

Implementasi Kompetensi Komunikasi *Gatekeeper* Suara Surabaya Dalam Mengolah Laporan Warga

Nicola Ananda Legiana Saputa¹, Dewi Kartika Sari², Seto Herwandito³

^(1,2,3)Universitas Kristen Satya Wacana, Indonesia

¹3620222073@student.uksw.edu

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji implementasi kompetensi komunikasi *gatekeeper* Radio Suara Surabaya dalam mengolah laporan warga yang berpotensi menghasilkan *wow effect*. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya memandang *gatekeeping* sebagai proses seleksi dan verifikasi informasi, penelitian ini menempatkan *gatekeeper* sebagai komunikator yang membangun nilai publik dari laporan warga sebelum informasi memasuki ruang siar. Penelitian menggunakan teori kompetensi komunikasi Spitzberg dan Cupach dengan pendekatan kualitatif eksploratif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap sepuluh *gatekeeper* dan informan senior Radio Suara Surabaya, serta didukung oleh observasi dan analisis dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *gatekeeper* mengolah laporan warga melalui integrasi pengetahuan, motivasi, dan keterampilan komunikasi dalam menilai nilai berita, urgensi publik, karakter pendengar, proses verifikasi, serta bentuk penyampaian informasi yang tepat. Penelitian ini juga menemukan bahwa empati muncul sebagai temuan empiris yang bekerja lintas ketiga komponen tersebut, sehingga memungkinkan *gatekeeper* memahami posisi pelapor tanpa mengabaikan batas profesional maupun akurasi jurnalistik. *Wow effect* tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas laporan warga, tetapi terbentuk melalui interaksi antara potensi informasi, kompetensi komunikasi *gatekeeper*, internalisasi nilai-nilai organisasi, dan kepercayaan publik. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kajian *gatekeeping* dengan memperluas penerapan teori kompetensi komunikasi dalam praktik jurnalisme radio partisipatif, serta menunjukkan bahwa *gatekeeper* tidak hanya berfungsi sebagai penyaring informasi, tetapi juga sebagai pembentuk nilai publik dalam media berbasis partisipasi warga.

Kata Kunci : kompetensi komunikasi; *gatekeeper*; *wow effect*;

ABSTRACT

This study examines how communication competence is implemented by gatekeepers at Radio Suara Surabaya in processing citizen reports that have the potential to generate a wow effect. While previous studies have primarily viewed gatekeeping as a process of selecting and verifying information, this research positions gatekeepers as communicators who construct the public value of citizen reports before they enter the broadcast space. Guided by Spitzberg and Cupach's communication competence theory, this exploratory qualitative study employed in-depth interviews with ten gatekeepers and senior staff members, supported by observation and document analysis. The findings reveal that gatekeepers process

citizen reports through the integration of knowledge, motivation, and communication skills in assessing news value, public urgency, listener characteristics, verification, and appropriate forms of information delivery. The study further finds that empathy emerges as an empirical finding that operates across these three dimensions, enabling gatekeepers to understand reporters' perspective while maintaining professional boundaries and journalistic accuracy. The wow effect is not generated solely by the intrinsic quality of citizen reports but emerges from the interaction between information potential, communication competence, organizational values, and public trust. This study contributes to gatekeeping scholarship by extending communication competence theory into participatory radio journalism, demonstrating that gatekeepers function not merely as information filters but as constructors of public value within citizen-driven media.

Keywords: communication competence; gatekeeper; wow effect

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi mengubah posisi khalayak dalam proses produksi informasi media. Khalayak tidak lagi hanya menerima pesan, tetapi juga dapat terlibat sebagai sumber informasi, pemberi respons, dan bagian dari arus komunikasi media. Mihailidis dan Gamwell (2022) menjelaskan bahwa praktik jurnalisme partisipatif dapat membuka ruang kolaborasi antara jurnalis dan masyarakat dalam produksi informasi yang lebih inklusif. Sejalan dengan itu, Qur'ani dan Ridho (2026) menunjukkan bahwa media dapat menjadi interaksi dan pembentukan makna sosial karena mempertemukan pengalaman, kepentingan, dan cara pandang masyarakat.

Pola partisipatif tersebut tampak pada Radio Suara Surabaya yang menempatkan laporan warga sebagai bagian penting dalam praktik penyiaran. Astuti dan Aritonang (2019) menyebut interaktivitas sebagai karakter utama Radio Suara Surabaya karena pendengar terlibat aktif dalam penyampaian informasi. Sampoerno, Herwandito, dan Sari (2018) juga menunjukkan adanya pergeseran fungsi Radio Suara Surabaya dari radio informasi menjadi radio pengaduan yang dekat dengan persoalan publik. Dalam pola komunikasi tersebut, laporan warga tidak hanya menjadi bahan siaran, tetapi juga menjadi pintu masuk untuk membaca kebutuhan informasi masyarakat.

Akan tetapi, laporan warga tidak dapat langsung disampaikan kepada

publik tanpa proses pengolahan. Informasi yang masuk memiliki tingkat kelengkapan, akurasi, urgensi, dan dampak yang berbeda-beda. Situasi ini membuat *gatekeeper* berperan menerima, memilah, memverifikasi, dan mengolah laporan sebelum informasi sampai kepada pendengar. Hadi (2017) menjelaskan bahwa *gatekeeper* Radio Suara Surabaya mengelola partisipasi publik agar informasi yang masuk tetap bergerak dalam kerangka kerja media.

Kajian mengenai *gatekeeper* telah banyak menempatkan *gatekeeping* sebagai proses seleksi, penyaringan, dan pengelolaan informasi. Triyono, Sari, dan Herwandito (2024) menemukan bahwa penyiar Radio Rasika menjalankan peran *gatekeeper* dalam penyampaian informasi lalu lintas dari pendengar. Yusuf, Suryana, dan Durwahab (2024) menunjukkan bahwa proses *gatekeeping* dalam *citizen journalism* mencakup seleksi dan verifikasi informasi sebelum dipublikasikan. Kedua penelitian tersebut memperlihatkan pentingnya *gatekeeper* dalam menjaga kualitas informasi, tetapi pembahasannya masih lebih banyak berada pada fungsi dan proses *gatekeeping*.

Sementara itu, kajian mengenai kompetensi komunikasi dalam media radio lebih sering diarahkan pada penyiar. Ridho dan Virdaus (2025) menjelaskan bahwa kompetensi komunikasi penyiar mencakup pengetahuan, etika profesional, kemampuan berbicara, kreativitas, penguasaan teknologi, dan kemampuan berinteraksi dengan pendengar. Febriany *et al.* (2025) juga menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi penyiar radio komunitas berkaitan dengan kemampuan mempertahankan keterlibatan pendengar di tengah perubahan digital. Kajian tersebut penting, tetapi belum secara khusus menempatkan *gatekeeper* sebagai komunikator yang mengolah laporan warga sebelum informasi hadir di ruang siar.

