

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyebaran informasi dan pelayanan kepada publik menempati peranan yang sangat penting pada masa revolusi industri (djakit, 2023). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara informasi disebarkan dan diterima oleh masyarakat. Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi berlangsung sangat pesat, terutama pada bidang informasi dan komunikasi. Perkembangan ini menuntut kemampuan adaptasi dari berbagai pihak, termasuk organisasi pemerintah maupun swasta, agar tetap mampu bertahan dan bersaing. Dalam konteks pemerintahan, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi hal yang penting untuk mendorong kemajuan, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik(Yani et al., 2024). Pelayanan publik memiliki cakupan yang luas, sehingga penyediaan layanan yang berkualitas merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah(Haris Wanto, 2020). Kualitas pelayanan dapat tercermin dari kemampuan memberikan layanan secara optimal, seperti cepat, tepat, adil, konsisten, dan transparan, dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan serta kepuasan masyarakat(Ode Muhammad Ichwan Sjachrawy et al., 2025).

Kabupaten Madiun merupakan salah satu wilayah di Provinsi Jawa Timur dengan jumlah penduduk sekitar 737 hingga 739 ribu jiwa pada tahun 2024, luas wilayah 1.010,86 km², dan kepadatan penduduk sekitar 739 jiwa per km². Sebagian besar penduduk berada dalam kelompok usia produktif (15–64 tahun), yang mencakup sekitar 68–70% dari total populasi menurut data(kepala dinas BPS Kab.Madiun, 2025). Aktivitas bisnis yang terus berkembang di Kabupaten Madiun juga meningkatkan kebutuhan masyarakat akan informasi terkait perizinan. Berdasarkan observasi dan wawancara di kantor DPMPTSP Kabupaten Madiun, banyak warga masih mendatangi loket pelayanan untuk memperoleh informasi mengenai prosedur dan persyaratan perizinan. Data dari DPMPTSP menunjukkan bahwa antara bulan Januari hingga Maret 2026, tercatat ada 765 pengunjung, di mana sekitar 65% di antaranya datang untuk berkonsultasi mengenai prosedur perizinan. Kondisi ini menunjukkan perlunya optimalisasi media sosial sebagai sumber informasi digital agar masyarakat dapat lebih memahami proses perizinan serta mengurangi kunjungan ke loket yang hanya bertujuan untuk mendapatkan informasi dasar. Berdasarkan wawancara dengan 20 pelaku usaha yang telah menjalani proses perizinan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Madiun, masih terdapat kendala dalam memperoleh informasi mengenai proses perizinan usaha. Sebanyak 75% responden menyatakan belum memahami prosedur, persyaratan, dan tahapan yang diperlukan untuk mengajukan izin usaha. Temuan ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi layanan publik

melalui media yang tersedia belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga informasi yang diberikan masih sulit dipahami. Selain itu banyak masyarakat yang belum mengetahui atau memanfaatkan platform media sosial DPMPTSP Kabupaten Madiun seperti Instagram dan Facebook sebagai sumber informasi perizinan. Hal ini disebabkan oleh konten yang belum disajikan secara menarik, informatif, dan mudah dipahami, sehingga masyarakat masih merasa bingung mengenai proses perizinan tersebut. Oleh karena itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun berupaya mengoptimalkan penggunaan media sosial untuk membangun citra lembaga dan menyebarluaskan informasi guna meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan perizinan. Mengingat tingginya partisipasi masyarakat dalam pengurusan izin belum dibarengi dengan penyampaian informasi yang efektif, pemanfaatan media sosial secara optimal menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan publik. (Handyan Prasetyo & Mustam, 2022)

Permasalahan yang terjadi di DPMPTSP Kabupaten Madiun yaitu kurangnya pemahaman dari pelaku UMKM tentang alur perizinan usaha, hal ini karena kurangnya literasi para pelaku usaha perihal pengurusan perizinan (Handyan Prasetyo & Mustam, 2022) dan belum memahami prosedur dan mekanisme pengurusannya secara tepat. Kurangnya pemahaman ini disebabkan oleh minimnya informasi yang mudah diakses dan dipahami mengenai layanan perizinan yang disediakan oleh DPMPTSP.

