

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai optimalisasi media sosial sebagai media informasi digital pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun menggunakan pendekatan **Design Thinking** dan metode **Engagement Rate Analysis**, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi Pengelolaan Media Sosial DPMPTSP Kabupaten Madiun

Berdasarkan penelitian yang menggunakan pendekatan Design Thinking, strategi pengelolaan media sosial DPMPTSP Kabupaten Madiun dapat ditingkatkan melalui tahapan empathize define, ideate, prototype, dan testing. Pada tahap empathize, ditemukan bahwa masyarakat masih kesulitan memahami prosedur, persyaratan, dan proses perizinan usaha. Selanjutnya, pada tahap define, diketahui bahwa penyebab utama masalah tersebut adalah informasi yang disajikan di media sosial tidak sederhana, kurang menarik, dan tidak memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pada tahap ideate, dikembangkan berbagai alternatif konten seperti infografis, video pendek, panduan proses perizinan, dan informasi mengenai persyaratan dokumen. Ide tersebut kemudian diwujudkan dalam bentuk purwarupa dan diuji untuk mengetahui respons pengguna. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan Design Thinking dapat menghasilkan

strategi pengelolaan media sosial yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hal ini menjadikan informasi layanan perizinan lebih mudah dipahami, lebih menarik, dan lebih efektif sebagai sarana informasi digital.

2. Efektivitas Media Sosial Berdasarkan Analisis Tingkat Keterlibatan (Engagement Rate)

Berdasarkan analisis tingkat keterlibatan engagement rate, platform media sosial yang digunakan oleh DPMPTSP Kabupaten Madiun menunjukkan tingkat efektivitas yang berbeda dalam mengomunikasikan informasi kepada publik. Analisis tersebut memperlihatkan bahwa konten video pendek dengan penjelasan sederhana menghasilkan tingkat keterlibatan, jangkauan, dan respons pengguna yang lebih tinggi dibandingkan konten informatif berupa gambar atau teks. Berdasarkan perbandingan antarplatform, TikTok memiliki tingkat keterlibatan pengguna yang lebih tinggi dibandingkan Instagram, sehingga lebih efektif sebagai media penyebaran informasi perizinan. Temuan ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi layanan publik perlu disesuaikan dengan karakteristik media sosial dan pola akses informasi masyarakat. Dengan demikian, penggunaan analisis tingkat keterlibatan dapat menjadi landasan bagi DPMPTSP Kabupaten Madiun untuk menentukan strategi konten yang lebih tepat guna meningkatkan jangkauan informasi, partisipasi publik, dan kualitas layanan publik melalui media sosial.

B. Saran

1. Bagi Instansi

Berdasarkan penelitian, DPMPTSP Kabupaten Madiun disarankan untuk terus mengoptimalkan penggunaan media sosial sebagai saluran informasi digital, khususnya melalui platform TikTok dan Instagram. Konten yang dipublikasikan sebaiknya lebih banyak mencakup video pendek, infografis, dan panduan langkah demi langkah mengenai proses perizinan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, DPMPTSP perlu melakukan evaluasi rutin terhadap media sosial dengan menggunakan indikator seperti tingkat interaksi engagement rate dan umpan balik masyarakat untuk mengukur efektivitas penyampaian informasi. Dengan demikian, informasi layanan publik dapat disampaikan secara lebih cepat dan menarik, sekaligus membantu mengurangi jumlah warga yang datang langsung ke kantor hanya untuk memperoleh informasi dasar mengenai perizinan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan, karena hanya menggunakan dua platform media sosial Instagram dan TikTok serta mengukur efektivitasnya terutama melalui analisis tingkat interaksi engagement rate dan pendekatan Design Thinking. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan studi lanjutan dengan menambahkan platform media sosial lain,

seperti Facebook, YouTube, atau WhatsApp Channel, serta menggunakan beragam metode analisis, seperti Social Media Analytics, User Experience (UX), atau analisis kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian mendatang diharapkan dapat melibatkan jumlah responden yang lebih besar agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan mampu memberikan rekomendasi yang lebih luas guna mendukung peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital.