
- j) Terpenuhinya data/informasi sesuai dengan kebutuhan dan waktu yang telah ditetapkan;
- k) Terpenuhinya kebutuhan administrasi perkantoran

e. Suktural pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya



Bagan 3.1 Suktural pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya)

Sumber : profil 2011-2015 Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya

### **3. Profil Kampung Binaan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya**

Penelitian ini memfokuskan pada pelaku usaha mandiri dari kampung binaan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya karena memiliki potensi daya saing tinggi dan sudah menjadi tugas dan fungsi Dinas untuk membantu mengembangkan potensi usaha masyarakatnya. Perusahaan yang sudah berkembang dinilai mampu menyelesaikan, mempunyai standart sendiri dan mampu menyusun strategi Generik perusahaan. Sehingga data penelitian diambil dari profil pelaku industri binaan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya.

Tahun 2014 ini Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya telah mengembangkan dan meningkatkan jumlah usaha mandiri oleh kampung binaan di Kota Surabaya yakni 68 unit usaha diantaranya terbagi dalam 10 kampung dan 14 sentra. Jenis usaha yang masuk daftar kampung binaan Dinas tahun 2014 antara lain adalah kampung unggulan sepatu, kampung handycraft, kampung paving, kampung tas, kampung bordir, kampung kerupuk, kampung keripik tempe, kampung penjahitan, kampung kue dan kampung kue. Sedangkan sentra yang masih berada dalam binaan Dinas, meliputi sentra ikan jumput, sentra olahan laut, sentra shompia, sentra alas kaki sawahan, sentra batik, sentra bed cover, sentra olahan herbal, sentra alas kaki tambak sari, sentra kue wonorejo,

sentra kerajinan kerang, sentra tempe bendul merisi dan sentra tempe kedung mangu.<sup>53</sup>

Beberapa program dan kegiatan rutin yang sering diselenggarakan dan diikuti oleh kampung binaan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya yaitu, pelatihan produksi olahan makanan, pelatihan desain kemasan semua produk, magang usaha, temu usaha sentra, sosialisasi kebijakan Pemerintahan, musyawarah bersama, pameran usaha, lomba karya dan sebagainya.

#### **4. Profil Informan**

##### **a) Profil Informan Disperdagin Kota Surabaya**

Peneliti memilih cukup tiga pegawai dari sejumlah pegawai Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya yang menjadi informan, ini dikarekan tiga pegawai ini memenuhi kapasitas dibidangnya dan mengetahui seluk beluk tentang data informasi penelitian dilihat dari jabatan serta pengalaman waktu menjabat serta pertimbangan dari staff sekretariat Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya.

Berikut data Informan penelitian yakni tiga pegawai Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya serta empat orang pelaku usaha kampung binaan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya:

---

<sup>53</sup> Sumber diolah dari Dokumen Daftar Nama Pelaku usaha yang telah dibina oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya dari Tahun 2013

- a. Nama : Didit Prasetyo  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Jabatan : Staff Sekretariat  
Usia : 34 tahun

Bapak Didit menjadi informan karena sesuai dengan fungsi kerja posisi jabatannya, antara lain yakni: Pemrosesan administrasi perizinan/rekomendasi bidang perdagangan, perindustrian, pameran dan Wajib Daftar Perusahaan (WDP), pelaksanaan koordinasi perencanaan program, anggaran dan laporan dinas, pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan serta mengadakan hubungan dengan masyarakat dan kegiatan kepegawaian.<sup>54</sup> Dari pengalamannya yang sudah menjabat selama 5 tahun sudah dipastikan informan mengetahui dengan baik prosedur perencanaan kerja suatu Dinas. Atas dasar itu, sehingga informan dianggap tepat menjadi sumber informasi yang akurat berkaitan data yang dibutuhkan mengenai proses komunikasi dalam program-program dan kegiatan komunikasi bisnis sebagai proses perencanaan dalam persiapan menghadapi AEC 2015.

