

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dan diajukan pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarism atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar ke sarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, Juni 2021

**KIKI MAULIA RIZKIANA**  
NIM. 171330008

## ABSTRAK

Nama: **Kiki Maulia Rizkiana**, NIM: 171330008, Judul Skripsi: **Strategi Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat**, Tahun 2021.

Informasi sejatinya sangat berguna bagi manusia untuk kelanjutan hidupnya. Karena dengan informasi, manusia mampu meraih peluang lebih banyak, muncul kesempatan baru yang layak untuk di coba. Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik memiliki fungsi untuk menyebarluaskan informasi khususnya untuk pemerintah dan umumnya pada masyarakat.

Penelitian ini meneliti tentang (1) Bagaimana Strategi Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik (Diskominfosatik) Kabupaten Serang dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat ?, (2) Apa Faktor Penghambat Dan Faktor Pendukung Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik (Diskominfosatik) Kabupaten Serang dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat ?.

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Untuk Mengetahui Strategi Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik (Diskominfosatik) Kabupaten Serang dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat. 2) Untuk Mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik (Diskominfosatik) Kabupaten Serang dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang melibatkan tiga informan. Untuk mendapatkan data yang valid, penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Penelitian ini dilakukan mulai dari 22 Desember 2020 hingga 17 Februari 2021

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah (1) strategi Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat yaitu penggunaan sosial media diantaranya Instagram, Youtube, Facebook, dan Website. Selanjutnya dengan melakukan sosialisasi tatap muka kepada masyarakat dengan cara mendatangi semua kecamatan yang ada di Kabupaten Serang. Kemudian memanfaatkan layanan media contohnya media cetak, media dengar atau radio. (2) faktor pendukung dan penghambat: Rasa tanggungjawab dan loyalitas dari pegawai, semangat dan respon positif, analisis yang tepat oleh Diskominfosatik, ketersediaan anggaran. Yang menjadi faktor penghambat yaitu: Kurangnya program sosialisasi akibat Covid-19, masyarakat kabupaten serang masih mengikuti budaya lama.

## ABSTRACT

Name: **Kiki Maulia Rizkiana**, NIM: 171330008, Thesis Title: **The, Encoding Strategy of the Communication and Informatics Service and Statistics (DISKOMINFOSATIK) Serang Regency in Improving Information Services to the Community, 2021.**

Information is actually very useful for humans for the continuation of their lives. Because with information, humans are able to seize more opportunities, new opportunities emerge that are worth trying. The Office of Communication, Informatics, Encoding and Statistics has a function to disseminate information, especially to the government and generally to the public.

This study examines (1) How is the Strategy of the Communication and Informatics Coding and Statistics Service (Diskominfo satik) Serang Regency in Improving Information Services to the Community?, (2) What are the Inhibiting Factors and Supporting Factors of the Encoding and Statistical Informatics Communication Service (Diskominfo satik) Serang Regency in Improving Information Services to the Community?.

The purposes of this study are: 1) To determine the Strategy of the Communication Information Service, Encoding and Statistics (Diskominfo satik) Serang Regency in Improving Information Services to the Community. 2) To find out the inhibiting factors and supporting factors of the Office of Communication, Informatics, Encoding and Statistics (Diskominfo satik) Serang Regency in Improving Information Services to the Community.

In this study, the type of field research (*field research*) uses descriptive qualitative research methods involving three informants. To obtain valid data, the authors use data collection methods through observation, interviews, and documentation. There are two sources of data in this study, namely primary data sources and secondary data sources. This research was conducted from December 22, 2020 to February 17, 2021.

The results obtained from this study are (1) the strategy of the Serang Regency Encoding and Statistics Information Communication Service in improving information services to the public, namely the use of social media including Instagram, Youtube, Facebook, and Websites. . Furthermore, by conducting face-to-face socialization to the community by visiting all sub-districts in Serang Regency. Then take advantage of media services such as print media, listening media or radio. (2) supporting and inhibiting factors: Sense of responsibility and loyalty from employees, enthusiasm and positive response, proper analysis by Diskominfo satik, budget availability. The inhibiting factors are: Lack of socialization programs due to Covid-19, Serang district people still follow the old culture.



