

**AKTIVITAS STRATEGIS *PUBLIC RELATIONS* PEMERINTAH DALAM
PENERAPAN *E-GOVERNMENT***

(Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan)

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Malang

Sebagai Persyaratan untuk Mendapat Gelar Sarjana (S1)



Oleh:

Bimantara Fathur Reza

(201910040311020)

Dosen Pembimbing:

Zen Amirudin, S. Sos, M.MedKom

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

AKTIVITAS STRATEGIS *PUBLIC RELATIONS* PEMERINTAH DALAM PENERAPAN *E-GOVERNMENT*

(Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan)

Diajukan Oleh :

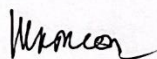
BIMANTARA FATHUR REZA

201910040311020

Telah disetujui

Kamis / 11 Juli 2024

Pembimbing I



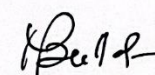
Zen Amirudin, S. Sos, M.MedKom

Wakil Dekan I



Nasrullah, M.Si.

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Nasrullah, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

BIMANTARA FATHUR REZA

201910040311020

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan

L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar


Sarjana (SI) Ilmu Komunikasi

Kamis, 11 Juli 2024


Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :


1. Dr. Joko Susilo, S.Sos., M.Si

()

2. Winda Hardyanti, M.Si

()

3. Zen Amirudin, S. Sos, M.MedKom

()

Mengetahui

Wakil Dekan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Najamuddin bin Abdul Rijaal, S.IP., M.Hub.Int.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



Lembar Persetujuan Skripsi

Nama : Bimantara Fathur Reza
NIM : 201910040311020
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Strategi *Public Relations* Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam Penerapan *E Government* (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan)

Disetujui,
Pembimbing

(Zen Amirudin, S. Sos, M.MedKom)

Mengetahui,
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Nasrullah, S.Sos, M.Si.



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +82 341 551 253 (Hunting)
F: +82 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutarni No 188 Malang, Jawa Timur
P: +82 341 551 148 (Hunting)
F: +82 341 582 080

Kampus III
Jl. Raya Togomas No 246 Malang, Jawa Timur
P: +82 341 464 218 (Hunting)
F: +82 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



SURAT PERNYATAAN

Yang Bertandatangan di bawah ini :

Nama : Bimantara Fathur Reza
NIM : 201910040311020
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul : Strategi *Public Relations* Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam Penerapan *E Government* (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan)

adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, Saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 Juni 2024

Yang Menyatakan,


Bimantara Fathur Reza

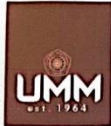


Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutemi No.100 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 531 149 (Hunting)
F: +62 341 582 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No.266 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 404 310 (Hunting)
F: +62 341 480 435
E: webmaster@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN SIAP DIUJI



SURAT KETERANGAN

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

Nomor : E.6.e/ FISIP-UMM/ VI/2024



Bersama ini kami sampaikan bahwa, mahasiswa:



Nama : Bimantara Fathur Reza
No. Induk Mahasiswa : 201910040311020
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi *Public Relations* Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam Penerapan *E Government* (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan)

Telah melakukan bimbingan Tugas Akhir dan Siap Diuji. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih

Malang, 20 Juni 2024

Dosen Pembimbing

Zen Amirudin, S. Sos, M.MedKom



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sulaimi No 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 501 149 (Hunting)
F. +62 341 582 000

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 319 (Hunting)
F. +62 341 450 435
E. webmaster@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN BABAS KULIAH



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



SURAT KETERANGAN

Nomor : E.6.e/FISIP-UMM//VI/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa:

NAMA : Bimantara Fathur Reza
NIM : 201910040311020
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Adalah benar-benar telah menyelesaikan semua mata kuliah pada program S-1 pada semester (10) tahun akademik 2023 / 2024 dan dinyatakan **BEBAS KULIAH**

Demikin surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan seperlunya.

