

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS*  
PADA PEMERINTAH KOTA TANGERANG DALAM  
PENYEBARAN INFORMASI PUBLIK MELALUI APLIKASI  
TANGERANG LIVE  
(Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang)**

**Skripsi**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Ilmu Komunikasi (S.I.KOM)**



**FIRDHA MEIZURA**

**1171003062**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**


**2021**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya milik saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikuti maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.**

Nama : Firdha Meizura

NIM : 1171003062

Tanda Tangan : 

Tanggal : 03 Desember 2021


## HALAMAN PENGESAHAN


Proposal Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Firdha Meizura  
NIM : 1171003062  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Tugas Akhir : “Implementasi *E-Government Public Relations* Pada Pemerintah Kota Tangerang Dalam Penyebaran Informasi Publik Melalui Aplikasi Tangerang Live”  
(Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang)

Telah berhasil dipertaruhkan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Mochammad Kresna Noer, M.Si (  )

Penguji 1 : Ajenk Ningga Citra, S.sos., M.Si. (  )

Penguji 2 : Mirana Hanatashia, S.sos, M. Media Prac (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 03 Desember 2021

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat diberikan kesempatan untuk menyusun penelitian Tugas Akhir ini yang bertujuan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1) pada program studi Ilmu Komunikasi dengan konsentrasi *Corporate Communication* di Universitas Bakrie dengan judul Tugas Akhir “Implementasi *E-Government Public Relations* Pada Pemerintah Kota Tangerang Dalam Penyebaran Informasi Publik Melalui Aplikasi Tangerang Live” (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang).

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menemukan berbagai halangan dan rintangan, baik itu dari faktor internal maupun faktor eksternal. Namun dengan segala doa, dukungan, motivasi serta pertolongan dari Allah SWT penulis dapat melaksanakan rangkaian penyusunan Tugas Akhir ini. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung baik secara material dan non-material pada saat penyusunan Tugas Akhir ini, sebagai berikut:

### **1. Kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa**

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT dengan segala rahmat dan berkatNya, penulis diberikan kesehatan, rezeki serta kemudahan dalam penyusunan rangkaian Tugas Akhir ini.

### **2. Kepada Orang Tua dan Keluarga Besar**

Terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan penuh dan semangat kepada penulis sehingga dapat melaksanakan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik. Terima kasih juga karena selalu ada mendampingi penulis dikala situasi apapun dan membangkitkan semangat penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

### **3. Kepada Dr. Mochammad Kresna Noer, M.Si**

Terima kasih kepada Bapak Kresna selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu dan memberikan arahan serta masukannya

kepada penulis terkait penyusunan Tugas Akhir sehingga penulis mendapat berbagai *insights* mengenai penyusunan Tugas Akhir yang baik dan benar.

**4. Kepada Ibu Ajenk Ningga Citra S.sos., M.si.**

Terima kasih kepada Ibu Ajenk selaku dosen dan pembahas pada Seminar Proposal & Sidang Akhir yang telah memberikan saran dan arahnya kepada penulis untuk melanjutkan skripsi ini dengan lebih baik dan terarah.

**5. Kepada Ibu Mirana Hanatashia S.sos. M. Media Prac**

Terima kasih kepada Ibu Mirana selaku penguji pada Sidang Akhir yang telah memberikan penjelasan dan kepada peneliti untuk lebih baik lagi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

**6. Kepada Para Informan Penelitian**

Penulis ucapkan kepada Bapak Mualim S.S (Kepala Bidang DIKP), Bapak Sandy Bayu S.T (Kepala Seksi Pengembangan & Integrasi Aplikasi Layanan Publik, dan Ibu Fitra Dwi Putri S.sos (Kepala Seksi Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi) karena telah menyempatkan waktunya untuk berdiskusi dan menjawab berbagai pertanyaan peneliti terkait penelitian ini sehingga peneliti mendapatkan data dan *insights* mendalam mengenai bagaimana pengimplementasian *E-Government Public Relations* pada aplikasi Tangerang Live. Tanpa mereka penelitian ini tidak bisa berjalan dan diselesaikan dengan baik.

**7. Kepada Sahabat terdekat**

Terima kasih penulis ucapkan kepada sahabat terdekat yaitu Lasmita dan Dhianya yang telah memberi semangat, dukungan, perhatian dan senantiasa menemani penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini. Terima kasih karena keberadaan kalian penulis dapat semangat untuk terus maju dan menyelesaikan Tugas Akhir ini hingga selesai.

## 8. Kepada Teman-teman *Public Relations* 2017

Terima kasih kepada teman seperjuangan yang selalu menemani dan memberikan berbagai kenangan manis dan pelajaran hidup selama bersama-sama menjalani masa perkuliahan. Cerita sedih, senang, dan bangga menghiasi kehidupan selama menjalani masa perkuliahan menjadi sebuah cerita yang akan saya pribadi terus kenang dengan baik.

