

**OPTIMALISASI MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA INFORMASI
DIGITAL DENGAN METODE DESIGN THINKING UNTUK
MEMBANTU PELAYANAN PUBLIK PADA DPMPTSP
KABUPATEN MADIUN**

SKRIPSI



Oleh :

MUHA NANDA SHO'IM

NIM. 2205102001

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2026

**OPTIMALISASI MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA INFORMASI
DIGITAL DENGAN METODE DESIGN THINKING UNTUK
MEMBANTU PELAYANAN PUBLIK PADA DPMPTSP
KABUPATEN MADIUN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu

Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1

Sistem Informasi

Oleh :

MUHA NANDA SHO'IM

NIM. 2205102001

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Muha Nanda Sho'im telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Madiun, 7 Juli 2026

Pembimbing I,



Mei Lenawati, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0705058109

Madiun, 7 Juli 2026

Pembimbing II,



Hani Atun Mumtahana, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0729018503

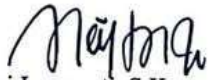
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

Skripsi oleh Muha Nanda Sho'im telah dipertahankan didepan dosen penguji

Pada hari Selasa, 15 Juli 2026

Tim Penguji



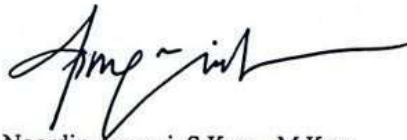
Mei Lenawati, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0705058109

Penguji I



Ridho Pamungkas, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0702068803

Penguji II



Noordin Asnawi, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0721029102

Penguji III

Mengetahui

Menyetujui

Dekan FT

Kaprodi Sstem Informasi




Nasru Ro'han Hidayati, S.T., M.Pd
NIDN. 0706108202




Ridho Pamungkas, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0702068803

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Muha Nanda Sho'im

NIM : 2205102001

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Fakultas Teknik

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “
OPTIMALISASI MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA INFORMASI DIGITAL
DENGAN METODE DESIGN THINKING UNTUK MEMBANTU
PELAYANAN PUBLIK PADA DPMPTSP KABUPATEN MADIUN “ ini benar –
benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan
tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya
sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat,
maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 15 Juli 2026

Yang membuat Pernyataan



Muha Nanda Sho'im

NIM : 2205102001

HALAMAN PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN

KEPADA:

Allah SWT, yang dengan kasih sayang-Nya memberikan kehidupan menguatkan langkah, dan melapangkan hati penulis dalam setiap perjalanan ini. Untuk kedua orang tua saya, Bapak Soimun dan Ibu Minarti serta adik saya Yuanda Ahmad Fauzan yang membuat saya selalu bangkit dari semua kegagalan yang dihadapi. Untuk diri sendiri, yang telah berjuang menghadapi rasa lelah, kantuk, keraguan, kemalasan, amarah, kekesalan, dan keinginan untuk menyerah. Terima kasih karena berani mencoba hal baru, dan mampu menyelesaikannya hingga akhir. Untuk Lusi Venti Ameilinda, sahabat yang senantiasa hadir dan mendukung dalam setiap tahap penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, mendengarkan keluh kesah, menemani dalam mengerjakan tugas ke mana pun, serta saling memberi kekuatan di saat sulit. Untuk Sofyan dan Aksa, sahabat yang telah memberi pengalaman berharga hingga yang selalu memberikan semangat, kebersamaan, serta kenangan indah yang memperkaya langkah perjalanan ini.

HALAMAN MOTTO

“Suro diro jayaningrat lebur dening pangastuti”

Segala sifat keras hati, licik, dan angkara murka hanya bisa dikalahkan dengan
kebijaksanaan, kelembutan, dan kesabaran

_ Ki Ngabehi Suro Diwiryono _

“Guru tidak berjanji setelah sekolah akan sukses

Dokter tidak berjanji setelah suntik akan sembuh

Tapi Allah berjanji setelah kamu memperbaiki ibadahmu maka Allah akan memperbaiki
kehidupanmu”

_ Gus Iqdam Khalid _

"Cinta bukan tentang menemukan seseorang yang sempurna, tetapi melihat seseorang
yang sempurna melalui ketidaksempurnaannya."

_ Muha Nanda Sho'im _

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat-Nya yang melimpah dan karunia-Nya yang tak terhingga, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul "Optimalisasi Media Sosial Sebagai Media Informasi Digital Dengan Metode Design Thinking Untuk Membantu Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Kabupaten Madiun ". Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi program Sarjana Sistem Informasi di Universitas PGRI Madiun. Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi tugas akademik kami dan sebagai bentuk dedikasi kami terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi informasi.

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi selama proses penelitian skripsi ini. sehingga pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Nasrul Rofiah Hidayati, S.T., M.Pd Ibu. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Madiun.
3. Bapak Ridho Pamungkas, S.Kom., M.Kom. selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Mei Lenawati, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bantuan dan saran dalam penyusunan skripsi.

5. Ibu Hani Atun Mumtahana, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing untuk sistematika skripsi juga memberikan motivasi dan selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi, solusi, relasi dan arahan kehidupan selama kuliah.
6. Bapak Anang Sulistijono, S.Sos., M.Si. selaku Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Terpadu Kabupaten Madiun yang telah mengizinkan peneliti menjadikan sebagai mitra penelitian dan Ibu Fadillah Sari S.Kom selaku pembimbing penelitian ketika menjalankan penelitian.
7. Untuk kedua orang tua tercinta, terima kasih atas segala dukungan, baik secara moral maupun finansial. Terima kasih pula atas setiap doa yang telah dipanjatkan, yang membuat penulis mampu menghadapi berbagai rintangan dan tantangan. Setiap kemudahan yang datang tidak lepas dari doa orang tua. Sekali lagi, terima kasih. Tak lupa, terima kasih juga kepada adik tercinta yang telah menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman – teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang menjadi tempat untuk menerima saran, masukan semua tentang skripsi ini.

Madiun, 15 Juli 2026

Penulis

Muha Nanda S

NIM. 2205102001

DAFTAR ISI

OPTIMALISASI MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA INFORMASI DIGITAL DENGAN METODE DESIGN THINKING UNTUK MEMBANTU PELAYANAN PUBLIK PADA DPMPTSP	i
OPTIMALISASI MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA INFORMASI DIGITAL DENGAN METODE DESIGN THINKING UNTUK MEMBANTU PELAYANAN PUBLIK PADA DPMPTSP	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Pustaka.....	10
B. Landasan Teori	14
1. Media Sosial.....	14
2. Media Sosial TikTok.....	16
3. Media Sosial Instagram.....	17

4. Media Promosi	19
5. Media Informasi Digital	20
6. Engagement Analysis Rate.....	21
7. Design Thinking.....	22
C. Keaslian Penelitian.....	25
BAB III	29
METODOLOGI PENELITIAN.....	29
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
B. Metode Penelitian	31
1. Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif	31
2. Teknik Analisis Data.....	32
3. Teknik Pengumpulan data.....	37
C. Alur Penelitian	38
D. Kerangka Berfikir	42
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Pengumpulan Data	46
B. Analisis dan Evaluasi Saat Ini.....	60
C. Design Konten (Design Thinking).....	65
D. Evaluasi Optimalisasi metode Engagement Analisis Rate.....	85
E. Rekomendasi dan Laporan.....	98
BAB V	100
PENUTUP	100
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Design Thinking.....	23
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	39
Gambar 3. 2 Kerangka Berfikir	43
Gambar 4. 1 Tampilan Profil Instagram	48
Gambar 4. 2 Tampilan Profil TikTok	49
Gambar 4. 3 Dokumentasi Wawancara	54
Gambar 4. 4 Tampilan Prototype LKPM.....	76
Gambar 4. 5 Dokumentasi Wawancara	84
Gambar 4. 6 Tampilan Konten Yang Ada Di Instagram	91
Gambar 4. 7 Tampilan Konten Yang Ada Di TikTok	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks Literature Review dan Posisi Penelitian	25
Tabel 3. 1 Jadwal Rencana Penelitian.....	29
Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Dengan Petugas DPMPSTP.....	51
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Dengan Calon Pelaku Usaha	56
Tabel 4. 3 Analisis Gap Pemanfaatan Media Sosial Dengan Kondisi Saat Ini.....	63
Tabel 4. 4 Analisis Kebutuhan Pengguna	66
Tabel 4. 5 Kondisi Before After Media Sosial di DPMPSTP	68
Tabel 4. 6 Pertanyaan dan Jawaban Responden Sebelum Media Sosial Optimal	68
Tabel 4. 7 Analisis Permasalahan Pada Tahap Empathize	70
Tabel 4. 8 Analisis Permasalahan Pada Tahap Ideate.....	73
Tabel 4. 9 Penjelasan Terkait Bagian-Bagian Dari Tampilan Prototype LKPM.....	77
Tabel 4. 10 Indikator Dalam Tahap Engagement	86
Tabel 4. 11 Data Engagement Rate Di Instragram	88
Tabel 4. 12 Data Engagement Rate Di TikTok.....	92
Tabel 4. 13 Perhitungan Data Engagement Rate Dari Instagram	94
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan Data Engagement Rate Dari Instagram.....	95
Tabel 4. 15 Perhitungan Data Engagement Rate Dari TikTok	96
Tabel 4. 16 Hasil Perhitungan Data Engagement Rate Dari TikTok.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara bersama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Terpadu Kabupaten Madiun	107
Lampiran 2 Wawancara bersama Calon Pelaku Usaha	108
Lampiran 3 Surat Pengantar Penelitian.....	109
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian	110
Lampiran 5 Validasi Sumber Pustaka.....	111
Lampiran 6 Data Riwayat Penulis	116