- b. Nama : Tulus Hari Purwanto  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Jabatan : Kepala seksi promosi  
Usia : 47 tahun

---

<sup>54</sup> Sumber diperoleh dari hasil wawancara dengan bapak Didit dan laporan Peraturan Walikota No.42 Tahun 2011

Bapak Tulus dipilih menjadi informan karena memiliki fungsi kerja pada bidang industri sub.bagian promosi yang mempunyai tugas seperti: promosi produk industri kota, pembinaan dan pengawasan pelaksanaan pendaftaran jasa bisnis dan jasa distribusi di wilayah kota, pengawasan, pelaporan pelaksanaan dan penyelenggaraan serta penyajian informasi pelaksanaan wajib daftar perusahaan skala kota, pembinaan dan pengawasan, pemberian izin dan rekomendasi skala tertentu, monitoring dan evaluasi sarana penunjang perdagangan (jasa pameran/konvensi, dan seminar dagang) skala lokal dan penyediaan bahan masukan, sosialisasi, fasilitasi, koordinasi pelaksanaan monitoring dan pelaporan, penyediaan informasi potensi ekspor daerah sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan.<sup>55</sup> Atas dasar itu, peneliti memakai informan ini untuk memperoleh data penelitian yang dibutuhkan.

- c. Nama : Eko Ukrianto  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Jabatan : Kepala Koordinator Pendamping kampung binaan  
 Usia : 49 tahun

Bapak Eko dipilih menjadi informan karena memiliki fungsi kerja pada bidang pendampingan kampung binaan. Meski baru diangkat sebagai Pegawai pada awal tahun 2015 ini namun pak eko sudah 10 tahun bekerja di Disperdagin sebagai koordinator pendamping kampung binaan. ia berperan sebagai jembatan bagi para pelaku usaha

---

<sup>55</sup> Dokumen olahan tupoksi dalam web resmi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya dan hasil wawancara dengan bapak Tulus pada 24 Maret 2015



di Kota Surabaya yang ingin mengembangkan bisnisnya. Pak Eko selalu mendampingi para pelaku usaha dari kampung binaan dalam melaksanakan program Pemerintah yang terkait perdagangan dan bisnis seperti pameran lokal, nasional dan international, progress controlling bagi kampung dan sentra unggulan sekaligus konsultasi tingkat pertama masyarakat Surabaya yang menjadi anggota kampung binaan. Atas dasar itu, peneliti memakai informan ini untuk memperoleh data penelitian yang dibutuhkan.

#### **b) Profil Informan Pelaku Usaha**

Dalam pemilihan 3 informan yang berasal dari kelompok kampung binaan Dinas ditetapkan dengan pertimbangan ketiga informan dari kelompok kampung binaan ini pernah beberapa kali mengikuti program pelatihan dan menjadi anggota terdaftar kampung binaan Dinas. Dan tiga informan tersebut merupakan kelompok unggulan dari 10 kampung 14 sentra, yakni kampung tas, kampung bordir dan sentra shompia.

Peneliti memilih tiga jenis usaha dengan tiga pelaku usaha dari anggota kampung binaan Dinas sebagai sumber informasi dalam penelitian ini. Peneliti memilih tiga jenis usaha yang berbeda untuk melihat kemungkinan ragam perbedaan tindakan pembinaan yang dilakukan oleh Dinas, dengan pertimbangan bahwa usaha tersebut yang menjadi unggulan dan memiliki produksi terbanyak dengan progres yang baik untuk kedepannya. Adapun beberapa nama pelaku usaha tersebut antara lain sebagai berikut:

