



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PEMANFAATAN WEBSITE SEBAGAI MEDIA SOSIALISASI PROGRAM
PEMERINTAH KOTA TANGERANG**

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh:

Fahmi Aditya Kameswara

44215120141

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahmi Aditya Kameswara

NIM 44215120141

Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PEMANFAATAN WEBSITE SEBAGAI MEDIA SOSIALISASI PROGRAM PEMERINTAH KOTA TANGERANG

Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya saya cantumkan sebagai mana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan *plagiarism*, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 23 Maret 2021

Yang membuat pernyataan



Fahmi Aditya Kameswara



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PEMANFAATAN WEBSITE SEBAGAI MEDIA
SOSIALISASI PROGRAM PEMERINTAH KOTA
TANGERANG**

Nama : Fahmi Aditya Kameswara
NIM : 44215120141
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 23 Maret 2021

Mengetahui,
Pembimbing

(Yuliawati, S.Sos., M.Ikom.)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **PEMANFAATAN WEBSITE SEBAGAI MEDIA
SOSIALISASI PROGRAM PEMERINTAH KOTA
TANGERANG**

Nama : Fahmi Aditya Kameswara
NIM : 44215120141
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 23 Maret 2021

Ketua Sidang
(Anindita, M.Ikom)


(.....)

Penguji Ahli
(Mardhiyyah, M.Ikom)


(.....)

Pembimbing
(Yuliawati, S.Sos.,M.Ikom.)


(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **PEMANFAATAN WEBSITE SEBAGAI MEDIA
SOSIALISASI PROGRAM PEMERINTAH KOTA
TANGERANG**

Nama : Fahmi Aditya Kameswara

NIM : 44215120141

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 23 Maret 2021 Disetujui

dan diterima oleh

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Yuliyawati, S.Sos., M.Ikom)

(Dr. Elly Yuliyawati, M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulisty, M.Comn., Ph.D.)

(Dr. Farid Hamid, M.Si.)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PEMANFAATAN WEBSITE SEBAGAI MEDIA SOSIALISASI PROGRAM
PEMERINTAH KOTA TANGERANG**

***UTILIZATION OF THE WEBSITE AS A MEDIA FOR SOCIALIZATION OF
THE GOVERNMENT PROGRAM OF TANGERANG CITY***

ABSTRAK

Website Pemerintah Kota Tangerang www.tangerangkota.go.id merupakan media untuk menyebarkan program dan kebijakan pemerintah serta berinteraksi dan menyerap aspirasi masyarakat guna mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis aktivitas Humas dalam mengelola komunikasi, mengatasi hambatan serta dinamika yang terjadi yang terjadi dalam pemanfaatan website sebagai media sosialisasi terkait dengan manfaat, efisiensi, partisipasi dan transparansi. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan konsep *Cyber PR*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan website Pemerintah Kota Tangerang dalam penyampaian informasi kepada masyarakat masih belum dapat mewujudkan *good governance* karena masih ada beberapa hal yang belum optimal. Perlu adanya perubahan struktur dalam website terkait penyampaian informasi. Butuh komitmen yang kuat dari berbagai pihak agar sistem dan proses kerja layanan informasi publik melalui media website Pemerintah Kota Tangerang lebih optimal.

Kata Kunci: Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Tangerang, Humas Pemerintah Kota Tangerang, Sosialisasi, *Cyber PR*, *Good Governance*.

ABSTRACT

The Tangerang City Government website www.tangerangkota.go.id is a medium for disseminating government programs and policies as well as interacting and absorbing the aspirations of the community in order to realize good government governance. This study aims to identify and analyze PR activities in managing communication, overcoming obstacles and the dynamics that occur in the use of the website as a socialization media related to benefits, efficiency, participation and transparency. The method used is a qualitative method with the concept of Cyber PR. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The results show that the use of the Tangerang City Government website in delivering information to the public has not been able to realize good governance because there are still some things that are not optimal. It is necessary to change the structure on the website related to the delivery of information. It takes a strong commitment from various parties so that the system and work processes of public information services through the Tangerang City Government website are more optimal.