## 9. Kepada Ridwan Adi Kurnia

Terima kasih kepada Ridwan yang senantiasa memberikan semangat, perhatian dan motivasi untuk penulis agar tetap konsisten dalam menyusun serta menjalankan Tugas Akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.

10. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for holding on when everyone said it was impossible. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis mengetahui serta menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan baik dari segi tata bahasa, kaidah penulisan hingga dari pembahasan yang penulis sajikan pada skripsi ini. Dengan ketidaksempurnaan tersebut, penulis berharap mendapat berbagai saran dan kritik yang bersifat membangun demi menyempurnakan skripsi ini sehingga pada penelitian selanjutnya dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi. Penulis juga berharap melalui skripsi ini dapat bermanfaat untuk memberikan *insights* serta memperkaya khazanah ilmu pengetahuan khususnya mengenai pengimplementasian *E-Government Public Relations*.

Sekali lagi penulis ucapkan terima kasih kepada orang-orang yang penulis sebutkan diatas ataupun yang tak disebutkan namanya yang telah membantu penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik dan maksimal. Semoga kita semua mendapatkan balasan dari Allah SWT atas perbuatan baik yang kita lakukan. Amiin amiin amiin ya rabbal'alamin.

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firdha Meizura  
NIM : 1171003062  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS* PADA PEMERINTAH KOTA TANGERANG DALAM PENYEBARAN INFORMASI PUBLIK MELALUI APLIKASI TANGERANG LIVE” (STUDI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TANGERANG)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 03 Desember 2021

Yang menyatakan,



**Firdha Meizura**

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS* PADA  
PEMERINTAH KOTA TANGERANG DALAM PENYEBARAN  
INFORMASI PUBLIK MELALUI APLIKASI TANGERANG LIVE  
(Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang)**

**FIRDHA MEIZURA**

---

**ABSTRAK**

Keberadaan teknologi mendorong profesi humas (*Public Relations*) lembaga pemerintah untuk dapat memanfaatkan teknologi dalam memaksimalkan peran dan tanggung jawab dalam penyebaran informasi serta menciptakan iklim komunikasi demi terwujudnya peningkatan pelayanan bagi publik yaitu dengan menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Pemerintah Kota Tangerang dalam hal ini telah memanfaatkan perkembangan teknologi lewat penerapan *E-Government* melalui penciptaan aplikasi Tangerang Live sebagai portal terintegrasi layanan publik di Kota Tangerang yang secara konsisten dikembangkan dalam rangka peningkatan pelayanan publik secara *online* dengan menerapkan peran dari *Government Public Relations* yang didukung oleh Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui pendekatan kualitatif deskriptif yang mana menggunakan model penelitian studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan penerapan peran GPR pada pemerintah Kota Tangerang melalui aplikasi Tangerang Live telah dilakukan namun masih perlunya perhatian dalam pengimplementasiannya seperti peningkatan SDM, prosedural hingga teknis layanan yang disediakan guna menciptakan pelayanan dan informasi publik yang lebih baik lagi dikemudian hari bagi masyarakat Kota Tangerang.

**Kata Kunci :** *E-Government Public Relations, Government Public Relations, Informasi Publik*



**THE IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS  
IN THE GOVERNMENT OF TANGERANG CITY TO DISTRIBUTION  
OF PUBLIC INFORMATION THROUGH TANGERANG LIVE  
APPLICATION**  
(Study at Department of Communication and Informatics of Tangerang City)  
**FIRDHA MEIZURA**

---

**ABSTRACT**

the existence of technology encourages the public relations profession of government institutions to be able to utilize technology in maximizing roles and responsibilities in disseminating information and creating a communication climate for the realization of improved services for the public, namely by implementing an electronic-based government system (SPBE). The Tangerang City Government in this case has taken advantage of technological developments through the application of E-Government through the Tangerang Live application as an integrated portal for public services in Tangerang City which is consistently developed in order to improve online public services by implementing the role of Government Public Relations which is supported by a Ministerial Regulation. Ministerial Regulation by Ministry of State Apparatus Utilization and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 30 of 2011 concerning General Guidelines for Public Relations Governance.

This study uses a qualitative research method through a qualitative descriptive approach which uses a case study research model. The results show that the application of the GPR role to the Tangerang City government through the Tangerang Live application has been carried out but still needs attention in its implementation such as increasing human resources, procedures to technical services provided to create better public services and information in the future for the people of Tangerang City.

