

**STRATEGI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
BERBASIS MEDIA SOSIAL
(Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek)**

S K R I P S I

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung**



Disusun oleh :

**RIZKA AMELIYA
NPM 2161404100015**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TULUNGAGUNG
2025**

**STRATEGI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
BERBASIS MEDIA SOSIAL
(Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung



Oleh :

**RIZKA AMELIYA
NPM 2161404100015**

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Dr. ANANG SUGENG C, S.AP, S.H., M.Si
NIDN. 0708088201

Drs. SLAMET HARIYANTO, MM
NIDN. 0720066102

Mengetahui

Dekan,

Dra. NUNUN NURHAJATI, M.Si
NIDN. 0707116701

**STRATEGI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
BERBASIS MEDIA SOSIAL
(Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung



Oleh :

**RIZKA AMELIYA
NPM 2161404100015**

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Dr.ANANG SUGENG C,S.AP,S.H.,M.Si
NIDN. 0708088201

Drs.SLAMET HARIYANTO,MM
NIDN. 0720066102

**STRATEGI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
BERBASIS MEDIA SOSIAL**
(Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

RIZKA AMELIYA
NPM 2161404100015

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama,

Anggota Tim Penguji Lain,

Dr. ANANG SUGENG C.S.AP,S.H.,M.Si
NIDN. 0708088201

Dra. ANGKASAWATI, M.Si
NIDN. 0731086301

Pembimbing Pendamping,

Drs. SLAMET HARIYANTO, MM
NIDN. 0720066102

Mengetahui

Dekan,

Dra. NUNUN NURHAJATI, M.Si
NIDN. 0707116701

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas segala karunianya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan Kepada Nabi Muhammad SAW dan umatnya. Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Muharsono, M.Si. selaku Rektor Universitas Tulungagung.
2. Ibu Dra. Nunun Nurhajati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Laily Purnawati, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik sekaligus pembimbing pendamping.
4. Bapak Dr. Anang Sugeng C,S.AP,S.H.,M.Si. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan dan dan koreksi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen, serta seluruh staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tulungagung yang telah berkenan membantu penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Tulungagung.
6. Pihak Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek yang telah memberikan izin, waktu, dan tempat untuk penelitian, dan bimbingan selama penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam seluruh proses perkuliahan di Universitas Tulungagung terimakasih atas doa dan motivasinya.

Penulisan sekripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini disebabkan keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karenan itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak untuk perbaikan penulisan sekripsi ini. Penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan maanfaat bagi para pembaca.

Tulungagung, Mei 2025
Penulis

RIZKA AMELIYA

DAFTAR ISI

Cover	i
Cover Dalam	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Tabel	ix
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	x
Abstrak	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Strategi	8
1. Pengertian Strategi	8
2. Tipe – Tipe Strategi.....	9
B. Pelayanan	11
1. Pengertian Pelayanan	11
2. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	12
3. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	13
C. Informasi Publik	15
1. Pengertian Informasi Publik	15
D. Media Sosial	17
1. Pengertian Media Sosial	17
E. Penelitian Terdahulu	19
F. Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Pendekatan Penelitian	25
B. Fokus Penelitian.....	26
C. Lokasi Penelitian.....	27
D. Jenis Dan Sumber Data (Informasi).....	27
1. Data Primer	27
2. Data Sekunder	28
E. Instrumen Penelitian	28
F. Teknik Pengumpulan Data.....	29
G. Teknik Analisa Data	30
H. Keabsahan Data	31

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
	1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek..	35
	2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek..	37
	a. Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek	37
	b. Tugas dan Fungsi.....	38
	c. Struktur Organisasi dan Tugas Pokok Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek... ..	40
	d. Media Sosial Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek	45
	B. Hasil penelitian.....	47
	1. Strategi Pengembangan Struktur Kerja Organisasi.....	48
	2. Strategi Pengembangan Prosedur.....	51
	3. Strategi Pengembangan Infrastruktur.....	52
	C. Pembahasan	53
	1. Strategi pengembangan struktur kerja organisasi Diskominfo Kabupaten Trenggalek	53
	2. Strategi Pengembangan Prosedur Pelayanan Diskominfo Kabupaten Trenggalek	54
	3. Strategi Pengembangan Prosedur Pelayanan Diskominfo Kabupaten Trenggalek	56
BAB V	PENUTUP	58
	A. Kesimpulan	58
	B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran	24
Gambar 2	Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek	36
Gambar 3	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek	44
Gambar 4	Tampilan Media Sosial Facebook Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek	46
Gambar 5	Tampilan Media Sosial Youtube Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek	46
Gambar 6	Tampilan Media Sosial Instagram Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Media Sosial Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek Tahun 2025.....	45
---------	---	----