Penelitian ini menggunakan teori kompetensi komunikasi Spitzberg dan Cupach yang memandang kompetensi komunikasi melalui tiga komponen utama, yaitu pengetahuan, motivasi, dan keterampilan (dalam Littlejohn, Foss, dan Oetzel, 2017). Pada praktik *gatekeeper* Radio Suara Surabaya, ketiga komponen tersebut digunakan untuk membaca cara laporan warga dipahami, digali, diverifikasi, dan diarahkan menjadi informasi yang

bernilai bagi publik. Kerangka ini menempatkan *gatekeeper* bukan hanya sebagai penjaga arus informasi, tetapi juga sebagai komunikator yang membentuk kualitas informasi melalui praktik komunikasi sehari-hari. Dengan posisi tersebut, kompetensi komunikasi *gatekeeper* menjadi penting untuk membaca perbedaan hasil pengolahan laporan warga.

Perbedaan hasil pengolahan tersebut tampak pada laporan tertentu yang mampu memicu perhatian, respons pendengar, gerak pihak terkait, atau penguatan kepercayaan warga kepada Radio Suara Surabaya. Fenomena ini dalam penelitian dipahami sebagai *wow effect*, yaitu kesan atau dampak yang muncul ketika laporan warga berhasil diolah menjadi informasi yang memiliki daya gerak bagi publik. Penelitian ini penting dilakukan karena praktik *gatekeeping* dalam media partisipatif tidak cukup dipahami sebagai proses seleksi dan verifikasi informasi. Fenomena ini penting dikaji karena menunjukkan bahwa *wow effect* tidak semata-mata ditentukan oleh isi laporan atau gaya penyampaian, tetapi berkaitan dengan proses pengolahan laporan oleh *gatekeeper*, termasuk kompetensi komunikasi yang digunakan untuk

menemukan nilai publik dan mengarahkan informasi kepada khalayak.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini berfokus pada implementasi kompetensi komunikasi *gatekeeper* Radio Suara Surabaya dalam mengolah laporan warga yang berpotensi membentuk *wow effect*. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi kompetensi komunikasi *gatekeeper* Radio Suara Surabaya dalam mengolah laporan warga melalui pengetahuan, motivasi, keterampilan, serta temuan lain yang muncul dari praktik komunikasi di lapangan yang berpotensi membentuk *wow effect*. Melalui tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian *gatekeeping* dan kompetensi komunikasi dalam media partisipatif berbasis laporan warga.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini diarahkan pada tiga konsep utama, yaitu *gatekeeping*, kompetensi komunikasi, dan *wow effect*. *Gatekeeping* digunakan untuk membaca posisi *gatekeeper* dalam mengelola arus informasi dari warga

sebelum disampaikan kepada publik. Kompetensi komunikasi digunakan sebagai teori utama untuk menjelaskan kemampuan *gatekeeper* dalam mengolah laporan warga. Sementara itu, *wow effect* diposisikan sebagai konsep operasional untuk memahami dampak yang muncul dari hasil pengolahan laporan.

Gatekeeping merupakan konsep dalam komunikasi massa yang menjelaskan proses pemilihan, penyaringan, pengolahan, dan penyebaran informasi kepada khalayak. Shoemaker dan Vos (2009) menjelaskan bahwa *gatekeeping* tidak hanya berkaitan dengan keputusan untuk menerima atau menolak informasi, tetapi juga mencakup proses pembentukan pesan sebelum diterima publik. Dalam media partisipatif, *gatekeeping* menjadi penting karena informasi tidak hanya berasal dari redaksi, tetapi juga dari masyarakat. Yusuf *et al.* (2024) menunjukkan bahwa informasi dalam praktik *citizen journalism* tetap memerlukan seleksi dan verifikasi agar sesuai dengan standar media.

Pada konteks radio, *gatekeeper* memiliki peran yang dekat dengan pengelolaan informasi dari pendengar. Triyono *et al.* (2024)

menemukan bahwa penyiar Radio Rasika menjalankan fungsi *gatekeeper* dalam mengelola informasi lalu lintas dari pendengar. Hadi (2017) juga menunjukkan bahwa *gatekeeper* Radio Suara Surabaya berperan dalam mengelola partisipasi publik yang masuk ke ruang siar. Dalam penelitian ini, *gatekeeper* dipahami bukan hanya sebagai penyaring informasi, tetapi sebagai pengelola laporan warga sebelum informasi disampaikan kepada publik.

Konsep kedua yang digunakan adalah kompetensi komunikasi. Littlejohn *et al.* (2017) menjelaskan bahwa kompetensi komunikasi dalam pemikiran Spitzberg dan Cupach mencakup pengetahuan, motivasi, dan keterampilan. Pengetahuan berkaitan dengan pemahaman terhadap isi dan prosedur komunikasi, motivasi berkaitan dengan dorongan untuk terlibat dalam komunikasi, sedangkan keterampilan berkaitan dengan kemampuan menjalankan tindakan komunikasi secara tepat. Kerangka ini digunakan untuk membaca cara *gatekeeper* memahami laporan, menggali data, menjaga akurasi, mengatur interaksi, dan menentukan bentuk penyampaian informasi.

Kajian mengenai kompetensi komunikasi dalam radio sebelumnya lebih banyak diarahkan pada penyiar. Ridho dan Virdaus (2025) menjelaskan bahwa kompetensi penyiar mencakup pengetahuan etika profesional, kemampuan berbicara, kreativitas, penguasaan teknologi, dan kemampuan berinteraksi dengan penyiar. Febriany *et al.* (2025) juga menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi penyiar radio komunitas berperan dalam mempertahankan keterlibatan pendengar pada ruang komunikasi digital. Penelitian ini mengambil posisi berbeda karena menempatkan *gatekeeper* sebagai komunikator yang bekerja sebelum informasi hadir di ruang siar.

Dalam proses tersebut, *gatekeeper* tidak hanya meneruskan laporan warga secara mekanis. Laporan warga perlu ditafsirkan melalui pengalaman, pengetahuan, dan kerangka rujukan *gatekeeper* sebelum menjadi informasi publik. Pemahaman ini sejalan dengan model komunikasi Wilbur Schramm yang menempatkan komunikasi sebagai proses pembentukan makna berdasarkan pengalaman pihak-pihak yang terlibat. Karena itu, kompetensi komunikasi *gatekeeper* menjadi

penting karena menentukan cara laporan dibaca, diperdalam, dan diarahkan sesuai kebutuhan publik (Schramm, 1954).

Konsep terakhir adalah *wow effect*. Dalam penelitian ini *wow effect* tidak ditempatkan sebagai teori utama, tetapi sebagai konsep operasional untuk memahami perhatian, respons, dan dampak yang muncul setelah laporan warga diolah dan disampaikan. Secara konseptual, pengalaman yang menarik dan berkesan dapat meningkatkan perhatian serta keterlibatan audiens terhadap informasi yang diterima. Kotler *et al.* (2021) menjelaskan pentingnya penciptaan pengalaman yang menarik (*compelling experience*) untuk membangun keterlibatan (*engagement*) audiens. Sejalan dengan itu, Ramadhan & Hidayah (2024) menunjukkan bahwa pengalaman yang dianggap unik dan berkesan dapat meningkatkan keterlibatan individu terhadap pengalaman yang diterima.

Dalam penelitian ini, *wow effect* dipahami sebagai kondisi ketika laporan warga memperoleh perhatian, respons, atau dampak yang lebih besar setelah melalui proses pengolahan oleh *gatekeeper*. *Wow*

effect tidak hanya ditentukan oleh isi laporan, tetapi juga berkaitan dengan cara *gatekeeper* membaca urgensi, menggali informasi, menjaga akurasi, dan mengarahkan laporan sesuai nilai publik. Oleh karena itu, *wow effect* diposisikan sebagai konsep untuk melihat dampak dari proses pengolahan laporan warga, bukan sebagai dimensi tambahan dalam teori kompetensi komunikasi.

Keberadaan *wow effect* dilihat melalui manifestasi empiris berupa perhatian atau respons pendengar, tindak lanjut dari pihak terkait, manfaat atau perubahan yang dirasakan warga, serta penguatan kepercayaan terhadap Radio Suara Surabaya. Dengan posisi tersebut, *wow effect* merupakan hasil pertemuan antara potensi informasi, kompetensi komunikasi *gatekeeper*, nilai kerja Radio Suara Surabaya, dan respons yang muncul setelah informasi disampaikan kepada publik.

Melalui konsep-konsep tersebut, penelitian ini menempatkan *gatekeeper* sebagai komunikator dalam media partisipatif. *Gatekeeper* tidak hanya menjalankan fungsi seleksi, tetapi juga menggunakan kompetensi komunikasi untuk membentuk kualitas laporan warga.

Kerangka ini menjadi dasar untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai penggunaan kompetensi komunikasi *gatekeeper* Radio Suara Surabaya dalam mengolah laporan warga yang berpotensi membentuk *wow effect*.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian eksploratif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengalaman, pemaknaan, dan praktik komunikasi *gatekeeper* dalam mengolah laporan warga. Jenis eksploratif digunakan karena penelitian ini berupaya menggali implementasi kompetensi komunikasi *gatekeeper* Radio Suara Surabaya dalam praktik pengolahan laporan warga. Penelitian eksploratif relevan untuk memahami persoalan yang masih terbuka dan membutuhkan pendalaman terhadap pengalaman informan (Mudjiyanto, 2018).

Subjek penelitian ini adalah *gatekeeper* dan informan senior yang memahami praktik pengelolaan laporan warga di Radio Suara Surabaya. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan

tertentu sesuai kebutuhan penelitian (Suryani & Herianti, 2023). Kriteria informan meliputi pengalaman dalam menerima, menggali, memverifikasi, mengolah, atau memahami alur laporan warga di Radio Suara Surabaya. Jumlah informan tidak ditentukan secara kaku sejak awal, tetapi disesuaikan dengan kebutuhan data. Pemilihan informan dilakukan untuk memperoleh pengalaman yang beragam dalam praktik *gatekeeping* dan dilanjutkan hingga mencapai kejenuhan data, yaitu ketika informasi yang diperoleh mulai menunjukkan pola yang berulang dan tidak ditemukan informasi baru yang signifikan. Berdasarkan proses tersebut, penelitian ini melibatkan sepuluh informan yang terdiri atas *gatekeeper* aktif dan informan senior di Radio Suara Surabaya.

Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam, dokumentasi, dan catatan observasi selama proses magang. Wawancara dilakukan secara daring pada 4-8 Juni 2026 melalui Google Meet dan WhatsApp Call. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pengalaman informan mengenai pengetahuan, motivasi, keterampilan, empati, serta pemaknaan mereka

terhadap *wow effect* dalam pengolahan laporan warga. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data wawancara, termasuk transkrip wawancara, pedoman wawancara, dan dokumen pendukung mengenai Radio Suara Surabaya. Catatan observasi digunakan sebagai data pendukung untuk memahami alur kerja *gatekeeper*, pencatatan laporan, serta pengalaman penulis saat mengikuti praktik kerja di lingkungan Radio Suara Surabaya.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis yang dikembangkan oleh Miles *et al.* (2014), yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Analisis dilakukan secara berkelanjutan selama proses penelitian. Pada tahap kondensasi data, peneliti menyeleksi dan memfokuskan data dari wawancara, dokumentasi, dan catatan observasi yang relevan dengan fokus penelitian. Data wawancara kemudian dikelompokkan berdasarkan topik yang berkaitan dengan *gatekeeping* dan tiga dimensi kompetensi komunikasi, yaitu pengetahuan (*knowledge*), motivasi (*motivation*), dan keterampilan (*skills*), serta data mengenai empati dan *wow effect*.

Pengelompokan dilakukan dengan mengidentifikasi kecenderungan jawaban informan dan memetakan data yang memiliki kesamaan makna ke dalam kategori tematik. Misalnya, data mengenai pengetahuan *gatekeeper* dipetakan ke dalam *content knowledge*, *procedural knowledge*, dan pengetahuan institusional khas Radio Suara Surabaya. Data mengenai motivasi dikelompokkan berdasarkan kecenderungan yang menguatkan atau melemahkan kerja *gatekeeper*, sedangkan data mengenai keterampilan dipetakan berdasarkan bentuk keterampilan komunikasi yang muncul dalam praktik pengolahan laporan warga. Kategori tersebut digunakan sebagai alat untuk membaca pola data, bukan untuk membatasi pengalaman informan secara kaku, karena satu informan dapat muncul dalam lebih dari satu kategori.

Data yang telah dikelompokkan kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif untuk melihat pola, persamaan, serta perbedaan antar informan. Pada tahap akhir, peneliti menafsirkan hubungan antar kategori untuk menjelaskan implementasi kompetensi komunikasi *gatekeeper* dalam mengolah laporan warga.

Kesimpulan diverifikasi secara terus-menerus dengan membandingkan hasil interpretasi dengan data yang diperoleh selama penelitian.

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan keterangan antar-informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data wawancara, dokumentasi, dan catatan observasi. Triangulasi digunakan untuk memperkuat keandalan data kualitatif karena temuan tidak hanya bertumpu pada satu sumber informasi (Nurfajriani *et al.*, 2024). Melalui proses tersebut, hasil penelitian diharapkan mampu menggambarkan praktik kompetensi komunikasi *gatekeeper* Radio Suara Surabaya secara lebih utuh dan dapat dipertanggungjawabkan.

D. TEMUAN

Data penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan sepuluh informan yang memahami praktik pengolahan laporan warga di Radio Suara Surabaya. Informan terdiri atas *gatekeeper* aktif dan informan senior yang memiliki pengalaman dalam alur kerja *gatekeeping*. Temuan disusun berdasarkan fokus penelitian, yaitu

implementasi kompetensi komunikasi *gatekeeper* dalam mengolah laporan warga yang berpotensi membentuk *wow effect*. Penyusunan temuan diarahkan pada empat bagian, yaitu

posisi *gatekeeper*, kompetensi komunikasi, empati sebagai temuan lintas kompetensi komunikasi, dan subjektivitas *wow effect*.