- 1) Winarti, sebagai pelaku usaha kampung tas Fashion merk Furla yang beralamatkan di Jln. Gadukan Baru I/ 219 A, Kelurahan Morokrembangan Kecamatan Krembangan, Surabaya. Kampung unggulan tas dinilai oleh Dinas memiliki kemajuan dibidang usahanya sehingga dari kegiatan pengajuan proposal berhak mendapat 6 mesin jahit dari Pemkot Surabaya tahun 2014.
- 2) Lilik Z., sebagai pelaku usaha kampung Bordir yang juga owner dari BelleBordir yang beralamatkan di Jln. Kedung Baruk 130 Kelurahan Kedung Baruk Kecamatan Rungkut, Surabaya. Kampung unggulan bordir yang dinilai memiliki progress yang baik dalam kemajuan perdagangan dengan hasil produksi yang semakin tinggi dan selalu mengikuti pelatihan sehingga berhak mendapat 1 unit mesin bordir komputer dan hot printer 5 unit.
- 3) Yunita, sebagai pelaku usaha sentra shompia Krisna yang beralamatkan di Jl. Rangkah VII No. 79 Kelurahan Kapas Madya Baru, Kecamatan Tambaksari, Surabaya. Kampung unggulan shompia, produksi yang semakin meningkat, pelaku usaha yang semakin berkembang karena kreatifitas sehingga shompia dari Shompia Krisna dapat dipasarkan diberbagai tempat di Surabaya dan merambah ke beberapa Kota seperti Sidoarjo dan Mojokerto.

## **B. Deskripsi Data Penelitian**

Setelah peneliti melalui tahap pralapangan yaitu dengan menyusun persiapan turun ke lapangan, peneliti melakukan penelitian ke lapangan

dengan 3 cara, dengan cara wawancara mendalam dengan informan dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya dan dari pelaku usaha kampung binaan Dinas, kemudian dengan cara observasi langsung di kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya, ke lokasi terkait serta menggunakan dokumen-dokumen sebagai data pendukung penelitian. Sumber data dokumen didapatkan dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya berupa Peraturan Walikota Surabaya No. 42 tahun 2011, Rencana Kerja 2011–2015, Rencana Strategis 2010-2015, dan laporan akuntabilitas publik, selain itu peneliti juga memperoleh data yang dibutuhkan dari web resmi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya.

Data - data yang diperoleh peneliti, berfokus pada upaya perencanaan strategis dan proses komunikasi bisnis yang dilakukan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya untuk persiapan menghadapi AEC 2015. Proses komunikasi bisnis yang dilakukan merupakan serangkaian tindakan penyampaian pesan bisnis yakni berupa program dan kegiatan bisnis yang diselenggarakan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya untuk mewujudkan visi dan misi membantu meningkatkan perekonomian nasional dan sebagai persiapan menghadapi AEC 2015 untuk pelaku usaha melalui saluran yang menghasilkan efek tertentu dengan tujuan dan sasaran yang sesuai.

## 1. Upaya Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya dalam menghadapi AEC 2015

Upaya memiliki kesamaan arti dengan kata usaha, dan demikian pula dengan kata ikhtiar, dan upaya dilakukan dalam rangka mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar dan sebagainya.<sup>56</sup>

Upaya yang dilakukan oleh Disperdagin merupakan suatu bentuk dari cara mencari jalan keluar dengan melakukan berbagai bentuk komunikasi yang berupa perencanaan strategi baik itu dari program Dinas, kebijakan-kebijakan Pemerintah mengenai aturan perdagangan, rencana jangka panjang maupun jangka pendek yang dilakukan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya seperti yang diterangkan oleh pak Didit saat wawancara:

“upaya atau strategi sebenarnya sudah ditetapkan Pemerintah kepada Dinas dalam bentuk program dan kegiatan. Kami *sih* berharap strategi ini nantinya akan memberikan arah bagi semua pegawai kantor karena strategi itu memang harusnya untuk kepentingan bersama. Saya juga mendengar bahwa Menteri perdagangan Rahmat Gobel bekerjasama dengan Menteri Perindustrian memberikan penjelasan mengenai strategi yang akan dilakukan untuk menghadapi AEC 2015 yaitu dengan menyiapkan produk-produk unggulan dan memetakannya. *Kayak* produk agro, makanan dan minuman, tekstil dan lain-lain itu *uda* dipetakan sendiri. *Kalo* Pemerintah juga sudah menyusun standart nasional Indonesia (SNI) untuk produk manufaktur<sup>57</sup>