Malang, 20 Juni 2024

a.n Dekan
Ketua Program Studi


Nasrullah M.Si



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 480 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutarni No 188 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 149 (Hunting)
F: +62 341 582 080

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 248 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 318 (Hunting)
F: +62 341 480 435
E: webmaster@umm.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



PERATURAN REKTOR NOMOR 2 TAHUN 2017-11-29

TENTANG

PELAKSANAAN DETEKSI PLAGIASI PAADA KARYA TULIS ILMIAH DOSEN DAN
MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI

SKRIPSI/TESIS/DISERTASI DENGAN JUDUL: *Strategi Public Relations Pemerintah Kabupaten
Lamongan dalam Penerapan E Government (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten
Lamongan)*

Oleh:

Nama : Bimantara Fathur Reza

NIM : 201910040311020

Telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan deteksi plagiasi

Menyetujui,

Malang, 20 Juni 2024

Pembimbing I/Promotor

Zen Amirudin, S. Sos, M.MedKom

NIP.

(*) Coret yang tidak perlu

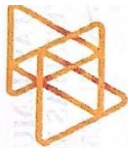


Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sulami No. 188 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 149 (Hunting)
F: +62 341 582 080

Kampus III
Jl. Raya Tigomas No. 248 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 318 (Hunting)
F: +62 341 480 435
E: webmaster@umm.ac.id

TANDA TERIMA PLAGIASI



PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI Tanda Terima
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG Plagiasi

Nama : Bimantara Fathur Reza

NIM : 201910040311020

Hasil Plagiasi : 25/6

| | | | | |
|---------|---|--|--|--|
| BAB I | 4 | | | |
| BAB II | 2 | | | |
| BAB III | 5 | | | |

25/6

| | | | | |
|--------|----|--|--|--|
| BAB IV | 13 | | | |
| BAB V | 3 | | | |
| BAB VI | 13 | | | |

Malang, 25 Juni 2024
Admin Plagiasi Prodi,



PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

M. Dasuki



BERITA ACARA SEMINAR HASIL SKRIPSI

BERITA ACARA SEMINAR HASIL SKRIPSI

Pada Hari Rabu, 05 Juni 2024
Telah dilaksanakan Seminar Hasil oleh :

| | |
|-------------------|---|
| Nama Peneliti | Bimantara Fathur Reza |
| NIM | 201910040311020 |
| Konsentrasi Studi | Jurnalistik (JR) |
| Judul Skripsi | Strategi <i>Public Relations</i> Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam Penerapan <i>E Government</i> (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan) |

Dihadiri oleh :

1. Dosen Pembimbing : Zen Amirudin, S. Sos, M.MedKom
2. Dosen Penguji : Winda Hardyanti, S.Sos., M.Si
3. Dan sejumlah 15 mahasiswa (Presensi Terlampir)

Penyajian dinyatakan LULUS/ [REDACTED]

Malang, 20 Juni 2024

Dosen Pembimbing



Zen Amirudin, S. Sos, M.MedKom

Dosen Penguji



Winda Hardyanti, S.Sos., M.Si

Mengetahui,
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi










Nasrullah, S.Sos, M.Si

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Bimantara Fathur Reza
NIM : 201910040311020
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
Judul Skripsi : Strategi *Public Relations* Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam Penerapan *E Government* (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan)
Dosen Pembimbing : Zen Amirudin, S. Sos, M.MedKom

Berita Acara Bimbingan

| Tanggal | Keterangan | Paraf Pembimbing |
|-------------------|-----------------------------------|--|
| 21 Januari 2023 | Pengajuan & ACC Judul |  |
| 8 Juni 2023 | ACC Bab I – III |  |
| 16 Agustus 2023 | Bimbingan Terkait Draft Wawancara |  |
| 03 September 2023 | ACC Turun Lapang |  |
| 02 Mei 2024 | Bimbingan Bab IV–VI |  |
| 25 Mei 2024 | ACC Seminal Hasil |  |
| 05 Juni 2024 | Seminar Hasil |  |

Malang, 20 Juni 2024
Disetujui,

Dosen Pembimbing



Zen Amirudin, S. Sos, M.MedKom

ABSTRAK

ABSTRAK

Bimantara Fathur Reza. NIM 201910040311020. Aktivitas Strategis *Public Relations* Pemerintah dalam Penerapan *E-Government* (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan). Skripsi.

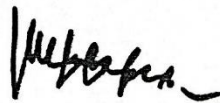
E government menjadi gebrakan baru pada sektor pelayanan publik pemerintahan, dengan perkembangan teknologi informasi menjadi keuntungan pemerintah yang mana kemudian diatur dalam ketentuan Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Tujuannya untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan, disamping itu juga memberikan kesempatan antara pemerintah dan masyarakat menjalin komunikasi tanpa terhalang jarak dan waktu. Di Kabupaten Lamongan salah satu penerapan *e-government* yaitu dengan menjalankan program SP4N-LAPOR! dan Laporan Pak YES. Diskominfo Lamongan sebagai penanggung jawab menjalankan strategi yang telah dirancang dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana langkah-langkah strategis yang diambil oleh *public relations* Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam penerapan *e-government*.

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Fokus pembahasannya menggunakan teori Cutlip dan Center yaitu membahas empat langkah strategi *public relations* mulai dari penemuan fakta, perencanaan dan penyusunan program, melakukan tindakan dan berkomunikasi, evaluasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas strategis *public relations* yang diterapkan oleh Diskominfo Lamongan yaitu menemukan fakta pada masalah yang terjadi, kemudian membuat perencanaan program yaitu dengan melakukan sosialisasi, langkah selanjutnya berkomunikasi guna mensosialisasikan program tersebut dengan berkolaborasi pada seluruh dinas yang ada di Kabupaten Lamongan, dan pada puncaknya setelah program berjalan maka dilakukan evaluasi untuk meninjau terkait program yang telah dijalankan. Aktivitas strategis *public relations* tersebut menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat Lamongan dengan berpartisipasi aktif atas bentuk pelayanan publik yang dibuat oleh Pemkab Lamongan, dari hasil rekapitulasi setiap tahunnya mengalami peningkatan penggunaan program SP4N-LAPOR! dan Laporan Pak YES.

Kata Kunci: Aktivitas, Strategis, *Public Relations*, *E Government*

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Zen Amirudin, S. Sos, M.MedKom

Malang, 14 Mei 2024
Peneliti



Bimantara Fathur Reza

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'aalamiin segala puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena dengan nikmat, karunia dan hidayah-Nya lah penulis diberi kesehatan, ketabahan, dan kesabaran, sehingga sebagai insan akademis penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “**Aktivitas Strategis *Public Relations* Pemerintah dalam Penerapan *E Government* (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Lamongan)**”

Tidak lupa shalawat serta salam penulis curahkan kepada Nabiullah Muhammad SAW, kepadanya penulis belajar akan karunia cinta kasih dan berkat perjuangan beliau lah penulis menikmati indahnya Islam hingga saat ini. Semoga dengan segala kenikmatan yang telah kita rasakan ini dapat bermanfaat bagi kemaslahatan bersama.

Penulis menyadari betul bahwa tidaklah mudah menyelesaikan tugas akhir skripsi ini, berbagai dinamika, tantangan, dan hambatan penulis rasakan. Akan tetapi, sebagai insan akademis dengan semangat, tekad dan ikhtiar, penulis telah menyelesaikan dengan rasa sukacita dan bangga. Kemudian penting bagi penulis bahwa dengan menjalankan amanah sebagai khalifah fill ardh, maka harapannya tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada berbagai yang terlibat dalam proses penyusunan tugas akhir ini dengan memberikan motivasi, doa dan dukungan, sehingga penulis bisa menyelesaikan dengan tuntas dan amanah. Beberapa pihak tersebut antara lain:

1. Almarhum Abdul Jalil, terima kasih telah menjadi bapak yang baik bagi penulis, dan terima pula telah mendidik menjadi seorang bertanggung jawab dan jiwa yang tangguh untuk mengemban amanah. Semangat, dedikasi, serta cinta kasih yang bapak tanamkan menjadi sumber motivasi dan insparasi untuk terus bertahan hingga saat ini. Tidak mudah hidup tanpamu, semoga tenang di surga pak.
2. Ibu tercinta, Sulis Zuliatus Sholikhah yang selalu mendoakan, membimbing, menasehati, dan menyangi dengan tulus. Maaf selama ini belum bisa menjadi anak yang baik, semoga sampai kapan pun ibu bangga dengan anakmu ini.
3. Saudara Imam Mahmudi, terima kasih telah menjadi kakak dan sahabat bagi penulis. Sangat beruntung dan bangga mempunyai kakak sepertimu, maaf selama

