



**STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL DALAM
OPTIMALISASI PLATFORM MEDIA DIGITAL PADA
PROGRAM KERJA DIREKTORAT
TELEKOMUNIKASI KEMENKOMINFO**



TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

DISUSUN OLEH:

MUTIA ARIFIN

55222120010

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama Lengkap : Mutia Arifin
NIM : 55222120010
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/Tesis : Strategi Komunikasi Digital Dalam Optimalisasi
Platform Media Digital Pada Program Kerja Direktorat
Telekomunikasi Kemenkominfo

Jakarta, 25 Agustus 2025

Dosen Pembimbing

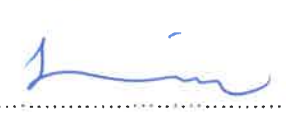
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Strategi Komunikasi Digital Dalam Optimalisasi Platform
Media Digital Pada Program Kerja Direktorat Telekomunikasi
Kemenkominfo
Nama : Mutia Arifin
NIM : 55222120010
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran
Tanggal : 25 Agustus 2025

Jakarta, 25 Agustus 2025
Mengetahui,

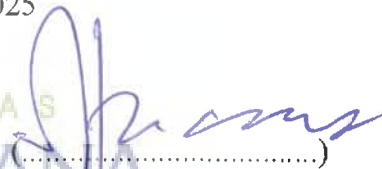
1. Ketua Sidang :
(Dr. Heri Budianto, M.Si)  (.....)
2. Penguji Ahli :
(Prof. Dr. Nur Kholisoh, M.Si)  (.....)
3. Pembimbing :
(Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si)  (.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Strategi Komunikasi Digital Dalam Optimalisasi Platform
Media Digital Pada Program Kerja Direktorat Telekomunikasi
Kemenkominfo
Nama : Mutia Arifin
NIM : 55222120010
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran
Tanggal : 25 Agustus 2025

Jakarta, 25 Agustus 2025
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
(Dr. Heri Budianto, M.Si)
2. Penguji Ahli :
(Prof. Dr. Nur Kholisoh, M.Si)
3. Pembimbing :
(Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si)


.....

.....

.....

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Mutia Arifin
NIM : 55222120010
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/Tesis : Strategi Komunikasi Digital Dalam Optimalisasi
Platform Media Digital Pada Program Kerja Direktorat
Telekomunikasi Kemenkominfo



Jakarta, 25 Agustus 2025

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

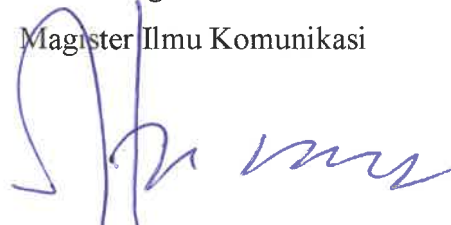
(Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si)

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi



(Dr. Heri Budianto, M. Si)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

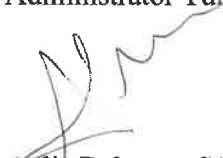
Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Mutia Arifin
NIM : 55222120010
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran

Dengan judul “Strategi Komunikasi Digital Dalam Optimalisasi Platform Media Digital Pada Program Kerja Direktorat Telekomunikasi Kemenkominfo”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 15 Agustus 2025, didapatkan nilai persentase sebesar 17%.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Agustus 2025
Administrator Turnitin



Aulia Rahman, S.Ikom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Strategi Komunikasi Digital Dalam Optimalisasi Platform Media Digital
Pada Program Kerja Direktorat Telekomunikasi Kemenkominfo
Nama : Mutia Arifin
N I M : 55222120010
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Tanggal : 25 Agustus 2025

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Agustus 2025



(Mutia Arifin)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat rahmat serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Dalam penulisan tesis ini peneliti mengambil judul “Strategi Komunikasi Digital Dalam Optimalisasi Platform Media Digital Pada Program Kerja Direktorat Telekomunikasi Kemenkominfo”.

Proses penyusunan penelitian ini pada akhirnya dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Terutama Ibu Leila Mona Ganiem sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan dan pengetahuan terkait dengan penelitian ini, serta dukungan dan semangat yang selalu disampaikan kepada peneliti. Kepada pihak lain yang turut berkontribusi, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

3. Dr. Heri Budianto, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan selama proses pembelajaran hingga penyusunan tesis ini.
6. Kedua orangtua tersayang yaitu Ayah Muchlis Zainul Arifin dan Ibu Parti yang telah memberikan doa dan nasihat selama masa perkuliahan sampai penyusunan tesis ini selesai.
7. Teman-teman terdekat Dea Saskiah, Alif Hafina Putri dan Devyandra Eka Putri yang selalu menghibur dan mendengarkan keluh kesah peneliti.
8. Rekan-rekan di Direktorat Telekomunikasi Kemenkominfo yang selalu mendukung secara moral kepada peneliti.
9. Teman-teman Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana angkatan 42 yang telah berjuang bersama selama kurang lebih 2 tahun.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan perhatian selama penyusunan tesis ini.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulisan dari peneliti menjadikan tesis ini sempurna dengan kekurangan. Namun dibalik kekurangan tersebut semoga tesis ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi peneliti tetapi juga bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang membutuhkannya.

Jakarta, Agustus 2025

Mutia Arifin

55222120010



Nama : Mutia Arifin
NIM : 55222120010
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi Komunikasi Digital Dalam Optimalisasi Platform Media Digital Pada Program Kerja Direktorat Telekomunikasi Kemenkominfo

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan Direktorat Telekomunikasi Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk mengoptimalkan pemanfaatan media sosial dan aplikasi digital dalam mendukung pelaksanaan program kerja sepanjang tahun 2024. Sebagai institusi publik yang bergerak di bidang telekomunikasi, pemanfaatan media digital menjadi kunci dalam memperkuat komunikasi publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis strategi komunikasi digital Direktorat Telekomunikasi dalam mengoptimalkan media sosial dan aplikasi digital, serta mengidentifikasi pemanfaatannya pada setiap program kerja. Penelitian ini menggunakan teori Strategi Komunikasi dengan tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi; *Media Richness Theory*; serta langkah-langkah strategi komunikasi. Paradigma penelitian yang digunakan adalah konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Direktorat Telekomunikasi telah menjalankan strategi komunikasi digital melalui perencanaan konten yang terstruktur, pelaksanaan interaktif dengan publik melalui media sosial, kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan, serta evaluasi berbasis umpan balik dan data digital. Namun, Direktorat Telekomunikasi tidak sepenuhnya sesuai dengan prinsip Teori Strategi Komunikasi dimana tahap evaluasi dan adaptasi sering berjalan paralel dengan pelaksanaan, bukan setelahnya. Pemilihan media sosial disesuaikan dengan kompleksitas pesan dan audiens sasaran, di mana media dengan tingkat kekayaan tinggi digunakan untuk isu yang kompleks, sedangkan media dengan tingkat kekayaan rendah digunakan untuk pesan informatif dan cepat. Walaupun tidak sesuai dengan *Media Richness Theory* dimana media rendah tidak digunakan namun Direktorat Telekomunikasi masih menggunakan media dengan kekayaan rendah untuk informasi yang bersifat teknis dan dokumentatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi digital yang dilakukan Direktorat Telekomunikasi mampu mengoptimalkan penggunaan platform media digital dalam mendukung pelaksanaan program kerja sepanjang tahun 2024.

Kata kunci: strategi komunikasi digital, media sosial, aplikasi digital, *media richness theory*, Direktorat Telekomunikasi

Name : Mutia Arifin
Student ID : 55222120010
Faculty : Ilmu Komunikasi
Study Program : Magister Ilmu Komunikasi
Title : Digital Communication Strategy in Optimizing Digital Media Platforms
in the Work Program of the Directorate of Telecommunications,
Ministry of Communication and Information Technology

ABSTRACT

This study is motivated by the need of the Directorate of Telecommunications at the Ministry of Communication and Informatics to optimize the use of social media and digital applications in supporting the implementation of work programs throughout 2024. As a public institution operating in the telecommunications sector, the utilization of digital media is a key element in strengthening public communication and enhancing community participation. The purpose of this research is to analyze the digital communication strategies of the Directorate of Telecommunications in optimizing social media and digital applications, as well as to identify their use in each work program. This study employs the Communication Strategy theory with its stages of planning, implementation, and evaluation; Media Richness Theory; and strategic communication steps. The research paradigm applied is constructivism with a qualitative case study approach. Data were collected through in-depth interviews and documentation study, then analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The findings indicate that the Directorate of Telecommunications has implemented digital communication strategies through structured content planning, interactive engagement with the public via social media, collaboration with multiple stakeholders, and evaluation based on feedback and digital data. However, the Directorate of Telecommunications does not fully align with the principles of Communication Strategy Theory, as the evaluation and adaptation stages often run parallel with implementation rather than following it. The selection of social media platforms is adjusted to the complexity of messages and target audiences, where high-richness media are used for complex issues, while low-richness media are used for informative and fast communication. Nevertheless, contrary to the assumptions of Media Richness Theory in which low-richness media are not applied, the Directorate continues to use them for technical and documentary information. This study concludes that the digital communication strategies implemented by the Directorate of Telecommunications were able to optimize the use of digital media platforms in supporting the implementation of work programs throughout 2024.

