

**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS SOSIAL KOTA KEDIRI
DALAM PENANGANAN MASALAH BANTUAN SOSIAL**

SKRIPSI



**OLEH :
GESBI RIZAL ALFANI
933504418**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN JUDUL

**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS SOSIAL KOTA KEDIRI
DALAM PENANGANAN MASALAH BANTUAN SOSIAL**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan Program Sarjana

Oleh :

Gesbi Rizal Alfani

933504418

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM

FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI

2024

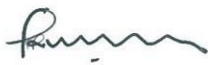
HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS SOSIAL KOTA KEDIRI
DALAM PENANGANAN MASALAH BANTUAN SOSIAL**

GESBI RIZAL ALFANI
933504418

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani, M.Si
NIP. 198010142009122002

Pembimbing II



Lukman Hakim S.I.Kom., M.Sos
NIP. 199107102019031009

NOTA DINAS

Kediri, 23 Agustus 2024

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) lembar
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07, Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb
Memenuhi permintaan Bapak Rektor untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa yang ada di bawah ini:

Nama : Gesbi Rizal Alfani
NIM : 933504418
Judul : Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Kediri Dalam Penanganan Masalah Bantuan Sosial

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1)

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian nota dinas dibuat, mohon maklumi dan atas kesedian Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani, M.Si
NIP. 198010142009122002

Pembimbing II



Lukman Hakim S.I.Kom., M.Sos
NIP. 199107102019031009

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS SOSIAL KOTA KEDIRI
DALAM PENANGANAN MASALAH BANTUAN SOSIAL**

GESBI RIZAL ALFANI
NIM. 933504418

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Pada tanggal 29 Agustus 2024

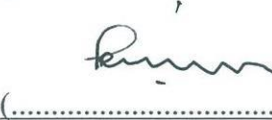
Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Siti Amanah, M.Si
NIP. 197912122011012005



(.....)

2. Penguji I
Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani, M.Si
NIP. 198010142009122002



(.....)

3. Penguji II
Lukman Hakim S.I.Kom., M.Sos
NIP. 199107102019031009



(.....)

Kediri, 29 Agustus 2024

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri



Dr. A. Halil Thahir, M.HI
NIP. 197111212005011006

HALAMAN MOTTO

“Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar,”

(QS. Al-Anfal ayat : 46)

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : GESBI RIZAL ALFANI

NIM : 933504418

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini dengan judul **“Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Kediri dalam Penanganan Masalah Bantuan Sosial”** adalah benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau sepenuhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa hasil skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau sepenuhnya, maka saya bersedia menerima sanksi perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 23 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan



Gesbi Rizal Alfani
NIM 933504418

ABSTRAK

GESBI RIZAL ALFANI, Dosen Pembimbing Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani, M.Si dan Bapak Lukman Hakim S.I.Kom., M.Sos, Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Kediri dalam Penanganan Masalah Bantuan Sosial, Skripsi, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, IAIN Kediri, 2024.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Penanganan, Bantuan Sosial

Bantuan sosial merupakan bantuan dari pemerintah berupa uang, barang dari pemerintah daerah kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat tidak mampu secara ekonomi yang memenuhi kriteria tertentu yang bertujuan untuk meningkatkan ekonomi masyarakat. Melalui Kemensos, Dinas Sosial mempunyai tugas dan fungsi untuk mengelola dan menyalurkan dana bantuan kepada masyarakat miskin. Dinas Sosial dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, seringkali dihadapkan dengan berbagai permasalahan. Permasalahan bantuan sosial ternyata juga terjadi di Kota Kediri dan sampai tahun 2024 belum bisa teratasi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan Dinas Sosial Kota Kediri dalam penanganan masalah bantuan sosial dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan penanganan masalah bantuan sosial.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan memperoleh sumber data dari wawancara kepada narasumber yaitu Bidang Sekretariat, Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial dan beberapa narasumber pendukung. Hasil dari wawancara dan data dari dokumen nantinya akan dideskripsikan peneliti pada paparan data dan pembahasan. Teknik pengumpulan data yang digunakan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan mereduksi data yang diperoleh, penyajian data, dan kesimpulan.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang di gunakan oleh Dinas Sosial Kota Kediri memiliki beberapa cara untuk mengatasi permasalahan bantuan sosial. Pertama, yaitu menyediakan sarana aduan masyarakat melalui aplikasi yang bernama Sp4n Lapor dan Surga. Kedua, memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Ketiga, membentuk Tim Reaksi Cepat dan Tim Pendamping PKH untuk langsung terjun ke masyarakat. Keempat, pembaruan data penerima bansos melalui aplikasi SIKS-NG. Faktor pendukung dalam strategi komunikasi adalah adanya sarana dan prasarana yang mendukung seperti aplikasi SIKS-NG, Sp4n Lapor dan Surga. Faktor pendukung lainnya yaitu adanya Tim Reaksi Cepat dan Tim Pendamping PKH yang dibentuk Dinas Sosial Kota Kediri. Sedangkan faktor penghambat adalah kendala teknis pada saat pelaksanaan bantuan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang dilimpahkanNya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang merupakan salah satu syarat penyelesaian pendidikan Strata-1 di Program Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri, dan skripsi ini berjudul “Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Kediri dalam Penanganan Masalah Bantuan Sosial”

Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu, membimbing, dan mendoakan serta memberikan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, serta petunjuk untuk bisa menyelesaikan pendidikan dan menuntaskan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua, kakak, serta keluarga besar, terima kasih atas segala do'a, kasih sayang, dan dukungan setiap saat baik moral ataupun materil yang telah diberikan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan pendidikan jenjang S-1.
3. Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
4. Dr. A. Halil Thahir, M.HI selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri.
5. Siti Amanah, M.Si selaku ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Kediri.
6. Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Lukman Hakim S.I.Kom., M.Sos selaku dosen pembimbing II yang memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan dengan penuh ketulusan sehingga bisa terselesaikannya skripsi ini.

7. Seluruh para dosen dan staff Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa pendidikan ini.
8. Sahabat-sahabat saya dan teman-teman se angkatan Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah memberikan motivasi dan selalu menghibur saya ketika dalam masa studi ini sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penelitian Terdahulu	6
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II	15
LANDASAN TEORI.....	15
A. Strategi	15
B. Fungsi Strategi	16
C. Komunikasi	17
D. Unsur-Unsur Komunikasi	18
E. Strategi Komunikasi.....	19
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN	24

A. Jenis Penelitian.....	24
B. Kehadiran Peneliti.....	24
C. Lokasi Penelitian.....	25
D. Data dan Sumber Data	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Instrument Pengumpulan Data.....	29
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	29
H. Teknik Analisis Data.....	32
I. Tahap-tahap Penelitian.....	34
BAB IV	36
PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	36
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
1. Gambaran Umum Dinas Sosial Kota Kediri.....	36
2. Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Kediri.....	36
3. Struktur Organisasi	37
B. Paparan Data	40
1. Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Kediri Dalam Penanganan Masalah Bantuan Sosial.....	40
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Komunikasi.....	55
C. Temuan Penelitian.....	56
BAB V.....	56
PEMBAHASAN	56
A. Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Kediri.....	56
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Kediri dalam Penanganan Masalah Bantuan Sosial	62
BAB VI.....	64
PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Kediri	40
Gambar 4. 2 Aplikasi DTKS	43
Gambar 4. 3 Teks berita di website Dinas Sosial Kota Kediri	47
Gambar 4. 4 Konten Infografis Dinas Sosial Kota Kediri	48
Gambar 4. 5 Konten video di instagram Dinas Sosial Kota Kediri	48
Gambar 4. 6 Gambar aplikasi Surga (Suara Warga Kota Kediri)	49
Gambar 4. 7 Gambar aplikasi Sp4n Laporan	50
Gambar 4. 8 Aktivitas Pelayanan Dinas Sosial Kota Kediri.....	51
Gambar 4. 9 Kegiatan sosialisasi di Dinas Sosial Kota Kediri	52
Gambar 4. 10 Caption di postingan instagram Dinas Sosial Kota Kediri.....	53
Gambar 4. 11 Pendamping PKH	54
Gambar 4. 12 Tim Reaksi Cepat	54
Gambar 4. 13 Aplikasi SIKS-NG.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

DOKUMENTASI

DAFTAR KONSULTASI SKRIPSI

SURAT IZIN OBSERVASI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP