

# Pemanfaatan TikTok sebagai Media Informasi Digital pada DPMPTSP Kabupaten Madiun

Muha Nanda Sho'im<sup>1</sup>, Sofyan Triono<sup>1</sup>, Mei Lenawati<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Komputer, Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Jl. Raya Puspipetek No. 46, Kel. Buaran, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan. Banten 15310, Indonesia

Email: [1muha\\_2205102001@mhs.unipma.ac.id](mailto:1muha_2205102001@mhs.unipma.ac.id), [2sofyan\\_2205102019@mhs.unipma.ac.id](mailto:2sofyan_2205102019@mhs.unipma.ac.id),

[3\\*mei.lenawati@unipma.ac.id](mailto:3*mei.lenawati@unipma.ac.id)

(\* : coresponding author)

**Abstrak**– Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong instansi pemerintah untuk beradaptasi dalam menyampaikan informasi publik, salah satunya melalui pemanfaatan media sosial. TikTok sebagai platform berbasis video pendek dinilai efektif dalam menarik perhatian masyarakat serta menyebarkan informasi dengan cepat, interaktif, dan mudah diakses. Tujuan dari kegiatan magang ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pemanfaatan akun TikTok DPMPTSP Kabupaten Madiun dalam menyampaikan informasi layanan publik, meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta mendukung transparansi dan keterbukaan informasi. Metode yang digunakan adalah metode SUS (System Usability Scale) dengan menyebar kuisisioner pada Karyawan DPMPTSP Kab. Madiun dan Mahasiswa Universitas PGRI Madiun, serta dokumentasi terhadap aktivitas pengelolaan media sosial di lingkungan instansi. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa penggunaan TikTok mampu meningkatkan jangkauan informasi terkait layanan perizinan, investasi, dan program kegiatan DPMPTSP.

**Kata Kunci:** Komponen ; Media Sosial, TikTok, Informasi Digital, Pelayanan Publik, DPMPTSP Kabupaten Madiun

**Abstract**– The development of information and communication technology has encouraged government agencies to adapt in conveying public information, one of which is through the use of social media. TikTok as a short video-based platform is considered effective in attracting public attention and disseminating information quickly, interactively, and easily accessible. The purpose of this internship is to determine the strategy for utilizing the TikTok account of the Madiun Regency DPMPTSP in conveying public service information, increasing interaction with the community, and supporting transparency and openness of information. The method used is the SUS (System Usability Scale) method by distributing questionnaires to DPMPTSP Madiun Regency employees and students of PGRI Madiun University, as well as documentation of social media management activities within the agency. The results obtained indicate that the use of TikTok can increase the reach of information related to licensing services, investments, and DPMPTSP activity programs..

**Keywords:** Components; Social Media, TikTok, Digital Information, Public Services, DPMPTSP Madiun Regency

## 1. PENDAHULUAN

Penyebaran informasi dan pelayanan kepada publik menempati peranan yang sangat penting pada masa revolusi industri 4.0. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara informasi disebarkan dan diterima oleh masyarakat. Salah satu platform yang mengalami pertumbuhan pesat adalah media sosial. Media sosial telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat modern, digunakan tidak hanya untuk berkomunikasi dengan teman dan keluarga, tetapi juga sebagai alat untuk menyebarkan informasi publik. Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak besar terhadap cara masyarakat mengakses informasi dan berinteraksi dengan instansi pemerintah. Media sosial kini menjadi salah satu saluran utama dalam menyampaikan pesan, mempromosikan layanan, dan memberikan edukasi kepada publik. Di era digital, masyarakat lebih menyukai informasi yang disampaikan secara singkat, visual, dan menarik, sehingga media sosial menjadi sarana efektif untuk meningkatkan keterlibatan (engagement) dengan masyarakat.

Bagi instansi pemerintah, seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun, pemanfaatan TikTok dapat menjadi strategi efektif dalam membangun digital branding dan menyebarkan informasi publik. Penggunaan TikTok untuk membangun digital branding dan menyebarkan informasi publik di DPMPTSP Kabupaten Madiun

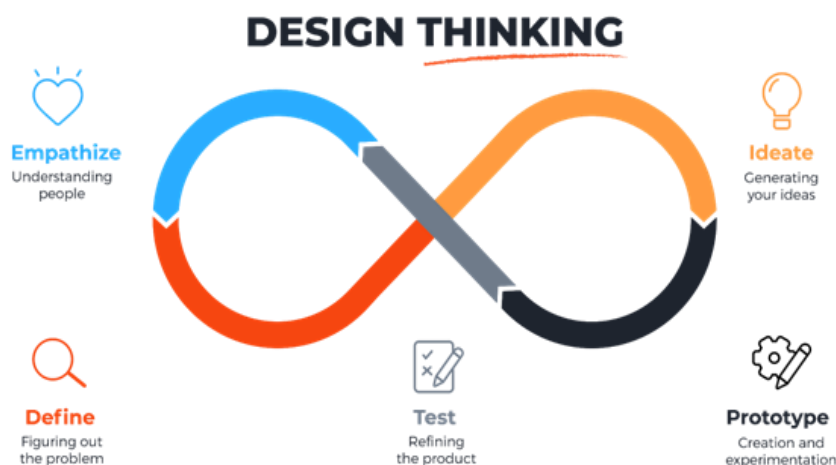
juga sejalan dengan strategi pemerintah dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan memanfaatkan media sosial, instansi pemerintah dapat menunjukkan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat serta membangun kepercayaan publik. Selain itu, TikTok juga memungkinkan interaksi langsung dengan masyarakat melalui fitur komentar, pesan langsung, dan survei. Hal ini memberikan kesempatan bagi DPMPPTSP untuk merespons pertanyaan dan masukan dari masyarakat secara cepat dan efektif, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu platform media sosial yang memiliki pengaruh besar adalah TikTok. Aplikasi ini memiliki tingkat pertumbuhan pengguna yang tinggi, terutama di kalangan generasi muda yang aktif dan kreatif. Berdasarkan laporan We Are Social tahun 2024, TikTok termasuk dalam jajaran media sosial paling populer di Indonesia, dengan ratusan juta pengguna yang berinteraksi setiap bulannya. Fenomena ini menjadi peluang besar bagi lembaga pemerintah untuk memanfaatkan TikTok sebagai media promosi dan edukasi layanan public.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh pemanfaatan TikTok dalam penyebaran informasi publik. Penelitian ini akan menganalisis sejauh mana TikTok efektif sebagai alat komunikasi publik, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penyebaran informasi melalui platform ini. Dengan memahami lebih dalam tentang dinamika penyebaran informasi melalui TikTok, diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi instansi pemerintah dan organisasi lain dalam merancang strategi komunikasi publik yang lebih efektif. Melalui kerja praktik ini dilakukan perancangan, implementasi, dan pengembangan akun TikTok MPP Kabupaten Madiun sebagai sarana promosi digital. Hasil dari kerja praktik ini diharapkan dapat menjadi pedoman awal dalam mengelola media sosial TikTok secara profesional untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode Design Thinking, karena berorientasi pada pengguna (user-centered) dan mendorong eksplorasi ide kreatif dalam merancang strategi promosi layanan publik. Dengan metode ini, strategi TikTok MPP Kabupaten Madiun dapat dikembangkan berdasarkan kebutuhan masyarakat serta tujuan instansi. Oleh karena itu, penelitian mengangkatnya dan memberikan judul magang.

“PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL TIKTOK SEBAGAI MEDIA INFORMASI DIGITAL PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MADIUN”.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

*Design Thinking* adalah metode pemecahan masalah yang berfokus pada manusia (*human-centered approach*). Metode ini membantu tim atau organisasi memahami kebutuhan pengguna, mengidentifikasi masalah secara mendalam, dan merancang solusi kreatif yang sesuai dengan kebutuhan nyata. Design Thinking banyak digunakan dalam dunia bisnis, teknologi, pendidikan, dan pelayanan publik karena mendorong inovasi dengan melibatkan berbagai sudut pandang.