Tabel 1. Data Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Posisi/Keterangan	Tahun Bergabung di SS	Tanggal Wawancara	Media Wawancara
1	Yoyong Burhanudin	Informan senior (Mantan <i>Gatekeeper</i>)	1992	8 Juni 2026	WhatsApp Call
2	Sih Wismanti	Informan senior (<i>Manager on Duty</i>)	2000	6 Juni 2026	Google Meet
3	Adit Jufriansyah	<i>Gatekeeper</i>	2010	4 Juni 2026	Google Meet
4	Ajib Syahrian	<i>Gatekeeper</i>	2021	4 Juni 2026	Google Meet
5	Ananda Maharani	<i>Gatekeeper</i>	2016	5 Juni 2026	Google Meet
6	Fitriana Ayu	<i>Gatekeeper</i>	2013	5 Juni 2026	Google Meet
7	Hendra Hutagalung	<i>Gatekeeper</i>	2019	7 Juni 2026	Google Meet
8	Aprilio Abie	<i>Gatekeeper</i>	2019	5 Juni 2026	Google Meet
9	Fabian Yudhistira	<i>Gatekeeper</i>	2018	4 Juni 2026	Google Meet
10	Alvani Kinandhani	<i>Gatekeeper</i>	2018	5 Juni 2026	WhatsApp Call

Sumber: olahan penulis berdasarkan data wawancara, 2026.

1. *Gatekeeper* sebagai Pengelola Laporan Warga

Temuan pertama menunjukkan bahwa *gatekeeper* Radio Suara Surabaya tidak hanya berperan sebagai penerima telepon dari pendengar. *Gatekeeper* berada pada posisi awal yang menentukan arah laporan warga sebelum masuk ke ruang siar. Pada tahap ini, laporan yang masuk perlu diterima, dipahami, digali, diverifikasi, dan diputuskan bentuk penyampaian. Posisi tersebut membuat *gatekeeper* bekerja sebagai pengelola awal informasi publik.

Yoyong Burhanudin menjelaskan bahwa kerja *gatekeeper* tidak berhenti pada aktivitas menerima telepon. Ia menyebut, "orang-orang *gatekeeper* itu bukan sekadar terima telepon, tapi mereka mengelola produk-produk jurnalistik, *mem-follow up* narasumber, macam-macam itu termasuk juga untuk menerima penelepon-penelepon itu sendiri" (Yoyong

Burhanudin, wawancara, 8 Juni 2026). Pernyataan ini memperlihatkan bahwa *gatekeeper* berhadapan dengan laporan warga sebagai bahan informasi yang masih perlu diolah. Laporan warga tidak otomatis menjadi informasi publik karena ada proses kerja jurnalistik di antara pelapor dan pendengar.

Pemahaman tersebut juga muncul dalam keterangan Sih Wismanti, Ia menyampaikan, "Kalau SS itu kan *gatekeeper* itu tugasnya tidak hanya menerima telepon tetapi juga memverifikasi kemudian menganalisa" (Sih Wismanti, wawancara, 6 Juni 2026). Dari keterangan ini, *gatekeeper* dapat dipahami sebagai pihak yang menjaga agar laporan warga tidak langsung bergerak sebagai informasi mentah. Ada proses pemeriksaan, penajaman, dan penilaian sebelum laporan tersebut diteruskan kepada penyiar atau dibacakan oleh *gatekeeper*.

2. Kompetensi Komunikasi *Gatekeeper* dalam Pengolahan Laporan

Pengolahan laporan warga memerlukan kompetensi yang tidak tunggal. Data wawancara menunjukkan bahwa *gatekeeper* membutuhkan pengetahuan, motivasi, dan keterampilan yang saling berkaitan. Pengetahuan membantu *gatekeeper* mengenali nilai informasi, motivasi menjaga orientasi

kerja, sedangkan keterampilan membuat proses komunikasi dengan pelapor dapat berjalan efektif. Tiga unsur ini menjadi dasar dalam membaca cara *gatekeeper* mengubah laporan warga menjadi informasi yang layak disampaikan.

Tabel 2. Pemetaan Temuan Kompetensi Komunikasi *Gatekeeper*

Komponen Temuan	Bentuk Temuan	Informan yang Muncul	Contoh Data
Pengetahuan	Nilai berita, urgensi, aktualitas, kelengkapan data, prosedur kerja, karakter pendengar, dan pemahaman terhadap Suara Surabaya	Adit, Ajib, Ananda, Alvani, Fitriana, Hendra, Wismanti, Yoyong	<i>Gatekeeper</i> memahami laporan melalui <i>news value</i> , 5W+1H, kebutuhan pendengar, dan rambu kerja SS
Motivasi	Dorongan pelayanan publik, tanggung jawab akurasi, keinginan membantu, serta hambatan	Ajib, Alvani, Ananda, Abie, Fabian, Fitriana, Hendra, Wismanti	<i>Gatekeeper</i> perlu tetap melayani, tidak mudah terbawa emosi, dan menjaga kualitas respons

	emosional dan kelelahan		
Keterampilan	Mengatur percakapan, menggali data, menenangkan pelapor, memverifikasi, menyusun prioritas, dan menentukan bentuk penyampaian	Adit, Ajib, Alvani, Ananda, Fabian, Fitriana, Hendra, Yoyong	<i>Gatekeeper</i> mengarahkan pelapor tanpa membuat percakapan terasa seperti interogasi
Empati	Memahami posisi pelapor atau pendengar tanpa meninggalkan akurasi	Adit, Ananda, Fabian, Fitriana, Hendra	<i>Gatekeeper</i> masuk ke cerita pendengar, tetapi tetap menjaga batas profesional
Wow effect	Dampak laporan terhadap respons publik, gerak pihak terkait, dan kepercayaan warga kepada SS	Adit, Ajib, Fitriana, Hendra, Wismanti, Yoyong	<i>Wow effect</i> muncul dari informasi, cara pengolahan, respons publik, dan pengalaman warga merasa terbantu

Sumber: olahan penulis berdasarkan data wawancara, 2026.

Pada aspek pengetahuan, *gatekeeper* perlu memahami nilai berita dan batas kelayakan informasi. Ananda Maharani menjelaskan bahwa “GK (*gatekeeper*) bertugas memfilter dan melihat informasi yang punya *news*

value supaya tidak merusak warna siaran” (Ananda Maharani, wawancara, 5 Juni 2026). Keterangan ini memperlihatkan bahwa pengetahuan *gatekeeper* tidak hanya berkaitan dengan kelengkapan data, tetapi juga

dengan kepekaan terhadap karakter siaran Radio Suara Surabaya. *Gatekeeper* perlu membedakan laporan yang memiliki nilai publik, laporan yang perlu diperdalam, dan laporan yang cukup dicatat sebagai data.

Pada aspek motivasi, orientasi pelayanan publik menjadi salah satu dorongan penting dalam kerja *gatekeeper*. Hendra Hutagalung menyampaikan, "Harus punya *sense public service*. Kamu gak hanya menerima laporan, tapi kamu juga bisa melayani dan memberikan solusi" (Hendra Hutagalung, wawancara, 7 Juni 2026). Dorongan ini membuat kerja *gatekeeper* tidak hanya diarahkan pada kecepatan menerima laporan, tetapi juga pada tanggung jawab membantu warga. Dalam praktiknya, motivasi pelayanan publik perlu berjalan bersama akurasi karena laporan yang

cepat tetapi tidak jelas dapat menimbulkan persoalan baru.

