

PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DUA ARAH, ASPIRASI, DAN EDUKASI KEBIJAKAN PUBLIK PEMKOT TEGAL



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program D III Hubungan Masyarakat K. Batang pada Program Studi Di Luar Kampus Utama (PSDKU) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

TYASHANSHA ANGGYLIANA PUSPA BHAKTI

NIM. 40011220060005

**D III HUBUNGAN MASYARAKAT K. BATANG PROGRAM STUDI
DILUAR KAMPUS UTAMA SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Tyashansha Anggyliana Puspa Bhakti
NIM : 40011220060005
Program Studi : D III Hubungan Masyarakat
Judul Tugas Akhir : **PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI
DUA ARAH, ASPIRASI, DAN EDUKASI KEBIJAKAN PUBLIK
PEMKOT TEGAL**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program D III Hubungan Masyarakat K. Batang K. Batang pada Program Studi Diluar Kampus Utama (PSDKU) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Disetujui Oleh :

Tanggal: 23 Juni 2025

Dosen Pembimbing



Rukti Rumekar S.Hum., M.I.Kom.

NIP. H.7.199412012021082001

Tanggal: 23 Juni 2025

Penguji



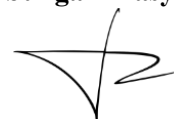
Nikolaus Ageng Prathama S.I.Kom., M.I.Kom.

NIP. H.7.198710212021081001

Disahkan Oleh :

Tanggal: 23 Juni 2025

**Ketua Program Studi D III
Hubungan Masyarakat K. Batang**



Dr. Adi Nugroho, M.Si.

NIP. 196510171993111001

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tyashansha Anggyliana Puspa Bhakti

Nomor Induk Mahasiswa : 40011220060005

Fakultas : Sekolah Vokasi

Jurusan/Program Studi : D III Hubungan Masyarakat

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah Tugas Akhir yang saya susun dengan judul :

“Pemanfaatan Media Sosial sebagai Media Komunikasi Dua Arah, Aspirasi, dan Edukasi Kebijakan Publik Pemkot Tegal”

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata tugas akhir yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 21 Juni 2025

Pembuat Pernyataan :



Tyashansha Anggyliana Puspa Bhakti

NIM. 40011220060005

MOTTO

“Verily, with every hardship, comes ease.”

(Qur'an 94:5)

“This is just one way of trying, written in my voice. May it remind you to honor yours, too.”

ABSTRAK

Nama : Tyashansha Anggyliana Puspa Bhakti

NIM : 40011220060005

Judul : Pemanfaatan Media Sosial sebagai Media Komunikasi Dua Arah, Aspirasi, dan Edukasi Kebijakan Publik Pemkot Tegal

Bidang Protokol Komunikasi dan Pimpinan Pemerintah Kota Tegal (Prokompim) bertugas membantu Pemerintah Kota Tegal membina hubungan baik antara Pemerintah dan masyarakat dengan memanfaatkan penggunaan media sosial dalam menampung aspirasi publik maupun membangun hubungan aktif dengan publik dengan menerapkan komunikasi dua arah, serta mengedukasi masyarakat mengenai kebijakan Pemerintah.

Penelitian ini membahas tentang Pemanfaatan Media Sosial sebagai Media Komunikasi Dua Arah, Aspirasi, dan Edukasi Kebijakan Publik Pemkot Tegal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui mengenai strategi pemanfaatan media sosial yang dilakukan oleh Pemkot Tegal sebagai media komunikasi dua arah, aspirasi, dan edukasi kebijakan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dilakukan dengan pengumpulan data primer melalui wawancara dengan Kepala Bagian Prokompim, serta Sub Koordinator Subbagian Dokumentasi Pimpinan. Data sekunder diperoleh dari membaca referensi, mengutip melalui jurnal, maupun sejumlah buku (e-book), dan juga melalui media internet.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan diseminasi informasi dan kebijakan yang dilakukan oleh Prokompim Kota Tegal telah sesuai dengan dasar pelaksanaannya, yaitu Peraturan Wali Kota Tegal Nomor 73 Tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja sekretariat daerah dan staf ahli Wali kota Tegal. Namun, Prokompim masih perlu meningkatkan intensitas penyebaran informasi melalui media sosial microblogging populer seperti Twitter dan Facebook dalam mengoptimalkan penggunaan media sosial yang ada, memanfaatkan lebih banyak fitur pada platform media sosial untuk menarik lebih banyak muda mudi, serta meningkatkan aspek komunikasi dua arah melalui media sosial.