Kondisi tersebut menimbulkan kesenjangan informasi antara penyedia layanan dan masyarakat pengguna. Para pelaku usaha kini tidak perlu lagi mengunjungi berbagai lembaga atau organisasi perangkat daerah di pemerintah daerah untuk mengurus izin yang berlapis-lapis, yang sebelumnya harus diperoleh secara bertahap satu per satu. Pelaku usaha dapat segera memulai proses produksi mereka secara bersamaan, bersamaan dengan melengkapi dokumen-dokumen pelaksanaan lainnya seperti izin lokasi, izin mendirikan bangunan, dan izin lingkungan. Hal ini merupakan respons terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pelaku usaha dalam proses perizinan. Pemilihan Instagram dan TikTok, dalam studi ini didasarkan pada kekuatan masing-masing aplikasi dalam menyebarkan dan memberikan informasi kepada orang banyak dengan cara yang baik. Instagram sangat bagus dalam menampilkan konten visual seperti infografis dan video pendek yang menarik dan mudah dimengerti, terutama oleh anak-anak muda. TikTok memiliki tingkat keterlibatan yang tinggi dan dapat menyampaikan informasi dengan cara kreatif lewat video singkat yang bisa menjadi viral.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun menyatakan bahwa tingginya jumlah dokumen permohonan yang tidak lengkap disebabkan oleh masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai proses perizinan usaha. DPMPTSP telah memanfaatkan Instagram sebagai sarana untuk membagikan informasi terkait layanan, prosedur perizinan, kegiatan

pelayanan publik, dan investasi daerah (Suyani dkk., 2024). Namun, banyak masyarakat, khususnya calon pelaku usaha, lebih memilih memperoleh informasi melalui platform video pendek seperti TikTok karena dianggap lebih menarik dan mudah dipahami. Perubahan perilaku masyarakat menuntut DPMPTSP untuk menyajikan informasi perizinan yang lebih sederhana, menarik, dan mudah dimengerti. Jika informasi yang diberikan tidak sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat, mereka cenderung mendatangi kantor DPMPTSP secara langsung untuk mendapatkan penjelasan rinci mengenai prosedur perizinan (Yasmin dkk., 2023). Menyikapi situasi tersebut, penelitian ini memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi perizinan melalui konten informatif, seperti infografis dan video tutorial (Yanti dkk., 2022). Optimalisasi dilakukan dengan menggunakan pendekatan Design Thinking, yang mencakup tahapan empathize, define, ideate, prototype, dan testing. Selanjutnya, efektivitas konten dievaluasi menggunakan analisis tingkat keterlibatan Engagement Rate Analysis, yang meninjau tingkat keterlibatan, jangkauan, dan respons pengguna untuk memahami sejauh mana informasi tersampaikan dengan baik melalui media sosial (Adhiya Adha dkk., 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penggunaan Media sosial Instagram dan Tiktok dalam distribusi informasi publik. Studi ini akan mengevaluasi seberapa efektif media sosial Instagram dan Tiktok berfungsi sebagai sarana komunikasi publik, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan distribusi informasi melalui platform tersebut.

Dengan mendalami lebih jauh dinamika penyebaran informasi lewat Media sosial Instagram dan Tiktok diharapkan dapat memberikan saran yang bermanfaat bagi lembaga pemerintah dan organisasi lain dalam menyusun strategi komunikasi publik yang lebih efisien. Penelitian ini mencakup desain, pelaksanaan, dan pengembangan akun Media Sosial Instagram dan Tiktok untuk DPMPTSP Kabupaten Madiun sebagai alat promosi digital. Studi ini diharapkan dapat menjadi pedoman awal dalam mengelola platform Instagram dan Tiktok secara profesional untuk meningkatkan kualitas layanan publik di DPMPTSP yang berorientasi pada pengguna dan mendorong penemuan ide kreatif dalam menyusun strategi promosi layanan publik. Dengan demikian, strategi media sosial Instagram dan Tiktok DPMPTSP Kabupaten Madiun dapat disusun berdasarkan kebutuhan masyarakat dan tujuan institusi.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, dapat dirumuskan suatu masalah, yaitu :

1. Bagaimana strategi pengelolaan media sosial Instagram, dan Tiktok sebagai media promosi digital layanan publik di DPMPTSP Kabupaten Madiun saat ini?
2. Bagaimana efektivitas konten media sosial Instagram, dan Tiktok dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat terhadap layanan publik yang tersedia di DPMPTSP Kabupaten Madiun ?

C. Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pemanfaatan platform media sosial, yaitu Instagram dan TikTok yang dikelola oleh DPMPTSP Kabupaten Madiun sebagai media informasi perizinan dan promosi layanan publik. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode Design Thinking yang meliputi tahapan empathize, define, ideate, prototype, dan test untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna serta merancang solusi dalam optimalisasi pemanfaatan media sosial. Penelitian ini membahas penyampaian informasi terkait prosedur perizinan usaha dan difokuskan pada calon pelaku usaha atau masyarakat yang membutuhkan informasi perizinan usaha yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Madiun.
2. Analisis strategi yang dilakukan terbatas pada proses pembuatan dan pengelolaan konten media sosial, meliputi perencanaan konten, jenis konten, serta cara penyampaian informasi kepada masyarakat. Penelitian ini juga analisis pada pengukuran dan optimalisasi engagement analysis rate sebagai indikator efektivitas media sosial, yang meliputi jumlah likes, comments, shares, views, dan followers interaction pada platform Instagram dan Tiktok yang dikelola oleh DPMPTSP Kabupaten Madiun.

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah dapat diambil tujuan apa yang ingin dicapai dalam penelitian ini :

1. Bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi pembuatan serta pengelolaan media sosial Instagram dan Tiktok sebagai media promosi digital layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas konten media sosial Instagram dan Tiktok dalam meningkatkan keterlibatan dan partisipasi masyarakat terhadap berbagai layanan publik yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Madiun.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, studi ini diharapkan mampu memberikan sumbangan untuk kemajuan ilmu pengetahuan, terutama di area komunikasi, sistem informasi, dan komunikasi digital dalam pemerintahan. Temuan dari penelitian ini dapat menambah wawasan akademis mengenai penggunaan media sosial, khususnya platform media sosial Instagram dan Tiktok, sebagai sarana informasi digital di lembaga pemerintah. Di samping itu, studi ini bisa menjadi acuan bagi penelitian berikutnya yang membahas tentang seberapa efektif media sosial dalam

menyampaikan informasi kepada publik, meningkatkan keterbukaan, dan mendukung layanan publik yang berbasis digital.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai penggunaan media sosial media sosial Instagram dan Tiktok sebagai sarana penyebaran informasi digital pada instansi pemerintah. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam pengelolaan media sosial instansi agar lebih efektif, informatif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini dapat membantu instansi pemerintah dalam menyusun strategi komunikasi digital yang lebih menarik, mudah dipahami, dan mampu menjangkau masyarakat luas, khususnya generasi muda.

3. Bagi Karyawan

Untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), studi ini diharapkan dapat menjadi referensi dan alat evaluasi dalam mengelola media sosial Instagram dan Tiktok sebagai sarana informasi digital. Temuan dari penelitian ini bisa membantu DPMPTSP dalam memperbaiki cara penyampaian informasi tentang layanan izin, investasi, dan program-program kerja kepada masyarakat. Di samping itu, studi ini juga bisa mendukung DPMPTSP dalam memperbaiki transparansi informasi publik, citra baik instansi, serta efektivitas layanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan media

digital secara maksimal.

4. Bagi Peneliti

Bagi siswa, studi ini sangat berguna untuk memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang bagaimana teori komunikasi dan media digital diterapkan dalam praktik di pemerintahan. Penelitian ini juga memberikan kesempatan bagi siswa untuk meningkatkan kemampuan analisis, penelitian akademik, serta keterampilan dalam menilai penggunaan media sosial sebagai sumber informasi digital. Di samping itu, hasil dari studi ini bisa menjadi pengalaman belajar yang berharga sebagai persiapan untuk memasuki dunia kerja, terutama dalam sektor komunikasi, teknologi informasi, dan layanan publik.