Sehingga dari pernyataan diatas, peneliti mendeskripsikan data strategi perencanaan yang disusun oleh Pemerintah sebagai berikut:

<sup>56</sup> Hasan Alwi, et.al,(ed), “upaya”, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007) ed.3, cet. Ke-4, hlm.1250

<sup>57</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Didit pada tanggal 23 Maret 2015

**a. Program dan kegiatan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya sebagai bentuk strategi tahun 2015**

Segala program kegiatan pemberdayaan yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya berdasar pada Sistem Perencanaan Nasional. Renja (Rencana Kerja) Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya yang telah disusun dan disepakati bersama dalam diskusi pihak berwenang Pemerintah.

Pemerintah Kota Surabaya telah jauh-jauh hari telah mempersiapkan warganya untuk siap menghadapi AEC. Bapak Tulus menjelaskan bahwa Pemerintah Kota Surabaya menerapkan program baru di yakni penggunaan media online untuk efisiensi pelayanan di seluruh instansi pemerintahan Kota Surabaya termasuk Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya.

“..Salah satu program terbaru dari Pemerintah Kota Surabaya terkait perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) harus melalui Surabaya Single Window (SSW) atau Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) per 1 oktober 2014 melalui alamat web <http://sww.surabaya.go.id>. Menurut saya jenis pelayanan ini memudahkan masyarakat atau pelaku usaha yang mau daftar jadi bisa tau apa saja prosedurnya secara online bisa efisien waktu juga kok. Alhamdulillah sudah berjalan sampai sekarang karena tugas saya juga di bidang promosi jadi program Pemerintah ya kami yang promosikan ke masyarakat...”<sup>58</sup>

Bapak Eko selaku Koordinator pendamping Kampung binaan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya juga

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan Bapak Didit pada tanggal 23 Maret 2015

menambahkan adanya program-program Dinas untuk kampung binaan untuk menghadapi persaingan pasar bebas Asean:

“programnya ada yang sama dan beberapa program tambahan yang sudah kami selenggarakan itu seperti Training for trainer. Kalau untuk kampung binaan dan pelaku usaha lainnya ada pelatihan, magang usaha, pameran nasional dan internasional, sosialisasi, atau seminar tentang pembukuan dan entrepreneur. Itu beberapa kegiatan yang sudah kami selenggarakan. Setiap triwulan pasti ada kegiatan. *Kalo* untuk magang usaha itu dari usulan pelaku usahanya, mau magang kemana nanti kami yang ngurus perizinan dan fasilitas. Kami juga ikut serta dalam program dan kegiatan usaha yang diselenggarakan oleh lembaga lain”<sup>59</sup>

Dari beberapa kegiatan, pihak Dinas juga menambahkan program tambahan untuk meningkatkan semangat dan sebagai bentuk penghargaan bagi para pelaku usaha kampung binaan.

Berikut penjelasan dari pak Tulus:<sup>60</sup>

“adanya pahlawan ekonomi memang menjadi motivasi dan merupakan bentuk apresiasi Pemerintah Kota Surabaya kepada pelaku usaha di kampung binaan Dinas. Kami juga begitu mbak, tidak hanya pembinaan yang intensif tapi kami juga memberikan intervensi baik berupa alat-alat produksi, kami juga memberi wadah pemasaran seperti mengikut sertakan pameran lokal maupun internasional”

Pemerintah juga melakukan stimulus untuk menumbuhkan semangat pelaku usaha dengan pemberian apresiasi yang dinamakan dengan Pahlawan Ekonomi. Berikut jawaban Bapak Didit saat wawancara;

“beberapa peralatan produksi memang kami hibahkan setiap tahunnya dengan cara pengajuan proposal dan penilaian Dinas untuk pengusaha yang rajin ikut pelatihan, sosialisasi maupun

<sup>59</sup> Hasil wawancara dengan bapak Eko (Kepala Pendamping Kampung binaan Dinas) pada 24 Maret 2015