Kata kunci : Prokompim Kota Tegal, Media Sosial, Komunikasi Dua Arah, Diseminasi, Aspirasi, Kebijakan

ABSTRACT

Name : Tyashansha Anggyliana Puspa Bhakti

NIM : 40011220060005

Title : *Utilization of Social Media as a Medium for Two-Way Communication, Public Aspirations, and Policy Education by the City Government of Tegal*

The Protocol, Communication, and Leadership Division of the Tegal City Government (Prokompim) is tasked with assisting the city government in fostering good relations between the government and the public. This is achieved by utilizing social media to accommodate public aspirations, establish active engagement with the public through two-way communication, and educate the community on government policies.

This study explores the use of social media by the Tegal City Government as a means of two-way communication, public aspiration facilitation, and policy education. The purpose of this research is to identify the strategies employed by the local government in utilizing social media for these functions. A qualitative research method was used, collecting primary data through interviews with the Head of the Prokompim Division and the Sub-Coordinator of the Leadership Documentation Subdivision. Secondary data was obtained through reviewing references, quoting journals and books (e-books), and exploring online media sources.

The findings indicate that the dissemination of information and policies by Prokompim Tegal has been carried out in accordance with the legal framework, namely Tegal Mayor Regulation Number 73 of 2021 concerning the structure, organizational arrangement, duties and functions, as well as the work procedures of the regional secretariat and mayoral expert staff. However, Prokompim still needs to enhance the intensity of information dissemination via popular microblogging platforms such as Twitter and Facebook to optimize social media usage. This includes leveraging more features offered by these platforms to attract younger audiences and strengthening the two-way communication aspect through social media.

Keywords: Prokompim Tegal City, Social Media, Two-Way Communication, Dissemination, Public Aspirations, Policy

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah Subbhanahu Wa Ta'ala, yang selalu melimpahkan rahmat, keberkahan, kenikmatan, kesehatan, kelancaran, kemudahan serta hidayah-Nya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Pemanfaatan Media Sosial sebagai Media Komunikasi Dua Arah, Aspirasi dan Edukasi Kebijakan Publik Pemkot Tegal". Tugas Akhir ini merupakan tanggung jawab dan kewajiban peneliti, serta syarat dalam menyelesaikan Program Studi D III Hubungan Masyarakat Universitas Diponegoro.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan membimbing peneliti selama proses penyusunan Tugas Akhir ini sampai selesai. Sehingga pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Allah Subbhanahu Wa Ta'ala, yang menjadi bagian terpenting dalam kehidupan saya, termasuk dalam proses perkuliahan saya dari awal, hingga seluruh rangkaian proses penyusunan Tugas Akhir ini, dan akan selalu menjadi yang terpenting hingga akhir hayat di setiap perjalanan hidup saya. Ia yang dalam pertolongan-Nya, kasih sayang-Nya telah memberikan saya kesabaran dan telah mendengar doa-doa saya, memberikan rezeki berupa rahmat dan karunia serta kesehatan jiwa dan fisik bagi saya, juga menganugerahi saya orang-orang yang bisa menjadi pendukung saya dalam keadaan sulit, serta jalan keluar untuk menyelesaikan seluruh proses penyusunan Tugas Akhir ini
2. Diri saya sendiri, Tyashansa Anggyliana Puspa Bhakti, yang banyak orang kenal dengan panggilan Sasa. Terima kasih dan apresiasi sebesar-besarnya karena telah bersabar dan memilih untuk tetap bertahan. Terima kasih karena telah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang sudah dimulai, meski sering lelah, ragu, dan ingin berhenti. Semoga setelah ini langkahmu semakin mantap, hatimu semakin tenang, dan hidupmu hanya penuh dengan hal-hal baik yang pantas kamu dapatkan. Serta lebih banyak keberanian, kebahagiaan, dan versi diri yang makin membanggakan. Sehat selalu
3. Kedua orang tua saya, Mama Herni dan Papa Agung. Terima kasih atas cinta, doa, dan dukungan yang tak pernah putus sejak langkah pertama hingga detik ini. Setiap tetes peluh dan setiap kalimat semangat dari kalian adalah bahan bakar terpenting dalam proses ini
4. Kakak perempuan saya, Mba Dhita. Terima kasih telah menjadi supporter terpenting bagi aku, yang selalu menyemangati dan mendorong aku, memberi *advice*, serta membuat aku percaya pada diri sendiri. Mba Dhita akan selalu menjadi salah satu contoh terbaik untuk