Keywords: Utilization of Tangerang City Government Website, Tangerang City Government Public Relations, Socialization, Cyber PR, Good Governance

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pemanfaatan Website Sebagai Media Sosialisasi Program Pemerintah Kota Tangerang”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Public Relations Universitas Mercubuana. Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari Bimbingan dan bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Yuliawati, S.Sos., M.Ikom selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis hanturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Ibu Yuliawati, S.Sos., M.Ikom selaku dosen pembimbing yang senantiasa dengan sabar membimbing, memberi petunjuk dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ketua Bidang Studi Public Relations Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si., beserta Sekretaris Bidang Studi Public Relations Ibu Anindita, S.Pd., M.IKom dan Ibu Suryaning Hayati, MM., M.IKom.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comn., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Para Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya dan telah membantu dalam proses administrasi.
6. Para Narasumber yang telah membantu dalam proses penelitian. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.
7. Kedua orang tua tercinta: Ibu Wasis Sri Wahtuti dan Bapak Slamet Budi Raharjo, yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak Inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, Penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 8 Februari 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Fahmi Aditya Kameswara

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| LEMBAR PERNYATAAN..... | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| LEMBAR TANDA LULUS SIDANG | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN | v |
| ABSTRAK..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| | |
| I. PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2. Fokus Penelitian | 5 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| II. TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 7 |
| 2.2. Pengertian Komunikasi..... | 15 |
| 2.3. Public Relations..... | 16 |
| 2.3.1. Definisi Public Relations | 16 |
| 2.4. Fungsi, Tujuan dan Peranan Public Relations | 21 |
| 2.4.1. Fungsi Public Relations..... | 21 |
| 2.4.2. Tujuan Public Relations | 23 |
| 2.4.3. Peranan Public Relations..... | 24 |
| 2.5. Ruang Lingkup Public Relations..... | 25 |
| 2.6. Humas Pemerintah..... | 25 |
| 2.7. Keberadaan Humas Pemerintahan..... | 27 |
| 2.8. Fungsi Humas Pemerintah..... | 28 |

| | |
|--|----|
| 2.9. Internet dan Humas..... | 29 |
| 2.10. Website Sebagai Media Layanan Informasi Publik..... | 34 |
| 2.11. Pemanfaatan Website | 37 |
| 2.12. Sosialisasi Program Pemerintah | 39 |
| 2.12.1 Pengertian Sosialisasi Program Pemerintah | 39 |
| 2.13. Tujuan dan Tipe Sosialisasi | 42 |
| 2.13.1. Tujuan Sosialisasi | 42 |
| 2.13.2. Tipe Sosialisasi | 43 |
| III. METODE PENELITIAN | |
| 3.1. Paradigma | 45 |
| 3.2. Tipe Penelitian | 46 |
| 3.3. Metode Penelitian..... | 47 |
| 3.4. Subyek Penelitian..... | 48 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data..... | 50 |
| 3.6. Teknik Analisis Data | 52 |
| 3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data | 54 |
| IV. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN | |
| 4.1. Gambaran Umum Kota Tangerang | 57 |
| 4.1.1. Sejarah Kota Tangerang..... | 57 |
| 4.1.2. Visi dan Misi Kota Tangerang | 64 |
| 4.1.3. Penjelasan Misi..... | 64 |
| 4.1.4. Logo Kota Tangerang | 65 |
| 4.1.5. Gambaran Umum Bagian Humas Pemkot Tangerang..... | 68 |
| 4.1.5.1. Struktur Organisasi Bagian Humas Pemkot Tangerang | 68 |
| 4.1.6. Peran, Tugas, Fungsi dan Program Kehumasan..... | 69 |
| 4.2. Hasil Penelitian..... | 71 |
| 4.2.1. Petikan Opini Masyarakat Kota Tangerang | 87 |
| 4.3. Pembahasan Hasil Penelitian | 88 |

| | |
|--------------------------------|-----------|
| V. KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1. Kesimpulan..... | 91 |
| 5.2. Saran..... | 92 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 94 |
| LAMPIRAN..... | 96 |



DAFTAR TABEL

| | |
|------------------------------|---|
| 1. Penelitian Terdahulu..... | 7 |
|------------------------------|---|



DAFTAR GAMBAR

1. Logo Kota Tangerang..... 65
2. Struktur Organisasi Humas Pemerintah Kota Tangerang..... 68

