



**PENGELOLAAN E-GOVERNMENT OLEH HUMAS PEMKOT
TANGERANG SEBAGAI WAHANA KOMUNIKASI**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan Progrsm Strata 1 Fakultas
Ilmu Komunikasi Jurusan Public Relations

NAMA : INES ANISA

N.I.M : 44206010022

PROGRAM STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2011



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Ines Anisa
NIM : 44206010022
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Pengelolaan E-Government Oleh Humas Pemkot Tangerang Sebagai Wahana Komunikasi

Jakarta, Agustus 2011

Disetujui dan Diterima Oleh:

Pembimbing

(Dra. Ispawati Asri, M.M)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Public Relations

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

(Juwono Tri Atmodjo, S. Sos, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Ines Anisa
NIM : 44206010022
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Pengelolaan E-Government Oleh Humas Pemkot Tangerang Sebagai Wahana Komunikasi

Jakarta, Agustus 2011

1. Ketua Sidang

Dr. Achmad Mulyana M.Si (.....)

2. Penguji Ahli

Dra. Ida Anggraeni Ananda M.Si (.....)

3. Pembimbing

Dra. Ispawati Asri, M.M (.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ines Anisa
NIM : 44206010022
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Pengelolaan E-Government Oleh Humas Pemkot Tangerang Sebagai Wahana Komunikasi

Jakarta, Juli 2011

Mengetahui,

Pembimbing

(Dra. Ispawati Asri, M.M)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya, serta doa restu dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan jenjang strata satu (S-1) jurusan *Public Relations* pada Universitas Mercu Buana.

Dalam skripsi ini, penulis banyak mendapatkan banyak pengalaman yang sangat berarti dari para staf dan karyawan yang dengan rela memberikan ilmu serta meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis menghaturkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dra. Ispawati Asri, M.M selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua ku Tercinta Mama Spd. Siti Drajati dan Papa Zainul Akbar yang telah melimpahkan kasih sayang yang terhingga kepada penulis. Serta adikku Indra yang selalu memotivasi aku untuk semangat belajar.
3. Untuk **teman-teman** seperjuangan (Indri, Herning, Diana, Desy dan Lidya) yang selalu memberi dukungan dan selalu ada disaat susah maupun senang.

4. Kepada Prabowo Eko Sulistiadi S.Sos yang selalu membantu, dan mendoakan penulis dalam setiap penyelesaian skripsi.
5. Diah Wardhani, Dra. M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Juwono Tri Atmojo, S.Sos .,M.Si Selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
7. Dra. Ispawati Asri, M.M Selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan skripsi ini.
8. Kepada Seluruh Staf Pengajar di Fakultas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menimba ilmu di bangku kuliah.
9. Sahabatku dari kecil (Ditya, Santi, Vira) yang selalu memberikan dukungan dan doa selama ini.
10. Kepada karyawan di Pemkot Tangerang yang telah membantu saya untuk mempermudah mendapatkan data.
11. Saudara-saudara saya yang telah mendoakan dan mendukung saya selama pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu mengingat keterbatasan ilmu dan pengetahuan penulis dengan segenap kemampuannya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan tangan terbuka guna penyempurnaan tulisan ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca dan menggunakan, khususnya Penulis sendiri.

Akhirnya penulis persembahkan skripsi ini dengan harapan dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi kita semua, amin.

Jakarta, Agustus 2011

Ines. Anisa

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
ABSTRAK	x
BAB 1	PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Signifikansi Penelitian.....	12
BAB 2	TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Komunikasi.....	13
2.1.1. Pengertian Komunikasi.....	13
2.1.2. Fungsi Komunikasi.....	15
2.1.3. Unsur- unsur Komunikasi.....	16
2.1.4. Faktor Komunikasi.....	17
2.1.5. Model Komunikasi Humas.....	19
2.1.6 Komunikasi Internal.....	22

2.1.7	Komunikasi Organisasi.....	24
2.2.	Public Relations.....	26
2.2.1	Pengertian Public Relations.....	26
2.2.2	Peran dan Fungsi PR.....	28
2.2.3	Tugas Public Relations.....	30
2.2.4	Media Humas.....	31
2.2.5	Humas Pemerintah.....	32
2.3	E-Government.....	35
2.3.1	Pengelolaan E-Government.....	36
2.3.2	Keunggulan dan Hambatan E-Government.....	39
2.3.3	Panduan Umum Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional Versi 1	41
2.3.4	E-Government to Employees.....	43
2.4	Internet Sebagai Media Baru.....	44
2.4.1	Cyber Public Relations.....	47

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian.....	49
3.2	Metode Penelitian.....	50
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4	Nara Sumber.....	54

3.5 Definisi Konsep.....	55
3.6 Fokus Penelitian.....	56
3.7 Tehnik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	58

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Singkat Pemerintah Tangerang.....	60
4.2 Proses Terbentuknya Kotamadya Daerah	
Tingkat II Tangerang.....	62
4.3 Visi dan Misi.....	64
4.3.1 Visi.....	64
4.3.2 Misi.....	64
4.4 Tujuan dan Sasaran Perioritas Pembangunan Daerah.....	64
4.5 Arti Lambang Logo Kota Tangerang.....	65
4.6 Struktur Organisasi Bagian INKOM.....	67
4.7 Hasil Penelitian.....	72
4.8 Pembahasan.....	85

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....89

5.2 Saran.....90

5.2.1 Saran Praktis.....91

5.2.2 Saran Akademis.....91

DAFTAR PUSTAKA

DRAFT WAWANCARA

LAMPIRAN