<sup>60</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Tulus pada tanggal 23 Maret 2015



kegiatan Dinas lainnya. Program kampung binaan yang sudah kami jalankan ada magang pelaku usaha yang dilakukan di perusahaan yang lebih besar, melakukan sosialisasi setiap triwulan, temu bisnis baik produk makanan dan non makanan, melakukan bimbingan dan teknis modal, mengikuti program pelatihan ekspor – impor dan strategi pemasaran serta kami ingin menjalin kerjasama dengan beberapa perusahaan...”<sup>61</sup>

Dalam proses perencanaan yang berkaitan dengan anggaran itu tidak terlepas dari aktivitas rapat yang menunjukkan untuk merumuskan Rencana kerja yang disusun, perlunya dimusyawarahkan antar pihak Pemerintahan yang berwenang dengan mengacu aturan Pemerintah pusat. Selain itu merumuskan Rencana Kerja (Renja) Dinas, juga diserasikan dari hasil komunikasi pihak Pemerintah dan Masyarakat melalui proses komunikasi dalam bentuk diskusi/ temu bisnis dengan melibatkan partisipasi masyarakat maupun pelaku usaha yang seperti yang ditunjukkan dalam proses komunikasi dalam praperencanaan. Berikut ungkap pak Tulus mengenai komunikasi *bottom up* :

“tentunya kami melakukan komunikasi yang intens dengan para pelaku usaha, kami mendengarkan apa saja usulan ato *sharing* yang mereka inginkan, kita tampung dulu nanti Dinas akan memproses dan membantu keberlanjutannya. Kita kan sebagai wadah untuk membantu masyarakat mas dan partisipasi masyarakat untuk memberikan ide-idenya selagi itu untuk baik pasti kita dengarkan dan terima”<sup>62</sup>

<sup>61</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Didit pada tanggal 23 Maret 2015

<sup>62</sup> Wawancara dengan Bapak Tulus pada tanggal 23 Maret 2015



**b. Pelaksanaan dan Evaluasi Kegiatan Komunikasi Bisnis oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya dengan Pelaku Usaha**

Setelah rencana strategi Dinas telah disusun maka tahap selanjutnya adalah pelaksanaan program dan ada beberapa bentuk kegiatan yang telah terlaksana. Yang pertama adalah urusan perdagangan yaitu perlindungan konsumen dan pengamanan perdagangan yang pada akhir tahun 2014 sudah terselesaikan dengan prosentase 81%. Seperti yang telah diungkapkan bapak Didit bahwa urusan perdagangan juga telah dibantu dengan adanya Surabaya Single Window (SSW).

“pertimbangan penggunaan sistem satu atap tersebut juga sebagai upaya dalam menghadapi AEC 2015. Alhamdulillah penggunaan pelayanan dengan media online SSW sudah berjalan mulai Oktober 2014 sampai sekarang. Sistemnya online jadi masyarakat bisa mengakses situs kapanpun dan dimanapun”<sup>63</sup>

Penyelenggaraan kegiatan untuk persiapan menghadapi AEC 2015 dilakukan pihak Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya tidak hanya berupa program pelayanan usaha saja. Bapak Tulus menyatakan bahwa untuk kampung binaan, Disperdagin telah melakukan program pelatihan produksi dan juga pelatihan mengenai entrepreneurship dan pembukuan kepada pelaku usaha.

“satu tahun terakhir ini kita sudah melakukan beberapa kegiatan pelatihan atau pendampingan pelaku usaha yang isi atau

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan bapak Didit pada tanggal 23 Maret 2015

temanya mengenai peningkatan kualitas produksi, meningkatkan kualitas SDM dalam bidang entrepreneur dan pembukuan. Jadi nggak cuma produksinya yang meningkat tapi juga pelaku usaha wawasannya meningkat, apalagi inikan uda mau masuk AEC mbak. Tapi pelatihan tersebut tetap kami selenggarakan, bukan cuma untuk persiapan menyambutnya saja tapi saat berlangsungnya AEC juga.”<sup>64</sup>