- ini telah banyak mengecewakan. Banyak pelajaran yang penulis dapatkan darimu, sampai kapan pun penulis tidak akan lupa denganmu mas. Semoga bahagia selalu.
4. Adik Khusnulita Intan Maharani, terima kasih telah memotivasi penulis untuk menjadi teladan yang baik. Semoga kamu bangga dengan kakakmu ini dan semoga kamu tumbuh kuat serta mampu melampaui segala yang telah penulis capai. Penulis akan berusaha semaksimal mungkin untuk terus ada bersamamu.
 5. Ponakan tersayang, Hafsha Azzaira Rahmah. Di tengah berbagai dinamika yang dihadapi penulis, kehadiranmu menjadi momen yang membanggakan dalam hidup dan memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga suatu hari nanti kamu bangga dengan ommu ini.
 6. Sepupu terbaik Fajar Febrianto dan Fike Zuvin yang senantiasa menjadi tempat untuk berbagi keluh kesah, memberikan semangat, dan memberikan bantuan tanpa henti dalam perjalanan penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
 7. Kakek Mirin, Nenek Juari, dan Ibu kedua penulis Erni yang telah merawat, membesarkan, serta mendidik penulis hingga dapat menempuh dunia perkuliahan yang penulis rasakan. Terima kasih atas segala kasih sayang, perhatian, dan bimbingan yang telah kalian berikan sepanjang hidup. Doa dan dukungan kalian selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi bagi penulis.
 8. Bapak Zen Amirudin, S.Sos, M.Med.Kom selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan memberikan saran dan masukan mengawal penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
 9. Seluruh dosen di Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan kepada penulis selama masa kuliah. Terima kasih atas dedikasi, bimbingan, dan ilmu yang telah diberikan.
 10. Jajaran Presidium HMI ISIP UMM Periode 2022-2023 saudara Angga, Fahmi, Ismail, Farhan, Firman, Firdaus, Rio, Rasty, Irma, dan Nurul yang telah kebersamai dan memberikan pengalaman berharga dalam menuntaskan tanggung jawab sebagai insan akademis.
 11. Jajaran Presidium Lembaga Pers Mahasiswa Islam ISIP UMM Periode 2021-2022 saudara Alfath, Gilang, Eka, Angga, Ismail, dan Ramla yang telah menjadi teman dalam berproses mengembangkan diri untuk berkarya dan berinovasi.
 12. Mark Team terlebih kepada saudara Huda, Hamzah, Zeski, dan Karis yang telah menjadi partner kerja dan teman sejawat dalam kebersamai dengan memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

13. Grup Divisi Reborn yang menjadi teman seperjuangan penulis hingga saat ini, sukses selalu untuk kalian semua.
14. Kamerad Gelap Terang Pustaka Jalanan yang telah menjadi tempat untuk berdiskusi membahas segala hal untuk menambah wawasan bagi penulis melihat realitas sosial.
15. Sobat Lohjinawi, saudara Januar Krisnawan, Mirza Afgani, Achmad Fadil, dan Rizky Ramadhan, yang telah menjadi teman kosan penulis. Kehadiran kalian selalu menghibur dan memberikan kebahagiaan saat berkumpul bersama, sehingga penulis tidak pernah merasa kesepian.

Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan, doa, dan dukungan yang sangat berarti bagi penulis. Semoga semua yang telah turut membantu dalam penulisan skripsi ini mendapat balasan berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini memberikan manfaat yang besar, baik bagi diri sendiri maupun bagi pembaca secara umum.

Malang, 30 Juni 2024

Bimantara Fathur Reza

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI..... | iii |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS | iv |
| SURAT KETERANGAN SIAP DIUJI..... | v |
| SURAT KETERANGAN BABAS KULIAH..... | vi |
| LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI..... | vii |
| TANDA TERIMA PLAGIASI | viii |
| BERITA ACARA SEMINAR HASIL SKRIPSI..... | ix |
| BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI..... | x |
| ABSTRAK..... | xi |
| KATA PENGANTAR..... | xii |
| DAFTAR ISI..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xviii |
| DAFTAR TABEL..... | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |

| | |
|--|-----------|
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.4.1 Manfaat Akademis..... | 6 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1 Peneliti Terdahulu..... | 8 |
| 2.2 Strategi | 10 |
| 2.3 <i>Public Relations</i> | 11 |
| 2.3.1 Definisi <i>Public Relations</i> | 11 |
| 2.3.2 Fungsi dan Tugas <i>Public Relations</i> | 13 |
| 2.3.3 Ruang Lingkup <i>Public Relations</i> | 16 |
| 2.3.4 Peran di Pemerintah..... | 19 |
| 2.3.5 Proses Strategi <i>Public Relations</i> | 22 |
| 2.4 <i>E-Government</i> | 25 |
| 2.4.1 Konsep <i>E-Government</i> | 25 |
| 2.4.2 Manfaat <i>E-Government</i> | 26 |
| 2.4.3 Klasifikasi <i>E-Government</i> | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 30 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian | 30 |
| 3.2 Tipe Penelitian..... | 31 |
| 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian..... | 31 |
| 3.4 Informan Penelitian | 31 |

| | |
|---|-----------|
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 32 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 33 |
| 3.7 Uji Keabsahan Data..... | 34 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM INFORMAN PENELITIAN | 37 |
| 4.1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan..... | 37 |
| 4.2. Visi dan Misi Diskominfo Kabupaten Lamongan..... | 37 |
| 4.3. Struktur Organisasi..... | 39 |
| 4.4. Tugas Pokok, dan Fungsi Diskominfo Kabupaten Lamongan..... | 39 |
| 4.5. Profil Informan Penelitian..... | 42 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 45 |
| 5.1 Hasil Penelitian | 45 |
| 5.1.1 Menemukan fakta (<i>Research/Fact Finding</i>)..... | 46 |
| 5.1.2 Perencanaan dan Penyusunan Program (<i>Planning and Programming</i>) | 51 |
| 5.1.3 Melakukan Tindakan dan Berkomunikasi (<i>Taking Action and Communicating</i>).... | 56 |
| 5.1.4 Evaluasi Program (<i>Evaluating The Program</i>) | 65 |
| 5.2 Pembahasan..... | 68 |
| BAB VI PENUTUP | 73 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 73 |
| 6.2 Saran..... | 74 |
| 6.2.1 Saran Akademis | 75 |
| 6.2.2 Saran Praktis | 75 |