**FAKULTAS DAKWAH**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**  
**SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

---

Nomor : Nota Dinas	Kepada Yth
Lamp :	<b>Dekan Fakultas</b>
Hal : <b>Ujian Skripsi</b>	<b>Dakwah</b>
<b>a.n Kiki Maulia Rizkiana</b>	<b>UIN SMH Banten</b>
<b>NIM : 171330008</b>	Di-
	Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari **Kiki Maulia Rizkiana**, NIM : **171330008**, Judul Skripsi : **Strategi Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang)**, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Dakwah Jurusan Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

**Pembimbing I**

Serang, 25 Maret 2021  
**Pembimbing II**

**Dr. Kholid Suhaemi, M.S.I**  
NIP. 19650216 199903 1 001

**Drs. Samian Hadisaputra, M.Si**  
NIP. 19630507 199303 1 002

**PERSETUJUAN**  
**STRATEGI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA,**  
**PERSANDIAN DAN STATISTIK (DISKOMINFOSATIK)**  
**KABUPATEN SERANG DALAM MENINGKATKAN**  
**PELAYANAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT**  
(Studi Kasus Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan  
Statistik Kabupaten Serang, Banten)

Oleh :

**KIKI MAULIA RIZKIANA**  
**NIM. 171330008**

Menyetujui,

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Kholid Suhaemi, M.S.I**  
NIP. 19650216 199903 1 001

**Drs. Samian Hadisaputra, M.Si**  
NIP. 19630507 199303 1 002

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Dakwah**

**Ketua Jurusan**  
**Komunikasi dan Penyiaran Islam**

**Dr. H. Suadi Sa'ad, M.Ag**  
NIP. 19631115 199403 1 002

**Muhibuddin, S.Sos., M.Si**  
NIP. 19700620 199903 1 004



## **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepadaMu Yaa Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang yang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.*

*Teruntuk mama Turikhah dan bapa Sriyono tercinta, kupersembahkan skripsi ini kepada kalian atas kasih sayang dan bimbingan selama ini sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga hasil dan perjuangan saya selama ini dapat berbuah hasil yang manis.*

*Teman-teman seperjuangan almamaterku angkatan 2017. Kalian yang telah memberikan semangat, motivasi, pelajaran berharga dikala rasa malas menghampiri. Semoga kebaikan selalu menyertai hidup dan keberhasilan ini menjadi satu langkah awal dalam meraih masa depan yang gemilang. Meski ditengah Pandemi Covid-19 yang sedang mewabah saat ini.*

## MOTTO

قُلِ الْحَقُّ وَلَوْ كَانَ مُرًّا

*“Katakanlah kejujuran walau itu pahit”*



## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Kiki Maulia Rizkiana. Lahir di Pematang, 11 April 1999. Anak tunggal yang dilahirkan oleh pasangan Sriyono dan Turikhah. Saat ini penulis tinggal di Kampung Talaga RT/RW : 001/002 Desa Sukanagara, Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang.

Jenjang pendidikan formal yang telah ditempuh oleh penulis bermula dari Taman Kanak-Kanak (TK) Karangdawa lulus tahun 2005. Kemudian, melanjutkan bangku sekolah dasar di SDN Karangdawa lulus tahun 2011. Jenjang selanjutnya yaitu MTs Nurul Ilmi Cikupa lulus tahun 2014. Dan di tahun 2017 lulus dari SMAN 4 Kabupaten Tangerang.

Selama masa kuliah, penulis mulai menyukai dunia jurnalistik dan tergabung pada unit kegiatan mahasiswa (UKM) atau Lembaga Pers Mahasiswa (LPM) Sarana Informasi Gema Mahasiswa (SiGMA) Kru di bidang Public Relation. Saat menjadi mahasiswi semester akhir, penulis pernah menjadi mahasiswa magang dibagian sekretariat di Dinas Komunikasi Informastika Persandian dan Statistika Kabupaten Serang.

Demikian, riwayat hidup yang pernah penulis jalani selama menjadi mahasiswa aktif di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Fakultas Dakwah, Komunikasi dan Penyiaran Islam.