**Keywords:** E-Government Public Relations, Government Public Relations,  
Public Information

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS</b> .....                     | i    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                                   | ii   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                       | iii  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....             | vi   |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | vii  |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | viii |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | ix   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | xv   |
| <b>DAFTAR BAGAN</b> .....   | xiv  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | xv   |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>  |      |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....   | 9    |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....  | 10   |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                       | 10   |
| A. Manfaat Teoritis .....   | 10   |
| B. Manfaat Praktis.....   | 11   |
| <b>BAB II : KERANGKA PEMIKIRAN</b>                                |      |
| 2.1 Tinjauan Pustaka.....   | 12   |
| 2.2 Tinjauan Pustaka Terkait Dengan Kerangka Pemikiran .....      | 51   |
| 2.2.1 <i>Public Relations</i> .....                               | 51   |
| A. Fungsi <i>Public Relations</i> .....                           | 52   |
| B. Fungsi <i>Public Relations</i> dalam manajemen organisasi..... | 53   |
| C. Peranan <i>Public Relations</i> Dalam Suatu Organisasi .....   | 54   |
| 2.2.2 <i>Government Public Relations</i> .....                    | 56   |
| A. Fungsi <i>Government Public Relations</i> .....                | 57   |
| B. Tugas <i>Government Public Relations</i> .....                 | 58   |
| C. Peran <i>Government Public Relations</i> .....                 | 59   |
| 2.2.3 <i>E-Government Public Relations</i> .....                  | 61   |

|  |  |     |
|--|--|-----|
| 2.2.4  | <i>Stakeholder mapping</i> dalam <i>Government Public Relations</i> .....  | 62  |
| 2.2.5  | Informasi Publik .....   | 64  |
|  | A. Bentuk Informasi Publik .....   | 65  |
| 2.3  | Kerangka Pemikiran .....   | 66  |
| <b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b>         |  |     |
| 3.1  | Metode Penelitian.....   | 70  |
| 3.2  | Objek Penelitian .....   | 71  |
| 3.3  | Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....  | 73  |
|  | 3.3.1 Sumber Data.....   | 73  |
|  | 3.3.1.1 Sumber Data Primer.....  | 73  |
|  | 3.3.1.2 Sumber Data Sekunder .....   | 73  |
|  | 3.3.2 Teknik Pengumpulan Data .....  | 74  |
| 3.4  | Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep .....  | 77  |
| 3.5  | Teknik Analisis Data .....   | 78  |
| 3.6  | Teknik Pengujian Keabsahan Data.....   | 79  |
| 3.7  | Keterbatasan Penelitian .....  | 82  |
| <b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> |  |     |
| 4.1  | Gambaran Konteks Penelitian .....  | 84  |
|  | 4.1.1 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang .....   | 84  |
|  | 4.1.2 Profil subjek Penelitian .....   | 92  |
|  | 4.1.3 Triangulator Penelitian.....   | 96  |
|  | 4.1.4 Deskripsi Aplikasi Tangerang Live.....   | 96  |
| 4.2  | Penyajian Data .....   | 103 |
|  | 4.2.1 Penerapan <i>E-Government</i> di Kota Tangerang .....  | 103 |
|  | 4.2.2 Aplikasi Tangerang Live Sebagai Media <i>E-Government Public</i> .....<br><i>Relations</i> di Kota Tangerang .....                                     | 106 |
|  | 4.2.3 Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo<br>berperan dalam <i>Government Public Relations</i> Pada Aplikasi<br>Tangerang Live..... | 111 |
|  | 4.2.4 Peran <i>Government Public Relations</i> Pada<br>Aplikasi Tangerang Live .....   | 114 |
| 4.3  | Pembahasan dan Diskusi .....   | 134 |

|   |     |
|---|-----|
| 4.3.1 Implementasi <i>E-Government Public Relations</i> Pada Pemerintah Kota Tangerang Melalui Aplikasi Tangerang Live..... | 134 |
| 4.3.2 Peran <i>Government Public Relations</i> Diskominfo Kota Tangerang Melalui Aplikasi Tangerang Live.....               | 137 |
| 4.3.3 Hambatan Dalam Pengimplementasian <i>E-Government Public Relations</i> Pada Aplikasi Tangerang Live .....             | 151 |
| <b>BAB V : KESIMPULAN</b>   |     |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 157 |
| 5.2 Kendala dan Keterbatasan .....  | 159 |
| 5.3 Saran.....  | 159 |
| 5.3.1 Saran Teoritis .....  | 160 |
| 5.3.2 Saran Praktis .....   | 160 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....   | 161 |
| <b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b> .....  | 165 |