Hal ini dibenarkan oleh ibu Lilik Z. Pemilik usaha BelleBordir yang merasakan dampak positif bagi usahanya melalui pelatihan:

“bukan hanya pelatihan produksi yang diajarkan mbak, tapi juga seminar dan sosialisasi tentang pembukuan dan entrepreneurship jadi wawasan kita ini semakin luas. Banyak ilmu yang didapat, kita juga diberi sertifikasi merk. Pokoknya membantu sekali, kita jadi banyak tahu ...”<sup>65</sup>

Ibu Yunita pemilik usaha shompia Krisna juga mengungkapkan banyak fasilitas dan sarana yang diberikan Dinas dalam membantu kegiatan pendampingan untuk usahanya:

“...ya mbak kami juga mendapat bantuan alat produksi, selain itu kami juga gratis mendapat *design* kemasan, sertifikasi merk, sertifikasi kehalalan, nomor registrasi dari Dinas Kesehatan dan BPOM Surabaya apalagi produk makanan kayak saya..”<sup>66</sup>

Kegiatan selanjutnya yang berkaitan dengan urusan wajib usaha kecil menengah pun sudah terlaksana, tergantung dari respond yang diberikan oleh masyarakat atau pelaku usaha mengenai program kegiatan tersebut. Bapak Eko menyampaikan bahwa setiap kegiatan

<sup>64</sup> Hasil wawancara dengan bapak bapak Tulus pada tanggal 23 Maret 2015

<sup>65</sup> Hasil wawancara dengan ibu Lilik Pemilik usaha BelleBordir pada tanggal 25 Maret

<sup>66</sup> Hasil wawancara dengan ibu Yunita pemilik usaha Shompia pada tanggal 26 Maret

kampung binaan Disperdagin telah diberi pendamping sebagai pengawas atau *monitoring, controlling* dan motivasi pelaku usaha.

“..penyelenggaraan program untuk pelaku usaha kampung binaan dan non binaan semua sudah diatur dan disusun mbak, sudah ada pendampingnya juga. Kami selaku pendamping bersama staff Dinas ikut mengawasi setiap perkembangan kampung binaan baik dari kegiatan kami maupun produksi yang dilakukan pelaku usaha. Kita bimbing dan kita fasilitasi..”<sup>67</sup>

Menurut pak Eko, pendampingan juga dilakukan untuk menilai usaha manakah yang layak menjadi produk unggulan dan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya sebagai fasilitator juga akan menindak lanjuti usaha manakah yang perlu bimbingan berkelanjutan untuk meningkatkan produktifitas.

“saya tadi kan sudah mengatakan bahwa kita ini akan membimbing, memfasilitasi, membantu para pelaku usaha yang ingin maju dan sukses. Sarana sudah ada, pendamping juga tersedia. Nah, selain jadi pengawas kita juga melakukan penilaian mana produk yang layak jadi unggulan dan mendapat intervensi atau penghargaan dari kami. Biar yang lain jadi ikut semangat juga gitu mbak”<sup>68</sup>

Pendapat yang positif diungkapkan ibu Winarti bahwa sarana dan fasilitas serta pemberian award atau hadiah itu dirasa memberikan motivasi dan semangat baginya dan teman pelaku usaha lain untuk terus kreatif dan inovatif dalam peningkatan produksi:

“waktu hibah alat produksi dari Disperdagin kami juga mendapatkan 1 unit mesin bordir komputer untuk produksi tas kami, kami ini satu sentra tas jadi kami satu tim membuat

<sup>67</sup> Wawancara dengan bapak eko pada tanggal 24 Maret 2015

<sup>68</sup> Wawancara dengan bapak eko pada tanggal 24 Maret 2015

proposal dan alhamdulillah mendapat inventaris yang bermanfaat”<sup>69</sup>

Bapak Didit juga menambahkan bahwa setiap programnya tentunya dimaksudkan untuk meningkatkan daya saing pada kegiatan bisnis. Untuk menghadapi AEC 2015 pihak Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya akan terus meningkatkan kualitas program dan pelayanan.

“kita pastinya akan melakukan pendampingan lebih intens mbak, apalagi untuk menghadapi AEC kita juga meningkatkan keunggulan produk, dari segi kualitas dan kuantitas. Kami juga sering mengikuti pameran, bazar, lomba usaha mandiri baik dalam negeri maupun luar negeri. Kami juga beberapa kali mendapat penghargaan terbaik dan memenangkan lomba maupun pameran produk” jawab pak Didit<sup>70</sup>

Dalam pelaksanaannya, pak Tulus mengatakan bahwa pihak Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya melakukan evaluasi program dan kegiatan. Apakah program dan kegiatan tersebut berjalan baik dan sesuai ketentuan atau tidak. Dinas juga akan mempertimbangkan apakah ada program yang tidak perlu diselenggarakan.

“kami sudah promosi sudah sosialisasi ke masyarakat dan ke pelaku usaha kampung binaan tapi kadang yang *ngrespond* hanya beberapa, lainnya kayak sudah merasa sukses dan maju jadi gak perlu pendampingan. Setelah pelaksanaan program atau kegiatan nanti saya evaluasi mana program yang memiliki prospek bagus dan tidak...”

---

<sup>69</sup> Hasil wawancara dengan ibu Aminah dan Ibu Winarti dari sentra tas pada 25 Maret 2015

<sup>70</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didit pada tanggal 23 Maret 2015

## **2. Proses Komunikasi Dinas perdagangan dan perindustrian Kota Surabaya**

Proses komunikasi yang dimaksudkan dalam fokus penelitian adalah deskripsi dalam model komunikasi. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dapat diperoleh data bahwa komunikasi yang dilakukan Dinas perdagangan dan perindustrian Kota Surabaya yang dilakukan sebagai upaya menghadapi AEC 2015 adalah komunikasi dengan berbagai mekanisme.

### **a) Komunikasi Secara Langsung**

Dalam penyusunan perencanaan, Pemerintah juga memerlukan partisipasi masyarakat dalam menentukan kebijakan yang sesuai dengan kondisi lapangan. Komunikasi secara langsung ini dilakukan dengan cara dua arah yaitu dari bawah ke atas (*upward*). Penyusunan perencanaan program ini menyangkut program kampung binaan, sebagai wadah masyarakat khususnya pelaku usaha kecil menengah yang ingin meningkatkan kesejahteraan mereka dengan berpartisipasi mengusulkan gagasan dan ikut membantu pelaksanaan program pemerintah.

Bapak Didit menjelaskan tentang upaya Dinas perdagangan dan perindustrian Kota Surabaya dalam menghadapi AEC 2015 melalui perencanaan strategis yang berupa program maupun kegiatan melibatkan partisipasi usulan dari masyarakat sehingga menunjukkan adanya aktivitas komunikasi dari bawah ke atas seperti wawancara sebagai berikut:

“...kami tentunya akan menampung apapun usulan masyarakat terkait perdagangan perindustrian, biasanya kami juga musyawarahkan langsung bersama pihak kelurahan, RT, RW baik dari kampung yang sudah kami bina maupun yang belum apalagi yang punya potensi bagus mbak, seperti di daerah osowilangun disitu kan banyak potensinya, nah pertamanya kami survey dulu lalu kami undang para pelaku usaha yang ada dilokasi tersebut, baru kita bahas bersama mengenai usulan mereka mengenai program usaha...”<sup>71</sup>

Proses komunikasi juga sering terjadi dalam kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan upaya Dinas perdagangan dan perindustrian Kota Surabaya dalam menghadapi AEC 2015 yakni adanya umpan balik atau komunikasi sirkuler.

Pernyataan bapak Eko mengenai respon yang diberikan pelaku usaha atas beberapa kegiatan kampung binaan yang dilakukan Dinas perdagangan dan perindustrian Kota Surabaya.