Keywords: digital communication strategy, social media, media richness theory, Directorate of Telecommunications

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	14
1.4. Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1. Manfaat Akademis	14
1.4.2. Manfaat Praktis.....	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1. Penelitian Terdahulu.....	16
2.2. Kajian Teori.....	46
2.2.1. Komunikasi Pemerintahan	46
2.2.2. Komunikasi Digital.....	48
2.2.3. Teori Kekayaan Media (<i>Media Richness Theory</i>)	55
2.2.4. Strategi Komunikasi Digital	61
2.3. Kerangka Pemikiran	68
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	72
3.1. Paradigma Penelitian	72
3.2. Metode Penelitian.....	73
3.3. Subjek Penelitian	74
3.4. Teknik Pengumpulan Data	77
3.4.1. Data Primer.....	78
3.4.2. Data Sekunder	79
3.5. Teknik Analisis Data	81
3.6. Teknik Keabsahan Data.....	83
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	85
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	85
4.1.1. Sejarah Singkat Direktorat Telekomunikasi Kemenkominfo	85
4.1.2. Profil Direktorat Telekomunikasi Kemenkominfo	86

4.1.3. Program Kerja Direktorat Telekomunikasi Kemenkominfo	90
4.1.4. Profil Subjek Penelitian	93
4.2. Hasil Penelitian.....	97
4.2.1. Strategi Komunikasi Digital Direktorat Telekomunikasi dalam Mendukung Pelaksanaan Program Kerja Pada Tahun 2024.....	97
4.2.2. Media Sosial dan Aplikasi Digital Pada Tiap-Tiap Program Kerja Direktorat Telekomunikasi Kemenkominfo Tahun 2024	111
4.3. Pembahasan	130
4.3.1. Strategi Komunikasi Digital Direktorat Telekomunikasi dalam Mendukung Pelaksanaan Program Kerja Pada Tahun 2024.....	131
4.3.2. Media Sosial dan Aplikasi Digital Pada Tiap-Tiap Program Kerja Direktorat Telekomunikasi Kemenkominfo Tahun 2024	137
BAB V PENUTUP	145
5.1. Kesimpulan	145
5.2. Saran	147
5.2.1. Saran Akademis	147
5.2.2. Saran Praktis	148
DAFTAR PUSTAKA	150
LAMPIRAN	153

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>E-Government Development Index</i> tahun 2018	2
Gambar 1.2 <i>E-Government Development Index</i> tahun 2024	3
Gambar 1.3 Kualitas Konten dan Layanan Media Sosial Perlu Ditingkatkan.....	4
Gambar 2.1 Peringkat Kontinuitas Kekayaan Media untuk Media Baru dan Media Lama.....	59
Gambar 2.2 Model Kerangka Pemikiran.....	69
Gambar 4.1 Hasil <i>Screenshot</i> Laman Utama Sistem E-Telekomunikasi	111
Gambar 4.2 Hasil <i>Screenshot</i> Laman Utama Aplikasi Signal.....	112
Gambar 4.3 Hasil <i>Screenshot</i> Akun Instagram @dittel.kominfo.....	113
Gambar 4.4 Hasil <i>Screenshot</i> Akun Facebook Direktorat Telekomunikasi	114
Gambar 4.5 Hasil <i>Screenshot</i> Akun Youtube Direktorat Telekomunikasi.....	115

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Pemetaan Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Data <i>Key Informan</i> Penelitian	77
Tabel 4.1 Indikator Keberhasilan Strategi Komunikasi Digital Direktorat Telekomunikasi	107
Tabel 4.2 Strategi Komunikasi Digital Direktorat Telekomunikasi	108
Tabel 4.3 Perbandingan Tingkat Kekayaan Media Berdasarkan Dimensi "Umpan Balik Langsung"	119
Tabel 4.4 Perbandingan Tingkat Kekayaan Media Berdasarkan Dimensi "Keberadaan Non-Verbal"	122
Tabel 4.5 Perbandingan Tingkat Kekayaan Media Berdasarkan Dimensi "Kepribadian Media"	125
Tabel 4.6 Perbandingan Tingkat Kekayaan Media Berdasarkan Dimensi "Variasi Bahasa"	128