Gambar 1. Siklus *Design Thinking*

Menurut IDEO dan Stanford d.school, terdapat lima tahapan utama dalam Design Thinking:

1. *Empathize* (Berempati) – Pada tahap ini, peneliti atau desainer berusaha memahami kebutuhan dan perasaan pengguna melalui observasi, wawancara, dan interaksi langsung. Dalam konteks penelitian ini, tahap empati dilakukan dengan memahami perilaku masyarakat terhadap media sosial dan cara mereka mengakses informasi layanan publik.
2. *Define* (Merumuskan Masalah) – Hasil dari tahap empati dianalisis untuk mengidentifikasi inti permasalahan. Masalah yang dirumuskan harus spesifik dan relevan dengan kebutuhan pengguna, misalnya kurangnya pemanfaatan media sosial TikTok untuk promosi layanan publik MPP.
3. *Ideate* (Menghasilkan Ide) – Tahap ini dilakukan dengan brainstorming untuk menghasilkan sebanyak mungkin ide solusi kreatif. Pada penelitian ini, ide-ide konten TikTok akan dikembangkan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat.
4. *Prototype* (Membuat Prototipe) – Ide-ide terbaik diwujudkan dalam bentuk prototipe, seperti konsep video, storyboard konten, atau desain visual TikTok yang menarik.
5. *Test* (Pengujian dan Evaluasi) – Tahap akhir adalah menguji prototipe kepada pengguna untuk mendapatkan masukan dan melakukan perbaikan agar solusi menjadi lebih efektif dengan menggunakan metode SUS (System Usability Scale) untuk mengukur tingkat kegunaan (usability) dan kepuasan pengguna terhadap suatu sistem, aplikasi, atau produk digital secara keseluruhan.

### 3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini berisi analisa, hasil serta pembahasan dari topik penelitian, yang bisa di buat terlebih dahulu metodologi penelitian. Bagian ini juga merepresentasikan penjelasan yang berupa penjelasan, gambar, tabel dan lainnya.

#### 3.1 Analisis Pengujian Konten TikTok

Pengujian konten TikTok dilakukan untuk mengetahui efektivitas media sosial sebagai sarana penyampaian informasi digital pada DPMPTSP Kabupaten Madiun. Konten yang diuji berjudul “Cara Mudah Mengurus Izin Usaha Melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Madiun” dengan tema sosialisasi layanan perizinan dan informasi publik.

Konten ini memiliki durasi 58 detik dan bertujuan untuk memberikan edukasi serta meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pengurusan izin usaha. Dalam proses produksinya, konten didukung dengan penggunaan musik instrumental yang ringan serta elemen visual yang informatif.

#### 3.2 Analisis Struktur dan Kualitas Konten

Berdasarkan hasil penilaian terhadap struktur dan kualitas konten, diperoleh bahwa sebagian besar aspek telah memenuhi kriteria konten informatif dan menarik. Pada bagian pembuka (hook), konten dinilai sangat baik karena mampu menarik perhatian audiens dalam tiga detik pertama melalui penampilan logo instansi dan teks yang langsung mengarah pada layanan yang ditawarkan.

Alur penyampaian informasi disusun secara sistematis, dimulai dari proses pendaftaran OSS hingga penerbitan izin usaha, sehingga memudahkan audiens dalam memahami isi konten. Selain itu, penggunaan transisi dan efek visual dinilai cukup baik karena mampu mengikuti ritme video dan mendukung penyampaian pesan.

Caption yang disertakan juga berfungsi sebagai pelengkap informasi dengan menjelaskan langkah-langkah pengurusan izin serta menyertakan informasi tambahan terkait layanan. Di akhir konten, terdapat ajakan (call to action) yang mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan yang tersedia.

#### 3.3 Analisis Kinerja Konten (Engagement TikTok)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa konten yang diunggah memperoleh respons yang cukup baik dari masyarakat. Berdasarkan data performa, konten memperoleh 3.200 tayangan, 420 suka, 65

komentar, serta 87 kali dibagikan. Selain itu, konten juga disimpan sebanyak 54 kali oleh pengguna, yang menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan dianggap bermanfaat.

Tingkat rata-rata waktu tonton mencapai 78%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar penonton menyaksikan video hingga hampir selesai. Selain itu, terdapat penambahan 36 pengikut baru setelah konten diunggah, yang mengindikasikan adanya peningkatan ketertarikan terhadap akun dan informasi yang disajikan.