Pada aspek keterampilan, *gatekeeper* dituntut mampu mengatur percakapan dengan pelapor. Keterampilan ini dibutuhkan karena pelapor dapat berada dalam kondisi panik, marah, bingung, atau belum mampu menyampaikan kronologi secara runtut. Hendra menjelaskan, "*Tone* suara jangan sampai ikutan naik. Karena ada warga yang marah atau panik karena kecelakaan, kita harus merasa seperti dia. Jadi *POV* pendengar" (Hendra Hutagalung, wawancara, 7 Juni 2026). Keterangan ini menunjukkan bahwa keterampilan *gatekeeper* bukan hanya teknis bertanya, tetapi juga kemampuan menjaga suasana komunikasi agar data tetap dapat diperoleh dengan jelas.

3. Empati sebagai Temuan Lintas Kompetensi Komunikasi

Selain tiga komponen kompetensi komunikasi, data

wawancara menunjukkan adanya empati yang muncul berulang dalam pengalaman informan. Empati tidak ditempatkan sebagai komponen keempat dalam teori kompetensi komunikasi yang mencakup pengetahuan, motivasi, dan keterampilan. Sebaliknya, empati muncul sebagai temuan empiris yang bekerja melintasi ketiga komponen tersebut. *Gatekeeper* perlu memahami posisi pelapor, menjaga orientasi pelayanan, sekaligus mengatur cara berkomunikasi ketika menggali laporan. Dengan demikian, empati dalam penelitian ini lebih tepat dipahami sebagai unsur yang menghubungkan praktik pengetahuan, motivasi, dan keterampilan komunikasi *gatekeeper*.

Adit Jufriansyah menegaskan pentingnya empati dalam proses menerima laporan warga. Ia menyampaikan, "GK harus bisa menunjukkan rasa empati ke peneleponnya. Menunjukkan GK masuk ke cerita

pendengar, meskipun kita harus punya batasan" (Adit Jufriansyah, wawancara, 4 Juni 2026). Keterangan ini memperlihatkan bahwa empati tidak berarti *gatekeeper* larut sepenuhnya dalam cerita pelapor. Empati tetap memiliki batas karena *gatekeeper* juga harus menjaga akurasi, memilah fakta, dan memastikan informasi dapat dipertanggungjawabkan.

Temuan serupa muncul pada keterangan Fabian Yudhistira. Ia menyebut, "Kalau kita sekadar membaca, kalau nggak ada rasa empati dan *curiosity* dan ikut merasakan pendengar, jadi hanya sebatas informasi berlalu saja" (Fabian Yudhistira, wawancara, 4 Juni 2026). Pernyataan ini memperkuat posisi empati sebagai bagian dari pengolahan laporan, bukan sekadar sikap personal. Tanpa empati, laporan berisiko hanya menjadi informasi rutin yang dibacakan, padahal beberapa laporan membutuhkan

kepekaan agar urgensi dan nilai publiknya dapat terbaca.

4. Subjektivitas *Wow Effect* dalam Pengolahan Laporan

Temuan mengenai *wow effect* menunjukkan bahwa konsep ini tidak dipahami secara tunggal oleh informan. Sebagian informan melihat *wow effect* dari sisi dampak informasi terhadap respons publik atau pihak terkait. Sebagian lainnya menekankan bahwa *wow effect* juga bergantung pada cara *gatekeeper* membongkar, menggali, dan mengolah laporan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa *wow effect* bersifat subjektif, tetapi tetap bergerak dalam rambu kerja Radio Suara Surabaya.

Adit Jufriansyah menempatkan *wow effect* pada kerja pengolahan *gatekeeper*. Ia menyatakan, "Membuat informasi menjadi *wow* atau tidak adalah tugas *gatekeeper* ketika membongkar. Bukan dari informasinya sebenarnya" (Adit Jufriansyah, wawancara,

4 Juni 2026). Keterangan ini menunjukkan bahwa laporan warga tidak selalu memiliki daya tarik sejak awal. Potensi laporan dapat muncul ketika *gatekeeper* mampu menggali detail, menemukan nilai publik, dan menyusun informasi agar relevan bagi pendengar.

Sih Wismanti memberi tekanan berbeda dengan melihat *wow effect* dari adanya gerak atau respons setelah informasi disampaikan. Ia menjelaskan, "Ada *wow*-nya itu ya ketika benar-benar ada satu *movement*... Tapi ketika ada SS, terus kemudian polisi datang, lalu lintas yang macet itu jadi cair. Itu *movement* seperti itulah yang membuat *wow*-nya SS di situ" (Sih Wismanti, wawancara, 6 Juni 2026). Keterangan ini memperlihatkan bahwa *wow effect* dapat muncul ketika informasi menghasilkan respons nyata. Respons tersebut dapat berupa perhatian pendengar, keterlibatan pihak terkait, atau

perubahan situasi yang dirasakan langsung oleh publik.

Dari data tersebut, *wow effect* dapat dipahami melalui dua arah. Pertama, *wow effect* muncul ketika laporan warga berhasil menggerakkan respons publik atau pihak terkait. Kedua, *wow effect* muncul ketika warga merasa Radio Suara Surabaya menjadi ruang yang mampu mendengar, membantu, dan menghubungkan persoalan mereka dengan pihak yang relevan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kekhasan *gatekeeper* Radio Suara Surabaya terletak pada cara kompetensi komunikasi, nilai kerja Suara Surabaya, dan kepercayaan publik saling terhubung dalam pengolahan laporan warga.

E. BAHASAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa *gatekeeper* Radio Suara Surabaya tidak hanya menjalankan fungsi penyaringan laporan warga. Dalam konsep *gatekeeping*,

gatekeeper berperan dalam menentukan informasi yang bergerak menuju khalayak (Shoemaker & Vos, 2009). Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa praktik tersebut berlangsung lebih jauh. *Gatekeeper* tidak hanya menentukan laporan yang layak disampaikan, tetapi juga menggali informasi, melakukan verifikasi, menganalisis urgensi dan risiko, menata laporan, serta menentukan arah tindak lanjutnya. Yoyong Burhanudin menjelaskan bahwa *gatekeeper* tidak sekadar menerima telepon, tetapi juga mengelola produk jurnalistik dan melakukan *follow up* terhadap informasi yang masuk. Sementara itu, Sih Wismanti menekankan bahwa *gatekeeper* melakukan verifikasi dan analisis terhadap laporan warga.

Rangkaian tersebut menunjukkan bahwa nilai informasi tidak hanya ditentukan pada saat laporan pertama kali diterima. Melalui proses menggali informasi, memeriksa akurasi, membaca urgensi dan risiko, serta menentukan tindak lanjut, *gatekeeper* turut memperjelas dan menguatkan nilai publik yang terkandung dalam laporan warga. Dengan demikian, *gatekeeping* di Radio Suara Surabaya tidak berhenti pada proses seleksi

informasi, tetapi juga bekerja sebagai proses pembentukan nilai publik dari laporan warga.

Pemahaman tersebut memperluas kajian *gatekeeping* radio yang lebih banyak menempatkan *gatekeeper* pada fungsi pengaturan arus informasi. Hadi (2017) menjelaskan bahwa *gatekeeper* Radio Suara Surabaya berperan dalam mengelola partisipasi publik yang masuk ke ruang siar. Triyono *et al.* (2024) membahas *gatekeeper* Radio Rasika dalam pengelolaan informasi lalu lintas, sedangkan Putri (2012) menempatkan *gatekeeping* Radio Idola FM dalam konteks *citizen journalism* lalu lintas. Penelitian ini berbeda karena laporan warga di Radio Suara Surabaya tidak terbatas pada lalu lintas, tetapi juga

mencakup kehilangan, kriminalitas, layanan publik, orang hilang, dan persoalan sosial.

