

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA
TANGERANG DALAM MENYEBARKAN INFORMASI
PENGUNAAN APLIKASI TANGERANG LIVE UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT**



SKRIPSI

Muhammad Farhan Putra Atmaja

00000062354

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA
TANGERANG DALAM MENYEBARKAN INFORMASI
PENGUNAAN APLIKASI TANGERANG LIVE UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Muhammad Farhan Putra Atmaja

00000062354

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Farhan Putra Atmaja

Nomor Induk Mahasiswa : 00000062354

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Jenjang : S1

Skripsi dengan judul :

STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA TANGERANG DALAM MENYEBARKAN INFORMASI PENGUNAAN APLIKASI TANGERANG LIVE UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT

Merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka. Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan magang maupun dalam penulisan laporan karya tulis, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk tugas akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 22 Mei 2025



(Muhammad Farhan Putra Atmaja)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA TANGERANG DALAM MENYEBARKAN INFORMASI PENGUNAAN APLIKASI TANGERANG LIVE UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT

Oleh

Nama : Muhammad Farhan Putra Atmaja

NIM : 00000062354

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Jumat, 30, Mei, 2025

Pukul 08:30 s.d 10:00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

NIDN: 0304078404

Pembimbing

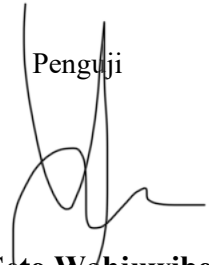


Riatun, S.Sos., M.I.Kom.

NIDN: 0302077803

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Penguji



Dr. Indiwani Seto Wahjuwibowo, M.Si.

0308036601



Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

NIDN: 0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Farhan Putra Atmaja

NIM : 00000062354

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : STRATEGI KOMUNIKASI
PEMERINTAH KOTA TANGERANG DALAM MENYEBARKAN
INFORMASI PENGGUNAAN APLIKASI TANGERANG LIVE UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (pilih salah satu):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 22 Mei 2025



Muhammad Farhan Putra Atmaja

* Pilih salah satu

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Raja segala alam, atas segala rahmat dan karunianya yang memungkinkan penelitian ini terselesaikan dengan judul : “ STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA TANGERANG DALAM MENYEBARKAN INFORMASI PENGGUNAAN APLIKASI TANGERANG LIVE UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT “. Tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi yang saya tempuh di Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara. Penyelesaiannya tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak, untuk itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

Mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Riatun, S.Sos, M.I.Kom., Sebagai pembimbing pertama, peran dalam memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sangat berarti, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Keluarga saya Ayah, Ibu, dan Nenek yang telah memberikan dukungan tanpa henti, baik secara moral maupun material, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
6. Chrysan Sekar yang sudah membantu menemani sejak proses awal perkuliahan hingga memberikan dukungan pada proses pelaksanaan pekerjaan skripsi hingga selesai.
7. Gilang Al, Rangga Timur, Hilmi Hizbullah, Ernesto, Ahmad Rizky, Muhammad Vannes, serta rekan-rekan lainnya yang tidak dapat penulis

sebutkan satu per satu, yang senantiasa mendampingi dan menjadi kerabat dekat selama masa perkuliahan hingga akhir.

Dalam laporan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan selama penyusunan skripsi. Penulis berharap skripsi ini tidak hanya berfungsi sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, tetapi juga dapat memberikan wawasan praktis dalam memahami pelaksanaan strategi komunikasi pemerintah daerah. Selain itu, penulis berharap karya ilmiah ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi masyarakat serta pihak-pihak terkait dalam mengoptimalkan strategi komunikasi yang lebih efektif.



Tangerang, 22 Mei 2025

(Muhammad Farhan Putra Atmaja)

STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA TANGERANG DALAM MENYEBARKAN INFORMASI PENGGUNAAN APLIKASI TANGERANG LIVE UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT

(Muhammad Farhan Putra Atmaja)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi Pemerintah Kota Tangerang dalam menyebarkan informasi mengenai penggunaan aplikasi Tangerang Live untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Latar belakang penelitian ini berfokus pada fenomena digitalisasi yang mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, melibatkan wawancara dengan informan kunci dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah menerapkan strategi komunikasi yang terstruktur melalui media sosial dan sosialisasi langsung, yang dikenal sebagai strategi "serangan udara" dan "serangan darat" serta menilai layanan masyarakat melalui aplikasi Tangerang Live dapat meningkatkan pelayanan masyarakat di Kota Tangerang. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa aplikasi Tangerang Live berkontribusi positif terhadap efisiensi dan aksesibilitas layanan masyarakat, meskipun masih terdapat tantangan teknis dan respons negatif dari masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan pelayanan masyarakat di Kota Tangerang.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Tangerang Live, Pelayanan Publik,