“antusias pelaku usaha saat pelaksanaan program kegiatan untuk kampung binaan sangat tinggi. Biasanya yang sering tanya itu ibu-ibu. Ada seminar, pelatihan ini kalau narasumber jelaskan dan ada yang kurang paham mereka pasti bertanya. Lalu untuk membahas kayak magang usaha kemana atau mau bikin kreasi usaha yang kami tawarkan, mereka sering memberi respon positif dan beberapa masukan”<sup>72</sup>

#### **b) Komunikasi Bermedia**

Dalam proses komunikasi bisnis yang dilakukan dalam kegiatan di Dinas perdagangan dan perindustrian Kota Surabaya tidak hanya dilakukan oleh pihak Dinas kepada pelaku usaha namun juga dari Pemerintahan tertinggi hingga ke lembaga dibawahnya.

<sup>71</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didit pada tanggal 23 Maret 2015

<sup>72</sup> Wawancara dengan bapak eko pada tanggal 24 Maret 2015



Proses komunikasi Pemerintah Kota kepada Dinas perdagangan dan perindustrian Kota Surabaya yaitu pada penetapan rencana kerja dan rencana strategis melalui media tertulis tentang Peraturan WaliKota Surabaya Nomor 42 Tahun 2011. Berikut penjelasan bapak Didit:

“Segala bentuk strategi perencanaan yang kami laksanakan baik itu program-program kerja kita mengikutkan sesuai anggaran yang ditentukan oleh Pemerintah kota mbak, semuanya sudah ditulis melalui UU Perwali No.42 tahun 2011 yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi masing-masing Dinas. Tentunya Rencana Kerja (Renja) Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya berpedoman pada Rencana Strategi (Renstra) Dinas yang dibuat juga disesuaikan pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Daerah yang itu juga berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Daerah yang mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional. Kita hanya mengikuti ketentuan Pemerintah ya pastinya kita jalankan.”<sup>73</sup>

Dipertegas dengan pernyataan pak Eko bahwa seluruh kegiatan yang berkenaan dengan kampung binaan Disperdagin merupakan bagian dari program yang sudah ditentukan oleh Pemerintah melalui media surat perintah Dinas atau SPD.

“semua kegiatan kampung binaan itu memang sudah surat perintah Dinas atau SPD. Kegiatan sosialisasi, seinar, pelatihan bukan cuma dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya saja mbak tapi kita juga mengikuti kegiatan yang diselenggarakan instansi lain yang terkait dengan industri kecil. Kita hanya bertugas melaksanakan tugas dari Pemerintah jadi harus kita laksanakan apalagi menyangkut perekonomian masyarakat khususnya Surabaya ini”<sup>74</sup>

Proses komunikasi yang digunakan Dinas perdagangan dan perindustrian Kota Surabaya komunikasi secara sekunder. Pak Tulus

<sup>73</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didit pada tanggal 23 Maret 2015

<sup>74</sup> Hasil wawancar dengan bapak eko pada tanggal 24 Maret 2015



menyampaikan bahwa proses komunikasi juga dilakukan dengan saluran atau media untuk menyampaikan informasi dan pelayanan. Media yang digunakan adalah media cetak, media online dan media elektronik.

“untuk semua kegiatan yang kami selenggarakan sebelumnya sudah kami informasikan ke pelaku usaha. Melalui undangan, broadcast via handphone, pengumuman di papan dan media cetak lainnya juga ada, terutama website kami. Semua fasilitas kami gunakan dengan maksimal, masyarakat maupun pelaku usaha bisa menghubungi kami jika ada keluhan atau informasi yang belum jelas dan jika tidak bisa ke kantor. Sekarang kan kalo mau mengurus SIUP juga gampang mbak lewat SSW aja uda bisa mbak, kami mencoba memberi kemudahan buat masyarakat, komunikasi kan bagian terpenting juga dalam pelayanan”<sup>75</sup>

---

<sup>75</sup> Hasil wawancara dengan bapak Tulus pada tanggal 23 Maret 2015