Perbedaan cakupan laporan membuat kompetensi komunikasi *gatekeeper* menjadi unsur penting dalam pengolahan informasi. Laporan warga tidak selalu hadir dalam bentuk yang lengkap, runtut, dan siap disampaikan kepada publik. Merujuk pada teori kompetensi komunikasi Spitzberg dan Cupach (1984) dalam Littlejohn *et al.* (2017), kompetensi komunikasi mencakup pengetahuan, motivasi, dan keterampilan. Ketiga unsur ini tampak dalam cara *gatekeeper* membaca nilai laporan, menggali data, menjaga akurasi, dan menentukan tindak lanjut informasi.

Gambar 1. Alur Implementasi Kompetensi Komunikasi *Gatekeeper* dalam Pengolahan Laporan Warga



Sumber: olahan penulis, 2026.

Gambar 1. memperlihatkan bahwa laporan warga tidak langsung menghasilkan *wow effect*. Laporan warga terlebih dahulu dibaca sebagai potensi informasi publik, kemudian diolah melalui pengetahuan, motivasi,

dan keterampilan komunikasi, dengan empati yang bekerja lintas ketiga komponen tersebut. Alur tersebut juga menunjukkan bahwa *wow effect* muncul setelah laporan warga melewati proses pengolahan dan internalisasi nilai

kerja Radio Suara Surabaya, seperti kecepatan, akurasi, interaktivitas, pelayanan publik, dan fungsi solutif.

Pada aspek pengetahuan, temuan memperlihatkan bahwa *gatekeeper* membutuhkan pemahaman mengenai nilai berita, urgensi, karakter pendengar, prosedur kerja, dan identitas Radio Suara Surabaya. Data dari Ananda Maharani mengenai pentingnya *news value* menunjukkan bahwa pengetahuan *gatekeeper* tidak hanya bersifat teknis (Ananda Maharani, wawancara, 5 Juni 2026). Pengetahuan tersebut menjadi dasar untuk menilai laporan sebagai informasi publik yang sesuai dengan kebutuhan pendengar Radio Suara Surabaya. Dengan begitu, *gatekeeper* tidak hanya bekerja berdasarkan kelengkapan unsur berita, tetapi juga berdasarkan kemampuan membaca nilai sosial dari laporan warga.

Aspek pengetahuan ini memperlihatkan perbedaan dengan sejumlah kajian *gatekeeping* sebelumnya. Yusuf

et al. (2024) menekankan proses seleksi dan verifikasi dalam berita *citizen journalism*, sedangkan Srikandi (2023) melihat *gatekeeper* sebagai unsur penting dalam menjaga kelayakan informasi di era media sosial. Pada Radio Suara Surabaya, seleksi dan verifikasi tetap penting, tetapi belum cukup untuk menjelaskan keseluruhan kerja *gatekeeper*. *Gatekeeper* juga perlu memahami karakter media, kebutuhan pendengar, serta kemungkinan dampak publik dari laporan yang masuk.

Pada aspek motivasi, temuan menunjukkan bahwa orientasi pelayanan publik menjadi dasar penting dalam kerja *gatekeeper*. Data dari Hendra Hutagalung mengenai *sense public service* memperlihatkan bahwa *gatekeeper* tidak hanya menerima laporan, tetapi juga melayani warga dan membantu mengarahkan persoalan (Hendra Hutagalung, wawancara, 7 Juni 2026). Motivasi ini membuat kerja *gatekeeper* tidak hanya berada dalam logika produksi informasi, tetapi juga dalam logika

pelayanan publik. Oleh karena itu, akurasi informasi dan kepedulian terhadap pelapor harus berjalan secara bersamaan.

Motivasi pelayanan publik tersebut berkaitan dengan karakter Radio Suara Surabaya sebagai radio interaktif yang dekat dengan persoalan warga. Sampoerno *et al.* (2018) menjelaskan adanya pergeseran fungsi Radio Suara Surabaya dari radio informasi menjadi radio pengaduan. Astuti & Aritonang (2019) juga menempatkan interaktivitas sebagai kekuatan utama Radio Suara Surabaya. Dalam kerangka itu, motivasi *gatekeeper* tidak hanya dibentuk oleh tugas kerja, tetapi juga oleh nilai media yang menempatkan laporan warga sebagai bagian dari pelayanan informasi publik.

Pada aspek keterampilan, temuan memperlihatkan bahwa *gatekeeper* membutuhkan kemampuan teknis dan relasional. Kemampuan teknis dalam pencatatan laporan, penggalan kronologi, verifikasi, dan penentuan prioritas informasi. Kemampuan relasional tampak dalam cara *gatekeeper* menjaga

nada suara, menenangkan pelapor, serta mengarahkan percakapan agar data yang dibutuhkan dapat muncul. Keterampilan ini membuat *gatekeeper* tidak sekadar bertanya, tetapi juga mengelola situasi komunikasi yang sering kali emosional.

Bagian keterampilan ini menjadi penting karena *gatekeeper* bekerja pada ruang komunikasi yang tidak selalu stabil. Pelapor dapat berada dalam kondisi panik, marah, takut, atau bingung ketika menyampaikan laporan. Merujuk pada teori kompetensi komunikasi, keterampilan tidak hanya berkaitan dengan kelancaran berbicara, tetapi juga kemampuan mengelola interaksi, menjaga kenyamanan komunikasi, dan menyesuaikan respons terhadap lawan bicara (Littlejohn *et al.*, 2017). Oleh sebab itu, keterampilan *gatekeeper* Radio Suara Surabaya lebih tepat dipahami sebagai gabungan antara keterampilan

teknis jurnalistik dan keterampilan relasional.

Empati dalam praktik *gatekeeping* tampak melalui keterampilan relasional, seperti memahami posisi pelapor, menjaga suasana percakapan, dan memilih respons komunikasi yang tepat. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa fungsi empati tidak berhenti pada aspek keterampilan interpersonal. Empati ikut memengaruhi cara *gatekeeper* menggali data, menjaga akurasi, membaca urgensi, dan menentukan kedalaman laporan. Dengan posisi tersebut, empati dipahami sebagai temuan empiris yang bekerja lintas kompetensi komunikasi, karena berkaitan dengan pengetahuan, motivasi, dan keterampilan sekaligus.

Data dari Adit Jufriansyah mengenai empati dan batasan profesional memperlihatkan bahwa empati tidak berarti larut dalam emosi pelapor (Adit Jufriansyah, wawancara, 4 Juni 2026). Empati justru bekerja bersama verifikasi dan akurasi. *Gatekeeper* perlu masuk ke cerita

pendengar, tetapi tetap menjaga jarak profesional agar laporan dapat diolah sebagai informasi publik. Dengan posisi tersebut, empati menjadi keterampilan relasional yang bekerja lintas kompetensi komunikasi, karena berhubungan dengan pengetahuan, motivasi, dan keterampilan sekaligus.

