

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era revolusi industri 4.0 mendorong perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam hal penyebaran informasi kepada masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun sebagai instansi penyelenggara pelayanan perizinan masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti rendahnya pemahaman masyarakat, khususnya pelaku UMKM, terhadap alur dan prosedur perizinan usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan media sosial sebagai media informasi digital dalam mendukung pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah pendekatan Design Thinking yang meliputi tahapan empathize, define, ideate, prototype, dan testing, serta didukung dengan metode Engagement Rate Analysis untuk mengukur efektivitas penyampaian informasi. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah terciptanya strategi pengelolaan media sosial yang lebih efektif, informatif, dan interaktif, sehingga mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur perizinan, mengurangi kesalahan dalam pengajuan dokumen, serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih transparan, efisien, dan berkualitas.

Kata Kunci: Media Sosial, Design Thinking, Pelayanan Publik, DPMPTSP Kabupaten Madiun, Perizinan Usaha.

ABSTRACT

The development of information and communication technology in the era of the industrial revolution 4.0 has driven changes in the implementation of public services, particularly in terms of disseminating information to the public. The Madiun Regency Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) as an agency that administers licensing services still faces various problems, such as the low understanding of the public, especially MSMEs, regarding the flow and procedures of business licensing. This study aims to optimize the use of social media as digital information media in supporting public services. The method used is the Design Thinking approach which includes the stages of empathize, define, ideate, prototype, and testing, and is supported by the Engagement Rate Analysis method to measure the effectiveness of information delivery. The expected results of this study are the creation of a more effective, informative, and interactive social media management strategy, thereby increasing public understanding of licensing procedures, reducing errors in document submission, and supporting the realization of more transparent, efficient, and quality public services.

Keywords: Social Media, Design Thinking, Public Services, DPMPTSP Madiun Regency, Business Licensing