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamualaikum Wr. Wb*

*Bismillahirrohmanirrohim*

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk dapat memperoleh gelar sarjana strata satu pada jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah UIN SMH Banten. Shalawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikut ajaran Islam sampai akhir zaman.

Dengan pertolongan Allah dan usaha yang bersungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : Strategi Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistika (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan dan masih jauh dari kesempurnaan. Namun demikian penulis berharap semoga dengan adanya skripsi

ini mudah-mudahan dapat membawa manfaat sebagai bahan pertimbangan dan khazanah ilmu pengetahuan Islam.

Skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
2. Bapak Dr.H.Suadi Sa'ad, M.Ag, Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Muhibuddin S.Sos, M.Si, Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan arahan, mendidik dan memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Dr. Kholid Suhaemi, M.S.I, Pembimbing I dan Bapak Drs. Samian Hadisaputra M.I.Kom, pembimbing II yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, arahan, motivasinya kepada penulis dengan penuh kesabaran, tenaga, dan pikirannya dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. H. Endad Musaddad, S.Ag., M.A dan Ibu Hj. Rina Darajatun, S.Sos., M.I.Kom yang telah bersedia

menguji serta memberikan masukan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Civitas Akademika Fakultas Dakwah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.
7. Bapak Agus Yasa selaku Seksi Pelayanan Informasi Publik, Ibu Dina Marlina selaku Seksi Pengelolaan Media Elektronik dan Media Sosial Pemerintah, beserta seluruh pegawai Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistika Kabupaten Serang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan bimbingan. Sekaligus informan yang telah bersedia menjadi narasumber sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Seluruh keluarga terutama, bapak Sriyono dan mama Turikhah yang tak pernah berhenti mendo'akan, menjadi inspirasi dan penyemangat sehingga penulis bisa meraih gelar sarjana.
9. Sahabat keluh kesah saya, Muhammad Dzikri Fauzan, Juliani, Fulajiyatul, Mirna Dwi, Srigina, Rina Sundari, Zulfia yang telah mendengarkan segala keluh kesah serta selalu memberikan semangat baru dan secercah harapan untuk segera menyelesaikan skripsi ini, dan terimakasih

kepada saya untuk tidak pernah berhenti melakukan kerja keras ini.

10. Sahabat-sahabat dan teman-teman jurusan KPI Angkatan 2017 yang tidak bisa kusebutkan satu persatu yang telah berjuang bersama hingga berada di tingkat akhir ini beserta pihak yang telah membantu dalam berbagai hal serta motivasi, do'a, dan dukungan dan meluangkan waktunya untuk menemani dan berdiskusi sehingga memudahkan penulis menyusun skripsi ini.

Akhirnya hanya kepada Allah jugalah penulis memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu selesainya skripsi ini, semoga diberi balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap kiranya karya tulis penulis ini turut mewarnai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Serang, Juni 2021

**KIKI MAULIA RIZKIANA**  
NIM. 171330008

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACK</b> .....	iii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>MOTTO</b> .....	viii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Kajian Pustaka .....	8
F. Kerangka Teori .....	10
G. Kerangka Pemikiran .....	14
H. Metodologi Penelitian.....	18
I. Sistematika Pembahasan.....	24
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kajian Tentang Komunikasi .....	26
B. Strategi Komunikasi .....	33

C. Informasi Organisasi .....	35
<b>BAB III KONDISI OBYEKTIF DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIKA KABUPATEN SERANG</b>	
A. Sejarah Kabupaten Serang .....	41
B. Profil Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistika Kabupaten Serang .....	42
C. Visi dan Misi Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistika Kabupaten Serang .....	43
D. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistika Kabupaten Serang.....	45
E. Program DPA .....	46
<b>BAB IV STRATEGI KOMUNIKASI INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIKA KABUPATEN SERANG (DISKOMINFOSATIK) KABUPATEN SERANG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT</b>	
A. Strategi Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistika Kabupaten Serang (Diskominfosatik) Kabupaten Serang Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat .....	50
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan	

	Statistika Kabupaten Serang (DiskominfoSatik)	
	Kabupaten Serang Dalam Meningkatkan	
	Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat .....	60
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan .....	65
	B. Saran .....	66
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	