## DAFTAR GAMBAR

|                    |  |     |
|--------------------|--|-----|
| <b>Gambar 1.1</b>  | Logo Aplikasi Tangerang Live.....  | 6   |
| <b>Gambar 1.2</b>  | Tampilan Depan Aplikasi Tangerang Live.....                                    | 7   |
| <b>Gambar 4.1</b>  | Denah Lokasi Diskominfo Kota Tangerang.....                                    | 84  |
| <b>Gambar 4.2</b>  | Logo Diskominfo Kota Tangerang.....  | 85  |
| <b>Gambar 4.3</b>  | Foto Informan I : Bapak Sandy Bayu P. S.T.....                                 | 92  |
| <b>Gambar 4.4</b>  | Foto Informan II : Ibu Fitsa Dwi Putri.....                                    | 93  |
| <b>Gambar 4.5</b>  | Foto Informan III : Bapak Mualim S.S.....                                      | 93  |
| <b>Gambar 4.6</b>  | Foto Triangulator ahli : Fahmi Maulana.....                                    | 95  |
| <b>Gambar 4.7</b>  | Dokumentasi Kepala Dinas Kominfo Kota Tangerang dan<br>WaliKota Tangerang..... | 96  |
| <b>Gambar 4.8</b>  | Layanan Kependudukan Aplikasi Tangerang Live.....                              | 97  |
| <b>Gambar 4.9</b>  | Layanan Informasi Aplikasi Tangerang Live.....                                 | 97  |
| <b>Gambar 4.10</b> | Layanan Transportasi Aplikasi Tangerang Live .....                             | 99  |
| <b>Gambar 4.11</b> | Layanan Kesehatan Aplikasi Tangerang live.....                                 | 99  |
| <b>Gambar 4.12</b> | Layanan Ekonomi Aplikasi Tangerang Live.....                                   | 99  |
| <b>Gambar 4.13</b> | Layanan Islami Aplikasi Tangerang Live.....                                    | 100 |
| <b>Gambar 4.14</b> | Layanan Ketenagakerjaan Aplikasi Tangerang Live.....                           | 100 |
| <b>Gambar 4.15</b> | Layanan Pendidikan Aplikasi Tangerang Live.....                                | 100 |
| <b>Gambar 4.16</b> | Layanan Kesra Aplikasi Tangerang Live.....                                     | 101 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Gambar 4.17</b> Layanan Statistik Aplikasi Tangerang Live.....       | 101 |
| <b>Gambar 4.18</b> Layanan Antrian Aplikasi Tangerang Live.....         | 101 |
| <b>Gambar 4.19</b> Layanan Darurat Aplikasi Tangerang Live.....         | 102 |
| <b>Gambar 4.20</b> Layanan Lingkungan Aplikasi Tangerang Live.....      | 102 |
| <b>Gambar 4.21</b> Logo Aplikasi Tangerang Live.....                    | 103 |
| <b>Gambar 4.22</b> Data Pengguna Aplikasi Tangerang Live.....           | 107 |
| <b>Gambar 4.23</b> Menu Berita Pada Website Pemkot Kota Tangerang.....  | 112 |
| <b>Gambar 4.24</b> Layanan Informasi Dalam Menu <i>E-paper</i> .....    | 113 |
| <b>Gambar 4.25</b> Menu <i>E-paper</i> .....                            | 119 |
| <b>Gambar 4.26</b> Menu <i>Event Kota</i> .....                         | 120 |
| <b>Gambar 4.27</b> Menu <i>E-News</i> .....                             | 121 |
| <b>Gambar 4.28</b> Menu Buletin.....                                    | 122 |
| <b>Gambar 4.29</b> Konten Youtube Mengenai Aplikasi Tangerang Live..... | 130 |
| <b>Gambar 4.30</b> Konten Youtube Kota Tangerang.....                   | 131 |
| <b>Gambar 4.31</b> Konten Instagram @TangerangKota.....                 | 132 |
| <b>Gambar 4.32</b> Percobaan Penggunaan Layanan LAKSA.....              | 142 |
| <b>Gambar 4.33</b> Tampilan Depan Koran Benteng dan Live Magazine.....  | 143 |
| <b>Gambar 4.34</b> Diskominfo Kota Tangerang Mengikuti Pameran.....     | 145 |

## DAFTAR BAGAN

|                  |   |     |
|------------------|---|-----|
| <b>Bagan 2.1</b> | Kerangka Pemikiran.....                               | 69  |
| <b>Bagan 3.1</b> | Teknik Analisis Data Miles & Huberman.....            | 79  |
| <b>Bagan 4.1</b> | Struktur Organisasi Diskominfo Kota Tangerang.....    | 88  |
| <b>Bagan 4.2</b> | Prosedur standar layanan aplikasi Tangerang Live..... | 109 |

**DAFTAR TABEL**

|   |     |
|---|-----|
| <b>Tabel 2.1</b> Penelitian Sebelumnya.....                 | 50  |
| <b>Tabel 3.1</b> Operasional Konsep.....                    | 78  |
| <b>Tabel 4.1</b> Daftar Nama Triangulator Penelitian.....   | 94  |
| <b>Tabel 4.2</b> Data Pengguna Aplikasi Tangerang Live..... | 108 |