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain, untuk mendapatkan karya ilmiah atau pendapat yang pernah tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam sebuah naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Tulungagung,

RIZKA AMELIYA
NPM 2161404100015

ABSTRAK

Judul: Strategi Pelayanan Informasi Publik Berbasis Media Sosial (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek), Oleh: Rizka Ameliya, NPM 2161404100015, Program Studi: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tulungagung.

Informasi publik saat ini menjadi barometer bagi masyarakat untuk memberikan penilaian. Informasi dari pemerintah baik pusat maupun daerah akan dapat menjadi referensi bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan terhadap kebutuhannya. Pemerintah daerah dengan berbagai inovasi dan mampu memanfaatkan serta mengelola kecanggihan teknologi akan lebih mudah menyampaikan berbagai informasi kepada masyarakat. Tantangan saat ini adalah seberapa penting dan menarik informasi pemerintah daerah termasuk Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek dalam memberikan informasi serta respon dari masyarakat perlu dikemas lebih bagus. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi pelayanan informasi publik berbasis media sosial oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek. Pada penelitian ini metode yang dipakai adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menggunakan 3 (tiga) indikator strategi pelayanan yaitu pengembangan struktur, pengembangan prosedur dan pengembangan infrastruktur. Pengembangan struktur kerja organisasi Diskominfo Kabupaten Trenggalek yang tepat merupakan kunci untuk mengoptimalkan pelayanan informasi melalui akun media sosial. Strategi pengembangan prosedur pelayanan Diskominfo Kabupaten Trenggalek dalam mengoptimalkan pelayanan informasi melalui akun media sosial merupakan sebuah langkah maju yang signifikan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan transparan. Dengan mengkombinasikan konten yang menarik dan informatif, interaksi aktif dengan masyarakat, analisis data yang berkala, pemanfaatan fitur media sosial, dan kolaborasi dengan influencer lokal. Diskominfo Kabupaten Trenggalek menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi bagi masyarakatnya melalui akun media sosial. Strategi pengembangan infrastruktur yang komprehensif dan progresif yang dirumuskan oleh Diskominfo diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat Kabupaten Trenggalek.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Informasi Publik, Pemerintah Daerah

ABSTRACT

Title: Social Media-Based Public Information Service Strategy (Study at the Communication and Informatics Office of Trenggalek Regency), By: Rizka Ameliya, NPM 2161404100015, Study Program: Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Tulungagung University.

Public information is currently a barometer for the public to provide assessments. Information from the government, both central and regional, will be able to be a reference for the community in accessing services for their needs. Local governments with various innovations and being able to utilize and manage technological sophistication will find it easier to convey various information to the public. The current challenge is how important and attractive information the local government, including the Communication and Information Service of Trenggalek Regency, in providing information and responses from the community needs to be packaged better. The purpose of this study is to identify and analyze the strategy of social media-based public information services by the Communication and Information Service of Trenggalek Regency. In this study, the method used is qualitative descriptive. The results of the study used 3 (three) service strategy indicators, namely structure development, procedure development and infrastructure development. The development of the right organizational work structure of the Trenggalek Regency Diskominfo is the key to optimizing information services through social media accounts. The strategy for developing service procedures of the Trenggalek Regency Diskominfo in optimizing information services through social media accounts is a significant step forward in realizing good and transparent governance. By combining interesting and informative content, active interaction with the community, periodic data analysis, utilization of social media features, and collaboration with local influencers. The Trenggalek Regency Diskominfo shows a strong commitment to improving the quality of information services for its community through social media accounts. The comprehensive and progressive infrastructure development strategy formulated by Diskominfo is expected to have a significant positive impact on the people of Trenggalek Regency.

Keywords: Service Strategy, Public Information, Local Government