Data tersebut menunjukkan bahwa TikTok memiliki potensi yang cukup efektif dalam menjangkau masyarakat serta meningkatkan keterlibatan pengguna terhadap informasi layanan publik.

### 3.4 Analisis Respons dan Interaksi Pengguna

Interaksi pengguna yang ditunjukkan melalui komentar memberikan gambaran bahwa konten yang disajikan mampu menarik perhatian masyarakat, khususnya pelaku usaha. Sebagian besar komentar berisi pertanyaan terkait proses pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) serta penggunaan sistem OSS.

Respons positif juga terlihat dari apresiasi pengguna terhadap kejelasan penyampaian informasi. Hal ini menunjukkan bahwa konten yang dibuat berhasil menyederhanakan informasi yang sebelumnya dianggap kompleks menjadi lebih mudah dipahami.

Selain itu, kolom komentar berfungsi sebagai media komunikasi dua arah antara instansi dan masyarakat, sehingga memungkinkan adanya interaksi langsung yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan informasi.

### 3.5 Analisis Efektivitas Konten dan Perbaikan

Berdasarkan hasil evaluasi, bagian yang paling menarik bagi audiens adalah penyajian visual langkah-langkah pengurusan izin usaha yang dilengkapi dengan teks animasi serta tampilan antarmuka asli dari sistem OSS. Hal ini membantu audiens dalam memahami proses secara lebih jelas.

Namun, terdapat bagian yang kurang efektif, yaitu pada bagian penutup video yang hanya menampilkan logo instansi tanpa tambahan informasi, sehingga berpotensi membuat penonton berhenti menonton lebih awal.

Untuk meningkatkan kualitas konten, diperlukan beberapa perbaikan, seperti menambahkan contoh pelaku usaha yang telah berhasil mengurus izin, serta menyertakan tautan OSS secara langsung pada bio akun agar memudahkan akses pengguna.

### 3.6 Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa pemanfaatan TikTok sebagai media informasi digital di DPMPTSP Kabupaten Madiun memiliki efektivitas yang cukup baik. Konten yang disajikan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan perizinan serta mendorong interaksi yang lebih aktif.

Penggunaan elemen visual, struktur konten yang jelas, serta pendekatan komunikasi yang sederhana menjadi faktor utama keberhasilan dalam penyampaian informasi. Namun, untuk meningkatkan efektivitas secara berkelanjutan, diperlukan pengelolaan konten yang lebih optimal, termasuk peningkatan kualitas penutup konten dan penguatan strategi komunikasi digital.

## 4. IMPLEMENTASI

Implementasi pemanfaatan media sosial TikTok sebagai media informasi digital dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun sebagai upaya meningkatkan efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat. Media ini digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi layanan publik, khususnya terkait prosedur perizinan, melalui konten video pendek yang lebih menarik dan mudah dipahami.

Proses implementasi diawali dengan perencanaan konten berdasarkan kebutuhan informasi masyarakat. Konten yang dibuat berfokus pada penyampaian informasi secara sederhana, jelas, dan visual, sehingga dapat menjangkau berbagai kalangan pengguna. Selanjutnya, konten diproduksi dalam bentuk video dengan durasi singkat yang disesuaikan dengan karakteristik platform TikTok.

Setelah proses produksi, konten diunggah ke akun TikTok resmi DPMPTSP Kabupaten Madiun. Proses publikasi dilakukan secara bertahap dengan memperhatikan waktu unggah yang optimal untuk meningkatkan jangkauan audiens. Selain itu, penggunaan elemen pendukung seperti teks, musik, dan hashtag dimanfaatkan untuk meningkatkan daya tarik serta visibilitas konten.

Dalam tahap implementasi, dilakukan pula pemantauan terhadap performa konten melalui fitur analitik TikTok. Parameter yang diamati meliputi jumlah tayangan, interaksi pengguna, serta respons yang diberikan melalui komentar. Hasil pemantauan ini digunakan sebagai dasar evaluasi untuk pengembangan konten selanjutnya.

