



**PENGELOLAAN WEBSITE WWW.TANGERANGKOTA.GO.ID DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI PEMERINTAHAN KOTA
TANGERANG**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata 1 (S1)

Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun Oleh :
Khoyrunnisa Budiasih
44213010051

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Jakarta

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khoyrunnisa Budiasih

NIM : 44213010051

Program Studi : *Public Relations*

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 29 Agustus 2017



(KHOYRUNNISA BUDIASIH)

NIM : 44213010051



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGELOLAAN WEBSITE WWW.Tangerangkota.go.id
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI
PEMERINTAH KOTA TANGERANG

Nama : Khoyrunnisa Budiasih

NIM : 44213010051

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 29 Agustus 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Enjang Pera Irawan M.I.Kom)



LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul :PENGELOLAAN WEBSITE WWW.Tangerangkota.go.id
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI
PEMERINTAH KOTA TANGERANG

Nama : Khoyrunnisa Budiasih

NIM : 44213010051

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 29 Agustus 2017

Ketua Sidang,
Novi Erlita, M.A

(.....)

Penguji Ahli,
Anindita M.I.Kom

(.....)

Pembimbing
Enjang Pera Irawan M.I.Kom

(.....)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Khoyrunnisa Budiasih
NIM : 44212010051
Fakultas : IlmuKomunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul Skripsi : PENGELOLAAN WEBSITE WWW.Tangerangkota.go.id DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI PEMERINTAH
KOTA TANGERANG

Jakarta, 29 Agustus 2017

Disetujui dan diterima oleh :

Pembimbing

(Enjang Pera Irawan M.I.Kom)

Ketua Bidang Studi Public

(Dr. Elly Yuliawati M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Komunikasi**

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu

(Ponco Budi Sulisty Ph.D)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan khadirat Allah S.W.T Karena atas rahmat dan karunia – nya. Peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul Pengelolaan Website www.Tangerangkota.go.id dalam Meningkatkan pelayanan informasi Pemerintahan Kota Tangerang. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh gelar sarjana program Strata Satu (S1) fakultas ilmu komunikasi jurusan Public Relations pada Universitas Mercu Buana Meruya, Jakarta Barat.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini peneliti masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna baik dari segi teknis maupun pengurainya. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Dalam penyusunan penelitian ini tentunya tidak lepas dari bantuan, penghargaan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Enjang Pera Irawan, M. I.Kom selaku dosen Pembimbing skripsi saya yang senantiasa membantu dan sabar dalam mengajari pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si, selaku dekan fakultas ilmu komunikasi Universitas Mercu Buana.

3. Dr. Elly Yuliawati, M.Si., selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh keluarga terutama ibu saya Iin Kartini Djaelani dan Almarhum ayah saya Drs. Abdul Latif yang sudah senantiasa mendoakan anakmu ini sampai akhirnya kaka dapat menyelesaikan skripsi ini, terimakasih ibu karena sudah bisa membiayai kuliah kaka seorang diri.
5. Ibu Yunita Virdianti, Bapak Adhi Zulkifli dan semua yang terlibat dalam website Pemerintah Kota Tangerang yang telah mengizinkan penulis dan memberikan kesediaan waktunya untuk membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Untuk Citra Efrianti dan Virliana Putri terimakasih kepada kalian karena sudah membantu menyelesaikan skripsi saya ini..
7. Untuk kak Fitra Khaerunnisa, dan sahabat saya dari awal masuk kuliah sampai sekarang Mayang Sari Samarbak yang membantu dalam pembuatan skripsi ini, yang senantiasa saya buat repot untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Dan seluruh teman-teman mahasiswa Public Relations 2013

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan berguna bagi ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.



Jakarta, 10 Agustus 2017

KhoyrunnisaBudiasih

Peneliti

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
ABSTRAK	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Identifikasi Masalah.....	8
1.4 Tujuan penelitian.....	9
1.5 Mamfaat Penelitian.....	
1.5.1 Mamfaat Akademis.....	9
1.5.2 Mamfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Komunikasi Organisasi.....	10
2.1.1 Proses Komunikasi.....	10
2.1.2 Fungsi Komunikasi.....	13
2.2.3 Tujuan Komunikasi.....	15
2.2 Humas Pemerintah.....	17
2.2.1 Pengertian Humas Pemerintah.....	
2.2.2 Pentingnya Humas Pemerintah.....	
2.2.3 Fungsi Humas Pemerintah.....	
2.2.4 Peran Humas Pemerintahan.....	
2.3 Media Humas.....	21
2.4 Internet.....	25
2.5 Website.....	26
2.6 E-PR.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Paradigma.....	31
3.2 Tipe Penelitian.....	32
3.3 Metode Penelitian.....	33
3.4 Subjek Penelitian.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5.1 Data Primer.....	35
3.5.2 Data Sekunder.....	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	36
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.1.1 Sejarah Pemerintah Kota Tangerang.....	40
4.1.2 Visi dan Misi.....	43
4.1.3 Lambang Kota Tangerang.....	45
4.1.4 Pimpinan Pemerintah Kota Tangerang.....	47
4.1.5 Struktur Organisasi.....	50
4.2 Hasil Penelitian.....	51

4.2.1 Peran PR dalam pengelolaan website sebagai upaya meningkatkan pelayanan pemerintahan kota tangerang di mata masyarakat.....	51
4.2.2 Informasi yang disajikan pemerintah kota Tangerang Melalui Website.....	66
4.2.3 Pengelolaan website dalam memberikan respon kepada masyarakat.....	68
4.3 Pembahasan.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
5.2.1 Saran akademis.....	77
5.2.2 Saran praktisi.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA