



UNIVERSITAS DIPONEGORO

PRODUKSI VIDEO *REELS INSTAGRAM*
“*SAPA MBAK ITA IN ACTION*” DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP
LAYANAN *SAPA MBAK ITA*

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

RAHMI MAYANG SARI

40020619650029

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN INFORMASI DAN HUMAS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2023



UNIVERSITAS DIPONEGORO

**PRODUKSI VIDEO REELS INSTAGRAM
“SAPA MBAK ITA IN ACTION” DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP
LAYANAN SAPA MBAK ITA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai Salah satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Program Studi STr. Informasi dan Hubungan
Masyarakat, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro Semarang**

Disusun Oleh :

RAHMI MAYANG SARI

40020619650029

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN INFORMASI DAN HUMAS
SEKOLAH VOKASI**

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

“Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.”

Semarang, 11 Agustus 2023

Rahmi Mayang Sari
NIM. 40020619650029

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Judul : Produksi Video *Reels Instagram* “*Sapa Mbak Ita In Action*” Dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Layanan *Sapa Mbak Ita*
Penulis : Rahmi Mayang Sari
NIM : 40020619650029

Laporan Tugas Akhir tersebut disetujui dan dinyatakan layak untuk diuji.

Semarang, 11 Agustus 2023

Dosen pembimbing

Dr. Dra. Liliek Budiastuti, M.Si.
NIP196201311987032001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Rahmi Mayang Sari
NIM : 40020619650029
Program Studi : Informasi dan Hubungan Masyarakat
Judul Tugas Akhir : Produksi Video *Reels Instagram* “*Sapa Mbak Ita In Action*” Dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Layanan *Sapa Mbak Ita*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (STr.) pada Program Studi Sarjana Terapan Informasi dan Humas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

TIM PENGUJI

Pembimbing : Dr. Dra. Liliek Budiastuti, M.Si. (.....)

Penguji I : Nur Laili Mardhiyani, S.I.Kom., M.I.Kom. (.....)

Penguji II : Muhammad Bayu Widagdo, S.Sos., M.I.Kom (.....)

Semarang, 11 Agustus 20223

Ketua Prodi Informasi dan Humas

Dra. Sri Indrahti, M.Hum.
NIP.196602151991032001

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai citivas akademika Universitas Diponegoro, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : Rahmi Mayang Sari
NIM : 40020619650029
PROGRAM STUDI : S.Tr Informasi dan Hubungan Masyarakat
DEPARTEMEN : Informasi dan Budaya
FAKULTAS : Sekolah Vokasi
JENIS KARYA : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*None-exclusive RoyaltyFree Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PRODUKSI VIDEO REELS INSTAGRAM “SAPA MBAK ITA IN ACTION”
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN SAPA MBAK ITA (DISKOMINFO KOTASEMARANG)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak BebasRoyalti/Noneksklusif ini Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang
Pada Tanggal : 20, Juli 2023

Yang Menyatakan,

Rahmi Mayang Sari

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur selalu dipanjatkan kepada Allah SWT karena karunia-Nya penulis dapat diberikan kesehatan, ilmu, dan kesempatan menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Produksi Video *Reels Instagram* “*Sapa Mbak Ita In Action*” Dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Layanan *Sapa Mbak Ita*”

Tugas akhir ini merupakan sebuah bentuk pertanggung jawaban penulis sebagai Mahasiswa dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan jurusan Informasi dan Hubungan Masyarakat Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penulis berharap, Tugas Akhir ini bisa bermanfaat bagi instansi dan bisa digunakan untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai ruang lingkup kehumasan dan produksi media public relations. Pembahasan dari project tugas akhir yang telah disusun oleh penulis ini terdiri dari 5 BAB, Adapun penyusunannya dapat dijabarkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN : Diawali dengan membahas latar belakang masalah mengenai isu yang ada di tengah-tengah masyarakat mengenai Layanan *Sapa Mbak Ita* terutama di sosial media *Instagram*. Di lampirkan juga *insight* dari media sosial *Instagram @sapambakita* dan selanjutnya didapatkan rumusan masalah untuk menciptakan output produk tugas akhir yang berupa Produksi Video *Reels Instagram* “*Sapa Mbak Ita In Action*” Dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Layanan *Sapa Mbak Ita*.

BAB II TINJUAN PUSTAKA : Pada tinjauan pustaka berisi mengenai kajian pustaka terdahulu yang relevan dengan pembahasan dalam *project* tugas akhir. Terdapat juga beberapa teori yang menguatkan dalam penulisan tugas akhir ini.

BAB III METODE PELAKSANAAN : Berisikan mengenai tahap – tahapan produksi karya bidang yang terbagi menjadi 3 tahapan yaitu : tahap pra produksi, tahap produksi dan tahap pasca produksi. Serta di dalamnya juga dijelaskan mengenai anggaran biaya serta naskah atau Standar Sequence Guide (SSG).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN : Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil **dari** proses produksi dan review karya bidang yaitu Produksi Video *Reels Instagram* “*Sapa Mbak Ita In Action*” Dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Layanan *Sapa Mbak Ita*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN : Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil produksi karya bidang. Adapun kesimpulan saran ini merujuk pada instansi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (pengelola *Layanan Sapa Mbak Ita*) dan penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

*“Life can be heavy, especially if you decide to carry it all
it once, part of your growing up and moving into new chapter
of your life is about to catch and release.*

*Knowing what things to keep and what things to release
you can't carry all things.*

Decide what is yours to hold, and let the rest go.“

-Taylor Swift-

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan kepada:

- 1. Allah SWT yang telah melimpahkan karunianya dan rahmatnya kepada seluruh umat manusia.*
- 2. Kedua orang tua Bapak Drs. Asrial Bahar dan Ibu Mayarni yang selalu mendoakan anaknya ini untuk menjadi seorang sarjana.*
- 3. Segenap civitas akademik Universitas Diponegoro, Yang kusayangi dan berdedikasi tinggi untuk membimbing*

UCAPAN TERIMAKASIH

Segala Puji Bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis, Sehingga dengan karunia-Nya penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan serta nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Kedua orang tua yaitu Bapak Drs.Asrial dan Ibu Mayarni yang penulis cintai dan banggakan. Tiada hentinya selalu memberikan doa serta semangat. Teruntuk mama, terimakasih sudah memberikan doa yang amat panjang untuk saya, anak perempuan satu-satunya, di setiap sujud dan hembusan nafas. Terimakasih sudah menjadi contoh *wonder woman* dalam kehidupan nyata saya, sehingga menjadi pengingat untuk saya saat hendak menyerah dengan hidup, semoga Allah SWT membalasnya dengan kebaikan.
2. Dra. Sri Indrahti, M. Hum. Selaku Ketua Program Studi S.Tr Informasi dan Hubungan Masyarakat, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro yang telah memberikan motivasi kepada penulis untuk merancang tugas akhir ini.
3. Dr. Dra Liliek Budiastuti Wiratmo, M.Si selaku dosen pembimbing tugas akhir penulis yang telah memberikan arahan, semangat serta motivasi dalam penulisan tugas akhir dengan penuh kesabaran.
4. Nur Laili Mardhiyani, S.I.Kom., M.I.Kom., dan Muhammad Bayu Widagdo, S.Sos., M.I.Kom., selaku dosen penguji tugas akhir yang telah memberikan arahan serta masukan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir.
5. Wulan Asih Setyarini, S.Sos., dan Bening Sasaningtawang, S.I.Kom., selaku pembimbing penulis pada saat melakukan project Tugas Akhir di Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, dan Persandian Kota Semarang.
6. Staff Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, dan Persandian Kota Semarang yang telah berpartisipasi dalam Project Tugas Akhir Penulis.
7. Perwakilan Dinas Perhubungan, Dinas Permukiman, Dinas Pekerjaan Umum, PDAM, dan Satpol PP yang telah mengizinkan penulis untuk

bekerja sama dalam pembuatan video Layanan Sapa Mbak Ita.

8. Novianna N. Azzhara yang telah membantu penulis saat mengerjakan Project.
9. Arum Desti yang telah membantu penulis dalam pengerjaan Produksi Video.
10. Azka, Dinda, Dylan, Wisnu, Alfa, Rizki yang telah menghibur dan menemani penulis selama masa kuliah.
11. Mala, Aufa, Fikri, Rizaldi yang telah memberikan afeksi, motivasi, masukan, dan arahan dan selalu bersemangat dari tahun ke tahun.
12. Sahabat saya, Regina dan Margaretha yang kebersamaan saya selama masa SMA hingga berkuliah dan meraih gelar bersama di Universitas Diponegoro.

Tugas Akhir ini pada hakikatnya masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan baik dalam penulisan maupun substansi. Hal tersebut disebabkan keterbatasan penulis. Dalam hal ini penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan tulisan ini. Semoga apa yang telah penulis tuangkan pada Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan, akademisi, dan praktisi sebagai sumber referensi.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LAPORAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMAKASIH	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK.....	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
1.5 Luaran	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 <i>Public Relations</i>	10
2.2.2 <i>Government Public Relations</i>	11
2.2.3 Teori Sistem	11
2.2.4 Peran dan Fungsi <i>Public Relations (Boundary Spanning)</i>	13
2.2.5 P-Proses.....	14
2.2.6 Publikasi.....	16
2.2.7 Media Sosial <i>Instagram</i>	17

2.2.8	Penulis Naskah.....	19
2.2.9	<i>Videography</i>	20
2.2.10	Editor.....	24
BAB III.....		29
METODE PENGKARYAAN.....		29
3.1	Metode Pelaksanaan.....	31
3.2	Konsep Karya Bidang.....	33
3.2.1	Standart Sequence Guide <i>Reels</i> 1. #sapambakitainaction.....	33
3.2.2	Standart Sequence Guide <i>Reels</i> 2. Alur Pengaduan Sapa Mbak Ita	35
3.2.3	Standart Sequence Guide <i>Reels</i> 3. Status Laporan.....	38
3.2.4	Standart Sequence Guide <i>Reels</i> 4. Monitoring Evaluasi.....	41
3.2.5	Standart Sequence Guide <i>Reels</i> 5. Laporan Valid.....	44
3.2.6	Standart Sequence Guide <i>Reels</i> 6. Resend Aduan	46
3.2.7	Standart Sequence Guide <i>Reels</i> 7. Sepele? Tapi SMI bisa!	48
3.2.8	Standart Sequence Guide <i>Reels</i> 8. Sapa Mbak Ita untuk BRT.....	50
3.2.10	Standart Sequence Guide <i>Reels</i> 10. We Do Our Best!	53
3.3	Timeline Pelaksanaan.....	56
3.4	<i>Budgeting</i>	57
BAB IV.....		58
HASIL DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Pra-Produksi (Gambaran Umum Permasalahan).....	58
4.2	Produksi (Proses Pengambilan Gambar).....	68
4.3	Pasca Produksi (Editing).....	72
4.3.1	Proses Editing <i>Reels</i> 1. #Sapambakitainaction	72
4.3.2	Proses Editing <i>Reels</i> 2. Alur Pengaduan Layanan Sapa Mbak Ita (Animasi dan Video).....	75
4.3.3	Proses Editing <i>Reels</i> 3. Jenis Laporan.....	80
4.3.4	Proses Editing <i>Reels</i> 4. <i>Monitoring Evaluasi</i>	82
4.3.5	Proses Editing <i>Reels</i> 5. <i>Laporan Valid</i>	85
4.3.6	Proses Editing Video <i>Reels</i> 6. <i>Resend Aduan</i>	87
4.3.7	Proses Editing Video <i>Reels</i> 7. <i>Sepele? Tapi SMI bisa!</i>	89
4.3.8	Proses Editing Video <i>Reels</i> 8. Sapa Mbak Ita untuk BRT	91

4.3.9	Proses Editing Video <i>Reels</i> 9. Tindak Lanjut Laporan.....	93
4.3.10	Proses Editing Video <i>Reels</i> 10. <i>We do our best</i>	96
4.4	Review Client.....	98
BAB V		99
KESIMPULAN DAN SARAN		99
5.1	Kesimpulan	99
5.2	Saran	100
DAFTAR PUSTAKA		102
LAMPIRAN		106

DAFTAR TABEL

Table 1. SSG Reels 1.....	35
Table 2. SSG Reels 2.....	38
Table 3. SSG Reels 3.....	41
Table 4. SSG Reels 4.....	43
Table 5. SSG Reels 5.....	45
Table 6. SSG Reels 6.....	47
Table 7. SSG Reels 7.....	50
Table 8. SSG Reels 8.....	51
Table 9. SSG Reels 9.....	53
Table 10. SSG Reels 10.....	56
Table 11. Timeline Pelaksanaan.....	56
Table 12. Rencana Anggaran Biaya	57
Table 13. Analisis video Reels 1 #sapambakitainaction	59
Table 14. Analisis video Reels 2 Alur Pengaduan.....	60
Table 15. Analisis video Reels 2 Alur Pengaduan versi animasi	61
Table 16. Analisis video Reels 3 Jenis Laporan.....	61
Table 17. Analisis video Reels 4 Monitoring Evaluasi	62
Table 18. Analisis video Reels Laporan Valid.....	63
Table 19. Analisis video 6. Reels Laporan Valid.....	64
Table 20. Analisis video Reels 7. Sepele? Tapi SMI bisa!	65
Table 21. Analisis video Reels 8. SMI untuk BRT	65
Table 22. Analisis video Reels 9. Tindak lanjut Laporan SMI.....	67
Table 23. Analisis video Reels 10. We do our best	68
Table 24. Proses Pengambilan Gambar.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Komentar Masyarakat terhadap Layanan Sapa Mbak Ita di Instagram @sapambakita	2
Gambar 2. Data Laporan masuk Desember – April 2023	3
Gambar 3. Jumlah Pengikut Instagram @sapambakita Mei 2023	4
Gambar 4. Insight Akun Instagram @sapambakita Mei 2023	5
Gambar 9. Tahapan Metode Pengkaryaan.....	31
Gambar 10. Diskusi Isu dan Konten bersama <i>Staff</i> Layanan Sapa Mbak Ita	58
Gambar 11. Pengambilan gambar Admin Sapa Mbak Ita	68
Gambar 12. Pengambilan gambar tindak lanjut PDAM	68
Gambar 13. Pengambilan gambar tindak lanjut Dishub	69
Gambar 14. Pengambilan gambar tindak lanjut DPU	69
Gambar 15. Pengambilan gambar tindak lanjut DPK	69
Gambar 16. Pengambilan gambar tindak lanjut Satpol PP	70
Gambar 17. Pengambilan gambar wawancara BRT	70
Gambar 18. Pengambilan gambar kegiatan MONEV	70
Gambar 19. Editing Video Reels 1	73
Gambar 20. Colour grading video Reels 1	73
Gambar 21. Filter video Reels 1	74
Gambar 22. Setting Volume Backsound Reels 1	74
Gambar 23. Setting Volume Audio Video Reels 1	75
Gambar 24. Editing Video Reels 2	75
Gambar 25. Colour grading video Reels 2	76
Gambar 26. Setting Volume Video Reels 2	77
Gambar 27. Setting Volume Backsound Reels 2	77
Gambar 28. Proses Pembuatan Animasi dengan Powtoon.....	78
Gambar 29. Pemilihan Animasi	78
Gambar 30. Setting Volume Audio Animasi	79
Gambar 31. Editing Video Reels 3	80
Gambar 32. Colour grading video Reels 3	80
Gambar 33. Setting Volume Audio Video Reels 3	81

Gambar 34. Setting Volume Backsound Video Reels 3	82
Gambar 35. Editing Video Reels 4.....	82
Gambar 36. Colour grading video Reels 4.....	83
Gambar 37. Setting Volume Audio Video Reels 4.....	84
Gambar 38. Setting Volume Backsound Video Reels 4	84
Gambar 39. Editing Video Reels 5.....	85
Gambar 40. Setting Volume Backsound Video Reels 5	85
Gambar 41. <i>Setting</i> Volume Audio Video Reels 5	86
Gambar 42. Setting Volume backsound Video Reels 5.....	86
Gambar 43. Editing Video Reels 6.....	87
Gambar 44. Colour grading video Reels 6.....	87
Gambar 45. Setting Volume Audio Video Reels 6	88
Gambar 46. Setting Volume backsound Video Reels 6.....	88
Gambar 47. Editing Video Reels 7.....	89
Gambar 48. Colour grading video Reels 7.....	90
Gambar 49. Setting Volume Audio Video Reels 7	90
Gambar 50. Setting Volume backsound Video Reels 7.....	91
Gambar 51. Editing Video Reels 8.....	91
Gambar 52. Colour grading video Reels 8.....	92
Gambar 53. Setting Volume Audio Video Reels 8	92
Gambar 54. Setting Volume backsound Video Reels 8.....	93
Gambar 55. Editing Video Reels 9.....	93
Gambar 56. Colour grading video Reels 9.....	94
Gambar 57. Setting Volume Audio Video Reels 9	95
Gambar 58 Setting Volume backsound Video Reels 9.....	95
Gambar 59. Editing Video Reels 10.....	96
Gambar 60. Colour grading video Reels 10.....	96
Gambar 61. Setting Volume Audio Video Reels 10	97
Gambar 62. Setting Volume backsound Video Reels 10.....	97

ABSTRAK

Layanan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat Kota Semarang Sapa Mbak Ita sebelumnya bernama *Lapor Hendi*. Hal tersebut membuat Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kota Semarang terus melakukan upaya untuk menambah partisipasi masyarakat dalam pembangunan Kota Semarang melalui penyebaran informasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Layanan *Sapa Mbak Ita*, yakni dengan gencar melakukan penyebaran informasi di sosial media *Instagram @sapambakita*. Berdasarkan fungsi Humas sebagai *Boundary Spanning*, yaitu membangun hubungan baik antara Pemerintah dan Publik untuk memperoleh sikap saling pengertian, dibutuhkan media Public Relations berupa Alur Pengaduan dan Tindak Lanjut dari aduan masyarakat untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Layanan Sapa Mbak Ita. Produksi video ini dilakukan melalui tiga tahap yaitu, pra-produksi, produksi, dan pasca-produksi. Output Tugas Akhir berupa pembuatan video *Reels Instagram* mengenai Alur Pengaduan dan Tindak Lanjut Aduan, berjumlah sepuluh konten yaitu, *Profile #sapambakitainaction*, Alur Pengaduan *Sapa Mbak Ita* versi video dan Animasi, Status Laporan, Monitoring Evaluasi, Laporan Valid, *Resend* Aduan, Sepele? Tapi SMI bisa, Sapa Mbak Ita Untuk BRT, Tindak Lanjut Aduan Masyarakat, dan *We Do Our Best*.

Kata kunci : *Reels Instagram, Media Public Relations, Kepercayaan Masyarakat, Layanan Pemerintah, Sapa Mbak Ita.*

ABSTRACT

The Service for Complaints and Aspirations for the People of Semarang City, Sapa Mbak Ita, was previously named Lapor Hendi. This has made the Semarang City Communication, Information, Statistics, and Coding Service continue to strive to increase community participation in the development of the City of Semarang through information dissemination and increasing public trust in the Sapa Mbak Ita Service, namely by intensively disseminating information on Instagram @sapambakita. Based on the function of Public Relations as Boundary Spanning, namely building good relations between the government and the public to gain mutual understanding, Public Relations media are needed in the form of complaint flow and follow-up of public complaints to build public trust in the performance of the Sapa Mbak Ita Service. This video production is carried out through three stages, namely pre-production, production, and post-production. The output of the final project is in the form of making a Reels Instagram video regarding the complaint flow and complaint follow-up, with a total of ten contents, namely, Profile #sapambakitainaction, Complaint Flow Sapa Mbak Ita, Status Report, Monitoring Evaluation, Valid Report, Resubmit Complaint, Negligible? But SMI can, Sapa Mbak Ita for BRT, Follow-up of Community Complaints, and We Do Our Best.

Keywords: Instagram Reels, Media Public Relations, Public Trust, Government Service, Sapa Mbak Ita.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang atau DISKOMINFO Kota Semarang adalah instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan Informasi dalam lingkungan Pemerintah. Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik memiliki tugas untuk mengkoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis Informasi dan Komunikasi Publik. Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik menyangkut pengelolaan layanan masyarakat di dalamnya. DISKOMINFO Kota Semarang bersama Pemerintah Kota meluncurkan kanal aduan dan aspirasi untuk masyarakat Kota Semarang bertajuk “*Sapa Mbak Ita.*” yang *launching* pada Desember 2022 lalu menggantikan nama layanan sebelumnya yang bertajuk “Lapor Hendi” mengingat Hendar Prihadi sebagai Walikota Semarang sebelum diangkat menjadi Kepala Lembaga Pengadaan Barang/Jasa Pemerintahan (LKPP) Periode 2022-2027.

Layanan *Sapa Mbak Ita* merupakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online. Nama dari layanan ini diambil dari nama Walikota Semarang dengan maksud kedekatan emosional masyarakat dengan pemimpinnya. Berdasarkan wawancara penulis dengan Sub Koordinator Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Dinas Komunikasi, Informasi, statistik dan Persandian Kota Semarang Wulan Asih Setyarini, Kanal Pengaduan *Sapa Mbak Ita* berperan untuk masyarakat mendukung fungsi pemerintah bagi peningkatan pembangunan kota. Di mana pemerintah butuh dukungan dari seluruh elemen masyarakat untuk menyumbangkan aspirasi atau saran lewat pengaduan di Layanan *Sapa Mbak Ita* agar ke dinamisasi kota dapat berjalan dengan baik. Sebagaimana yang tertera pada UUD Republik Indonesia pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 Tahun 1998 tentang Tata cara Peran serta Masyarakat Dalam Proses Perencanaan Tata Ruang di Daerah, yaitu bahwa

penyelenggaraan penataan ruang dilaksanakan oleh Pemerintah dengan mengikutsertakan peran serta masyarakat, di mana hasil dari terlaksananya pembangunan kota akan dinikmati oleh masyarakat wilayahnya. Sebagaimana *tagline* Layanan *Sapa Mbak Ita* “ Bersama Kita Bangun Kota” Layanan ini berperan sebagai jembatan media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat agar keduanya dapat berjalan bersama-sama dalam pembangunan kota. Saat ini sudah cukup banyak masyarakat yang berpartisipasi menggunakan Layanan *Sapa Mbak Ita*, tetapi DISKOMINFO Kota Semarang tetap gencar melakukan penyebaran informasi mengenai Layanan *Sapa Mbak Ita* demi menambah partisipasi masyarakat. Namun, peningkatan laporan juga harus didukung dengan kredibilitas Layanan *Sapa Mbak Ita* di mata Masyarakat.

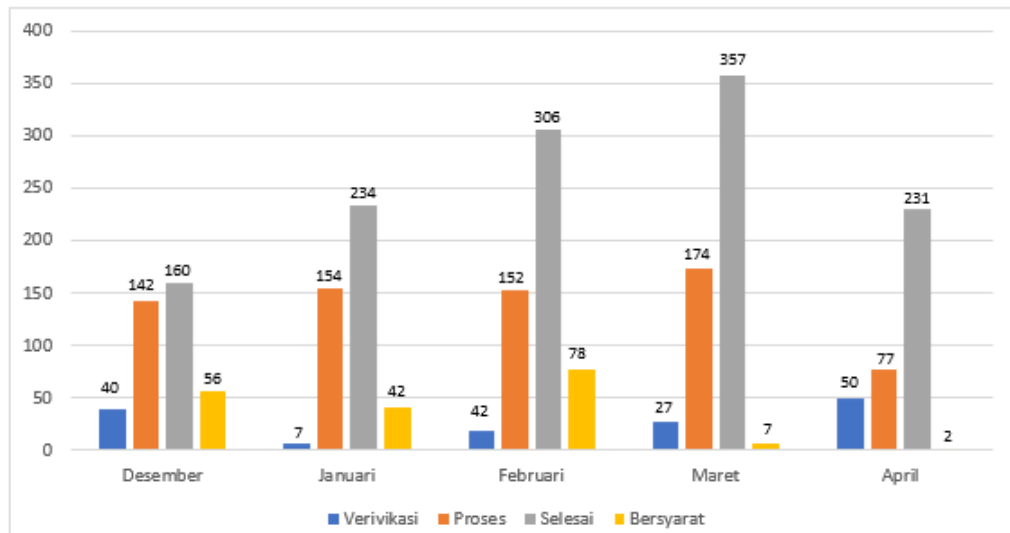
Kredibilitas dapat diciptakan melalui peran Humas sebagai *boundary spanners*. Dalam sebuah organisasi *boundary spanning* merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk memberikan informasi tentang organisasi kepada publik demi meminimalisir tindakan-tindakan publik yang akan merugikan organisasi. Kegiatan ini merupakan komunikasi dua arah antara organisasi dan publik yang dapat dilakukan dengan membuat media *Public Relations* di sosial media.

Dalam operasional layanannya, Layanan *Sapa Mbak Ita* banyak membagikan kegiatannya di media sosial *Instagram*, keberlangsungan kegiatan yang dibagikan ini tidak luput dari komentar masyarakat yang dapat merugikan kredibilitas dari Layanan *Sapa Mbak Ita*. Di bawah ini merupakan cuplikan dari komentar-komentar masyarakat terhadap Layanan *Sapa Mbak Ita* di akun *Instagram Sapa Mbak Ita*.



Gambar 1. Komentar Masyarakat terhadap Layanan *Sapa Mbak Ita* di *Instagram @sapambakita*

Komentar pada gambar di atas bersifat publik dan dapat dibaca semua orang. Tentu hal tersebut akan menjadi keraguan masyarakat yang hendak menggunakan layanan ini, kepercayaan masyarakat juga berkurang karena adanya *review* tidak mengenakan.



Gambar 2. Data Laporan masuk Desember – April 2023

Berdasarkan laporan dari Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Publik dalam laporan bulanan di laman *Instagram @sapambakita*, aduan yang masuk pada bulan Desember sebanyak 398 aduan, 40 laporan masih verifikasi, 142 aduan masih di proses, 160 aduan sudah selesai ditindaklanjuti, dan 56 aduan proses bersyarat. Menyusul dengan angka pada aduan di bulan berikutnya, sejak Layanan *Sapa Mbak Ita* diperkenalkan kepada masyarakat, jumlah laporan yang masuk dari Desember 2022 s/d April 2023 berjumlah 2.332 laporan. Di mana 1.288 laporan sudah ditindaklanjuti, 699 laporan masih dalam proses, 142 laporan masih verifikasi, dan 185 laporan bersyarat. Sebanyak 1.288 laporan yang sudah ditindaklanjuti menjadi indikator dalam upaya membangun kepercayaan masyarakat, hal ini menyatakan bahwa Layanan *Sapa Mbak Ita* mendengar aduan dan aspirasi dari masyarakat Kota Semarang.

Sedangkan 44% laporan masih belum ditindaklanjuti, ini berarti 8,8% laporan setiap bulannya masih menjadi pertanyaan bagi masyarakat mengenai bagaimana operasional laporan yang masuk. Tentunya hal ini dapat dikomunikasikan kepada masyarakat bahwa laporan-laporan masyarakat

masuk kedalam kategori-kategori tertentu, yaitu dapat langsung diproses, belum diproses karena izin dan anggaran atau laporan masuk tidak di proses karna *invalid*.

Untuk itu diperlukan strategi *Public Relations* yang dapat menginformasikan kredibilitas Layanan *Sapa Mbak Ita* kepada masyarakat mengenai laporan-laporan yang masuk ke Layanan *Sapa Mbak Ita*. Dalam hal ini, masyarakat perlu ditingkatkan pengetahuannya mengenai operasional layanan, di mana layanan ini merupakan layanan pemerintah yang prosesnya terintegritasi oleh sistem, dan standar operasional yang membutuhkan proses yang cukup kompleks dalam penanganannya melalui media sosial *Instagram* Layanan *Sapa Mbak Ita*.

Pemanfaatan media sosial sebagai media komunikasi pemerintahan dinilai sebagai sebuah inovasi yang memiliki kekuatan cukup besar dalam menciptakan komunikasi yang lebih terarah, cepat, efisien dan terbuka (Maharani ,2020).

Instagram menjadi media sosial yang digunakan Layanan *Sapa Mbak Ita* untuk menyebarkan informasi sekaligus berinteraksi dengan masyarakat. Berdasarkan jumlah pengikut akun sosial media Layanan *Sapa Mbak Ita* keefektifan *Instagram* sebagai media Informasi Layanan *Sapa Mbak Ita* dapat dikatakan cukup baik, hal ini dapat dilihat melalui pengikut dan *insight* dari akun *Instagram @sapambakita*.



Gambar 3. Jumlah Pengikut Instagram @sapambakita Mei 2023



Gambar 4. Insight Akun Instagram @sapambakita Mei 2023

Dilihat *Insight* di atas, *Instagram @sapambakita* menjangkau 5.349 akun dalam waktu 7 hari, serta menjangkau 402 akun yang berinteraksi. Di mana akun *Instagram* layanan *Sapa Mbak Ita* menjangkau 39,5% akun lain di luar dari pengikut *Instagram*.

Instagram memiliki fitur untuk mengunggah video pendek di *Instagram* yaitu fitur *Reels*. Beralaskan kebutuhan untuk penyebaran informasi mengenai isu yang ada mengenai alur pengaduan dan tindaklanjut Layanan *Sapa Mbak Ita*, video menjadi media yang dapat merangkum informasi secara jelas, ringkas, dan tepat sasaran.

Berdasarkan latar belakang penulis di atas, keraguan masyarakat terhadap Layanan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat Kota Semarang (*Sapa Mbak Ita*) melatarbelakangi penulis dalam Tugas Akhir ini. Dibutuhkan strategi yang dapat meningkatkan kredibilitas layanan dimata masyarakat, yaitu dengan membuat konten video mengenai Alur Pengaduan Layanan *Sapa Mbak Ita* serta penanganan dari tindak lanjut laporan-laporan masyarakat dengan fitur *Reels Instagram*.

1.2 Rumusan Masalah

Layanan *Sapa Mbak Ita* merupakan Layanan penting bagi keberlangsungan pembangun Kota Semarang. Diperlukan adanya partisipasi masyarakat dan berbagai pihak untuk mendukung pembangunan kota lewat Layanan *Sapa Mbak Ita*. Partisipasi tersebut dapat ditingkatkan dengan membangun kepercayaan masyarakat terhadap Layanan *Sapa Mbak Ita*.

Berdasarkan kebutuhannya dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas Layanan *Sapa Mbak Ita*, dibutuhkan Media *Public Relations* berupa konten video *Reels* alur pengaduan dan kegiatan tindak lanjut laporan pengaduan masyarakat pada Layanan *Sapa Mbak Ita* di *Instagram @sapambakita*.

1.3 Tujuan

Tujuan dari Tugas Akhir Produksi video *Reels Instagram "Sapa Mbak Ita In Action"* sebagai media Informasi Layanan *Sapa Mbak Ita* untuk masyarakat Kota Semarang dalam hal alur pengaduan dan tindak lanjut aduan Masyarakat dengan konten Video di fitur *Reels Instagram @sapambakita* sebagai upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Layanan *Sapa Mbak Ita*.

1.4 Manfaat

Manfaat Tugas Akhir Produksi Vidio *Reels Instagram "Sapa Mbak Ita In Action"* adalah:

- 1.4.1 Media PR berupa konten Video "*Sapa Mbak Ita in Action*" dapat menjadi media Informasi Masyarakat terhadap kredibilitas Layanan *Sapa Mbak Ita*.
- 1.4.2 Sebagai Media yang dapat meningkatkan Reputasi Pemerintahn Kota Semarang.

1.5 Luaran

Luaran dari Tugas Akhir ini berupa Produksi Video *Reels Instagram* “*Sapa Mbak Ita In Action*” sebagai media Informasi Kredibilitas Layanan *Sapa Mbak Ita* berdurasi 60-120 detik sebanyak 10 seri, yaitu :

1. *Profile Sapa Mbak Ita in Action*
2. Alur Pengaduan *Sapa Mbak Ita*
3. Status Laporan
4. Monitoring Evaluasi
5. Laporan Tidak Valid
6. Resend Aduan
7. Sepele? Tapi SMI Bisa!
8. *Sapa Mbak Ita* Untuk BRT (*Bus Rapid Trans*)
9. Tindak Lanjut Aduan Masyarakat
10. *We do our best*

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Pertama, Kajian yang serupa dengan Tugas Akhir ini yaitu berasal dari karya ilmiah tulisan Wildan Mochamad Sepdiansyah dengan judul “Pemanfaatan Media Sosial *Instagram* Sebagai Layanan Informasi Pemerintahan Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat” (2017), Pada karya tulis tersebut menjelaskan tentang efektivitas penggunaan *platform Instagram* sebagai alternatif sarana pelayanan informasi guna mendongkrak kinerja pemerintahan pada bidang Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik kabupaten Bandung Barat. Langkah yang dipakai pada penelitian tersebut yakni secara kualitatif dengan cara mendeskripsikan sesuatu lewat pendekatan induktif, dengan tujuan untuk mendeskripsikan penggunaan salah satu media sosial seperti *Instagram* sebagai layanan informasi pemerintahan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat. Teknik pengumpulan data yang dipakai pada penelitian tersebut yaitu dengan melakukan pengamatan observatif, wawancara, hingga dokumentasi. Adapun langkah-langkah analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil temuan yang didapatkan pada penelitian tersebut berlandaskan pada teori yang dikutip dari Thomas D Wilson, yang menyebutkan bahwa pelaksanaan penyampaian informasi pemerintahan melalui media sosial seperti *Instagram* itu sudah tergolong baik, sehingga bisa menjadi parameter bagi penulis untuk membuat project layanan seperti pada program *Sapa Mbak Ita* yang menggunakan *platform Instagram* sebagai media informasi kepada masyarakat secara digital.

Kedua, Kajian penelitian yang relevan dengan Tugas Akhir ini yaitu bersumber dari artikel karya penulis Lizzatul Farhatiningsih & Irwansyah dengan judul “Optimalisasi Penggunaan *Instagram* Dalam Praktik Kehumasan Pemerintah” (2018). Pada artikel tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi yang dilakukan membuat para praktisi *Public Relation* pemerintah yang sebelumnya berfokus pada konsep-konsep lama telah dengan cepat merangkul media sosial

dan mempertimbangkannya untuk menjadi bentuk baru dari kehumasan serta sosial media digunakan untuk merevolusi pekerjaan kehumasan mereka dengan harapan menjadi lebih *global*, strategis, dua arah, dan interaktif, simetris atau dialogis, dan bertanggung jawab secara sosial. Salah satu *platform* yang digunakan yaitu *Instagram* yang merupakan aplikasi berbasis *mobile*, di mana aplikasi ini memungkinkan pengguna dapat mengambil foto atau gambar, menerapkan alat manipulasi yang berbeda untuk mengubah tampilan gambar, dan membaginya secara langsung. Hasil yang didapat dari studi konseptual pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Instagram* telah unggul sebagai alat komunikasi dan pemasaran yang efektif untuk menampilkan produk dengan deskripsi visual serta menunjukkan pentingnya interaksi ketika sebuah organisasi ingin membangun dan memupuk hubungan antara organisasi dengan publik.

Ketiga, kajian yang relevan dengan Tugas Akhir ini yaitu, karya Ruth Anggraeni Putri Lahade, Sampoero, & Ester Krisnawati dengan judul “Produksi Iklan Layanan Masyarakat dalam Menciptakan Citra Positif Panti Pelayanan Sosial Anak (PPSA) Worowiloso Salatiga” (2023). Jurnal tersebut menjadikan landasan bagi penulis guna memantapkan project Tugas Akhir ini, karena pada jurnal tersebut dijelaskan mengenai bagaimana proses pembuatan iklan layanan masyarakat berupa poster dan brosur untuk memperkenalkan program pelayanan PPSA Worowiloso Salatiga sehingga tercipta citra positif dan mendapat pengertian dari masyarakat terhadap PPSA Worowiloso Salatiga. Dan dari hasil penelitian yang menggunakan metode kaji tindak (*action reseach*) tersebut menyimpulkan bahwa publikasi yang baik dapat menciptakan citra positif kepada publik. Hal ini mendorong penulis guna membuat dedikasi untuk pemerintah kota Semarang untuk mempublikasikan kredibilitas Layanan *Sapa Mbak Ita* kepada masyarakat agar dapat meningkatkan citra dan kepercayaan publik terhadap layanan tersebut.

Keempat, kajian yang relevan dengan Tugas Akhir ini yaitu jurnal karya Febrianto, R., Firmansyah, D., & Claretta, D dengan Judul “Analisis Strategi Humas Polrestabes Surabaya Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian”

(2022). Dalam menangani penurunan ketidakpercayaan masyarakat terhadap Polri, Humas Polrestabes Surabaya berupaya meingkatkan kepercayaan dengan mempertahankan citra positif kepolisian saat ini. Yaitu dengan mengangkat berita-berita positif mengenai prestasi kepolisian melalui media online dan media sosial. Pendekatan tersebut selaras dengan strategi Humas *persuasive* dan edukatif, di mana strategi ini melakukan pendekatan dua arah dengan tujuan menyebarluaskan informasi dengan tujuan untuk menyebarkan informasi yang dapat memberikan edukasi dan penerangan terkait organisasi kepada masyarakat. onsep dari upaya meningkatkan kepercayaan melalui pencitraan ini menjadi acuan penulis dalam membuat karya produksi video *Reels* Layanan *Sapa Mbak Ita* dengan membuat video kegiatan tindak lanjut dan penjelasan mengenai alur pengaduan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat melalui media sosial Layanan *Sapa Mbak Ita* bahwa Layanan *Sapa mbak Ita* mendengarkan aduan dan aspirasi masyarakat dengan baik.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 *Public Relations*

Public Relations adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya, dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian (Frank Jefkins, 2004:9). Peran PR dalam branding berfungsi sebagai jembatan bagi kegiatan branding itu sendiri. Peran PR juga tidak luput dari penyampaian informasi mengenai branding kepada publik eksternal maupun internal.

Menurut John E. Marston dalam buku yang ditulis oleh (Kriyanto, 2008:4) *Public Relations* merupakan kegiatan komunikasi yang bersifat ajakan dan terencana yang didesain untuk mempengaruhi publik yang signifikan. *Public Relations* dalam pengertiannya memiliki definisi yang luas, adapun Fungsi *Public Relations* menurut Edward L. Bernay dalam (Ruslan, 2008:19) yaitu:

1. Memberikan penerangan kepada masyarakat
2. Melakukan tindakan persuasi untuk mengubah sikap dan Perbuatan masyarakat secara langsung.
3. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan masyarakat.

2.2.2 Government Public Relations

Pada lembaga pemerintahan, Humas memiliki peran sebagai jembatan informasi antara pemangku kebijakan terhadap rakyatnya. Menurut Vercic, Gruning, dan Gruning dalam (Sriramesh, 2004:3) menyebutkan bahwa perkembangan Humas didorong beberapa faktor, perkembangan Humas di pemerintahan, seperti adanya dorongan dari kehidupan politik rakyat, industrialisasi, perkembangan teknologi komunikasi, privatisasi dan liberasi perekonomian, serta penerapan *good governance* atau tata kelola lembaga publik. Sistem politik menjadi salah satu tolak ukur pendorong Humas adalah demokrasi. Humas juga berperan sebagai bagian yang dapat membangun sebuah citra lembaga bisnis, citra korporat, citra produk, dan citra suatu pemerintahan atau lembaga. Fitur ini perlu dihadirkan untuk meningkatkan kepercayaan publik dan manajemen krisis. Menurut karya Soegiarjo Dalam buku *Public Relations* (Gassing, 2016) Humas adalah fungsi administratif yang mengevaluasi sikap publik, menyesuaikan kebijakan organisasi atau individu dengan kepentingan publik, dan melaksanakan tindakan untuk mencapai pemahaman dan konsensus publik.

2.2.3 Teori Sistem

Teori Sistem berisi tentang sifat atau karakter manusia yang memiliki naluri sosial seperti saling berhubungan dan membutuhkan satu sama lainnya, hal tersebut yang mendasari esensi dari teori sistem. Karena, pada hakikatnya, teori sistem memfokuskan perhatian agar dapat memahami seperti apa kualitas fungsi yang dijalankan tiap sistem pada suatu relasi dinamis dengan sistem yang lain (Kriyantono, 2014: 77). Maksudnya, teori sistem itu menerangkan bahwa hal yang penting dari teori ini adalah hubungan sosialnya. Hubungan sosial yang baik itu merupakan hasil (*output*) dari suatu interaksi sosial yang dalam hal ini adalah interaksi antara organisasi dengan publiknya. Menurut (Kriyantono,

2014:77) ia menjelaskan bahwa apabila sistem tersebut diterapkan, maka prinsip pokok yang berlaku seperti organisasi adalah bagian dari salah satu *subsistem* sosial yang lebih kompleks, karenanya hal tersebut saling terkoneksi atau saling memengaruhi satu sama lainnya. Kesimpulannya, saling berkoneksi dalam organisasi merupakan hal yang sangat penting untuk diterapkan.

Sebagai suatu sistem, komunitas seperti organisasi harus mempunyai karakteristik yang dimiliki setiap sistem sosial, hal itu diungkapkan (Kriyantono, 2014:79), yakni secara keseluruhan dan saling bergantung (*whoeleness and interdependece*), hierarki (*hierarchy*), peraturan sendiri dan kontrol (*self-regulation and control hierarchy*), pertukaran dengan lingkungan (*interchange with the environment*), keseimbangan (*balance*), perubahan dan kemampuan adaptasi (*change and adaptability*), serta kesamaan tujuan (*equifinality*).

Menurut Heath dalam (Kriyantono, 2014: 78) ia mengatakan bahwa teori sistem memiliki kegunaan untuk memahami proses *Public Relations*. Seorang *Public Relations* dapat menjadikan teori ini sebagai tolak ukur untuk menjalin hubungan dengan publiknya sebagaimana dengan apa yang telah dikutip dari Grunig & Hunt dalam (Kriyantono, 2014:78) bahwa definisi *Public Relations* sebagai “*management of communication between an organization and it’s public*”, Hal ini didasarkan pada pendekatan teori sistem atas *Public Relations*. Teori ini juga menganggap bahwa aktivitas organisasi mengakibatkan dampak bagi publiknya. Maksudnya, *Public Relations* memiliki peran yang sangat penting dalam menjalin hubungan dengan publiknya dan hasil yang akan diperoleh di publiknya seperti citra dan reputasi organisasi itu sendiri.

Teori sistem menurut (Abidin, 2016) mengatakan bahwa “hanya satu cara yang bermakna untuk mempelajari suatu organisasi yaitu bagaimana kita mempelajari organisasi sebagai suatu sistem” Ia mengemukakan bahwa bagian penting dari suatu organisasi sebagai sistem adalah individu dan kepribadian setiap orang yang ada dalam organisasi tersebut; struktur formal; pola interaksi yang informal ; pola status dan peranan yang menimbulkan suatu pengharapan; ataupun lingkungan fisik pekerjaan. (Abidin, 2016) juga membuat kajian mengenai teori sistem ini yang berdasarkan pada pendapat yang dikemukakan

D.W Scott yang di mana beliau mengajarkan untuk mempelajari suatu organisasi seperti kita harus bisa mempelajari organisasi sebagai suatu sistem yang berlaku pada organisasi tersebut.

2.2.4 Peran dan Fungsi *Public Relations* (*Boundary Spanning*)

Menurut (Gregory, 2004) Fungsi Public Relation seperti usaha terencana dan berkesinambungan guna membangun dan mempertahankan hubungan baik, dan perilaku saling pengertian antara organisasi dengan kelompoknya. Sehingga salah satu fungsi *Public Relations* itu sebagai *boundary spanning* atau yang dimaksud dengan elemen perbatasan.

Sebagai *boundary spanning* artinya *Public Relations* bisa dianggap sebagai elemen perbatasan antara organisasi lembaga atau perusahaan dengan lingkungan sekitarnya. Dalam sebuah organisasi *boundary spanning* sangat dianggap penting, karena melalui fungsi ini *Public Relations* berinteraksi dengan menghubungkan atau menyelaraskan hubungan organisasi dengan lingkungannya seperti melakukan *monitoring*, seleksi, ataupun hingga menghimpun Informasi.

Menurut Reck dalam (Suhandang, 2004:45) *Public Relations* adalah kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, pelayanan, dan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan orang atau golongan agar orang atau lembaga itu memperoleh kepercayaan dan jasa baik dari mereka, sedangkan pelaksanaan kebijakan, pelayanan dan sikap itu adalah untuk menjamin adanya pengertian dan penghargaan yang sebaik-baiknya.

Selain itu juga dikemukakan definisi lain dari Cutlip dan Center dalam (Suhandang, 2004:45) yang menjelaskan definisi dari *Public Relations* yang merupakan suatu kegiatan komunikasi dan penafsiran, serta komunikasi-komunikasi dan gagasan dari suatu lembaga kepada kelompoknya. Pengkomunikasian informasi yang dilakukan dari publiknya kepada lembaga tersebut dalam usaha yang jujur guna menumbuhkan kepentingan bersama sehingga dapat tercipta suatu penyesuaian yang harmonis dari lembaga itu dengan masyarakatnya. Dari kedua definisi di atas, jika diperiksa secara menyeluruh maka terdapat kesamaan, yakni semuanya bertujuan untuk

menanamkan dan memperoleh pengertian jasa, baik kepercayaan ataupun penghargaan kepada dan dari publik. Usaha *Public Relations* bertujuan agar terwujudnya hubungan yang humanis antara lembaga dengan publiknya, selain itu juga untuk menarik pendapat publik yang menyenangkan, positif dan menguntungkan bagi kelangsungan hidup organisasi tersebut.

Berdasarkan survei peran *boundary spanning* dalam pengembangan kepercayaan antar pemangku kepentingan dalam pengelolaan sumber daya air terpadu. (Jodi & Mark, 2021:3) menyebutkan bahwa mengembangkan kepercayaan dapat melalui persepsi yang dibangun oleh organisasi. Adapun hal-hal yang dapat menciptakan persepsi positif yaitu dengan kemampuan, kebajikan, dan integritas. Dalam hal ini konsep tersebut dapat digunakan sebagai acuan dalam membuat persepsi positif mengenai Layanan Sapa Mbak Ita melalui kredibilitas layanan.

Aktivitas *boundary spanners* tidak hanya mengembangkan kepercayaan tetapi juga mempromosikan arus informasi antara pemangku kepentingan (Jodi & Mark, 2021:8). Dari kedua definisi di atas, jika diperiksa secara menyeluruh maka terdapat kesamaan, yakni semuanya bertujuan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian jasa serta kepercayaan.

2.2.5 P-Proses

P Proses merupakan model perencanaan komunikasi. Model perencanaan komunikasi penting untuk keberhasilan proses komunikasi organisasi mengenai bagaimana menjadikan organisasi sesuai harapan masyarakat.

P Proses merupakan model yang banyak dipakai dalam ajakan program kesehatan yang dikembangkan oleh *John Hopkins Bloomberg* pada program-program Kesehatan yang dilaksanakan di berbagai negara (Savitri, 2022). Terdapat lima tahapan dalam model P Proses menurut (*Health Communication Partnership*, 2003) yaitu:

1. Tahap Analisis

Perencanaan komunikasi dimulai dengan memulai menyusun program dengan analisis isu dan analisis *audiens*. Analisis isu dimaksudkan untuk mendapatkan penjelasan mendalam tentang masalah yang ada, sedangkan

analisis *audience* untuk mengetahui proses program komunikasi yang tepat dengan melakukan analisis partisipasi dan analisis sosial agar dapat memulai dengan kebijakan yang ada sehingga dapat memperkuat keterlibatan komunikasi.

2. Desain Strategi

Desain strategi merupakan rencana strategi dengan langkah-langkah seperti: menetapkan tujuan komunikasi, mengembangkan pendekatan dengan menyatakan asumsi yang di dapat dari analisis sebagai dasar dari program dan bagaimana program tersebut diharapkan dapat mengubah perilaku dan posisi program dengan menentukan saluran yang akan digunakan untuk mewadahi program. Hal selanjutnya dilakukan dengan merencanakan implementasi program.

3. Tahap pengembangan dan percobaan

Pada tahap ini mulai dikembangkan konsep dengan membuat materi isi pesan dan medianya. Setelah konsep selesai dikembangkan, dilakukan tes atau uji coba atau simulasi kepada contoh sasaran. Hal ini bertujuan agar program komunikasi sudah baik sebelum disebarluaskan

4. Tahap Implementasi dan Monitoring

Tahap ini dilakukan setelah tahap perencanaan dan pengembangan dapat dikatakan baik untuk terus dilakukan pada sasaran, selanjutnya adalah mengimplementasikannya pada sasaran sebenarnya. Dibutuhkan partisipasi maksimal dari pihak-pihak terkait disertai dengan pemantauan program agar berjalan sesuai perencanaan.

5. Tahap Evaluasi dan Perencanaan Ulang

Tahapan terakhir yaitu mengukur hasil dan menilai dampak, apakah perubahan yang diinginkan telah terjadi dalam pengetahuan, sikap, maupun perilaku diantara sasaran yang dituju. Selanjutnya hasil dapat disebarluaskan agar pihak yang terlibat mengetahui dampak program, apakah itu positif atau tidak. Sehingga dapat ditentukan kembali kebutuhan dari hasil yang didapatkan dari program tersebut, di mana kegiatan tindaklanjut program diperlukan dan di mana kegiatan dapat berkelanjutan.

Hal ini dilakukan agar dapat menentukan kegiatan program apa yang dapat di revisi atau didesain ulang menyesuaikan kebutuhan program dan sasaran selanjutnya.

2.2.6 Publikasi

Kata publikasi menurut (Lee, 1965:3) Publikasi berasal dari kata publish, publisis, atau publisistik, yang berarti memberitahukan kepada umum, mengumumkan, segala usaha yang berhubungan dengan kegiatan dalam bidang pengumuman. Pengumuman tersebut dilakukan melalui alat-alat komunikasi massa, yaitu alat-alat yang dapat menghubungkan atau mengadakan komunikasi dengan massa. Publikasi meliputi semua udara dan kegiatan pengumuman yang dilakukan melalui alat-alat komunikasi massa, yaitu *pers*, film, radio, dan televisi, dan yang ditujukan kepada massa. Dalam melakukan publikasi sangat diperlukan pemahaman terhadap gejala komunikasi massa.

Publikasi meliputi semua usaha dan kegiatan pengumuman yang dilakukan melalui alat-alat komunikasi massa, yaitu media cetak (surat kabar, majalah, buku dan lain-lain), film, radio dan televisi yang ditujukan kepada massa. Dalam melakukan publikasi, sangat diperlukan pemahaman terhadap gejala komunikasi massa. Saat ini media-media film, radio, televisi, dan *pers* (meliputi semua barang yang tercetak, seperti surat kabar, majalah, pamflet, buku, dan lain sebagainya) sangat mempengaruhi kehidupan manusia modern.

Salah satu media publikasi yang akan digunakan penulis pada project Tugas Akhir ini adalah video *Reels*. Informasi yang disampaikan pada video *Reels* tersebut akan disampaikan secara terperinci sehingga dapat terjalin komunikasi antara pembuat dan khalayak masyarakat umum pengguna media sosial. Dalam project Tugas Akhir ini, tema yang akan diambil adalah "Produksi Video *Reels Instagram* " *Sapa Mbak Ita In Action*" Dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Layanan *Sapa Mbak Ita*"

Video *Reels* merupakan salah satu fitur di *Instagram* yang memungkinkan para pengguna untuk membuat video singkat selama 60-180 detik dengan pilihan audio, efek, dan tools kreatif lainnya. Tidak hanya itu, fitur ini juga memungkinkan penulis untuk menggabungkan atau merekam beberapa klip agar

dapat menjadi satu video yang utuh sehingga harapannya dapat dinikmati masyarakat luas pengguna media sosial.

2.2.7 Media Sosial *Instagram*

Media Sosial merupakan tempat bertemunya pengguna di seluruh dunia secara *online*. Berkat penemuan internet dan perkembangan teknologi saat ini, platform media sosial semakin berkembang dan hampir dimiliki oleh semua orang dari semua kalangan. Saat ini media sosial berpengaruh besar di dalam kehidupan individu, tidak hanya sebagai media *online* pribadi, namun kegunaan media sosial saat ini juga sebagai media hiburan. Untuk itu penggunaan media sosial harus disesuaikan dengan kemampuan penggunanya dalam mengunggah konten baik berupa video maupun gambar.

Menurut Henderi dalam (Shiefti Dyah Aylusi, 2016:8) Media sosial merupakan situs komunikasi informal elektronik di mana pengguna dapat membuat profil publik maupun semi-publik dalam sistem yang terbatas. Dalam hal ini pengguna dapat memilah daftar pengguna yang berbeda, dengan siapa pengguna terkoneksi, melihat dan mencari tahu daftar koneksi yang dibuat oleh orang lain dengan bentuk dari sistem tersebut.

Salah satu *platform* media sosial terbesar saat ini yaitu *Instagram*. *Instagram* merupakan aplikasi media sosial yang interaktif, di mana pengguna dapat membagikan foto dan video. Dalam (Agusta & Laugu, 2020), kata *Instagram* bermula dari kata “*Insta*” atau “*Instan*”, Karena *Instagram* memiliki fitur yang mudah untuk menangkap foto dan membagikan foto kepada pengguna lain secara cepat dan *instan* seperti kamera polaroid. Sedangkan kata “*Gram*” berasal dari kata “*Telegram*” di mana telegram merupakan media komunikasi dua arah yang dapat membagikan informasi secara cepat.

Berdasarkan kajian (Cahyani, 2018:24), Beberapa Fitur *Instagram* yang dapat memudahkan pengguna untuk berinteraksi dengan pengguna lain, diantaranya:

1. Kamera

Fitur kamera pada *Instagram* membuat penggunanya dapat mengunggah foto atau video secara langsung tanpa melalui galeri foto, di mana kemudian

gambar dapat langsung diedit dan di unggah bersama dengan teks dari *Instagram*.

2. Editor

Fitur ini membantu pengguna untuk menyempurnakan visual dari gambar yang akan diunggah, terdapat *tools* seperti pengaturan pencahayaan, kontras, saturasi, warna, serta pengaturan ukuran dari gambar.

3. *Tag* dan *Hastag*

Fitur ini berfungsi untuk menandai postingan dengan teman atau dengan topik tertentu. Fitur *hashtag* juga memudahkan pengguna lain untuk mencari unggahan dalam melalui topik-topik yang ditentukan dalam gambar yang diunggah.

4. *Caption*

Caption berfungsi sebagai deskripsi dari gambar. Pada fitur ini pengguna dapat menceritakan moment dari gambar yang diunggah, juga dapat menambahkan *hashtag* yang beragam.

5. Integrasi ke Sosial Media Lain

Fitur ini dapat memudahkan pengguna dalam membagikan unggahan ke sosial media lain yang terintegrasi dengan sosial media *Instagram* seperti *Facebook*, *Twitter*, dan *Tumblr*. Bila fitur ini diaktifkan dan terhubung, maka pengguna dapat membagikan unggahan yang sama dalam satu waktu tanpa perlu membuka *Platform* lain.

6. *Instastory*

Fitur *Instastory* dapat membagikan unggahan singkat yang hanya bertahan 24 jam dengan durasi 15 detik.

7. *Explore*

Fitur ini dapat menampilkan unggahan konten-konten dari pengguna lain yang bersifat publik.

Menurut *Head of Company Instagram*, Moserri dalam (Al Rizki Ghalisthan, 2023:21) *Instagram* merubah fokus Algoritma dari berbagi foto menjadi video. Oleh karena itu *Instagram* memiliki fitur tambahan untuk video, fitur ini dibuat agar dapat kompetitif dengan *platform* lain. Sehingga saat ini *Instagram*

memperkuat fitur berbasis video. Salah satunya menambah *tools* pada fitur *Instastory*, di mana selain menambah lokasi, pengguna juga dapat membuat *grid* foto, menambahkan stiker/*gift*, pengingat waktu, serta musik, juga penambahan durasi, di mana saat ini pengguna dapat mengunggah *Instastory* selama 60 detik.

Menurut (Al Rizki Ghalisthan, 2023) Fitur video lain yang terdapat di *Instagram* yaitu *Reels*. Fitur *Reels Instagram* di perkenalkan pada tahun 2021 di Indonesia. Awalnya *Reels* hanya memuat video berdurasi satu menit, namun kini durasi tersebut meningkat, yaitu sampai tiga menit lebih, seiring berjalannya waktu dan kebutuhan dari pengguna. Fitur ini juga dilengkapi dengan *tools* seperti penambahan lagu, juga *Remix Reels*. Di mana pengguna dapat mengintegrasikan video dengan video yang sudah ada.

2.2.8 Penulis Naskah

Penulis naskah merupakan peran penting terutama pada saat Pra-Produksi. Seorang penulis naskah mengawali produksi dengan memberikan garis besar cerita dalam produksi. Menurut (Morrisan, 2009: 275) penulis naskah mengorganisasikan aspek-aspek dalam proses produksi, skrip, *rundown*, dan *research* materi terkait program/konten. Dalam (Damayanti, 2012) persiapan menulis naskah/Teks/Narasi yaitu menemukan ide atau gagasan, menetapkan format program, penulisan kerangka tulisan, dan penulisan narasi mencakup rencana gambaran visual secara keseluruhan.

Sebelum menulis naskah untuk produksi, penulisan didahului dengan membuat sinopsis dan *treatment*, lalu dilanjutkan dengan Naskah (Damayanti, 2012).

1. Sinopsis

Sinopsis merupakan gambaran secara ringkas mengenai tema atau pokok materi program. *Di dalamnya* terdapat alur, poin isi cerita, perwatakan, tempat, waktu, serta keterangan lainnya.

2. *Treatment*

Treatment merupakan penjelasan singkat secara deskriptif yang di kembangkan dari sinopsis dengan menjelaskan visualisasi dari bagian bagian yang ada

dalam cerita. Agar pembaca dapat menangkap gambaran cerita secara visual. Gambaran visual tersebut mencakup gambaran urutan video yang sudah semakin jelas, format video sudah terlihat apakah itu format dialog ataupun narasi. Dan sudah ada gambaran petunjuk teknis yang diperlukan.

3. Skenario/Naskah

Setelah membuat *treatment* selanjutnya dibuat skenario atau naskah produksi. Di mana penulisan naskah digunakan sebagai panduan baik oleh *crew*, pemain, juga pendukung

2.2.9 Videography

Video merupakan teknologi untuk merekam, menangkap, memproses, dan mentransmisikan serta mengatur ulang gambar yang dapat bergerak (Munir 2013: 289). Dalam media pembelajaran, video memiliki fungsi atensi, fungsi afektif, fungsi kognitif, dan fungsi kompensatoris (Arsyad, 2013). Pembuatan video yang interaktif dibutuhkan unsur-unsur video. Unsur-unsur video menurut Andi Prastowo dalam (Yudianto, 2017). antara lain:

a. Teks

Dalam penggunaannya menurut Hassan dalam (Yudianto, 2017), teks merupakan kumpulan unit bahasa yang gramatikal, seperti klausa atau kalimat yang tidak dapat dijelaskan berdasarkan ukuran panjang kalimatnya. Jadi sebuah teks terdiri dari beberapa kalimat yang berhubungan satu sama lain. Teks dalam realisasinya berkaitan dengan klausa, yaitu satuan bahasa yang terdiri dengan subjek dan predikat, dan intonasi sehingga menjadi kalimat.

b. Gambar

Gambar dapat meringkas video secara kompleks di mana gambar dapat berfungsi sebagai ikon 'yang dapat dipadukan dengan teks. Gambar juga dapat digunakan secara *full-screen* menggantikan teks untuk sebuah penjelasan.

c. Suara

Suara merupakan sesuatu yang disebabkan sebuah tekanan udara kemudian menjangkau gndang telinga manusia. Menurut Suyanto dalam (Yudianto, 2017), terdapat beberapa jenis suara (*audio*) yaitu waveform audio, Format

DAT, Format MIDI, Audio CD, MP3.

d. Animasi

Animasi merupakan kumpulan beberapa gambar yang dapat bergerak secara otomatis di dalam video. Animasi dapat berubah dari gambar satu ke bentuk gambar lain, sehingga membentuk gambar utuh yang dapat menjelaskan suatu aktifitas. Animasi merupakan sebuah rangkaian gambar yang disusun secara berurutan atau dikenal dengan *frame*, di mana satu *frame* terdiri dari gambar yang kemudian di gerakan ke *frame* lainnya sehingga gambar bergerak (Munir, 2013:317). Beberapa animasi menurut (Munir, 2013:317) diantaranya:

1. Animasi 2D

Animasi 2D atau dwi matra dikenal juga sebagai animasi flat, merupakan jenis animasi awal untuk membuat kartun, kartun memiliki arti gambar lucu, inilah yang membuat animasi 2D ini lebih banyak digunakan untuk membuat kartun seperti *Tom and Jerry* atau *Scoobydoo*.

2. Animasi 3D

Animasi 3D merupakan perkembangan dari animasi 2D, di mana gambar yang ditampilkan lebih terlihat hidup mendekati wujud asli, seperti pada film *Toy Story*.

Video dapat menjadi sebuah rekaman gambar yang menarik dengan kreatifitas videografi. Videografi merupakan ilmu menata rekaman video dengan teknologi kamera video dengan teratur dan tertib. Singkatnya videografi yaitu ilmu membuat video menggunakan teknologi kamera serta teknologi editing. Di era gempuran media sosial saat ini, karya videografi dapat dibuat dengan lebih mudah dan profesional berkat kemajuan teknologi. Kini membuat videografi sudah dapat di jangkau berbagai kalangan karena kemudahan menggunakan kamera dan aplikasi editing, serta kebutuhan dari videografi yang dibuat untuk menarik perhatian publik di media sosial. Secara fungsi, videografi merupakan media yang digunakan untuk merekam kejadian menjadi satu gambar dalam bentuk suara atau video.

Untuk membuat videografi yang baik, dibutuhkan keahlian dan pengetahuan akan teknik pengambilan gambar, karena visual dalam videografi

merupakan bagian penting agar video dapat dinikmati banyak penonton. Dalam pengambilan video, kita perlu memperhatikan teknik dalam pengambilan gambar, terdapat lima “C” teknik pengambilan gambar (*Close Up, Camera Angle, Composition, Cutting, dan Contiunity*) menurut (Mascelli, 2010) yaitu:

1. *Close up*

Close Up dapat diartikan dengan membingkai objek dalam gambar agar penonton fokus terhadap pesan yang disampaikan. Semakin dekat bingkai gambar maka semakin besar penonton menyoroti pesan yang akan disampaikan di dalam sebuah video.

Menurut pendapat (Mascelli, 2010), agar dapat mengikuti pergerakan objek dan menggambarkan situasi lokasi dibutuhkan teknik pengambilan gambar, terdapat beberapa *shot* dalam pengambilan gambar, yaitu:

a. *Close Up (CU)*

Shot close up yaitu teknik pengambilan gambar secara dekat untuk memperlihatkan objek lebih detail kepada penonton. *Shot* ini membuat penonton terbawa keadalm cerita *di dalam* video.

b. *Long Shot (LS)*

Shot luas mampu memberikan gambaran serta informasi suasana kejadian, di mana dalam pengambilan gambar dengan teknik ini dapat mengambil seluruh wilayah tempat tokoh melakukan aktivitasnya.

c. *Medium shot (MS)*

Medium shot disebut juga sebagai *Intermediate shot* di mana pengambilan gambar ini terletak di antara *long shot* dan *close up*. Aktor di rekam dari batas lutut ke atas atau sedikit di bawah pinggang atau kamera cukup dekat dengan objek agar dapat merekam gerak-gerik objek dan subjek.

2. *Camera Angle*

Angle kamera merupakan teknik pengambilan gambar dengan sudut kamera tertentu, di mana gambar ditangkap dengan sudut area yang ditangkap oleh kamera agar dapat mempengaruhi sudut pandang penonton. Hal ini bertujuan agar penonton dapat merasakan suasana di dalam video, di mana penonton dapat menjadi orang ketiga di dalam video tersebut (Mascelli, 2010:11)

Adapun Angle kamera yakni pengambilan kamera dari sudut tertentu menurut (D Nunun Bonafix, 2011) yaitu:

a. *Bird View*

Gambar diambil dari atas ketinggian objek, posisi kamera berada jauh di atas objek yang direkam agar pandangan penonton terhadap objek-objek tertentu dapat menjadi dramatis.

b. *High Angle*

Gambar diambil dari sudut atas objek tapi lebih rendah dari *Bird View* atau tepat dekat di atas objek agar penonton dapat melihat objek terkesan lemah.

c. *Low Angle*

Gambar diambil dari bawah objek, posisi kamera berada di bawah atau lebih rendah dari objek yang direkam agar objek terlihat lebih dekat dan besar jika dilihat dari pandangan penonton.

d. *Eye Level*

Gambar diambil sejajar dengan objek agar fokus terhadap objek. Di mana sudut pandang ini diambil dari pandangan penonton terhadap objek, sehingga penonton dapat merasakan menjadi pihak ketiga.

e. *Frog Eye*

Gambar diambil sejajar dengan objek namun lebih rendah atau diambil dengan posisi dasar objek. Agar pandangan penonton terhadap objek lebih dramatis karena menampilkan visual dengan variasi sudut sejajar.

3. *Composition*

Komposisi diartikan memiliki keterikatan dengan membingkai objek yang sinkron agar dapat menciptakan gambar estetik. Terdapat dua jenis komposisi, yaitu komposisi seimbang dan tidak seimbang. Komposisi seimbang yaitu gambar di bingkai dengan simetris, penempatan objek tepat di tengah-tengah atau bagian gambar selain objek seimbang dengan objek tepat di tengah. Sedangkan Komposisi Tidak seimbang yaitu objek dibingkai tidak sejajar dengan sekitarnya.

4. *Cutting*

Cutting dapat diartikan sebagai simbol dari proses editing namun bukan dari

peran editor pada paska produksi, melainkan sebuah rencana dari pemikiran sebelum mengambil gambar atau disebut dengan *editorial thinking*. Dalam hal ini Sutradara, *Director*, dan *Sound Engineer* harus mempunyai kepekaan sebelum mengambil gambar (Mascelli, 2010:11).

5. *Contiunity*

Film atau video yang diambil dengan profesional tentunya harus menampilkan visual yang berkesinambungan, mengalir, masuk akal, dan terdengar (Mascelli, 2010:67). Hal ini agar ketika *shot* digabungkan, video adegan di dalamnya dapat jelas, halus, dan lancar. Kontiunitas tentunya dimatangkan sebelum proses pengambilan gambar agar tidak ada kekosongan adegan ketika *shot* diedit.

2.2.10 Editor

Dalam bidang *Audio-visual editing* merupakan usaha merapikan dan membuat video sehingga video lebih berguna dan menarik ditonton. Setelah mengambil *shot*, produksi dilanjutkan dengan *editing*, di mana *shot* dipilih, diolah, dan dirangkai dengan menggabungkan gambar menjadi gambar yang utuh (Prasista, 2017:169).

Editing atau pengolahan hasil *shot* merupakan tindakan yang telah diambil. Tidak hanya serta merta menggabungkan *shot*, editor harus cermat dalam menyusun hasil kepingan *shot* dan menggabungkannya dengan memperhatikan suasana agar lebih hidup atau memberikan efek suara. Adapun tugas editor dalam (Abdulghani, 2018) yaitu:

1. Melakukan penyuntingan gambar

Menyuting dan mengumpulkan gambar dari videografer merupakan tugas awal seorang editor. Kumpulan video tersebut bersifat asli dan belum diolah, atau masih sesuai dengan bentuk aslinya. Semua video dicocokkan dengan naskah berita atau skenario. Video-video yang sesuai dengan naskah berita nantinya akan dikumpulkan dalam satu folder di dalam komputer untuk memudahkan pekerjaan editor.

2. Menyusun ulang

Setelah semua video dicocokkan dengan naskah dan dikumpulkan dalam satu folder. Maka editor harus menyusun ulang video-video tersebut sehingga

menjadi runtut. Biasanya editor berpatokan kepada *clipboard* yang ada di awal video. Di dalam papan klip terdapat urutan nomor video, urutan adegan, *scene*, dan lain-lain. Dalam menyusun ulang, editor harus memotong gambar-gambar yang tidak perlu. Memotong gambar tujuannya agar video atau berita nantinya mudah dimengerti oleh penonton.

3. Memfilter video

Memfilter video berarti memilih gambar-gambar yang dianggap paling penting saja dan memberikan efek-efek seperti transisi. Tujuan dengan diberikannya efek-efek transisi, agar video lebih nikmat dan menambah daya tarik bagi penonton untuk selalu menonton tayangan yang disajikan. Ini juga membuat khalayak tidak merasa bosan saat menonton.

4. Olah Suara

Setelah video sudah urut dan sudah diberikan efek transisi, maka tugas editor selanjutnya adalah memberikan efek suara. Olah suara terbagi atas suara *dubbing* yang memberikan narasi tentang suatu peristiwa yang terjadi. Sedangkan *background* adalah suara yang melatari video. Dengan diberikan *background* ini, tujuannya agar video tidak terasa hampa atau bahkan membosankan.

5. Memberikan title

Memberikan title tentu sangat penting. Pemberian title berguna untuk penambahan informasi kepada khalayak. Misalnya tentang lokasi, nama, waktu, dan apa berita yang sedang disampaikan.

6. *Finishing*

Tugas terakhir dari seorang editor adalah melakukan peninjauan ulang video. Tahap ini berguna agar video terkoreksi seperti adakah yang masih salah atau video memang sudah benar-benar sempurna untuk ditayangkan.

Editor memegang peran yang sangat penting. Video yang dibawa oleh Videografer, tidak akan berarti jika tidak diolah dengan baik oleh seorang editor, maka video atau gambar tadi akan biasa-biasa saja atau bahkan tidak memiliki arti. Editor dengan kemampuannya, bisa membuat video atau gambar yang biasa saja menjadi gambar yang memiliki cerita dan berarti, sehingga khalayak mengerti

dengan apa yang disampaikan oleh tayangan tersebut. Di bawah ini terdapat beberapa fungsi dari editor, diantaranya menurut Zettl dikutip dari Wahyu dalam (Abdulghani, 2018) yang mengungkapkan bahwa ada tiga fungsi dasar editing, yaitu :

1. Menggabungkan (*combine*)

Pada dasarnya, editing mempunyai persoalan tentang menggabungkan atau menyatukan *shot to shot*, sehingga tercapai suatu cerita yang logis dan selaras dari bahan yang diambil. Proses penggabungan untuk memperoleh kontinuitas gambar ini merupakan suatu kreativitas seni tersendiri, faktor pengalaman, dasar acuan, isi pesan yang disampaikan akan mempengaruhi nilai kreativitas pada proses penggabungan gambar.

2. Memotong (*trim*)

Trimming atau memotong merupakan salah satu dari pekerjaan editor dalam memotong bahan yang ada untuk membuat video tape akhir sesuai dengan penempatan waktu yang tepat atau memotong beberapa gambar yang dianggap tidak logis.

3. Merancang (*build*)

Merancang sebuah cerita adalah hal yang paling sulit. Seorang editor harus merancang sebuah cerita dari *shot to shot* dengan baik. Dalam merancang sebuah cerita, editor tidak boleh asal memilih beberapa *shot* serta menggabungkannya dalam *sequence*, tetapi harus mengambil beberapa *shot* dan transisi yang efektif untuk merancang atau membuat cerita menjadi lebih utuh.

Kemudian terdapat juga beberapa jenis dari teknik editing. Teknologi mengedit gambar dan suara telah berkembang dengan sangat pesat belakangan ini. Video editing adalah proses pekerjaan memotong-motong dan merangkaikan potongan gambar sehingga menjadi video yang utuh dan dapat dimengerti. Menurut Morissan (Morissan, 2004:233). teknik editing yang digunakan pada umumnya terdiri dari dua cara, yaitu :

1. *Linear*

Teknik yang digunakan biasanya menggunakan teknologi yang bersifat linear.

Cara kerjanya adalah merekam atau mengkopi gambar yang berada di video ke video lainnya, jadi mirip seperti kita merekam lagu dengan menggunakan tape *recorder*. Kelemahan cara ini adalah gambar yang sudah direkam tidak dapat disusun ulang atau dipindahkan tanpa merekam kembali semua gambar dari awal. Sistem linear ini nantinya berangsur-angsur akan digantikan oleh sistem berdasarkan komputer yaitu *nonlinear*. Perangkat pokok alat editing linear terdiri dari :

- a. Sebuah alat pemutar *player* untuk menjalankan kaset bahan mentah
- b. Satu alat perekam (*recorder*) untuk merekam gambar dari player
- c. Dua monitor televisi untuk melihat gambar dari player dan *recorder*
- d. Satu alat kontrol editing untuk menjalankan player dan recorder
- e. Sebuah alat pencampur suara (*sound mixer*) untuk mengontrol suara yang akan direkam.

2. *Nonlinear*

Dengan sistem ini, materi mentah akan dipindahkan atau disimpan terlebih dahulu ke dalam komputer yang memiliki *software* editing gambar. Keuntungan dari teknik *nonlinear* ini adalah hasil pengambilan gambar bisa diatur ulang kapan saja sebelum potongan terakhir direkam ke dalam kaset. Kelemahan cara ini adalah proses pemindahan gambar (*capture*) dari materi mentah ke dalam komputer memerlukan waktu relatif lama. Materi mentah dengan durasi jam memerlukan waktu satu jam pula untuk membuatnya menjadi digital. Apapun jenis editing yang dipakai (Morrisson, 2009:236).

Dalam penggunaannya, teknik linear biasanya menggunakan aplikasi editing sebagai pendukung prosesnya. Aplikasi tersebut diantaranya yaitu seperti *adobe*, *filmora*, *inshot*, *kinemaster*, *iMovie*, dll. Salah satu aplikasi editing *instan* pada *smartphone* yang populer adalah aplikasi editing *Capcut*.

Capcut adalah aplikasi baru yang cukup praktis dan mudah. Aplikasi ini juga tersedia di *Android* dan *ios* sehingga memudahkan proses pengeditan di mana saja. *Capcut* adalah aplikasi untuk mengedit video berdurasi singkat dengan transisi dan lagu yang sedang trending. Pada aplikasi ini juga bisa ditambahkan *font* dan elemen tambahan. Dilansir dari situs *Capcut* sendiri, aplikasi *Capcut* ini

telah menyentuh rekor unduhan baru akhir-akhir ini. Dengan menawarkan serangkaian fitur sederhana namun sangat profesional, aplikasi ini secara radikal dapat mengubah skema berbagai hal di seluruh lanskap pengeditan video. Dengan menggunakan aplikasi *Capcut* ini, maka *project* tugas akhir ini dapat dieksekusi dengan baik. Salah satu alasan penggunaan aplikasi pada *project* tugas akhir ini karena aplikasi ini merupakan solusi pilihan bagi banyak orang. Beberapa keunggulan yang disajikan aplikasi ini diantaranya yaitu:

1. Kemudahan penggunaan: UI grafis sederhana dan menu yang terdefinisi dengan baik.
2. Kontrol Intuitif: Potong, potong, balikkan, sesuaikan, dan putar konten kamu semuanya menggunakan beberapa kontrol praktis yang tidak akan kamu temukan di aplikasi lain.
3. Keamanan: Fitur keamanan mutakhir yang memastikan tidak ada kebocoran data.
4. Fokus pada Kualitas: Apa pun kontennya, kamu mendapatkan kualitas yang terjamin bahkan setelah beberapa kali pengeditan.
5. Filter Lanjutan: Serangkaian filter baru berkualitas tinggi, efek magis dan keindahan yang menambahkan sentuhan estetis pada video.
6. Stiker *Trending*: Pilihan stiker dan *font* terbaik yang diperbarui secara berkala.
7. Perpustakaan Musik: Perpustakaan musik yang luas dan lagu hak cipta eksklusif.

BAB III

METODE PENGKARYAAN

Dalam Pengkaryaan Produksi Video *Reels* “*Sapa Mbak Ita In Action*” menggunakan pendekatan kualitatif, maka data untuk menunjang perencanaan pembuatan karya dikumpulkan dari riset isu, studi literatur, wawancara, dan dokumentasi. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam metode pengkaryaan ini adalah dengan menyelaraskan antara realita empiris dengan karya yang akan dibuat.

a. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Produksi

Tempat : Dinas Komunikasi, Informasi, Statistika, dan Persandiann
Kota Semarang.

Waktu : Mei - Juli

b. Sumber Informasi Penelitian

Sumber Informasi yang didapatkan oleh penulis diantaranya wawancara kepada Sub Koordinator Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Dinas Komunikasi, Informasi, statistik dan Persandiann Kota Semarang Wulan Asih Setyarini, dan riset dari *Instagram Sapa Mbak Ita*

c. Teknik Pengumpulan data

Data yang diambil penulis dalam membuat Produksi Video *Reels Sapa Mbak Ita* diambil dari pengumpulan data dengan teknik sebagai berikut:

1. Studi Literatur

Dalam Produksi *Reels* Studi Literatur merupakan pengolahan data dengan menelusuri teori-teori dari karya ilmiah sebelumnya yang terdapat pada buku-buku di perpustakaan, buku online (*e-books*), makalah, dan jurnal *online*. Teknik literatur ini digunakan sebagai acuan dalam Produksi Video *Reels Instagram Sapa Mba Ita* sebagai Upaya Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Kota Semarang. Pentingnya studi literatur ini demi keberlangsungan perencanaan dengan menggunakan acuan yang bersifat

tetap, original, autentik, dapat ditemukan, dan dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya karena melewati prosedur yang sesuai.

2. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan secara sistematis. Metode ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang akan diteliti. Di mana dilakukan pengamatan atau pemusatan perhatian terhadap obyek. Penulis melakukan observasi selama tiga bulan di Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik DISKOMINFO Kota Semarang. Hasil dari observasi penulis layanan *Sapa Mbak Ita* telah melakukan berbagai hal untuk menyampaikan informasi secara langsung dan tidak langsung mulai dari sosialisasi hingga konten-konten di sosial media. Setelah melakukan observasi, dapat diketahui isu yang ada, sehingga dibutuhkan solusi untuk menjawab isu yang ada, yaitu dengan membuat sebuah produk *Video Reels Instagram*.

3. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan Sub Koordinator Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandiann Kota Semarang Wulan Asih Setyarini. Adapun pertanyaan wawancara adalah sebagai berikut.

- a. Apa Itu *Sapa Mbak Ita* dalam deskripsi secara luas?
- b. Adakah Perbedaan yang signifikan dari *Sapa Mbak Ita* dan *Lapor Hendi*?
- c. Bagaimana peran layanan SMI untuk Kota Semarang
- d. Bagaimana Peran layanan SMI untuk Masyarakat?
- e. Sejauh mana masyarakat tau tentang SMI?
- f. Bagaimana *Action* Layanan SMI sejauh ini?
- g. Kesulitan apa yang didapat saat menindaklanjuti laporan?
- h. Mengapa SMI saat ini gencar melakukan penyebaran informasi Layanan SMI?
- i. Apakah dengan Sosialisasi menambah partisipasi Masyarakat?
- j. Masih adakah Masyarakat yang menganggap kredibilitas Layanan ini

kurang dibandingkan dengan Layanan sebelumnya?

k. Apa yang membuat Masyarakat ragu melapor ke Layanan SMI?

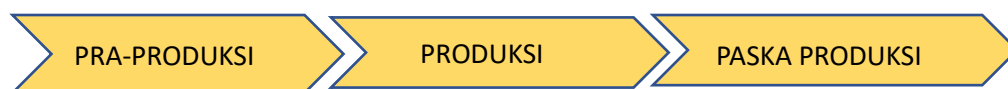
l. Sejauh mana masyarakat tahu laporan dari tindak lanjut Layanan SMI?

4. Dokumentasi

Teknik atau studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan arsip-arsip yang berhubungan dengan isu. Adapun dokumentasi dari penulis berupa jurnal *Lapor Hendi*, Artikel Pemerintah Kota Semarang, *Media Online*, dan *Instagram Sapa Mba Ita*. Hasil yang didapatkan penulis dari pengumpulan dokumentasi adalah mengenai layanan *Sapa Mbak Ita* sebelumnya yaitu *Lapor Hendi*, artikel-artikel keberhasilan dari tindak lanjut pelaporan layanan *Sapa Mbak Ita*, Pengetahuan Masyarakat mengenai *Sapa Mbak Ita*, dan Jumlah laporan serta jumlah laporan selesai ditangani.

3.1 Metode Pelaksanaan

Metode yang digunakan oleh penulis adalah metode pengkaryaan di mana metode ini digunakan karena berkaitan dengan Produksi Video *Reels* untuk layanan *Sapa Mbak Ita* dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Perancangan diharuskan melalui pendekatan secara mendalam terhadap masalah yang ada, dengan metode kualitatif ini pemecahan masalah terhadap objek yang menjadi fokus dalam membuat perancangan Video *Reels Instagram "Sapa Mbak Ita In Action"* Layanan *Sapa Mbak Ita* dapat ditemukan. Adapun metode Pengkaryaan ini di Produksi dengan alur sebagai berikut.



Gambar 5. Tahapan Metode Pengkaryaan

Alur di atas merupakan tahap-tahap dari metode Pengkaryaan. Tiga tahap tersebut mencakup Pra-produksi di mana dalam tahapan ini pengkaryaan dimulai dengan mencari isu Layanan *Sapa Mbak Ita* sebagai objek Tugas Akhir, setelah mengumpulkan informasi melalui wawancara, studi literatur, dan observasi, dilakukan tahap Produksi karya sebagai solusi dari isu yang ada berdasarkan *Standart Sequence Guide* yang sudah di rancang penulis. Tahap terakhir yaitu Pasca

Produksi, di tahap ini penulis melanjutkan produksi dengan editing dan evaluasi karya bersama klien.

3.1.1 Pra-produksi

Produksi Video *Reels Instagram @sapambakita* “*Sapa Mbak Ita In Action*” di buat untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat Kota Semarang dengan kredibilitas Layanan *Sapa Mbak Ita*, sehingga tidak ada keraguan untuk mnyampaikan aduan dan aspirasi ke Layanan *Sapa Mbak Ita*. Melalui Video *Reels* berupa edukasi Layanan *Sapa Mbak Ita* mengenai alur pengaduan layanan dan laporan tindak lanjut aduan masyarakat. Produksi ini tentunya dilakukan berdasarkan informasi yang sudah di observasi terlebih dahulu oleh penulis mengenai adanya keraguan masyarakat terhadap Layanan *Sapa Mbak Ita* lewat komentar di *Instagram @sapambakita*.

3.1.2 Produksi

Dalam melaksanakan Produksi Video *Reels Instagram @sapambakita* “*Sapa Mbak Ita In Action*”, penulis menggunakan *Smartphone* dengan kamera 12 MP Wide yang dapat merekam video 4K pada kecepatan 24 fps, 30 fps, atau 60 fps, merekam video HD 1080p pada kecepatan 30 fps atau 60 fps, dan Mampu merekam video HD 720p pada kecepatan 30 fps. Pengambilan video dilakukan dengan sudut pandang normal, menggunakan angle *pan shot* dengan teknik pengambilan gambar *Medium Shot & Long Shot*. Teknik pengambilan gambar tersebut agar dapat mengambil objek jarak dekat dan jarak jauh dalam ukuran video 16:9 menyesuaikan layar *smarthpone*.

3.1.3 Paska Produksi

Setelah melakukan Produksi dilakukan *finishing* dari kegiatan tersebut berupa proses editing, dalam proses ini penulis menggunakan aplikasi *Capcut* sebagai media edit video berbasis *Smartphone*. *Capcut* adalah aplikasi baru yang cukup praktis dan mudah. Aplikasi ini juga tersedia di *Android* dan *ios* sehingga memudahkan proses pengeditan di mana saja. *Capcut* adalah aplikasi untuk mengedit video berdurasi singkat dengan transisi dan lagu yang

sedang trending. Pada aplikasi ini juga bisa ditambahkan *font* dan elemen tambahan.

3.2 Konsep Karya Bidang

Produksi Video *Reels Instagram Sapa Mbak Ita* diajukan sebagai usulan tugas akhir penulis. Pada dasarnya pemilihan video *Reels* ini melalui banyak pemikiran. Dengan Mengambil tujuan dari Layanan *Sapa Mbak Ita*, video “ *Sapa Mbak Ita In Action*” ini dibuat sebagai upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Layanan *Sapa Mbak Ita*. Tentunya diproduksi dengan banyak pertimbangan, mulai dari tema dan ide konten. Adapun konsep karya video *Reels Instagram* “*Sapa Mbak Ita In Action*” sebanyak 10 seri adalah sebagai berikut.

3.2.1 Standart Sequence Guide *Reels 1. #sapambakitainaction*

NO	VISUAL	AUDIO	DUR
SEQUENCE 1 “OPENING”			
	Clip Tindak Lanjut Title : Sapa Mbak Ita In Action	-- Instrument Jingle Sapa Mbak Ita—	8
SEQUENCE 2 “PELAPOR MELAPORKAN ADUAN”			
	<i>LS</i> , Footage <i>Talent</i> melihat-lihat sekitar, merasakan bau sampah menumpuk <i>MS</i> , <i>Talent</i> memainkan handpone <i>MS</i> , <i>Talent</i> Melakukan Pengaduan di Kanal Layanan <i>Sapa Mbak Ita</i> .	-- Jingle Sapa Mbak Ita— LIRIK: SAMPAIKAN PENGADUAN DAN ASPIRASIMU MELALUI KANAL PENGADUAN YANG RESMI	14
SEQUENCE 3 “ADMIN SMI MENERIMA ADUAN”			
	<i>MS</i> , <i>Sapa Mbak Ita</i> menerima laporan masuk dan	--Jingle Sapa Mbak Ita--	

	<p>menghubungi OPD terkait. melakukan tindak lanjut</p> <p>LS, OPD menerima Pengaduan, dan mempersiapkan tindak lanjut penanganan laporan</p>	<p>UNTUK KOTA SEMARANG, MAS DEPAN GEMILANG</p>	<p>20</p>
<p>SEQUENCE 4 “OPD MELAKUKAN PENANGANAN”</p>			
	<p>LS, Footage OPD melakukan penanganan</p>	<p>--Jingle Sapa Mbak Ita—</p> <p>BERSAMA KITA MEMBANGUN KOTA</p> <p>SAPA, SAPA MBAK ITA, KANAL PENGADUAN KOTA SEMARANG</p> <p>SAPA,SAPA MBAK ITA</p> <p>MENDENGAR DAN MENINDAK ASPIRASIMU,</p> <p>SAPA MBAK ITA.</p> <p>-- Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita --</p>	<p>10</p>
<p>SEQUENCE 5 “LAPORAN SELESAI ”</p>			
	<p>MS, <i>Talent</i> Memainkan handphone, melihat aduan sudah selesai ditangani, melihat ke arah depan (admin)</p> <p>MS, Footage Admin <i>Sapa Mbak Ita</i> melihat ke arah depan, bergaya bangga telah</p>	<p>--SOUND ON TAPE--</p> <p>NARASI ADMIN 2: PERCAYAKAN ADUAN DAN ASPIRASIMU</p>	<p>31</p>

	<p>menyelesaikan Laporan</p> <p>MS, Teman Admin menepuk pundak Admin yang sedang bergaya, dan melihat ke arah kamera mengedukasi masyarakat</p> <p>MS, Admin memberikan Penjelasan</p>	<p>TENTANG KOTA SEMARANG MELALUI KANAL SAPA MBAK ITA. PROSES AMAN, TERINTEGRASI, DAN PASTI</p> <p>NARASI ADMIN 1: LAPORKAN KE KANAL-KANAL RESMI SAPA MBAK ITA YA!</p>	
SEQUENCE 6			
"Closing"			
	Logo Layanan <i>Sapa Mbak Ita</i>		5
TOTAL DURASI			90"

Table 1. SSG Reels 1

3.2.2 Standart Sequence Guide Reels 2. Alur Pengaduan Sapa Mbak Ita

NO	VISUAL	AUDIO	DUR
SEQUENCE 1			
"OPENING"			
	<p>Clip Kumpulan tindak lanjut OPD</p> <p>Title : #SapaMbakItaInAction</p>	-- Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita—	5
SEQUENCE 2			
"PELAPOR KOMPLAIN"			
	<p>MS, Pelapor komplain laporannya tak kunjung di respon</p>	<p>--Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita—</p> <p>--SOUND ON TAPE--</p> <p>NARASI PELAPOR:</p> <p>"UDAH LAPOR, RESPONNYA KOK LAMA SIH?KEMANA LAGI AKU HARUS</p>	12

		PERCAYA?!” --SOUND EFFECT— --Altirelly shell--	
SEQUENCE 3 “PENJELASAN ADMIN”			
	<i>MS</i> , Admin berdiri menghadap kamera	--Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita-- NARASI: “ SABAR! LAPORANMU MASIH DALAM PROSES! LAPORAN PENGADUAN LAYANAN <i>SAPA MBAK ITA</i> MERUPAKAN LAPORAN YANG TERINTEGRASI DENGAN SISTEM, DIBUTUHKAN WAKTU UNTUK MEMPROSES LAPORANNYA LUR! SIMAK YUK ALUR DARI PROSES LAPORAN KAMU ””	17
SEQUENCE 4 “ADMIN MENJELASKAN ALUR PENGADUAN”			
	<i>OS</i> , Admin memainkan pc, menerima laporan masuk <i>Transisi</i> <i>MS</i> , Admin menghadap kamera Dengan latar dinas menerima panggilan. <i>LS</i> , Admin berdiri Menghadap kamera, meninggalkan Dinas	-- Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita-- --VOICE OVER-- NARASI: “SETELAH LAPORAN DARI SEDULUR MASUK KE SISTEM SAPA MBAK ITA, MAKA ADMIN AKAN	12

		<p>MENERIMA, MENELAAH, MEMVERIFIKASI, DAN MENDISPOSISI ADUAN TERSEBUT KE DINAS TERKAIT DALAM WAKTU KURANG DARI 1 HARI</p> <p>DINAS TERDISPOSISI AKAN MENERIMA ADUAN MELALUI SITEM SAPA MBAK ITA DAN DIBERI WAKTU SELAMA LIMA HARI UNTUK MENGANTI STATUS MENJADI DALAM PROSES ”</p>	
<p>SEQUENCE 5 “TINDAK LANJUT OPD “</p>			
	<p><i>LS</i>, Admin menghadap kamera dengan background Petugas Menindak lanjuti pengaduan dan survey lokasi</p> <p><i>MS</i>, Admin Meninggalkan Petugas, berjalan, lalu menghadap ke kamera</p> <p><i>MS</i>, admin menghadap kamera, memberikan penjelasan</p>	<p>-- Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita--</p> <p>--VOICE OVER-- NARASI: “ADUAN KEMUDIAN DISAMPAIKAN KE BIDANG TERKAIT UNTUK DI SURVEI DAN DI TINDAK LANJUT</p> <p>TINDAK LANJUT ADUAN AKAN BERLANGSUNG MAKSIMAL 30 HARI “</p> <p>“ATAU LEBIH DARI 30 HARI UNTUK</p>	22

		<p>ADUAN YANG MEMBUTUHKAN PERENCANAAN ANGGARAN DI TAHUN BERIKUTNYA.”</p> <p>--SOUND ON TAPE--</p> <p>NARASI: “NAH LAPORAN SEDULUR SELESAI DEH, SETELAH LAPORAN SEDULUR SELESAI DI TINDAK LANJUT SEDULUR AKAN MENDAPATKAN NOTIFIKASI DARI SISTEM SAPA MBAK ITA.</p> <p>YUK, SAPA MBAK ITA!”</p>	
SEQUENCE 6			
“ Closing“			
	Logo Layanan <i>Sapa Mbak Ita</i>		4
TOTAL DURASI			60”

Table 2. SSG Reels 2

3.2.3 Standart Sequence Guide *Reels 3. Status Laporan*

NO	VISUAL	AUDIO	DUR
SEQUENCE 1			
OPENING			
	Footage Outdoor	-- Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita—	2
SEQUENCE 2			
“ MENGONTROL LAPORAN SMI”			
		--“ INSTRUMEN	

	<p>OS, Talent sedang mengontrol Instagram @sapambakita. Muncul pertanyaan pada postingan Laporan Layanan Sapa Mbak Ita</p> <p>OS, Pelapor melihat laporan bulanan Sapa Mbak Ita</p> <p>MS, Pelapor mempertanyakan jenis status laporan Sapa Mbak Ita</p>	<p>JINGLE SAPA MBAK ITA”—</p> <p>--SOUND ON TAPE-- NARASI PELAPOR:</p> <p>“ STATUS LAPORAN “ STATUS LAPORAN TUH APA SIH? TERUS LAPORAN KU MASUK JENIS STATUS LAPORAN YANG MANA ?”</p> <p>“ LAPORAN VERIF, LAPORAN PROSES, LAPORAN SELESAI, LAPORAN BERSYARAT. APA ITU? ”</p>	12
<p>SEQUENCE 3 “PENJELASAN ADMIN”</p>			
	<p>MS, Admin SMI memberikan Pemahaman</p>	<p>--Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita--</p> <p>--SOUND ON TAPE-- NARASI: “JANGAN BINGUNG SEDULUR, YUK SIMAK PENJELASANNYA”</p>	4
<p>SEQUENCE 4 “ADMIN MENJELASKAN JENIS STATUS PENGADUAN”</p>			
	<p>MS, Admin SMI memberikan Penjelasan</p>	<p>--Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita—</p> <p>--SOUND ON TAPE-- NARASI: ”KETIKA SEDULUR MELAPORKAN ADUAN KE SAPA MBAK ITA, MAKA SEDULUR AKAN MENDAPATKAN</p>	38

		<p>STATUS YANG PERTAMA YAITU STATUS VERIFIKASI.</p> <p>STATUS VERIFIKASI ARTINYA LAPORAN SEDULUR SUDAH DITERIMA OLEH PEMERINTAH KOTA SEMARANG</p> <p>LALU YANG KEDUA SETELAH TERVERIFIKASI ADALAH STATUS DALAM PROSES. ARTINYA LAPORAN SEDULU SEDANG DI TINDAK LANJUTI OLEH DINAS TERKAIT.</p> <p>STATUS YANG TERAKHIR, STATUS YANG KETIGA ADALAH STATUS SELESAI, ARTINYA LAPORAN SEDULUR SUDAH DITINDAK LANJUT HINGGA SELESAI OLEH DINAS TERKAIT.</p> <p>GIMANA? KIRA-KIRA LAPORAN SEDULUR SUDAH SAMPAI DI STATUS LAPORAN YANG MANA YA?</p> <p>YUK, SAPA MBACK ITA!”</p>	
SEQUENCE 5			
“ Closing“			
	Logo Layanan Sapa Mbak Ita		4

TOTAL DURASI		60”
---------------------	--	------------

Table 3. SSG Reels 3

3.2.4 Standart Sequence Guide *Reels 4. Monitoring Evaluasi*

NO	VISUAL	AUDIO	DUR
SEQUENCE 1			
”OPENING”			
	Title : Monitoring Evaluasi Footage OPD dan Admin <i>Sapa Mbak Ita</i>		4
SEQUENCE 2			
“ ADMIN MEMBERIKAN PENJELASAN AWAL”			
	<i>LS</i> , Fotage Suasana kegiatan <i>LS</i> , Footage Peserta Monev <i>LS</i> , Admin Memasuki Ruangan Kegiatan <i>MS</i> , Admin melihat ke arah kamera	-- Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita— --SOUND ON TAPE-- NARASI: ”MONITORING EVALUASI MERUPAKAN KEGIATAN YANG DI BUAT UNTUK MENGEVALUASI LAYANAN <i>SAPA MBAK ITA</i> SETIAP 3 BULAN SEKALI SEPERTI APA KEGIATANNYA, YUK IKUT AKU LUR ”	15
SEQUENCE 2			
“ SUASANA KEGIATAN MONEV”			
	<i>LS</i> , Admin Duduk mengikuti kegiatan <i>LS</i> , Footage pemberian materi, penyampaian evaluasi	-- Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita—	8

	<i>LS</i> , Pemateri		
SEQUENCE 3 “WAWANCARA NARASUMBER”			
	<i>MS</i> , Interview Kepala Diskominfo	--Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita-- --STATEMENT-- ”KESAN DAN PESAN MONITORING KALI INI ” ” PESAN KEPADA MASYARAKAT KOTA SEMARANG DALAM PENGGUNAAN LAYANAN <i>SAPA MBAK ITA</i> ” ” HARAPAN UNTUK LAYANAN <i>SAPA MBAK ITA</i> DAN KOTA SEMARANG ” //SOUND BITE//	31
SEQUENCE 4 “WAWANCARA NARASUMBER (PERWAKILAN OPD)”			
	<i>MS</i> , Perwakilan OPD	--Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita-- --STATEMENT-- ”KESAN DAN PESAN MONITORING KALI INI ” ” PESAN KEPADA MASYARAKAT KOTA SEMARANG DALAM PENGGUNAAN LAYANAN <i>SAPA MBAK ITA</i> ” ” HARAPAN UNTUK LAYANAN <i>SAPA</i>	16

		<p><i>MTA</i> DAN KOTA SEMARANG ”</p> <p>//SOUND BITE//</p>	
<p>SEQUENCE 5 “ ADMIN MEMBERIKAN PENJELASAN AKHIR“</p>			
	<p><i>MS</i>, Admin melihat ke arah kamera</p>	<p>-- Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita—</p> <p>“MONEV DAN BIMTEK INI DILAKUKAN DARI KAMI UNTUK MASYARAKAT KOTA SEMARANG. ADANYA KEKURANGAN DALAM PELAYANAN MENJADI EVALUASI KAMI DI DALAM KEGIATAN INI</p> <p>JANGAN RAGU MENGGUNAKAN LAYANAN INI. KARENA KAMI MERESPON KELUHAN SEDULUR DENGAN SEPENUH HATI “</p>	<p>12</p>
<p>SEQUENCE 6 “ Closing“</p>			
	<p>Logo Pemkot Semarang Logo Layanan Sapa Mbak Ita</p>		<p>4</p>
TOTAL DURASI			<p>90</p>

Table 4. SSG Reels 4

3.2.5 Standart Sequence Guide Reels 5. Laporan Valid

NO	VISUAL	AUDIO	DUR
SEQUENCE 1 “ PELAPOR KOMPLAIN”			
	<p><i>MS</i>, Pelapor memainkan handphone</p> <p><i>MS</i>, Pelapor Menghadap kamera</p>	<p>--INSTRUMEN JINGLE SAPA MBAK ITA--</p> <p>--SOUND ON TAPE-- NARASI PELAPOR:</p> <p>” LAPORAN KU KOK BELUM DI TANGGAPI YAH KENAPAAA?”</p>	12
SEQUENCE 3 “ADMIN MEMBERIKAN PEMAHAMAN ”			
	<p><i>MS</i>, Admin menghadap kamera</p>	<p>--INSTRUMEN JINGLE SAPA MBAK ITA--</p> <p>--SOUND ON TAPE—</p> <p>NARASI ADMIN:</p> <p>”KIRA-KIRA KENAPA YA LAPORAN SEDULUR BISA JADI TIDAK VALID DI SISTEM SAPA MBAK ITA?</p> <p>SINI MIMIN KASIH TAU CARANYA”</p>	13
SEQUENCE 4 “ADMIN MEMBERIKAN PENJELASAN”			
	<p><i>DS</i>, admin berjalan lurus ke kamera</p>	<p>--INSTRUMEN JINGLE SAPA MBAK ITA--</p>	61

	<i>MS</i> , admin menghadap kamera	<p>--SOUND ON TAPE--</p> <p>NARASI ADMIN:</p> <p>“LAPORAN SEDULUR BISA JADI TIDAK VALID KARENA SEDULUR TIDAK MELENGKAPI ADUAN DAN JUGA MEMNYAMPAIKAN AUDAN YANG BUKAN RANAH PEMERINTAHAN</p> <p>AGAR LAPORAN SEDULUR SELALU VALID, SEDULUR HARUS MENYERTAKAN DETAIL ADUAN KE SAPA MBAK ITA. MULAI DARI WAKTU KEJADIAN, TITIK LOKASI KEJADIAN, DAN LOKASI KEJADIAN</p> <p>JANGAN LUPA SAMPAIKAN ADUAN YANG MERUPAKAN RANAH PEMERINTAH KOTA SEMARANG</p> <p>YUK, SAPA MBAK ITA.”</p>	
SEQUENCE 5			
“ Closing“			
	Logo Layanan Sapa Mbak Ita		4
TOTAL DURASI			90”

Table 5. SSG Reels 5

3.2.6 Standart Sequence Guide *Reels* 6. Resend Aduan

NO	VISUAL	AUDIO	DUR
SEQUENCE 1 ”OPENING”			
	Clip Kumpulan tindak lanjut OPD <i>LS</i> , Pelapor memainkan handphone	-- Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita—	6
SEQUENCE 2 “ PELAPOR KOMPLAIN”			
	<i>OS</i> , Pelapor Membuka aplikasi Sapa Mbak Ita <i>MS</i> , Pelapor memainkan handphone	-- Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita— --SOUND ON TAPE-- NARASI PELAPOR: “ KIRIM – KIRIM TERUS AH WONG GAK DI RESPON “	13
SEQUENCE 3 “ADMIN MEMBERIKAN PEMAHAMAN ”			
	<i>MS</i> , Admin menghadap kamera	--INSTRUMEN JINGLE SAPA MBAK ITA-- --SOUND ON TAPE— NARASI ADMIN: “ STOP MELAKUKAN LAPORAN BERULANG ULANG ” ”KAPAN SIH KITA HARUS MENYAMPAIKAN KEMBALI LAPORAN KITA MELALUI SAPA	20

		<p>MTAK ITA?</p> <p>BERDASARKAN ALUR PENGADUAN LAPORAN MU AKAN DI PROSES KURANG DARI 5 HARI</p> <p>JIKA LIMA HARI BELUM ADA TANGGAPAN SILAHKAN ADUKAN LAGI KE KANAL RESMI YA LUR”</p>	
<p>SEQUENCE 4 “ADMIN MEMBERIKAN PEMAHAMAN”</p>			
	<p>MS, admin berjalan lurus ke kamera</p>	<p>--INSTRUMEN JINGLE SAPA MTAK ITA--</p> <p>--SOUND ON TAPE—</p> <p>NARASI ADMIN:</p> <p>”JADI SEDULUR TIDAK PERLU EMOSI, KITA SEMUA INGIN KOK YANG TERBAIK UNTUK KOTA SEMARANG “</p>	17
<p>SEQUENCE 5 “ Closing“</p>			
	Logo Layanan Sapa Mtak Ita		4
TOTAL DURASI			60

Table 6. SSG Reels 6

3.2.7 Standart Sequence Guide Reels 7. Sepele? Tapi SMI bisa!

NO	VISUAL	AUDIO	DUR
SEQUENCE 1 "OPENING"			
	LS, Suasana CFD Simpang Lima	--INSTRUMEN JINGLE SAPA MBAK ITA--	6
SEQUENCE 2 "OLAHRAGA DI RUANG PUBLIK"			
	<p><i>LS, Talent 1&2 jogging</i></p> <p><i>LS, Talent 1 berhenti ingin ke kamar kecil</i></p> <p><i>LS, Talent 1 masuk ke kamar kecil</i></p> <p><i>MS, Talent 1 Protes</i></p>	<p>--INSTRUMEN JINGLE SAPA MBAK ITA--</p> <p>--SOUND ON TAPE-- -</p> <p>NARASI <i>TALENT 1:</i></p> <p>"BENTAR DEH AKU PENGEN BUANG AIR KECIL "</p> <p>" WADUH WANGI APA SIH INI, KOK PEWANGI BIKIN PUSING GINI BISA DIGUNAKAN DI FASILITAS PUBLIK"</p>	14
SEQUENCE 3 "BAU KURANG SEDAP DI TOILET RUANG PUBLIK "			

	<p><i>LS, Talent 2</i> menyarankan <i>Talent 1</i></p> <p><i>OS, Talent 1</i> bingung</p>	<p><i>TALENT 2:</i> ”LAPORAN KE PEMERINTAH KOTA AJA!”</p> <p><i>TALENT 1:</i> “HAL SEKECIL ITU MEMANGNYA PEMERINTAH PEDULI? “</p>	15
<p>SEQUENCE 4 “ADMIN MEMBERIKAN PENJELASAN”</p>			
	<p><i>MS, Admin</i> menghadap Kamera</p> <p>Clip Laporan Pengaduan.</p>	<p>“ BISA DONG, LAPORKAN KEJADIAN TERSEBUT KE <i>SAPA MBAK ITA</i></p> <p>BERDASARKAN LAPORAN YANG MASUK, KAMI PERNAH MENANGANI”</p>	14
<p>SEQUENCE 5 “ PENJELASAN ADMIN“</p>			
	<p><i>MS, Admin</i> menghadap Kamera</p>	<p>--INSTRUMEN JINGLE <i>SAPA MBAK ITA</i>--</p> <p>--SOUND ON TAPE—</p> <p>NARASI ADMIN: ” LAPORAN</p>	12

		TERSEBUT TERMASUK KE DALAM LAPORAN UNTUK FASILITAS PUBLIK, JADI TIDAK ADA SALAHNYA MELAPORKAN KEJADIAN SEPELE SEPERTI ADUAN- ADUAN TADI”	
SEQUENCE 6 “ Closing“			
	Logo Layanan Sapa Mbak Ita		4
TOTAL DURASI			65”

Table 7. SSG Reels 7

3.2.8 Standart Sequence Guide Reels 8. Sapa Mbak Ita untuk BRT

NO	VISUAL	AUDIO	DUR
SEQUENCE 1 ”OPENING”			
	Clip Laporan BRT	-- Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita—	8
SEQUENCE 2 “ FOOTAGE BRT ”			
	<i>LS</i> , Footage BRT Clip Pemeliharaan BRT	--Instrument Jingle Sapa Mbak Ita—	8
SEQUENCE 3 “WAWANCARA NARASUMBER ”			
	<i>LS</i> , Talent dan Narasumber 1 <i>LS</i> , Talent dan Narasumber 2	--INSTRUMEN JINGLE SAPA MBAK ITA--	40

		--STATEMENT— “ SUDAH SERING NAIK BRT?” “ TAHUKAH BAHWA FASILITAS BRT DAPAT DI ADUKAN KE LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT KOTA SEMARANG?” “ BAGAIMANA TANGGAPAN BAPAK/IBU TENTANG LAYANAN INI UTUK BRT, APAKAH MERASA TERBANTU?”	
SEQUENCE 5 “ CLOSING“			
	Logo Pemkot Semarang Logo Layanan Sapa Mbak Ita		4
TOTAL DURASI			60”

Table 8. SSG Reels 8

3.2.9 Standart Sequence Guide *Reels 9. Tindak Lanjut Laporan*

NO	VISUAL	AUDIO	DUR
SEQUENCE 1 ”OPENING - TINDAK LANJUT ADUAN MASYARAKAT”			
	<i>LS</i> , Footage Outdoor <i>LS</i> , Footage Keadaan Sekitar \ Lokasi yang di Laporkan <i>LS</i> , Footage Permasalahan	-- <i>SOUND EFFECT- BIRD CHIRPING</i> – -- INSTRUMEN JINGLE <i>SAPA MBAK ITA</i> --	12
SEQUENCE 2 “ <i>FOOTAGE</i> OPD MELAKUKAN TINDAK LANJUT ”			
	<i>LS</i> , OPD Melakukan tindak lanjut		6

SEQUENCE 5			
“OPD MEMBERIKAN PEMAHAMAN ”			
	LS , OPD Melakukan tindak lanjut	--INSTRUMEN JINGLE SAPA MBAK ITA-- --STATEMENT— “ OPD MEMBERIKAN PENJELASAN MENGENAI TINDAK LANJUT YANG TELAH DILAKUKAN” // SOUND BITE//	13
SEQUENCE 6			
“ INTERVIEW MASYARAKAT SEKITAR”			
	MS , Interview Masyarakat	--INSTRUMEN JINGLE SAPA MBAK ITA-- --STATEMENT— “ APA YANG DI RASAKAN MASYARAKAT SEKITAR TERHADAP MASALAH INI “ “ BAGAIMANA TANGGAPAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELESAIAN YANG DILAKUKAN OLEH DINAS...DAN LAYANAN <i>SAPA MBAK ITA</i> ”	15

		“ KESAN APA YANG INGIN DISAMPAIKAN SETELAH ADUAN INI DI TINDAK LANJUTI ”	
SEQUENCE 7 “ CLOSING “			
	LS, Petugas dan Masyarakat berpose melambai/ menunjukan jempol menghadap kamera Logo Pemkot Semarang Logo Layanan Sapa Mbak Ita		14
TOTAL DURASI			60

Table 9. SSG Reels 9

3.2.10 Standart Sequence Guide Reels 10. We Do Our Best!

NO	VISUAL	AUDIO	DUR
SEQUENCE 1 ”OPENING”			
	Title : We do Our Best	-- INSTRUMEN SAD EMOTIONAL BY BANG NONO ON YOUTUBE —	3
SEQUENCE 2 “ FOOTAGE ADMIN SAPA MBAK ITA ”			
	MS, Admin Sapa Mbak Ita	Voice Over (VO) “ PEMERINTAH KOTA SEMARANG MELALUI LAYANAN SAPA MBAK ITA “	6
SEQUENCE 3			

“FOOTAGE OPD MELAKUKAN TINDAK LANJUT ”			
	<p>LS, OPD 1,2,3 menerima panggilan</p> <p>LS, OPD 1 melakukan tindak lanjut</p>	<p>Voice Over (VO)</p> <p>TERUS BERUPAYA MENINGKATKAN PEMBANGUNAN KOTA SEMARANG</p> <p>“ BERSAMA PERANGKAT DAERAH DAN BUMD DI KOTA SEMARANG KAMI SIAP MENINDAK LANJUT ADUAN DAN ASPIRASI MASYARAKAT”</p>	18
SEQUENCE 4			
“FOOTAGE OPD 2 MELAKUKAN TINDAK LANJUT”			
	<p>LS, OPD 2 Melakukan tindak lanjut</p>	<p>--MANUSIA- MANUSIA KUAT--</p> <p>Voice Over (VO)</p> <p>” SAPA MBAK ITA SELALU BERUSAHA UNTUK MEMBERIKAN TINDAK LANJUT ADUAN YANG CEPAT DAN TEPAT ”</p> <p>” KAMI SELALU MENYISIHKAN WAKTU DAN TENAGA KAMI UNTUK MASYARAKAT SERTA KOTA SEMARANG TERCINTA ”</p>	15
SEQUENCE 5			

“FOOTAGE OPD 3 MELAKUKAN TINDAK LANJUT”			
	LS , OPD 3 Melakukan tindak lanjut	Voice Over (VO) ” TERIMAKASIH KEPADA MASYARAKAT KOTA SEMARANG YANG SELALU BERPARTISIPASI DAN MENDUKUNG KINERJA TIM SAPA MBAK ITA SEMOGA LELAH KAMI DAPAT MENJADI BUKTI BAHWA KAMI SELALU BERUSAHA MELAKUKAN YANG TERBAIK BAGI MASYARAKAT DI KOTA SEMARANG TERUS DUKUNG PEMBANGUNAN KOTA SEMARANG MELALUI SAPA MBAK ITA”	20
SEQUENCE 6 “ CLOSING “			
	DS , OPD 1 Mengacungkan jempol DS , OPD 2 Mengacungkan jempol DS , OPD 3 Mengacungkan jempol DS , Admin Mengacungkan jempol Logo - Pemkot Semarang	--MANUSIA- MANUSIA KUAT-- Voice Over (VO) “ BERSAMA KITA MEMBANGUN KOTA“	18

	- Layanan Sapa Mbak Ita	
TOTAL DURASI		80”

Table 10. SSG Reels 10

3.3 Timeline Pelaksanaan

Adapun timeline dan progres Tugas Akhir Produksi Video Reels Instagram “Sapa Mbak Ita In Action” dapat dilihat dari tabel berikut.

Kegiatan	Mei				Juni				Juli			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penentuan Topik, Judul, & Perumusan masalah	■	■										
Pengurusan Izin			■	■								
Pembuatan Konsep Video					■	■	■	■				
Penulisan Script					■		■	■				
Konsultasi Naskah						■						
Produksi						■	■	■				
Editing									■	■		
Review											■	
Penulisan Laporan											■	■
Pengurusan HAKI											■	■

Table 11. Timeline Pelaksanaan

3.4 *Budgeting*

Rencana biaya untuk Produksi Video *Reels* Instagram Layanan *Sapa Mbak Ita* adalah sebagai berikut.

No.	Jenis	Jumlah	Harga	Total
1.	Mic Clip On Wireless	2	Rp.80.000	Rp.160.000
2.	Penyimpanan iOS 200gb	1	Rp.45.000	
3.	Lain-lain		Rp. 700.000	
				Rp. 905.000

Table 12. Rencana Anggaran Biaya

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melalui tahapan produksi, yaitu, Pra-Produksi, Produksi, dan Pasca Produksi, pada bab ini penulis menjelaskan detail proses produksi. Adapun hasil dari produksi yaitu Media PR berupa video *Reels Instagram* sebanyak 10 video sebagai cara untuk meningkatkan kepercayaan dan masyarakat terhadap Layanan Pengaduan dan Aspirasi Pemerintah Kota Semarang. Sehingga diharapkan produksi media PR ini akan bermanfaat bagi reputasi subjek dari *client* yang dipilih penulis, yaitu Layanan Sapa Mbak Ita.

4.1 Pra-Produksi (Gambaran Umum Permasalahan)

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis sejak bulan Mei-Juni, Penulis mendapatkan gambaran permasalahan dengan memantau isu-isu yang ada di sosial media Layanan Sapa Mbak Ita. Tidak hanya itu, berdasarkan wawancara bersama Sub Koordinator Pengelola Aduan dan Informasi Pelayanan Publik, hasil yang ditemui oleh penulis dilapangan yaitu fakta bahwa masyarakat masih mempertanyakan kredibilitas dari Layanan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat *Sapa Mbak Ita*. Sehingga produksi media PR berupa video *Reels Instagram* dengan tema Alur Pengaduan dan Tindak lanjut Aduan Masyarakat dibutuhkan untuk meningkatkan reputasi mengenai kredibilitas Layanan.



Gambar 6. Diskusi Isu dan Konten bersama *Staff* Layanan Sapa Mbak Ita

Proses Pra-produksi video dilakukan dengan mengacu pada naskah atau *Standar Sequence Guide* (SSG). Berdasarkan acuan tersebut, SSG dibutuhkan sebagai acuan saat mengambil gambar. Tentunya ketika proses pengambilan gambar, terdapat berbagai macam kondisi di mana SSG sebagai acuan tidak semata-mata sesuai rencana, terutama saat mengambil gambar. Berikut merupakan penjabaran mengenai karya penulis, yaitu sepuluh konten *Reels Instagram* dari pengimplementasian SSG.

4.1.1 Video Reels #sapambakitainaction

Pada seri video pertama ini, yaitu #sapambakitainaction. Video ini merupakan video kumpulan *footage* Tindak Lanjut dari Layanan Sapa Mbak Ita dan OPD yaitu Dinas Perhubungan dan Satpol PP.

Berikut merupakan tabel analisis rencana rancangan awal pada SSG dan hasil dari produksi.

Perubahan	Rencana Awal (SSG)	Hasil
Durasi	Terdapat perubahan durasi. Durasi awal yaitu 75 detik	Pada implementasinya, video berdurasi 86 detik
Adegan	Terdapat perubahan adegan pada sequece 1 (bagian Pelapor)	Pada implementasinya, adegan pelapor dihilangkan agar <i>scene</i> fokus ke orang-orang dibalik layar Sapa Mbak Ita
<i>Backsound</i>	-	-

Table 13. Analisis video Reels 1 #sapambakitainaction

4.1.2 Video Reels Alur Pengaduan Sapa Mbak Ita

Pada seri video ke-dua, yaitu Alur Pengaduan Sapa Mbak Ita. Video ini merupakan video edukasi mengenai Proses Laporan masyarakat yang terdapat di

sistem Layanan Sapa Mbak Ita. Tujuan dari video ini tentunya agar masyarakat lebih paham lagi mengenai alur pengelolaan Proses pengaduan.

Berikut merupakan tabel analisis rencana rancangan awal pada SSG dan hasil dari produksi. Terdapat dua jenis video yang diproduksi, yaitu video dan animasi.

Perubahan	Rencana Awal (SSG)	Hasil
Durasi	Terdapat perubahan durasi. Durasi awal yaitu 60 detik	Pada implementasinya, video berdurasi 66 detik
Adegan	Terdapat perubahan adegan diantaranya: - Admin menjelaskan tanpa background yang sudah ditentukan - Dinas menerima laporan bukan Panggilan telepon	Pada implementasinya, - Adegan Admin dengan background di ubah menjadi footage-footage penindakan disertai dengan Voice Over Admin - Dinas menerima laporan dengan Komputer,
Backsound	-	-

Table 14. Analisis video Reels 2 Alur Pengaduan

4.1.3 Video Reels Alur Pengaduan Sapa Mbak Ita versi Animasi

Perubahan	Rencana Awal (SSG)	Hasil
Durasi	Terdapat perubahan durasi. Durasi awal yaitu 60 detik	Pada implementasinya, video berdurasi 70 detik

Adegan	-	-
Backsound	-	-

Table 15. Analisis video Reels 2 Alur Pengaduan versi animasi

4.1.4 Video Status Laporan *Sapa Mbak Ita*

Pada seri video ke-tiga, yaitu Jenis Laporan. Video ini merupakan video edukasi mengenai jenis status laporan yang terdapat di sistem Layanan Sapa Mbak Ita. Tujuan dari video ini tentunya agar masyarakat lebih paham lagi mengenai kategori laporan yang diadukan ke kanal *Sapa Mbak Ita*.

Berikut merupakan tabel analisis rencana rancangan awal pada SSG dan hasil dari produksi.

Perubahan	Rencana Awal (SSG)	Hasil
Durasi	Terdapat perubahan durasi. Durasi awal yaitu 60 detik	Pada implementasinya, video berdurasi 66 detik
Adegan	Terdapat perubahan adegan yaitu perubahan opening	Pada implementasinya, opening diawali dengan opening Sapa Mbak Ita In Action
<i>Backsound</i>	Terdapat penambahan <i>Backsound</i> di awal video, saat <i>Talent</i> bermain peran.	Penambahan <i>backsound</i> pada bagaian <i>Talent</i> “ <i>Able Sisters by city folk</i> ”

Table 16. Analisis video Reels 3 Jenis Laporan

4.1.5 Video Reels Monitoring Evaluasi

Pada seri video ke-empat ini, yaitu Monitoring Evaluasi, video ini merupakan video kegiatan Monitoring evaluasi progres laporan OPD juga testimoni dari peserta kegiatan. Hal ini ditujukan untuk masyarakat yang meragukan kinerja OPD dan Layanan *Sapa Mbak Ita*, bahwa layanan ini

dikelola dengan baik hingga diadakan rapat evaluasi setiap tiga bulan sekali

Berikut merupakan tabel analisis rencana rancangan awal pada SSG dan hasil dari produksi.

Perubahan	Rencana Awal (SSG)	Hasil
Durasi	Terdapat perubahan durasi. Durasi awal yaitu 90 detik	Pada implementasinya, video berdurasi 137 detik
Adegan	Terdapat perubahan adegan yaitu: - perubahan adegan opening yaitu <i>footage</i> Admin mengikuti kegiatan - Closing Amin menutup video dengan memberi ajakan untuk menggunakan layanan	Pada implementasinya, Admin hanya ada di opening video, video diganti dengan <i>footage</i> kegiatan, pada bagian akhir hanya menampilkan <i>Statement</i> narasumber, <i>Statement</i> sudah berisi ajakan sehingga tidak perlu lagi menggunakan adegan Admin.
<i>Backsound</i>	Penambahan <i>backsound</i>	Penambahan <i>backsound</i> pada <i>scene footage</i> kegiatan “ <i>Clam Down Rema ft Selena Gomez</i> ”

Table 17. Analisis video Reels 4 Monitoring Evaluasi

4.1.6 Video Reels Laporan Valid

Pada seri video ke-lima ini, yaitu, video ini merupakan penjelasan

Laporan Valid. Video ini ditunjukkan untuk masyarakat yang bingung mengapa laporan-laporan tertentu tidak di proses, hal ini karena terdapat kemungkinan laporan tidak valid

Berikut merupakan tabel analisis rencana rancangan awal pada SSG dan hasil dari produksi.

Perubahan	Rencana Awal (SSG)	Hasil
Durasi	Terdapat perubahan durasi. Durasi awal yaitu 90 detik	Pada implementasinya, video berdurasi 50 detik
Adegan	-	-
<i>Backsound</i>	Penambahan <i>Backsound</i> pada <i>secene</i> pelapor	Penambahan <i>backsound</i> pada <i>scene footage</i> kegiatan <i>Funny Quircky Comedy by Redarf</i>

Table 18. Analisis video Reels Laporan Valid

4.1.7 Video Reels Resend Aduan

Pada seri video ke-enam ini, yaitu, video ini merupakan pengingat untuk masyarakat yang sering melakukan pengaduan berulang dan dapat mengganggu proses laporan, sehingga perlu dibuat pengingat mengulang aduan dengan bijak.

Berikut merupakan tabel analisis rencana rancangan awal pada SSG dan hasil dari produksi.

Perubahan	Rencana Awal (SSG)	Hasil
Durasi	Terdapat perubahan durasi. Durasi awal yaitu 60 detik	Pada implementasinya, video berdurasi 52 detik
Adegan	Terdapat perubahan	Pada

	adegan yaitu tidak menampilkan kanal resmi	implementasinya, adegan tersebut tidak ditampilkan
<i>Backsound</i>	Terdapat perubahan <i>backsound</i> pada opening	Penambahan <i>backsound</i> di awal agar video dapat terlihat hidup “ <i>Funny Quircky Comedy by Redafs</i> ”

Table 19. Analisis video 6. Reels Laporan Valid

4.1.8 Video Reels 7 Sepele? Tapi SMI bisa!

Pada seri video ke lima ini, yaitu, video ini merupakan sebuah informasi untuk masyarakat bahwa Layanan *Sapa Mbak Ita* merupakan layanan yang dekat dengan masyarakat dan tidak menganggap laporan masyarakat sebagai hal yang sepele.

Berikut merupakan tabel analisis rencana rancangan awal pada SSG dan hasil dari produksi.

Perubahan	Rencana Awal (SSG)	Hasil
Durasi	Terdapat perubahan durasi. Durasi awal yaitu 65 detik	Pada implementasinya, video berdurasi 84 detik
Adegan	Terdapat perubahan adegan yaitu perubahan pada bau tak sedap yang ditimbulkan pewangi jeruk	Pada implementasinya, adegan tersebut di ganti dengan bau tak sedap yang ditimbulkan karena tidak adanya pewangi

		ruangan
<i>Backsound</i>	Terdapat perubahan <i>backsound</i> pada opening	Penambahan <i>backsound</i> di awal agar video dapat terlihat hidup “ <i>Retro cute and funny bacsound music by chillpeach</i> ”

Table 20. Analisis video Reels 7. *Sepele? Tapi SMI bisa!*

4.1.9 Video Reels 8. Sapa Mbak Ita untuk BRT

Pada seri video ke delapan yaitu, Sapa Mbak Ita untuk BRT. Di mana video ini merupakan pengenalan kepada masyarakat bahwa fasilitas BRT dapat di tingkatkan melalui pengaduan ke Layanan *Sapa Mbak Ita* dengan melakukan wawancara kepada pengguna BRT.

Berikut merupakan tabel analisis rencana rancangan awal pada SSG dan hasil dari produksi.

Perubahan	Rencana Awal (SSG)	Hasil
Durasi	Terdapat perubahan durasi. Durasi awal yaitu 60 detik	Pada implementasinya, video berdurasi 128 detik
Adegan	Perubahan terdapat pada klip pemeliharaan BRT	Pada implementasinya, adegan tersebut di ganti dengan klip Pengaduan BRT
<i>Backsound</i>	-	-

Table 21. Analisis video Reels 8. *SMI untuk BRT*

4.1.10 Video Reels 9. Tindak Lanjut Laporan Sapa Mbak Ita.

Pada seri video ke sembilan yaitu, Tindak Lanjut Laporan *Sapa Mbak Ita*.

Di mana video ini merupakan kegiatan dari tindak lanjut *Sapa Mbak Ita* dari proses penerimaan hingga proses tindak lanjut. Pada video ini, Satpol PP berkesempatan untuk menindak lanjuti laporan PKL di bahu jalan Jl.Tlogosari yang dapat membahayakan penggunaan jalan.

Berikut merupakan tabel analisis rencana rancangan awal pada SSG dan hasil dari produksi.

Perubahan	Rencana Awal (SSG)	Hasil
Durasi	Terdapat perubahan durasi. Durasi awal yaitu 60 detik	Pada implementasinya, video berdurasi 139 detik
Adegan	Perubahan terdapat pada beberapa adegan yaitu: - <i>Footage</i> lokasi sekitar - <i>Footage</i> permasalahan - Interview masyarakat sekitar	Pada implementasinya, adegan tersebut di ganti dengan: - <i>Footage</i> lokasi sekitar menjadi <i>Footage</i> persiapan OPD ke lokasi pengaduan - <i>Footage</i> permasalahan menjadi Penjelasan Ketua Lapangan terkait Laporan - Interview masyarakat sekitar menjadi <i>Footage</i> pertemuan OPD dengan pemangku

		wilayah dan penambahan barang bukti penyitaan alat dagang sebagai sanksi PKL
<i>Backsound</i>	Penambahan <i>Backsound</i> pada <i>scene Footage</i> kegiatan tindaklanjut.	Pada Implementasinya, <i>Backsound</i> yang digunakan pada video ini yaitu <i>Sport Rock Football by Infranction</i>

Table 22. Analisis video Reels 9. Tindak lanjut Laporan SMI

4.1.11 Video Reels 10. *We do our best*

Pada seri video ke sepuluh, sebagai penutup yaitu, *We Do Our Our Best!* Di mana video ini merupakan *footage* dari kinerja terbaik OPD. Pada video ini, PDAM, Dinas Permukiman, dan Dinas Pekerjaan Umum berkesempatan untuk ada di video.

Berikut merupakan tabel analisis rencana rancangan awal pada SSG dan Hasil dari Produksi

Perubahan	Rencana Awal (SSG)	Hasil
Durasi	-	-
Adegan	-	-
<i>Backsound</i>	Terdapat Perubahan <i>Backsound</i> untuk keseluruhan video	Pada Implementasinya, <i>Backsound</i> yang digunakan pada video ini yaitu <i>Manusia-manusia Kuat by</i>

		<i>tulus, Remix by Bening.</i>
--	--	--------------------------------

Table 23. Analisis video Reels 10. We do our best

4.2 Produksi (Proses Pengambilan Gambar)

Proses Pengambilan gambar menggunakan kamera penulis menggunakan Smartphone dengan kamera 12 MP Wide yang dapat merekam video video HD 1080. Berikut adalah Proses pengambilan gambar.

Tanggal	Keterangan	Dokumentasi
20 Juni, 2023	Pengambilan video bersama Admin <i>Sapa Mbak Ita</i> . Video ini diambil dalam satu waktu untuk semua video.	 <p><i>Gambar 7. Pengambilan gambar Admin Sapa Mbak Ita</i></p>
21 Juni, 2023	Pengambilan video bersama PDAM, Proses tindak lanjut Pipa Bocor. Hasil dari pengambilan gambar ini untuk video <i>Reels 10. We Do Our Best</i> .	 <p><i>Gambar 8. Pengambilan gambar tindak lanjut PDAM</i></p>

<p>23 Juni, 2023</p>	<p>Pengambilan video bersama Dinas Perhubungan, penanganan Parkir liar. Hasil dari pengambilan gambar ini untuk video <i>Reels</i> 1. #sapambakitainaction</p>	 <p><i>Gambar 9. Pengambilan gambar tindak lanjut Dishub</i></p>
<p>23 Juni, 2023</p>	<p>Pengambilan video bersama Dinas Pekerjaan Umum, penanganan Jalan rusak. Hasil dari pengambilan gambar ini untuk video <i>Reels</i> 10. We Do Our Best.</p>	 <p><i>Gambar 10. Pengambilan gambar tindak lanjut DPU</i></p>
<p>24 Juni, 2023</p>	<p>Pengambilan video bersama Dinas Permukiman, penanganan kabel dan pohon membahayakan. Hasil dari pengambilan gambar ini untuk video <i>Reels</i> 10. We Do Our Best.</p>	 <p><i>Gambar 11. Pengambilan gambar tindak lanjut DPK</i></p>




<p>27 Juni, 2023</p>	<p>Pengambilan Video Bersama Satpol PP, penanganan tindak lanjut laporan PKL di bahu jalan. Hasil dari pengambilan gambar ini untuk video <i>Reels</i> 1&9. #sapambakitainaction & Tindak Lanjut Laporan Sapa Mbak Ita</p>	 <p><i>Gambar 12. Pengambilan gambar tindak lanjut Satpol PP</i></p>
<p>3 Juli, 2023</p>	<p>Pengambilan Video, Layanan Sapa Mbak Ita untuk BRT. Penulis mewawancarai pengguna BRT. Hasil dari pengambilan gambar ini untuk video <i>Reels</i> 8. SMI untuk BRT</p>	 <p><i>Gambar 13. Pengambilan gambar wawancara BRT</i></p>
<p>4 Juli, 2023</p>	<p>Pengambilan Video, kegiatan Monitoring Evaluasi. Penulis mewawancarai Partisan. Hasil dari pengambilan gambar ini untuk video <i>Reels</i> 4. Monitoring Evaluasi</p>	 <p><i>Gambar 14. Pengambilan gambar kegiatan MONEV</i></p>

Table 24. Proses Pengambilan Gambar

Berdasarkan 10 judul yang tertuang di dalam SSG, video-video tersebut di produksi untuk upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan alasan sebagai berikut:

1. Video Profile #Sapambakitainaction

Sapa Mbak Ita In Action merupakan tema baru yang akan masuk dan diharapkan menjadi sebuah konten yang berkelanjutan. Untuk itu dibuatnya konten Profile *Sapa Mbak Ita In Action* ini sebagai video pembuka dari konten-konten *Sapa Mbak Ita In Action*. Video tersebut memuat aktivitas dari admin Layanan *Sapa Mbak Ita* menerima laporan, mendisposisi laporan, dan laporan ditindak lanjuti oleh Dinas terkait dengan latar belakang jingle *Sapa Mbak Ita*.

2. Video Alur Pengaduan

Video alur pengaduan dibuat untuk mengedukasi masyarakat mengenai proses dan waktu dalam memproses laporan yang masuk ke Layanan *Sapa Mbak Ita*. Diharapkan masyarakat tidak lagi protes bila laporannya tidak kunjung ditangani mengingat layanan ini memiliki sistem dan regulasi. Tentunya hal ini agar Layanan *Sapa Mbak Ita* mendapat pengertian dari masyarakat.

3. Status Laporan

Video mengenai Status Laporan dibuat untuk mengedukasi masyarakat bahwa terdapat kategori-kategori laporan yang masuk ke Layanan *Sapa Mbak Ita*. Dengan tereduksinya masyarakat maka masyarakat akan lebih paham mengenai laporan mana yang dapat langsung diproses, dan laporan mana yang harus menunggu karena berkaitan dengan perizinan dan anggaran.

4. Monitoring Evaluasi

Video kegiatan monitoring evaluasi merupakan video yang menginformasikan masyarakat bahwa Layanan *Sapa Mbak Ita* memiliki program kerja setiap tiga bulan untuk memonitoring progres laporan dari Dinas dan penanggung jawab wilayah terkait. Video ini dibuat untuk memberitahu masyarakat bahwa Layanan *Sapa Mbak Ita* merupakan layanan dikelola oleh pemerintah dengan baik.

5. Laporan Valid

Video Laporan Valid dibuat untuk mengedukasi masyarakat bahwa terdapat laporan yang tidak dapat diproses sejak awal, dikarenakan laporan tidak jelas dan laporan berisi aduan diluar dari wewenang pemerintah Kota Semarang (tidak valid). Hal ini agar masyarakat dapat mengetahui bahwa terdapat aduan yang masuk bukan karena tidak direspon oleh Layanan *Sapa Mbak Ita*, melainkan

karena aduan tidak valid.

6. Resend Aduan

Video *Resend Aduan* dibuat untuk mengedukasi masyarakat bahwa masyarakat dapat mengirim kembali aduan jika aduan tidak kunjung ditindaklanjuti dalam waktu lima hari. Karena dalam waktu tersebut laporan masih masuk kedalam proses, sehingga masyarakat tidak mengganggu proses dari laporan tersebut berulang kali dengan topik yang sama.

7. Sepele? Tapi SMI bisa!

Video *Sepele? Tapi SMI bisa!* Dibuat agar masyarakat dapat mengetahui sejauh mana *Sapa Mbak Ita* dapat menindaklanjuti aduan masyarakat. Hal ini juga bertujuan agar masyarakat lebih dekat dengan Layanan secara emosional. Namun sepele yang dimaksud di dalam video untuk fasilitas demi kenyamanan masyarakat.

8. Sapa Mbak Ita untuk BRT

Video ini dibuat untuk menginformasikan kepada masyarakat bahwa Layanan *Sapa Mbak Ita* juga menerima aduan mengenai fasilitas dari BRT. Di dalam video juga terdapat testimoni dari pengguna BRT. Hal ini agar masyarakat juga dapat berpartisipasi dalam aduan untuk meningkatkan kualitas dari transportasi BRT.

9. Tindak Lanjut aduan

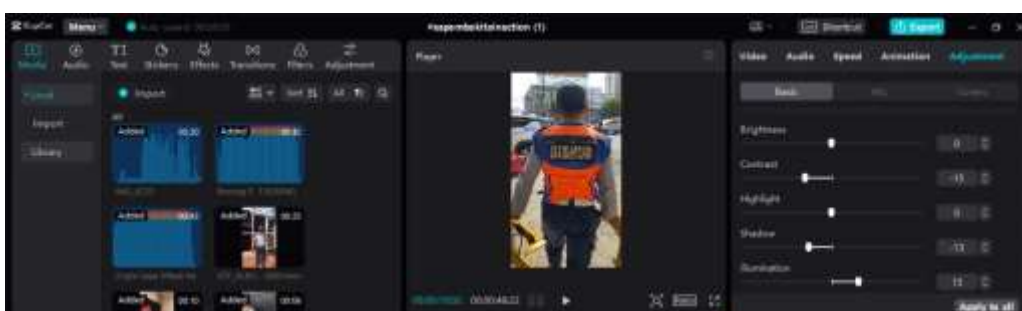
Video ini dibuat untuk memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai tindak lanjut yang dilaksanakan oleh Dinas terkait aduan yang dilaporkan melalui kanal *Sapa Mbak Ita*. Video ini dibuat dengan harapan bahwa Layanan *Sapa Mbak Ita* bersama Dinas-Dinas benar-benar melakukan tindaklanjuti.

10. *We do our best*

Video ini dibuat untuk masyarakat agar tergugah hatinya dan bersimpati melihat kinerja dari Dinas terkait dalam menindak lanjuti aduan masyarakat. Video di konsepskan dengan memperlihatkan kerja keras dari Dinas terkait. Hal ini agar masyarakat tidak lagi meragukan kinerja Layanan *Sapa Mbak Ita* juga sebagai upaya untuk meningkatkan citra positif Layanan dan Pemerintah Kota Semarang.

4.3 Pasca Produksi (Editing)

4.3.1 Proses Editing *Reels 1. #Sapambakitainaction*

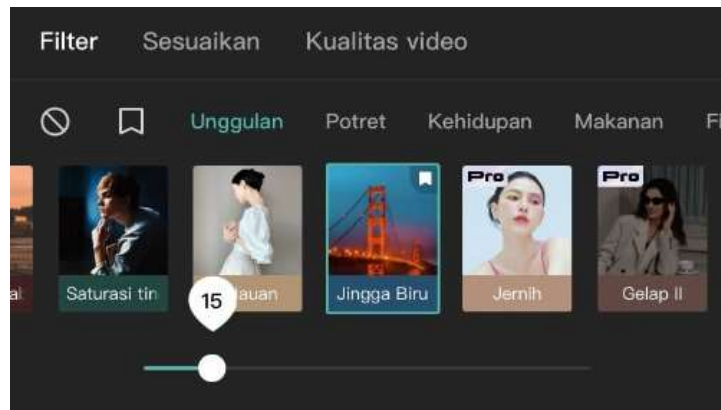


Gambar 15. Editing Video Reels 1

Adapun hasil dari proses pasca produksi video *Reels 1* #sapambakitainaction adalah berdurasi 86 Detik. Video menggunakan *Backsound official Jingle Sapa Mbak Ita*, yaitu pada semua bagian musik. Selanjutnya Penulis juga menambahkan *instrumen Jingle Sapa Mbak Ita* dengan mengambil bagian pada detik 00.17- selesai. Editing video #sapambakitainaction dilakukan pada tanggal 3 Juli 2023 dengan proses editing sebagai berikut:

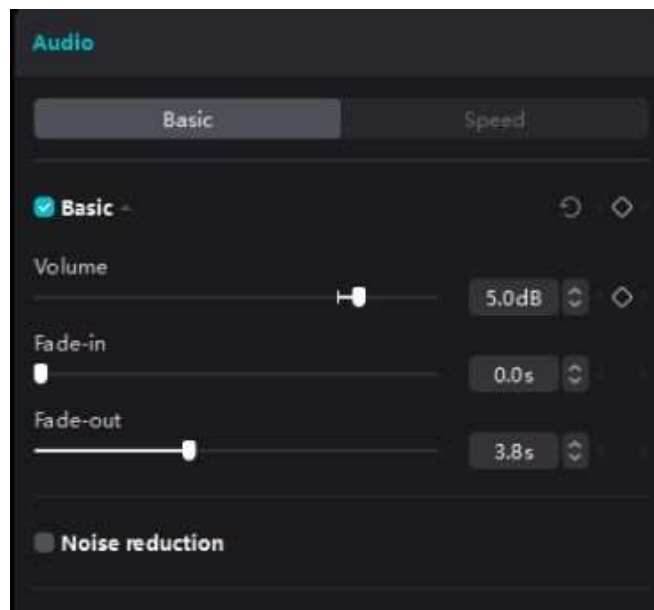


Gambar 16. Colour grading video Reels 1



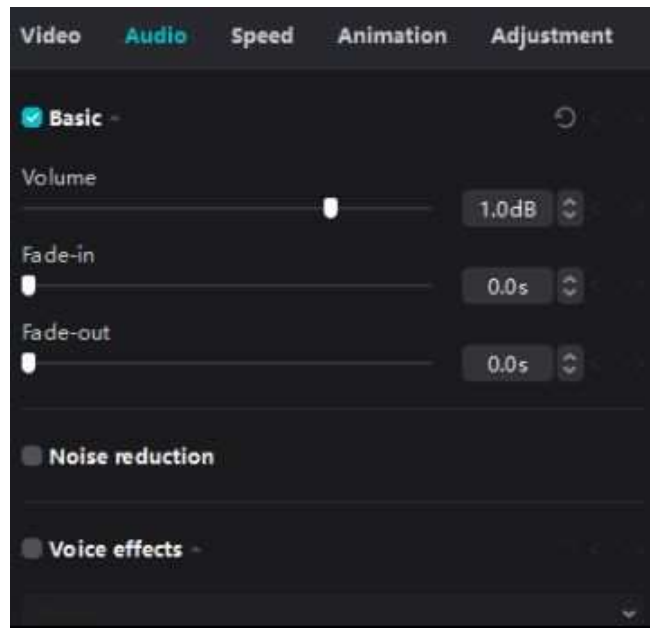
Gambar 17. Filter video Reels 1

Dalam pewarnaan atau *Colour Grading*, video Reels 1 #sapambakitainaction menggunakan *adjustment* dasar yaitu *setting Contrast -15 bit*, *Shadow -13 bit*, dan *Illumination (eksposure) 15 bit* dan penambahan filter *Jingga Biru* dengan kapasitas *15 bit*.



Gambar 18. Setting Volume Backsound Reels 1

Gambar di atas merupakan penjelasan dari efek *control* volume. Penulis selaku editor dalam tugas akhir ini menggunakan *desible -5.0 db* untuk *audio backsound* musik pada editing Reels pertama.

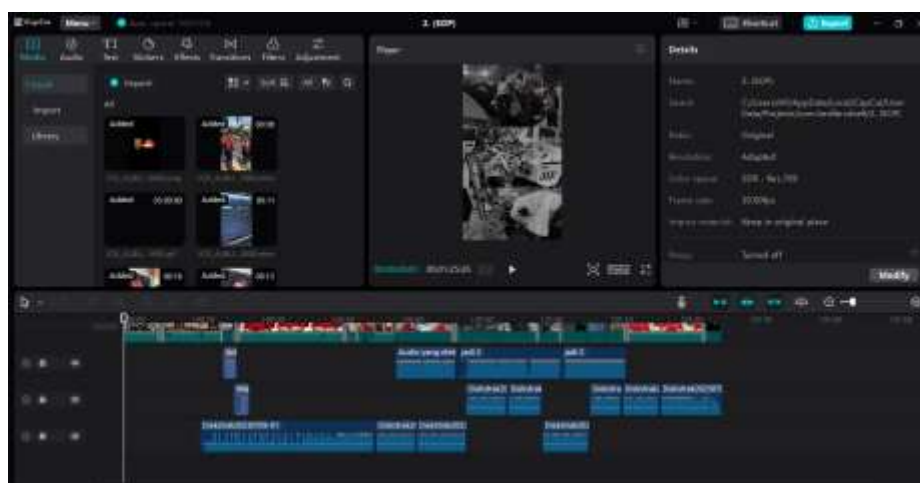


Gambar 19. Setting Volume Audio Video Reels 1

Pada Gambar di atas merupakan penjelasan dari efek *control* volume audio dari video, Penulis selaku editor dalam tugas akhir ini menggunakan *desible* - 5.0 db untuk audio video pada editing *Reels* pertama. Volume dari audio video sengaja dibuat lebih rendah dan tidak dimatikan karena untuk penambahan efek suasana.

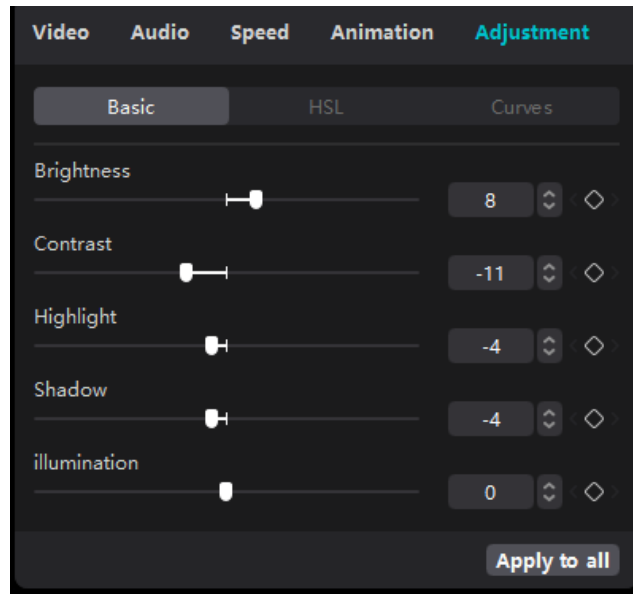
4.3.2 Proses Editing *Reels* 2. Alur Pengaduan Layanan Sapa Mbak Ita (Animasi dan Video)

4.3.2.1 Proses Editing Video



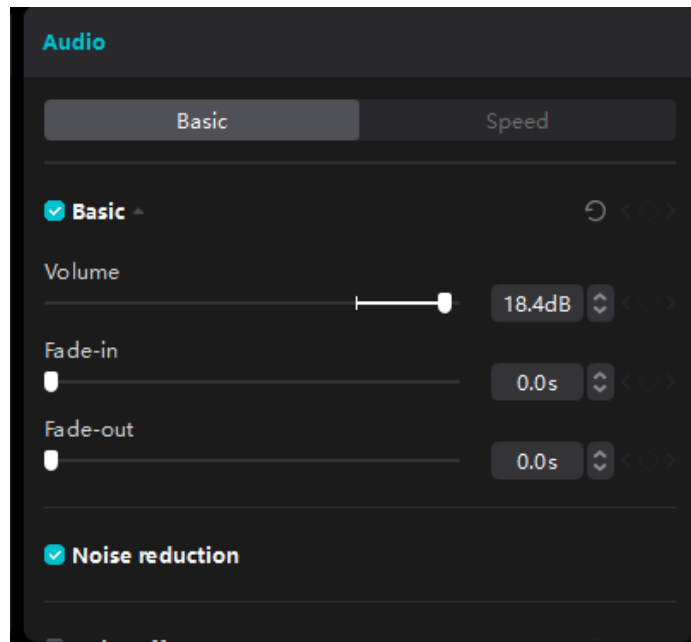
Gambar 20. Editing Video Reels 2

Adapun hasil dari proses pasca produksi video *Reels 2 Alur Pengaduan Sapa Mbak Ita* adalah berdurasi 83 Detik. Video menggunakan *Backsound instrumen* dengan mengambil bagian pada detik 00.17- selesai. Editing Video #sapambakitainaction dilakukan pada tanggal 3 Juli 2023 dengan proses editing sebagai berikut:



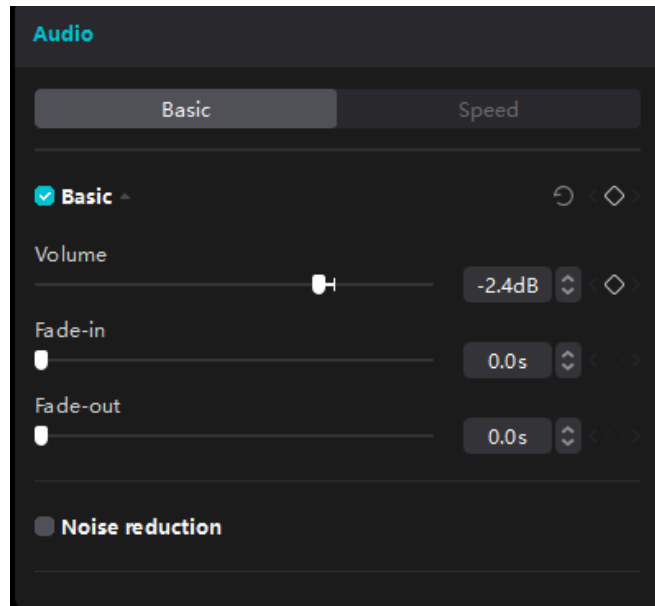
Gambar 21. Colour grading video *Reels 2*

Dalam pewarnaan atau *Colour Grading*, video *Reels 2 Alur Pengaduan Sapa Mbak Ita* menggunakan *adjustment* dasar yaitu setting *Brightness 8 bit*, *Contrast -11 bit*, *Shadow -4 bit*, dan penambahan filter *Jingga Biru* dengan kapasitas *13 bit*.



Gambar 22. Setting Volume Video Reels 2

Efek *control* volume audio dari video ini menggunakan *desible* 18.4 db.



Gambar 23. Setting Volume Backsound Reels 2

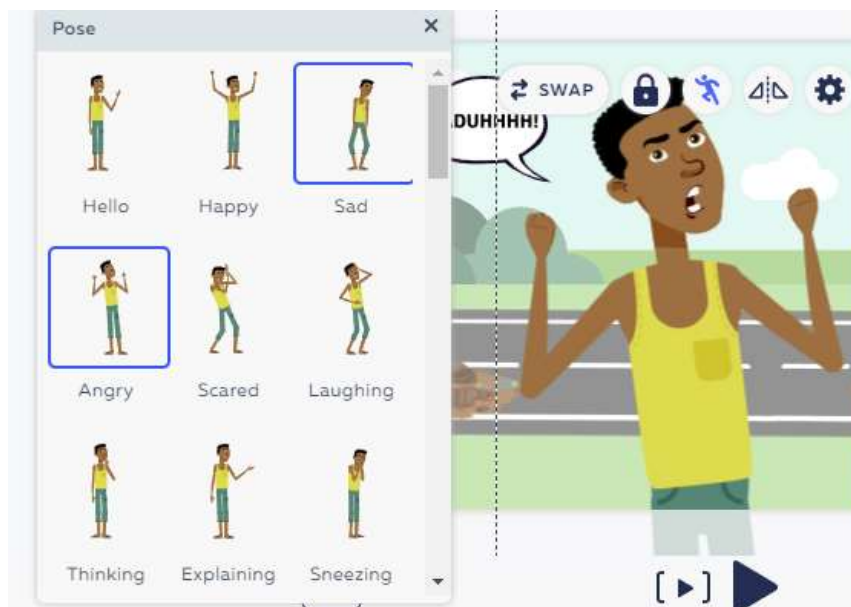
Volume audio dari video dalam tugas akhir ini menggunakan *desible* -2.4 db.

4.3.2.2 Proses Pembuatan Animasi

Berikut ini proses pembuatan Animasi *Alur Pengaduan Layanan Sapa Mbak Ita* menggunakan Platform Powtoon. Dihasilkan video animasi berdurasi 70 Detik.

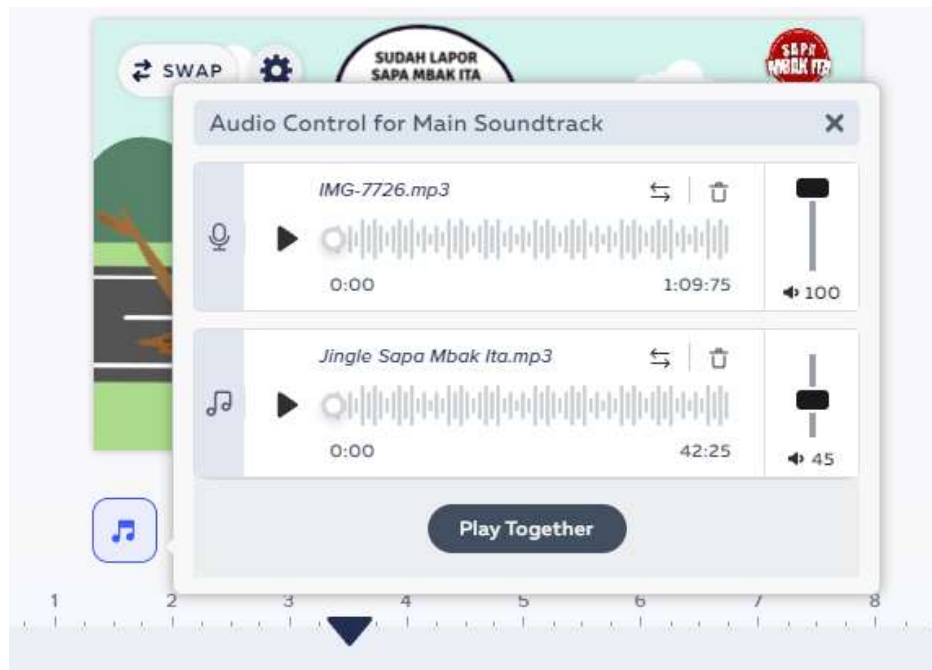


Gambar 24. Proses Pembuatan Animasi dengan Powtoon



Gambar 25. Pemilihan Animasi

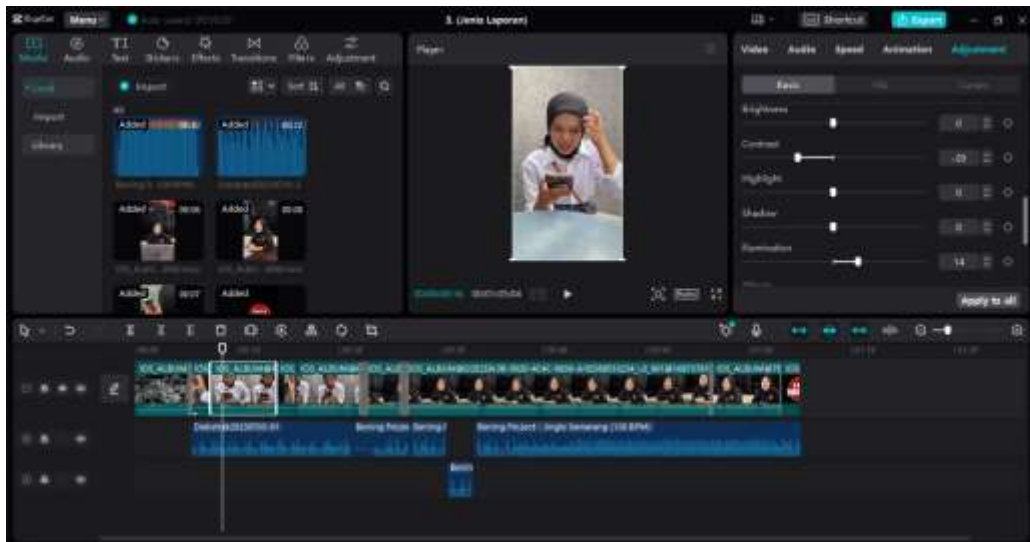
Tools pemilihan animasi di Powtoon. Animasi dapat dibuat dengan ekspresi yang sudah tersedia pada Platform Powtoon



Gambar 26. Setting Volume Audio Animasi

Pada Gambar di atas merupakan penjelasan dari *control* volume audio dari video, Penulis selaku editor dalam tugas akhir ini menggunakan *volume* 100 untuk *Voice Over* dan *volume* 45 db untuk *Backsound*. Adapun *backsound* yang digunakan penulis adalah menambahkan *instrumen* *Jingle Sapa Mbak Ita* dengan mengambil bagian *sound* pada detik 00.17- selesai.