Pengalaman kerja yang lebih panjang di Radio Suara Surabaya turut memperkuat kepekaan *gatekeeper* terhadap karakter laporan warga. Nilai kerja Radio Suara Surabaya tidak hanya dipahami sebagai prosedur, tetapi terinternalisasi melalui kebiasaan menerima, menggali, dan menindaklanjuti laporan. Dalam posisi ini, empati tidak berdiri sebagai sifat personal semata, melainkan terbentuk melalui pengalaman, latihan, dan kedekatan *gatekeeper* dengan ritme pelayanan informasi publik Radio Suara Surabaya.

Temuan tentang empati menjadi salah satu pembeda penelitian ini dari kajian kompetensi komunikasi penyiar. Ridho & Virdaus (2025)

membahas kompetensi penyiar melalui pengetahuan, etika profesional, kemampuan berbicara, kreativitas, teknologi, dan interaksi dengan pendengar. Febriany *et al.* (2025) juga menekankan kompetensi komunikasi penyiar dalam mempertahankan keterlibatan pendengar pada masa transisi digital. Penelitian ini mengambil posisi berbeda karena empati dibaca dalam kerja *gatekeeper* sebelum informasi masuk ke ruang siar. Artinya, empati tidak hanya memperhalus komunikasi, tetapi turut menentukan kualitas pengolahan laporan warga.

Kekhasan lain tampak pada hubungan antara kompetensi *gatekeeper* dan *wow effect*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *wow effect* tidak dipahami secara tunggal oleh para informan. Sih Wismanti menekankan *wow effect* sebagai adanya *movement* atau gerak setelah informasi disampaikan (Sih Wismanti, wawancara, 6 Juni 2026), sedangkan Adit Jufriansyah menekankan peran *gatekeeper* dalam membongkar laporan agar memiliki nilai publik. Perbedaan

ini menunjukkan bahwa *wow effect* bersifat subjektif, tetapi tetap terkait dengan proses kerja *gatekeeper*.

Subjektivitas *wow effect* tidak berarti bahwa konsep ini berjalan tanpa arah. Di Radio Suara Surabaya, *wow effect* tetap dipengaruhi oleh nilai kerja media, seperti kecepatan, akurasi, interaktivitas, pelayanan publik, dan fungsi solutif. Kotler *et al.* (2021) dapat digunakan sebagai penguat untuk membaca *wow effect* sebagai pengalaman yang melampaui respons biasa. Namun, dalam penelitian ini *wow effect* tidak ditempatkan sebagai teori utama, melainkan sebagai konsep operasional yang muncul dalam praktik *gatekeeper* dan pemaknaan informan.

Model komunikasi Schramm dapat membantu menjelaskan proses pembentukan *wow effect* tersebut (Schramm, 1954). Laporan warga tidak bergerak sebagai pesan yang netral karena pelapor, *gatekeeper*, dan pendengar membawa pengalaman serta kerangka rujukan masing-masing. Pelapor membawa pengalaman langsung

atas peristiwa, sedangkan *gatekeeper* membawa pengetahuan jurnalistik, pengalaman kerja, pemahaman terhadap karakter Radio Suara Surabaya, dan nilai pelayanan publik. Pertemuan pengalaman ini membuat laporan warga ditafsirkan, diperdalam, dan diarahkan sebelum menjadi informasi publik.

Dari proses tersebut, *wow effect* dapat dipahami sebagai hasil hubungan antara potensi laporan, kompetensi komunikasi *gatekeeper*, dan nilai kerja Radio Suara Surabaya. Laporan yang awalnya tampak sederhana dapat menjadi penting ketika *gatekeeper* mampu menemukan urgensi, kedekatan, dampak, dan nilai publiknya. Sebaliknya, laporan yang terlihat besar tetap membutuhkan pengolahan agar tidak hanya menjadi informasi ramai, tetapi juga informasi yang akurat dan berguna. Di sinilah *gatekeeper* berperan sebagai pengolah makna dan nilai publik.

Jika dibandingkan dengan kajian *gatekeeping* pada Radio Rasika, Radio Idola FM, PRFM, dan

Radio OZ Jakarta, penelitian terdahulu telah menjelaskan berbagai aspek pengelolaan informasi warga, seperti seleksi, verifikasi, pengaturan arus informasi, dan kebijakan redaksi (Putri, 2012; Triyono et al., 2024; Yusuf et al., 2024). Kajian mengenai Radio Suara Surabaya juga telah membahas peran *gatekeeper* dalam mengelola partisipasi publik (Hadi, 2017). Namun, penelitian-penelitian tersebut belum secara khusus menjelaskan bagaimana kompetensi komunikasi *gatekeeper* digunakan dalam proses mengolah laporan warga hingga menghasilkan nilai publik dan berpotensi memunculkan *wow effect*.

Temuan penelitian ini mengisi ruang tersebut dengan menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi *gatekeeper* tidak hanya digunakan untuk menentukan laporan layak disampaikan, tetapi juga untuk membaca nilai laporan, menggali informasi yang belum lengkap, menjaga akurasi, memahami karakter pendengar, serta

menentukan tindak lanjut dan bentuk penyampaian informasi. Pengetahuan, motivasi, dan keterampilan bekerja secara terpadu dalam proses tersebut. Selain itu, empati muncul sebagai temuan empiris yang bekerja lintas ketiga komponen kompetensi komunikasi, terutama ketika *gatekeeper* perlu memahami posisi pelapor tanpa mengabaikan batas profesional dan akurasi jurnalistik.

Secara teoretis, temuan ini memperluas penerapan teori kompetensi komunikasi Spitzberg dan Cupach dalam konteks *gatekeeping* media partisipatif dengan menunjukkan bahwa pengetahuan, motivasi, dan keterampilan tidak hanya berkaitan dengan keberhasilan interaksi, tetapi juga digunakan untuk mengolah dan memperjelas nilai publik suatu laporan. Pengetahuan membantu *gatekeeper* membaca nilai laporan, motivasi mempertahankan orientasi pelayanan publik, dan keterampilan memungkinkan penggalian serta pengolahan informasi berlangsung efektif.

Empati muncul sebagai temuan lintas kompetensi yang memperkuat kepekaan terhadap posisi pelapor tanpa mengabaikan akurasi dan batas profesional.

Secara empiris, penelitian ini menunjukkan bahwa *gatekeeper* Radio Suara Surabaya berperan sebagai komunikator awal yang mengolah laporan warga melalui penggalian informasi, verifikasi, penilaian urgensi dan dampak, serta penentuan tindak lanjut sebelum informasi disampaikan kepada publik. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada pemahaman *gatekeeper* sebagai pengolah nilai publik dalam laporan warga, bukan semata-mata sebagai penyaring informasi.

F. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kompetensi komunikasi *gatekeeper* Radio Suara Surabaya dalam mengolah laporan warga bekerja melalui pengetahuan, motivasi, dan keterampilan, dengan empati muncul sebagai temuan empiris yang bekerja lintas ketiga komponen

tersebut. Pengetahuan digunakan untuk membaca nilai laporan, urgensi, karakter pendengar, serta kesesuaian informasi dengan arah kerja Radio Suara Surabaya. Motivasi tampak melalui orientasi pelayanan publik yang membuat *gatekeeper* tidak hanya menerima laporan, tetapi juga membantu mengarahkan persoalan warga. Keterampilan terlihat dari kemampuan menggali data, menjaga alur percakapan, memverifikasi, dan menentukan bentuk pengelolaan informasi.