DAFTAR PUSTAKA76

LAMPIRAN.....80

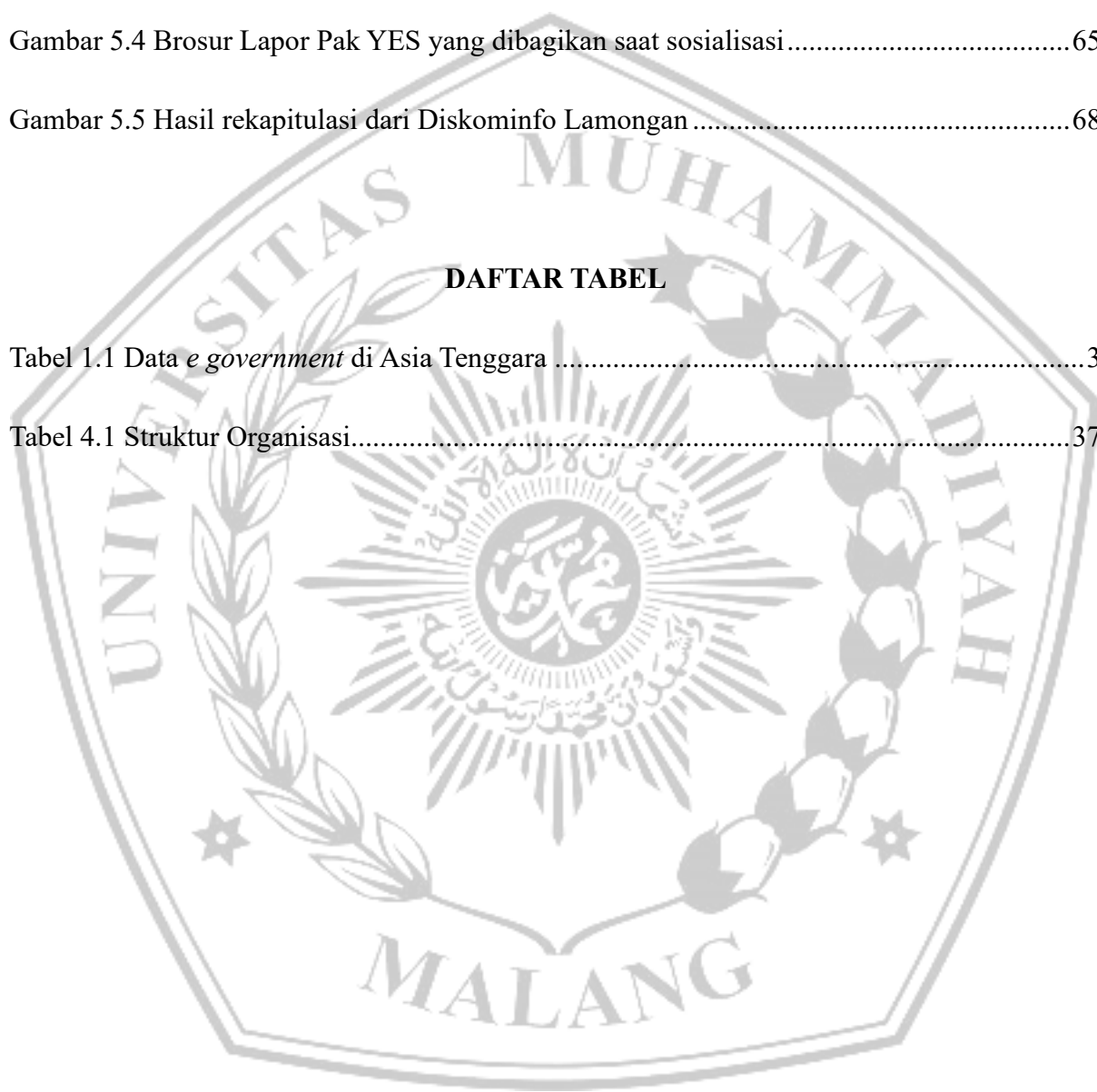


DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 5.1 Cuitan bentuk kritikan yang diunggah di Instagram @infolamongan..... | 50 |
| Gambar 5.2 Konten sosialisasi yang diunggah di Instagram @laporlamongan | 56 |
| Gambar 5.3 Laporan Pak YES tertera dalam website Pemkab Lamongan | 64 |
| Gambar 5.4 Brosur Laporan Pak YES yang dibagikan saat sosialisasi..... | 65 |
| Gambar 5.5 Hasil rekapitulasi dari Diskominfo Lamongan | 68 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Data <i>e government</i> di Asia Tenggara | 3 |
| Tabel 4.1 Struktur Organisasi..... | 37 |



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdurrahman, Nana Herdiana. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar: CV Syakir Media Press.
- Ali Hasan. (2010). *Marketing Dari Mulut Ke Mulut*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Ardianto, Soemirat Soleh. (2010). *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Assumta, Sr Maria Rumanti. (2002). *Dasar-Dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Cutlip, Scott M, Allen H. Center & Glen M. Broom. (2016). *Efective Public Relations*. Edisi Kesembilan. Cetakan ke 5. Jakarta: Prenadamedia group.
- David, F.R. (2004). *Manajemen Strategis: Konsep. Edisi ketujuh*. Jakarta: PT. Prenhallindo,
- Darmastuti, Rini. (2012). *Media Relations: Konsep, Strategi & Aplikasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Effendy, Onong Uchjana. (2015). *Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti.
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Sukabumi: CV Jejak Publisher.
- Heeks, Richard (2006). *Implementing and Managing eGovernment. An International Text*. London: Sage Publications
- Hendri, Ezi. (2019). *Komunikasi Persuasif Pendekatan dan Strategi*. Bandung: Remaja Rosdakarya PT.
- Indrajit, R.E. (2004). *Electronic Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Indrajit, R.E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: APTIKOM.
- Indrajit, R.E. (2016). *Electronic Government In Action; Modul Pembelajaran Berbasis Standar Kompetensi dan Kualifikasi Kerja Edisi 2*. Yogyakarta: Preinexus.
- Kriyantono, Rachmat. (2008). *PR Writing: Media Public Relations Membangun Citra Korporat*. Jakarta: Kencana.
- Machmud, Muslim. (2016). *Tuntunan Penulisan Tugas Akhir Berdasarkan Prinsip Dasar Penelitian*. Malang: Penerbit Selaras.
- Morissan. (2008) *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nasrullah, Rulli. (2016). *Teori dan Riset Media Siber (cybermedia)*. Jakarta: Kencana.
- Nurtjahjani, F., & Trivena, M. S. (2018). *Public Relations: Citra dan Praktek*. Malang: Polinema Press.
- Rachmadi, F. (1999). *Public Relations Dalam Teori dan Praktek (Aplikasi Dalam Badan Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rosady. (2010). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sanistiyatuti, Marfuah., Pratiwi, Fatma., & Wijayanti, Yani. (2009). *Dasar-dasar Public Relations*. Yogyakarta : Teras.
- Sari, Anditha. (2017). *Dasar Dasar Public Relations Teori dan Praktik*. Sleman: Deepublish.
- Silviani, Irene. (2020). *Public Relations Sebagai Solusi Komunikasi Krisis*. Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka.
- Sura, I Wayan. I Wayan Sudilah. (2015). *Public relations*. Malang: MNC Publishing.
- Suwatno. (2018). *Pengantar Public Relations Kontemporer*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Yulianita, Neni. (2007). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: LPPM UNISBA.