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

***THE COMMUNICATION STRATEGY OF THE TANGERANG
CITY GOVERNMENT IN DISSEMINATING INFORMATION ON
THE USE OF THE TANGERANG LIVE APPLICATION TO
IMPROVE COMMUNITY SERVICES***

(Muhammad Farhan Putra Atmaja)

ABSTRACT

This study aims to analyze the communication strategy of the Tangerang City Government in disseminating information about the use of the Tangerang Live application to improve public services. The background of this research focuses on the phenomenon of digitalization that changes the way the government interacts with the public. The method used is qualitative research with a case study approach, involving interviews with key informants from the Tangerang City Communication and Informatics Office. The results showed that the government implemented a structured communication strategy through social media and direct socialization, known as the “airstrike” and “groundstrike” strategies and assessed that public services through the Tangerang Live application can improve public services in Tangerang City. The conclusion of this study confirms that the Tangerang Live application contributes positively to the efficiency and accessibility of public services, although there are still technical challenges and negative responses from the public. This research is expected to provide recommendations to improve the effectiveness of communication and community services in Tangerang City.

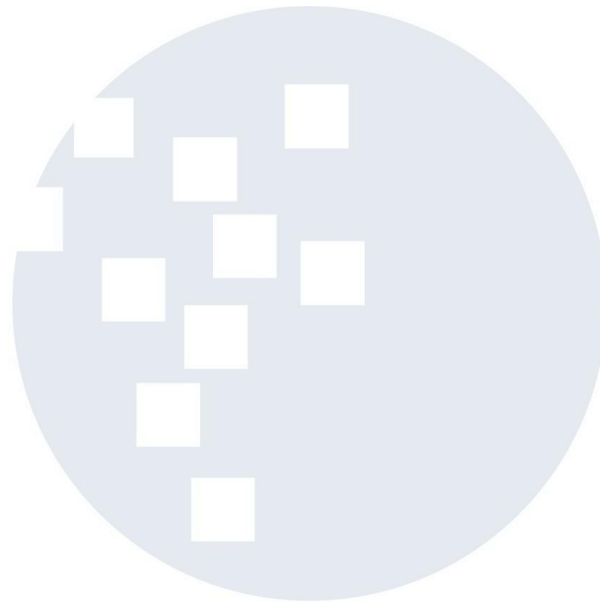
Keywords: *Communication Strategy, Tangerang Live, Public Service*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5.1 Kegunaan Akademis	7
1.5.2 Kegunaan Praktis	7
1.5.3 Kegunaan Sosial.....	7
1.5.4 Keterbatasan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Teori atau Konsep yang digunakan.....	21
2.2.1 Strategi Komunikasi.....	21
2.2.1.1 Pengertian Starategi	21
2.2.1.2 Pengertian Komunikasi	22
2.2.1.3 Pengertian Strategi Komunikasi.....	22
2.2.1.4 Langkah-Langkah Strategi Komunikasi	23
2.2.2 Meningkatkan Pelayanan Masyarakat.....	24

2.2.2.1	Konsep Pelayanan Masyarakat	24
2.2.2.2	Kualitas Pelayanan Masyarakat	25
2.2.2.3	Kualitas Layanan untuk Mengukur Pelayanan Masyarakat.....	26
2.3	Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		28
3.1	Paradigma Penelitian.....	28
3.2	Jenis dan Sifat Penelitian	29
3.3	Metode Penelitian.....	30
3.4	Pemilihan Informan.....	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6	Keabsahan Data.....	34
3.7	Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Subjek dan Objek Penelitian	35
4.1.1	Subjek Penelitian.....	35
4.1.2	Objek Penelitian	36
4.2	Hasil Penelitian	36
4.2.1	Strategi Komunikasi.....	37
4.2.1.1	Konsep Dasar Komunikasi.....	37
4.2.1.2	Langkah-Langkah Strategi Komunikasi	40
4.2.2	Meningkatkan Pelayanan Masyarakat.....	45
4.2.2.1	Konsep Dasar Pelayanan Masyarakat	45
4.2.2.2	Mengukur Kualitas Pelayanan Masyarakat.....	45
4.3	Pembahasan.....	49
4.3.1	Penerapan Strategi Komunikasi	49
4.3.2	Penilaian Peningkatan Pelayanan Masyarakat Melalui Aplikasi Tangerang Live.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran.....	66
5.2.1	Saran Akademis	66