aku.

5. Mendiang adik perempuan saya, Tata. Meski kini kita berada di dua dunia yang berbeda, kehadiranmu tetap hidup dalam setiap langkahku. Terima kasih telah menjadi bagian dari hidupku, kamu adalah bagian dari semangat terbesarku untuk menyelesaikan ini. Semoga di tempatmu sekarang, kamu merasakan kedamaian dan kasih yang tak terhingga
6. Mamih Susi, Mba Santi, Ahza, atas segala bentuk dukungan yang telah diberikan kepada saya. Terima kasih karena telah menjadi peluk yang hangat ketika dibutuhkan. Kehadiran kalian berarti lebih dari yang bisa saya ucapkan
7. Dr. Adi Nugroho, M.Si., selaku Ketua Program Studi D III Hubungan Masyarakat Universitas Diponegoro Kabupaten Batang, yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama pembelajaran, memberikan motivasi, saran, dan pelajaran yang saya dapatkan selama masa perkuliahan berlangsung
8. Agus Naryoso, S.Sos., M.Si., dan Rukti Rumekar S.Hum., M.I.Kom., selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas arahan serta ilmu yang sangat berguna, dan atas pengalaman juga pembelajaran yang sangat berharga
9. Nikolaus Ageng Prathama S.I.Kom., M.I.Kom., selaku dosen saya yang telah memberikan waktu, perhatian, dan semangat selama proses penyusunan tugas akhir ini. Meskipun bukan sebagai dosen pembimbing resmi, namun bimbingan dan dorongan dari beliau sangat berarti bagi saya, Saya tidak akan sampai di titik ini jika bukan karena beliau. Terima kasih karena telah percaya kepada saya
10. Seluruh dosen D III Hubungan Masyarakat, yang tidak bisa saya sebut satu persatu, atas ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan selama kegiatan perkuliahan
11. Atik Chandra Setya Arum selaku admin D III Hubungan Masyarakat, atas bantuan, informasi, dan pengingat yang sangat membantu saya selama proses penyusunan tugas akhir ini
12. Prokompim Kota Tegal, khususnya Pak Dorres dan Pak Imon, atas kesempatan, waktu serta kebersediaan yang telah diberikan berupa bantuan untuk menjadi informan yang terbuka dan sangat ramah selama proses pengumpulan data
13. Saudara sekaligus sahabat saya, Fadhillah, atau yang biasa saya sebut Boreg. Terima kasih karena sudah selalu ada di tengah chaos dan lelahnya proses ini. Atas nasihat, telinga yang mau mendengar, dan bahu yang siap menopang
14. Sahabat-sahabat saya, Aurel, Salma, Fitri, Ringgi. Yang selalu peka, tidak pernah

menghakimi, tidak pernah memaksa, tapi justru terus mendukung dengan cara yang paling dibutuhkan. Kalian adalah *oase* dalam perjalanan ini