Zulhakim, A. Aziz. (2012). *Mengenal E-Government: Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik*. Bengkulu: Universitas Prof Dr Hazairin SH)

JURNAL

Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(4):1592-1593.

Ardianto, E. (2004). Teori dan Metodologi Penelitian “Public Relations.” *MEDIATOR*, 5(2).

Azhary, S. (2020). Strategi pemeliharaan relasional dalam kegiatan public relations online badan publik di Indonesia. *Profesi Humas*, 4.

Azis, Herry Abdul (2008). “Integrasi e-Government: Tantangan, Kebijakan dan Implementasi”. Jakarta: Seminar Pelayanan Publik dan E-government, Bappenas, 19 Desember 2008.

Erlistyarini, Y. (2018). Pr Online: Studi Tentang Strategi Public Relations pada Kegiatan Media Online di Pemerintah Kabupaten Tabalong. *Jurnal Universitas Airlangga*.

Jamal, Y., Mustanir, A., & Latif, A. (2020). Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang. *Praja*, 8.

Nugraha, J. T. (2018). *E-Government* dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(32–42).

Trisnani. (2018). Implementasi *E-Government Public Relations* sebagai Peningkatan Pelayanan Informasi Publik, Dilingkungan Pemerintah Daerah Di Jawa Timur Dan Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 7(3).

Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24(3), 646-665.

SKRIPSI

- Fatin Nabilah, A. (2018). *Strategi Public Relation Humas Pemerintah Kabupaten Jember Dalam Meningkatkan Citra Positif Melalui Media Relations*. Institut Agama Islam Negeri Jember.
- Haqqi Muhammad, P. (2022). *Strategi Public Relations Pt Putra Perdana Indoniaga Di Masa Pandemi Covid-19*. Universitas Bhayangkara Surabaya.
- Putri, R. (2018). *Strategi Public Relations Rumah Makan Dapur Solo Tulungagung Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Perspektifetika Bisnis Islam*. Insitut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Wulandari, D. (2022). *Strategi Public Relationsdinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir Dalam Membangun Reputasi Good Governance Di Era Digital*. Universitas Sriwijaya.
- Yulinda, N. (2020). *Strategi Public Relationsdinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Pemerintah Provinsi Riau Dalam Mewujudkan Good Governance*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Yusuf Wijaya, B. (2018). *Analisis Strategi Komunikasi Dalam E-Government Di Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara*. Universitas Islam Indonesia.

WEBSITE

- Annual Report Id. (2017). *Empat Langkah Strategis Humas*. <https://Annualreport.Id/Kiat-Strategi/Empat-Langkah-Strategis-Humas>
- International Public Relations Association. (N.D.). *Ipra | Pr Definition*. Retrieved Februari 02, 2023, <https://Www.Ipra.Org/Member-Services/Pr-Definition/>
- Mutia Annur, C. (2022, October 5). *Sistem E-Government Indonesia Peringkat ke-5 di Asia Tenggara*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/05/sistem-e-government-indonesia-peringkat-ke-5-di-asia-tenggara>