Jawaban atas rumusan masalah penelitian ini memperlihatkan bahwa laporan warga tidak otomatis menjadi informasi yang memiliki *wow effect*. Laporan perlu diolah melalui proses komunikasi *gatekeeper* yang mencakup pembacaan nilai publik, pendalaman data, verifikasi, dan penentuan bentuk penyampaian. *Wow effect* dalam penelitian ini bersifat subjektif karena setiap *gatekeeper* dapat memberi penekanan yang berbeda terhadap sumber munculnya dampak. Namun, subjektivitas tersebut tetap bergerak dalam nilai kerja Radio Suara Surabaya, seperti kecepatan, akurasi, interaktivitas, pelayanan publik, dan fungsi solutif.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pemahaman bahwa *gatekeeper* Radio Suara Surabaya tidak hanya berfungsi sebagai penyaring arus informasi. *Gatekeeper* juga bekerja sebagai pengolah nilai publik dari laporan warga sebelum informasi hadir di ruang siar. Empati menjadi unsur penting karena membantu *gatekeeper* memahami posisi pelapor tanpa meninggalkan batas profesional, verifikasi, dan akurasi. Pengalaman kerja yang lebih panjang di Radio Suara Surabaya turut memperkuat empati karena *gatekeeper* semakin terbiasa membaca karakter laporan, kebutuhan pendengar, dan nilai pelayanan publik yang menjadi ciri Radio Suara Surabaya.

Secara teoretis, penelitian ini memperluas penggunaan teori kompetensi komunikasi dalam kajian *gatekeeping* radio. Kompetensi komunikasi tidak hanya menjelaskan kemampuan berbicara atau berinteraksi, tetapi juga menjelaskan cara *gatekeeper* mengolah laporan warga sebagai informasi publik. Temuan tentang empati menunjukkan bahwa keterampilan relasional dapat bekerja lintas komponen kompetensi komunikasi karena terhubung dengan

pengetahuan, motivasi, dan keterampilan teknis. Dengan begitu, penelitian ini memberi kontribusi pada kajian *gatekeeping* yang lebih relasional dan berorientasi pada dampak publik.

Secara praktis, penelitian ini menunjukkan pentingnya pelatihan *gatekeeper* yang tidak hanya berfokus pada prosedur menerima laporan. Radio Suara Surabaya perlu terus memperkuat proses transfer nilai kerja,

pendampingan *gatekeeper* baru, latihan membaca nilai publik, serta kemampuan menjaga empati dan akurasi secara bersamaan. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian ini dari sisi pendengar atau pihak terkait yang merespons laporan Radio Suara Surabaya. Kajian tersebut dapat memperkaya pemahaman tentang pembentukan *wow effect* dari sisi penerima informasi dan dampaknya terhadap kepercayaan publik.

REFERENSI

- Astuti, B. W., & Aritonang, B. M. (2019). Interaktivitas Radio Suara Surabaya: Penggunaan, Fungsi, Dan Model Interaktivitas. *Jurnal Riset Komunikasi*, 2(1), 38-50. <https://doi.org/10.24329/jurkom.v2i1.41>
- Febriany, Putri, P. S., Maulana, M. I., Ardliansyah, M. R., & Akmaludin, N. (2025). Kompetensi Komunikasi Penyiar pada Radio Komunitas Islami dalam Transisi Digital: Studi Kasus Radio Purbowangi FM, Indonesia. *Alamtara: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 9(2), 201-216. <https://doi.org/10.58518/alamtara.v9i1.3685>
- Hadi, I. P. (2017). Gatekeeper dan Partisipasi Publik (Studi Kasus Kualitatif tentang Praktik Gatekeeper di Radio Suara Surabaya). *Seminar Iqra*, 1(01), 602-616. <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/iqra/article/view/5066>
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0 Technology for Humanity*. Littlejohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2017). *Theories of Human Communication*. Waveland Press, Inc.
- Mihailidis, P., & Gamwell, A. (2022). Designing Engagement in Local News: Using FOIA Requests to Create Inclusive Participatory Journalism Practices. *Journalism Practice*, 16(5), 828-847. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/17512786.2020.1819381>
- Miles, M. B., Huberman, A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*.
- Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Eksploratif Komunikasi. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 65-74.
- Nurfajriani, W. V., Wahyu, M., Arivan, I., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(September), 826-833.

- Putri, N. P. W. (2012). Gatekeeping Process dalam Citizen Journalism Berkaitan dengan Partisipasi Masyarakat dalam Menyampaikan Informasi Lalu Lintas di Radio Idola FM Semarang. *THE MESSENGER, 1*(January), 35-42.
- Qur'ani, A., & Ridho, S. (2026). Negosiasi Identitas Kedaerahan dalam Podcast Sebagai Praktik Komunikasi Antarbudaya. *Komuniti: Jurnal Komunikasi Dan Teknologi Informasi*, 18(Maret), 29-54.
<https://doi.org/https://www.doi.org/10.23917/komuniti.v18i1.16408>
- Ramadhan, B., & Hidayah, A. A. (2024). Ekplorasi "Efek Wow": Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Memicu Niat Kunjungan Kembali. *SAINS: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 173-190.
- Ridho, M. H. M., & Virdaus, D. R. (2025). Kompetensi Komunikasi Penyiar Di Radio Songgolangit FM Ponorogo. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 15(1), 55-67.
- Sampoerno, S., Herwandito, S., & Sari, D. K. (2018). Pergeseran Peran Dan Fungsi Radio Suara Surabaya Dari Radio Informasi Menjadi Radio Pengaduan. *Jurnal Riset Komunikasi*, 1(1), 01-13. <https://doi.org/10.24329/jurkom.v1i1.6>
- Schramm, W. (1954). *The Nature of Communication between Humans*.
<https://doi.org/10.1111/j.1741-5446.1996.00373.x>
- Shoemaker, P. J., & Vos, T. (2009). *Gatekeeping Theory* (Published). New York: Routledge. <https://research.ebsco.com/linkprocessor/plink?id=483fec3e-dfc3-3b2c-a2cb-a4eea1b1f85a>
- Srikandi, M. B. (2023). *Relevansi Fungsi Gatekeeper di Era Gempuran Media Sosial*. 15(01), 23-30.
- Suryani, A., & Herianti, E. (2023). Purposive Sampling Technique and Ordinary Least Square Analysis: Investigating the Relationship Between Managerial Overconfidence, Transfer Pricing and Tax Management in Indonesian Stock Exchange. *International Journal of Professional Business Review*, 1-23.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i8.2684>
- Triyono, O. A., Sari, D. K., & Herwandito, S. (2024). Peran Penyiar Kelana Kota Rasika Sebagai Gatekeeper Dalam Penyampaian Informasi Lalu Lintas Pada Masa Lebaran Th 2022. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 6175-6189.
- Yusuf, D. R. N., Suryana, C., & Durwahab, E. (2024). Proses Gatekeeping Berita Citizen Journalism di Akun Instagram @prfmnews. : : *Jurnal Ilmu Jurnalistik*, 9(1), 109-128.