15. Teman-teman D III Hubungan Masyarakat 2020. Terima kasih atas kebersamaan yang berharga selama masa kuliah. Semoga kita semua bertemu dalam keberhasilan masing-masing
16. Teman-teman *online* saya, khususnya yang entah bagaimana selalu hadir dengan tawa. Kalian bukan cuma mutual namun juga teman seperjuangan mental, bentuk hiburan dan kenyamanan yang akan selalu aku rindukan
17. Dua sosok yang keberadaannya secara tidak disangka akan menjadi sangat berarti bagi saya sejak 2023 lalu, Eunseok dan Wonbin. Yang tidak pernah gagal mengangkat suasana hati saya dan memberi semangat juga healing secara tidak langsung, yang memberi hiburan lebih dari yang bisa dibayangkan. Terima kasih sudah ada, dengan caranya masing-masing
18. Ariana Grande, dan semua musisi dalam *playlist* saya. Terima kasih atas semua lagu yang telah menjadi teman ketika kata-kata di kepala habis, atas semua musik yang mengisi ruang sepi. Terima kasih telah menghadirkan ruang pelarian, ketenangan, dan semangat lewat setiap nada dan lirik
19. Siapa pun yang pernah memberikan kebaikan dalam bentuk sekecil apa pun, yang mungkin lupa saya ucapkan secara langsung. Kalian tetap punya andil dalam perjalanan ini. Semoga kebaikan kalian kembali berkali lipat dalam bentuk yang paling hangat
20. Gelas-gelas es kopi yang tidak terhitung jumlahnya. Kalian adalah cairan penyemangat, dan pelarut stres. Es batu kalian mungkin mencair, tapi semangat yang kalian beri tetap dingin dan nyata

KATA PENGANTAR

Pemerintah merupakan salah satu unsur terpenting dalam sebuah negara. Dengan adanya pemerintahan, kehidupan berbangsa dan bernegara yang berpedoman pada peraturan-peraturan Pemerintahan, akan lebih baik dan maju. Dengan peranan yang sangat penting dalam suatu negara, dalam kehidupan Pemerintahan, perlu adanya upaya penyebaran informasi yang baik dan menyeluruh, agar publik yang menjadi tujuan penyebaran informasi tersebut dapat memahami peraturan serta pedoman yang harus dijalankan di dalam kehidupan. Proses strategi penyebaran informasi tersebut salah satunya oleh Bidang Protokol dan Komunikasi Pimpinan Daerah Kota Tegal, dalam kegiatannya yaitu penyebaran informasi melalui media sosial, yang dilaksanakan dalam upaya untuk menyebarkan informasi yang kaitannya dengan kebijakan daerah. Dalam hal ini, peneliti memilih tempat penelitian di Bidang Protokol dan Komunikasi Pimpinan Daerah Kota Tegal (Prokompim) yang berfokus pada Pemanfaatan Media Sosial sebagai Media Komunikasi Dua Arah, Aspirasi, dan Edukasi Kebijakan Publik Pemkot Tegal.

Dalam penulisan ini, peneliti akan menjelaskan beberapa fokus yang terdiri dari 4 BAB. Untuk BAB 1 terdapat alasan peneliti memilih judul tersebut yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, operasionalisasi konsep, dan metode penelitian. BAB 2 penjelasan mengenai profil instansi yaitu Prokompim Kota Tegal. BAB 3 pembahasan dari hasil temuan penelitian. Dan yang terakhir BAB 4 meliputi kesimpulan, keterbatasan beserta saran dari penelitian ini.

Dengan begitu, pembaca dapat mengetahui proses dan evaluasi pemanfaatan media sosial sebagai media komunikasi dua arah, aspirasi, dan edukasi kebijakan publik yang ada di Prokompim Kota Tegal. Seperti halnya strategi dalam menentukan target, strategi dalam mengidentifikasi target, menentukan waktu pelaksanaan, hingga strategi komunikasi yang dilakukan oleh Prokompim Kota Tegal. Maka, Tugas Akhir ini akan menjadi suatu acuan dari sebuah penelitian yang menghasilkan suatu proses pemanfaatan media sosial sebagai media komunikasi dua arah, aspirasi, dan edukasi kebijakan publik Pemkot Tegal.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	2
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	3
MOTTO	4
ABSTRAK.....	5
ABSTRACT	6
HALAMAN PERSEMBAHAN	7
KATA PENGANTAR	10
DAFTAR ISI	11
DAFTAR GAMBAR.....	14
DAFTAR LAMPIRAN	15
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1. LATAR BELAKANG	16
1.2. RUMUSAN MASALAH.....	20
1.3. TUJUAN PENELITIAN.....	20
1.4. MANFAAT PENELITIAN.....	21
1.4.1. Manfaat Akademis	21
1.4.2. Manfaat Praktis.....	21
1.4.3. Manfaat Sosial	21
1.5. KERANGKA TEORI.....	21
1.5.1. Teori Humas Pemerintah (Government PR)	21
1.5.2. Pola Komunikasi Digital	26
1.5.3. Teori Informasi	33
1.5.4. Komunikasi Persuasif.....	35
1.5.5. Teori Diseminasi	37
1.6. OPERASIONALISASI KONSEP	39
1.7. STATE OF THE ART	41
1.8. METODA PENELITIAN	44
1.8.1. Jenis Penelitian	44
1.8.2. Subjek Penelitian	44

1.8.3. Jenis dan Sumber Data	44
1.8.4. Teknik dan Alat Pengambilan Data	45
BAB II GAMBARAN UMUM BAGIAN PROTOKOL KOMUNIKASI DAN DOKUMENTASI PIMPINAN KOTA TEGAL	48
2.1. Sejarah Kota Tegal	48
2.2. Sejarah Bagian Protokol Komunikasi dan Dokumentasi Pimpinan Kota Tegal	48
2.3. Dasar Hukum Pembentukan Bagian Protokol Komunikasi dan Dokumentasi Pimpinan Kota Tegal	49
2.4. Profil Bagian Protokol Komunikasi dan Dokumentasi Pimpinan Kota Tegal	49
2.5. Visi dan Misi Organisasi	50
2.5.1. Visi	50
2.6.1. Misi	50
2.6. Tugas dan Fungsi Pokok Organisasi	50
2.6.1. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, membawahkan :	51
2.7. Nilai-Nilai Organisasi	52
2.8. Struktur Organisasi	54
2.9. Tugas dan Wewenang	55
BAB III PEMBAHASAN	57
3.1. Kebijakan Pelaksanaan Diseminasi Informasi Melalui Media Sosial	57
3.2. Strategi Diseminasi Informasi Prokompim Kota Tegal	58
3.2.1. Perumusan Strategi	58
3.2.2. Implementasi Strategi	59
3.2.3. Evaluasi Strategi	59
3.3. Kegiatan Diseminasi Informasi Dan Edukasi Kebijakan Publik Prokompim Kota Tegal Melalui Media Sosial	61
3.3.2. Content (Pesan)	64
3.3.3. Context (Konteks)	64
3.3.4. Medium (Media)	66
3.3.5. Media Sosial Yang Digunakan	67
3.3.6. User (Pengguna)	72
3.4. Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Diseminasi, Komunikasi Dua Arah, Aspirasi, Dan Edukasi Kebijakan	74
3.5. Faktor Pendukung, Hambatan, dan Upaya Prokompim Pemkot Tegal Dalam Memanfaatkan Media Sosial Sebagai Media Diseminasi, Komunikasi Dua Arah, Aspirasi,	

Dan Edukasi Kebijakan.....	77
BAB IV PENUTUP	80
4.1 Simpulan	80
4.2 Keterbatasan Penelitian.....	81
4.3 Rekomendasi.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bukti Contoh Komentar Masyarakat Tegal.....	19
Gambar 2.1	54
Gambar 3. 1	62
Gambar 3.2 Akun Instagram Prokompim Kota Tegal.....	68
Gambar 3.3 Akun YouTube Prokompim Kota Tegal.....	69
Gambar 3.4 Akun TikTok Prokompim Kota Tegal.....	70
Gambar 3.5 Akun Facebook Prokompim Kota Tegal	71
Gambar 3.6 Akun X Prokompim Kota Tegal.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SURAT IZIN PENELITIAN	86
LAMPIRAN 2 INTERVIEW GUIDE.....	87
LAMPIRAN 3 TRANSKRIP WAWANCARA.....	88