Secara umum, implementasi penggunaan TikTok sebagai media informasi digital memberikan dampak positif terhadap penyampaian informasi layanan publik. Informasi yang disampaikan menjadi lebih mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat, serta mampu meningkatkan interaksi antara instansi dan pengguna layanan.

Namun demikian, implementasi ini juga menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya dalam pengelolaan konten serta perlunya konsistensi dalam publikasi. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan dan pengelolaan yang lebih terstruktur agar pemanfaatan TikTok dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pemanfaatan media sosial TikTok pada DPMPTSP Kabupaten Madiun terbukti mampu menjadi sarana informasi digital yang efektif dalam menyampaikan layanan perizinan, investasi, dan program kegiatan kepada masyarakat.
2. Konten berbasis video singkat dengan konsep kreatif, edukatif, dan informatif mampu menarik perhatian serta meningkatkan interaksi dengan audiens, terutama generasi muda yang merupakan pengguna aktif TikTok.
3. Penggunaan TikTok mendukung transparansi, keterbukaan informasi, serta memperluas jangkauan komunikasi publik dibandingkan hanya menggunakan media konvensional.
4. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan akun, kebutuhan peningkatan konsistensi konten, serta perlunya evaluasi rutin untuk mengukur efektivitas penyampaian informasi.
5. Performa Umum Konten edukatif ini berhasil menarik perhatian masyarakat dan meningkatkan engagement.
6. Rencana Aksi Selanjutnya Kembangkan konten Q&A, seri 'Langkah Mudah Perizinan', dan tingkatkan interaksi di komentar.

## REFERENCES

- Gulo, Tulus Enoni Kristian, and Muhammad Tosan Bingamawa. (2025). "ANALISIS KEMATANGAN WEBSITE DPMPTSP DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN NIAS." PhD diss., IPDN.
- Febriani, Alycia Putri, and Tauran Tauran. (2024). "INOVASI APLIKASI JATIM ONLINE SINGLE SUBMISSION (JOSS) DALAM MENINGKATKAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI JAWA TIMUR." *Publika*. 667-680..
- Previana, Azadira Kaniadiva. (2024). INOVASI PELAYANAN PERIZINAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH DI KOTA MADIUN PROVINSI JAWA TIMUR. Diss. INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI.
- Yendra, Yogi Pratama, Ilham Yuhardi, Sri Wayudi, and Agung Setiawan. (2024). "Pemanfaatan media sosial aplikasi TikTok sebagai media edukasi di era generasi Z." *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi dan Teknologi 1*, no. 4. 300-307.
- Irawan, Bambang, Muhammad Nizar, Paisal Akbar, and Andi Hafidz Khanz. (2020). "Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

- Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda." *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan* 4, no. 2. 135-145.
- Megantoro, Kunto, Joko Tri Nugraha, and Fadlurahman Fadlurahman. (2019). "Efektivitas website sebagai media informasi dalam konteks relasi government to citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang." *Jurnal Transformatif* 5, no. 2. 73-90.
- Bilyastuti, Mai Puspadyana. (2019). "Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)." *Reformasi* 9, no. 1. 82-89.
- Suputra, I., (2024). *Pengelolaan Surat pada Sistem Digital Kearsipan Kavir di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Prov. Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Suryawati, Desak Nyoman Tri Novi, and I. Nyoman Tri Anindia Putra. (2025). "ANALISIS PERBANDINGAN USABILITY APLIKASI INSTAGRAM DAN TIKTOK MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)." *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)* 9, no. 4. 5714-5721.
- Abdillah, Fahriza. (2023). "Evaluation Analysis of the Use of the TikTok Application Using the System Usability Scale (SUS) Method: Analisis Evaluasi Penggunaan Aplikasi TikTok dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)." *Journal of Vocational Education and Information Technology (JVEIT)* 4, no. 2. 57-61.
- SIMANJUNTAK, CHRISTINA YOLANDA. "PERAN DPM-PTSP DALAM KERJA SAMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK."
- Suleman, Sukur, and Rahmat Abd Fatah. (2021). "Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate." *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik* 7, no. 1. 68-83.
- TIFANI, RA SILVIA. (2025). "EVALUASI MEDIA SOSIAL TIKTOK MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)." *PhD diss., UNIVERSITAS BINA DARMA.*