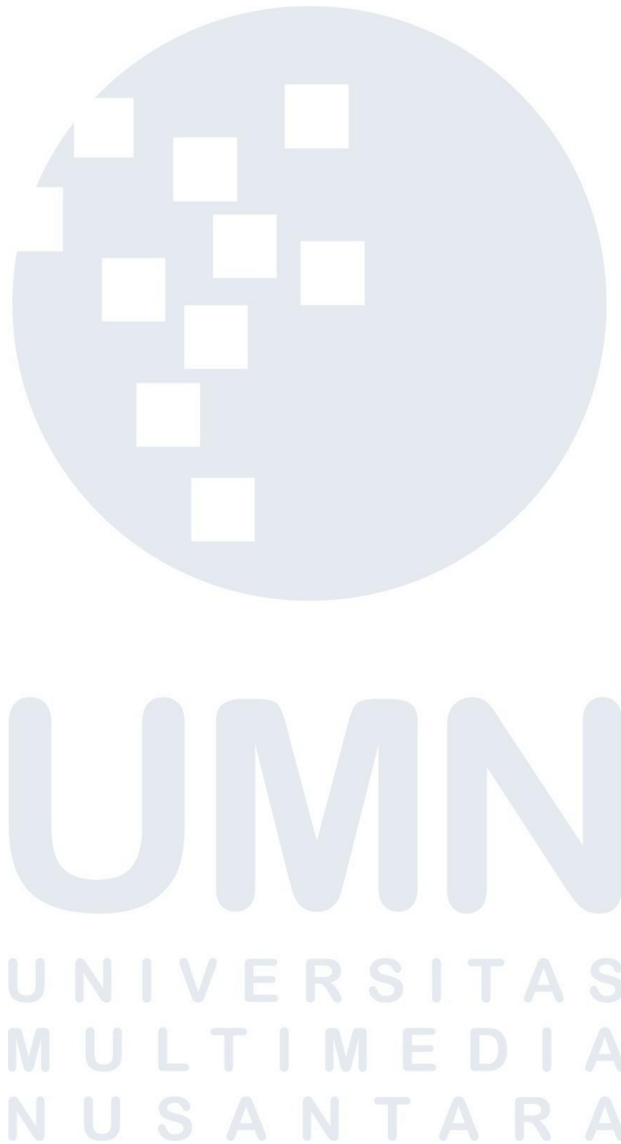
5.2.2 Saran Praktis.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

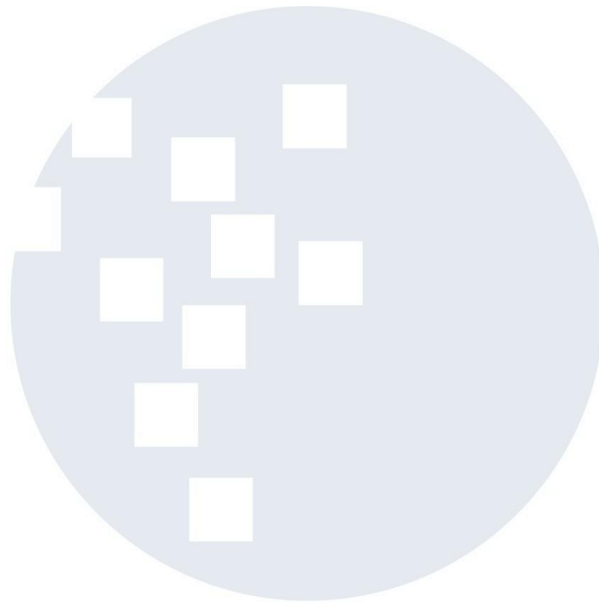
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
--------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Digital Indonesia 2024.....	2
Gambar 2. 1 .Kerangka Pemikiran Penelitian	27
Gambar 4.1 Ulasan Pengguna Aplikasi Tangerang LIVE	58



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Turnitin	71
Lampiran B. Konsultasi Form.....	72
Lampiran C. Lembar Persetujuan dan Transkrip	75
Lampiran D. Surat Izin Wawancara.....	77