4.3.3 Proses Editing Reels 3. Jenis Laporan



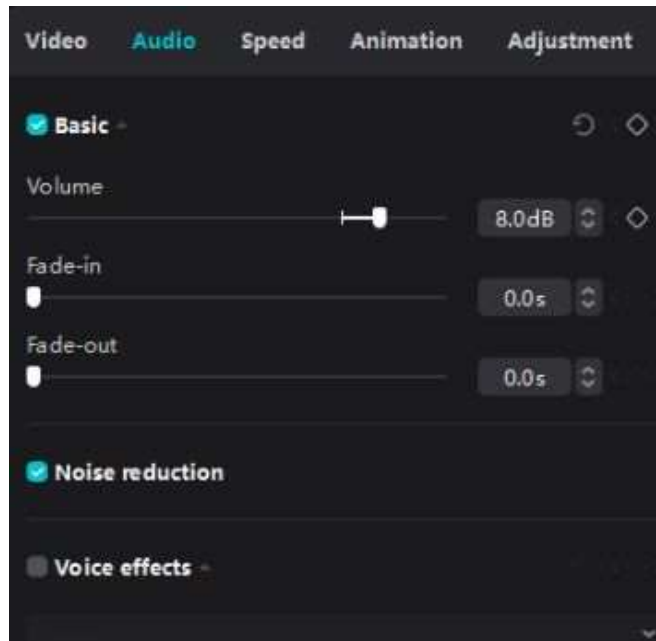
Gambar 27. Editing Video Reels 3

Gambar di atas merupakan proses editing video. Hasil dari proses pasca produksi video *Reels 3* Jenis *Status Laporan* berdurasi 66 Detik. Video menggunakan *Backsound Able Sisters* pada durasi 00.02-00.22, Selanjutnya Penulis juga menambahkan *instrumen Jingle Sapa Mbak Ita* dengan mengambil bagian *sound* pada detik 00.17- selesai. Editing Video dilakukan pada tanggal 2 Juli 2023 dengan proses Editing sebagai berikut:



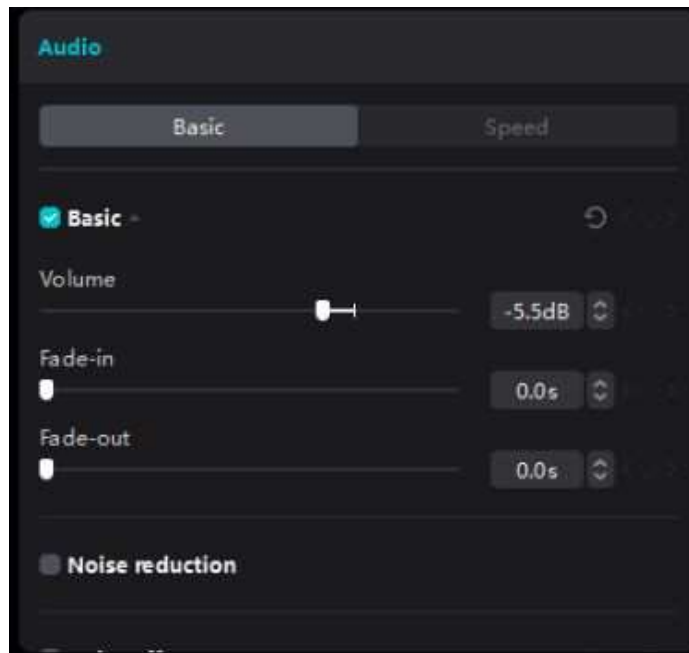
Gambar 28. Colour grading video Reels 3

Pewarnaan atau *Colour Grading*, video *Reels* 3 Jenis Laporan, menggunakan *adjustment* dasar yaitu *setting Contrasts -20 bit*, dan *Illumination (eksposure) 14 bit* dan penambahan filter *Jingga Biru* dengan kapasitas *60 bit*.



Gambar 29. Setting Volume Audio Video Reels 3

Editing audio video *Reels* ke-tiga menggunakan *desible 8.0 db*



Gambar 30. Setting Volume Backsound Video Reels 3

Dalam editing *Reels* ke-tiga, volume *backsound* menggunakan *desible* -5.5 db

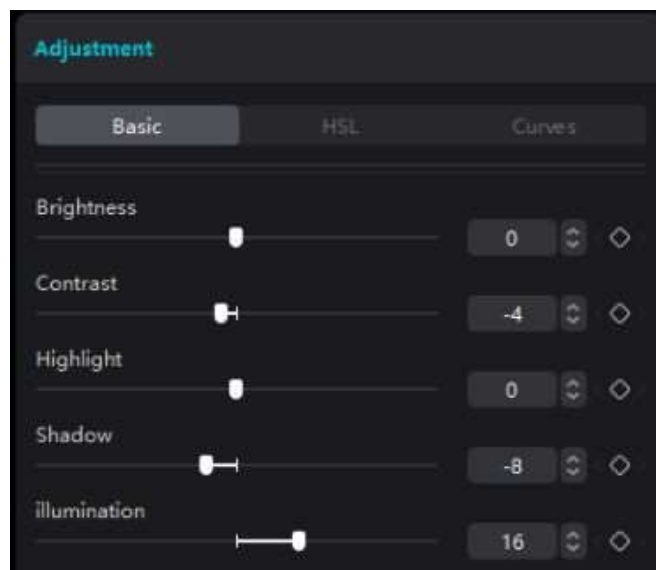
4.3.4 Proses Editing *Reels* 4. *Monitoring Evaluasi*



Gambar 31. Editing Video Reels 4

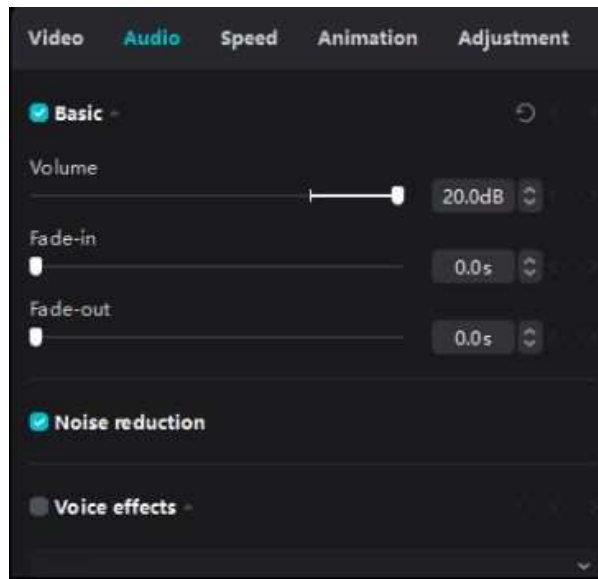
Hasil dari proses pasca produksi video *Reels Monitoring Evaluasi* berdurasi 140 Detik. Video menggunakan *backsound Clam Down Rema ft Selena Gomez* pada bagian *footage* kegiatan *Monitoring evaluasi*. Pemilihan

sound tersebut untuk membuat suasana kegiatan terlihat asik. Selanjutnya Penulis juga menambahkan instrumen *Jingle Sapa Mbak Ita* dengan mengambil bagian pada detik 00.17- selesai. Editing Video dilakukan pada Jenis Laporan diedit pada tanggal 27 Juni 2023 dengan proses editing sebagai berikut.



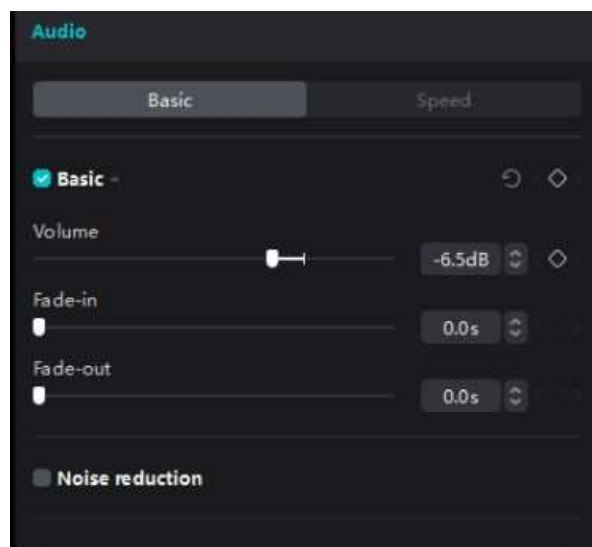
Gambar 32. Colour grading video Reels 4

Pewarnaan atau *Colour Grading* video *Reels 4* Jenis Laporan, menggunakan *adjustment* dasar yaitu *setting* *Contrast* -4 bit., *Shadow* -8 bit. dan *Illumination* (*eksposure*) 16 bit. dan penambahan filter *Jingga Biru* dengan kapasitas 20 bit.



Gambar 33. Setting Volume Audio Video Reels 4

Volume audio menggunakan *desible* 20.0db pada editing *Reels* ke-empat.



Gambar 34. Setting Volume Backsound Video Reels 4

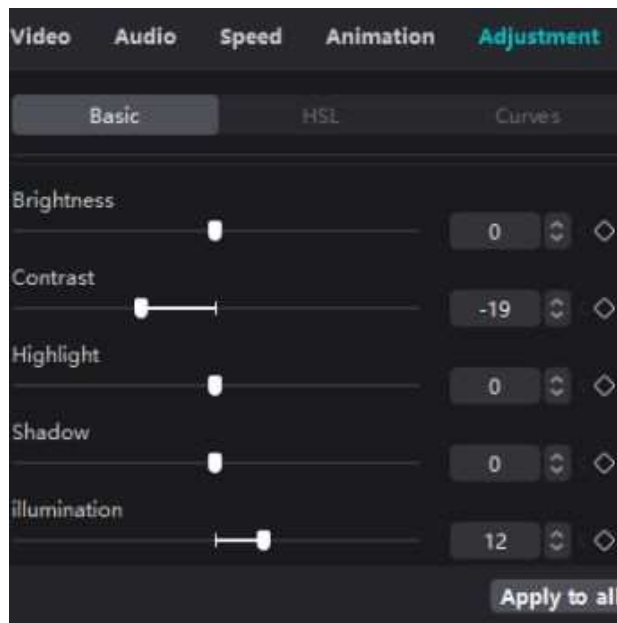
Editing volume *backsound* dalam video *Reels* ke-empat menggunakan *desible* -6.5 db.

4.3.5 Proses Editing Reels 5. Laporan Valid



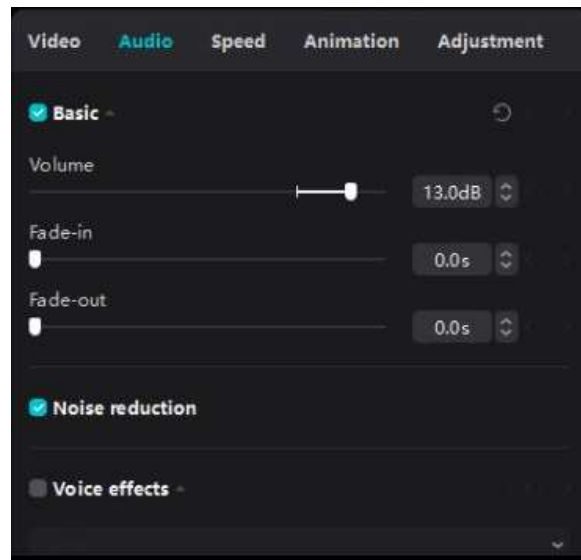
Gambar 35. Editing Video Reels 5

Gambar di atas merupakan proses editing video. Hasil dari proses pasca produksi video *Reels Laporan Valid* berdurasi 50 Detik. Video menggunakan *backsound Funny Quirky Comedy* pada *scene Talent*. Dilanjutkan instrumen Jingle Sapa Mbak Ita dengan mengambil bagian pada detik 00.17- selesai. Editing Video dilakukan pada Jenis Laporan diedit pada tanggal 2 Juli 2023 dengan proses editing sebagai berikut:



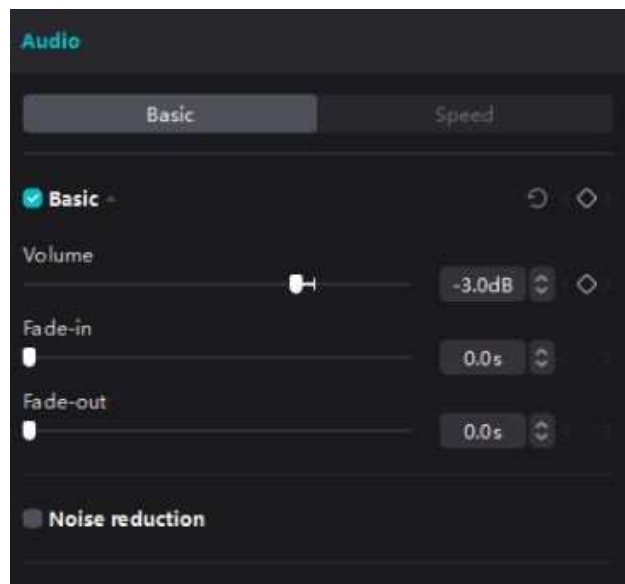
Gambar 36. Setting Volume Backsound Video Reels 5

Pewarnaan atau *Colour Grading*, video *Reels* 5 Laporan Valid. menggunakan *adjustment* dasar yaitu *setting Contrasts -19 bit*, dan *Illumination (eksposure) 12 bit*. dan penambahan filter *Jingga Biru* dengan kapasitas *23 bit*.



Gambar 37. *Setting Volume Audio Video*

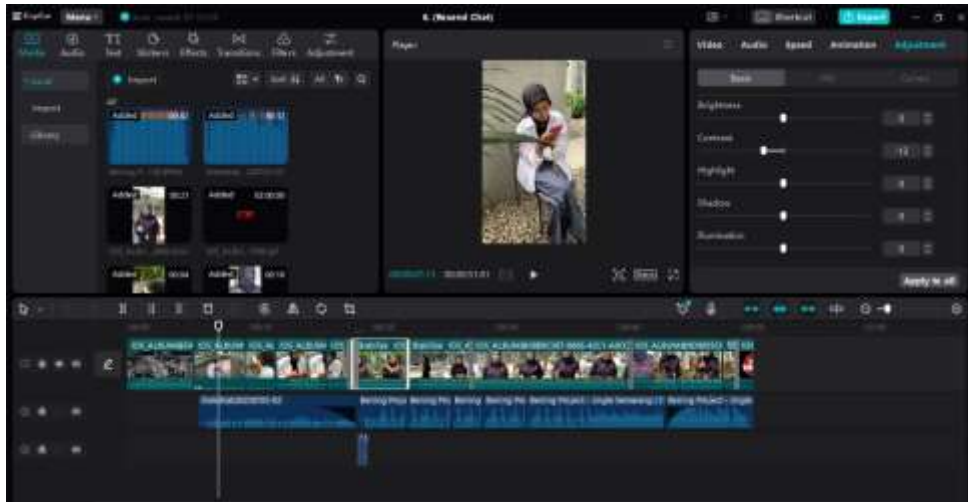
Volume audio pada editing *Reels* ke-lima menggunakan *desible 13.0 db*.



Gambar 38. *Setting Volume backsound Video Reels 5*

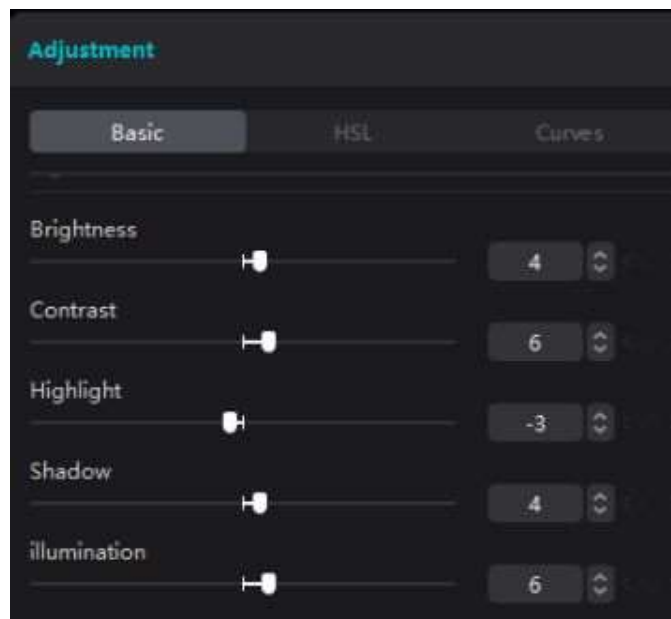
Volume audio video pada editing *Reels* ke-lima menggunakan *desible 03.0 db*.

4.3.6 Proses Editing Video Reels 6. *Resend Aduan*



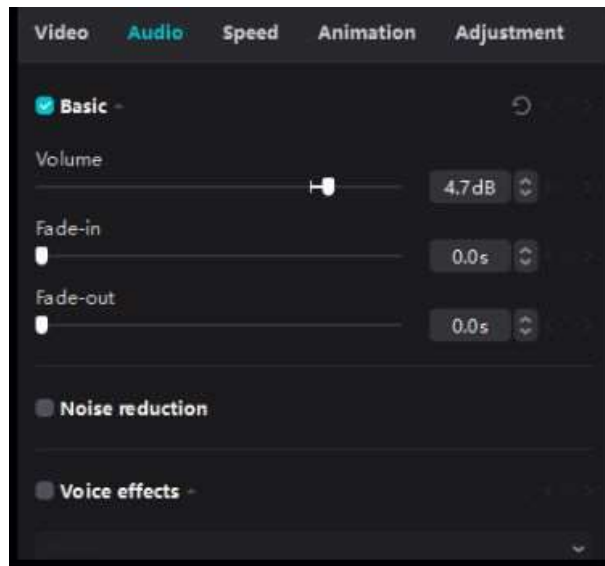
Gambar 39. Editing Video Reels 6

Adapun hasil dari Proses pasca produksi video *Reels* ke-enam berdurasi 51 Detik. Di awal video, pada *background scene Talent* sebagai pelapor, penulis menggunakan *background Funny Quirky Comedy by Redafs* dilanjut dengan *instrumen Jingle Sapa Mbak Ita* dengan mengambil bagian pada durasi 00.17-00.47 . Editing video dilakukan pada Jenis Laporan diedit pada tanggal 2 Juli 2023 dengan proses editing sebagai berikut:



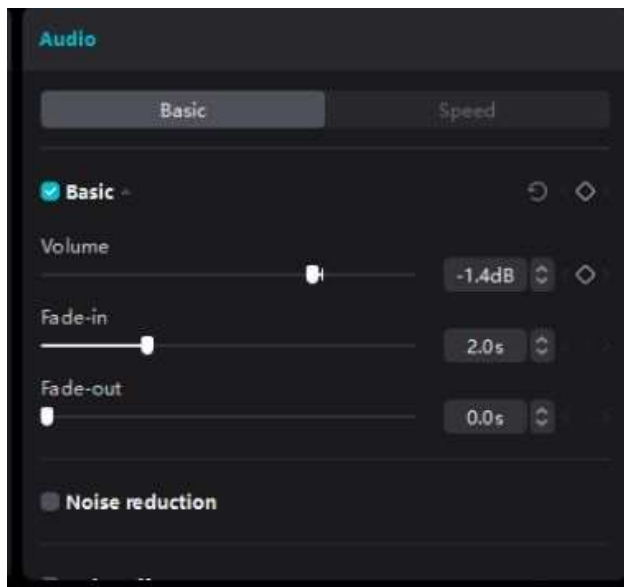
Gambar 40. Colour grading video Reels 6

Dalam pewarnaan atau *Colour Grading*, video *Reels 5 Laporan Valid* menggunakan *adjustment* dasar yaitu setting *Brightness 4 bit*, *Contrast 6 bit*, *hilight -3 bit* dan *Ilumination (eksposure) 6 bit* dan penambahan filter *Jingga Biru* dengan kapasitas *20 bit*.



Gambar 41. Setting Volume Audio Video *Reels 6*

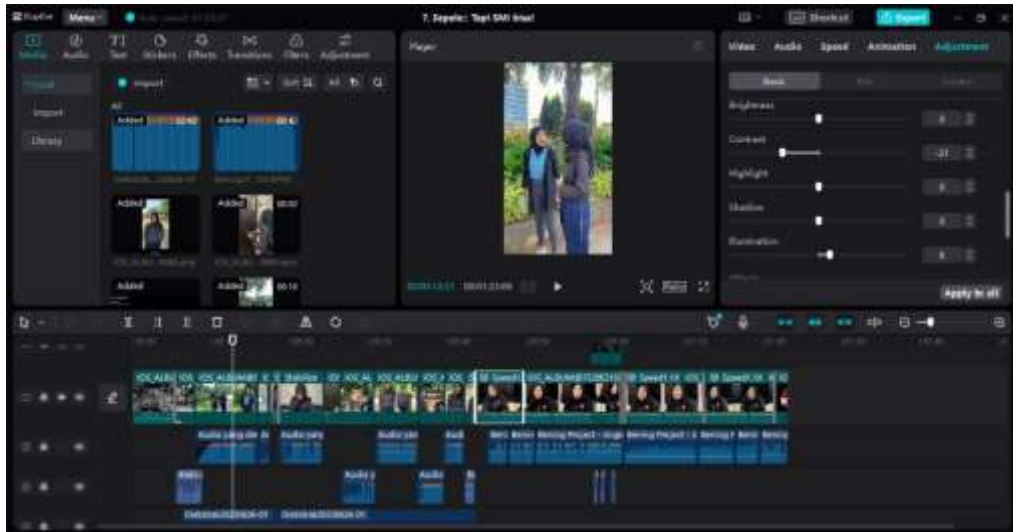
Volume audio pada editing *Reels* ke-enam ini menggunakan *desible 4.7db*,



Gambar 42. Setting Volume backsound Video *Reels 6*

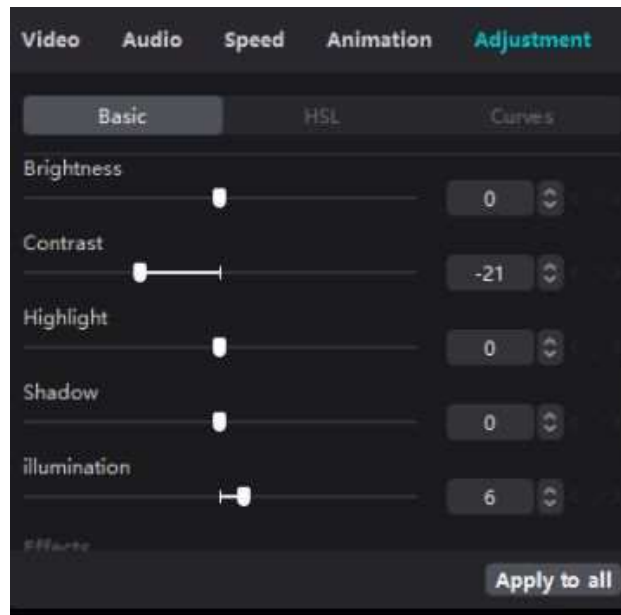
Volume *backsound* video pada *Reels* ke-enam menggunakan *desible -1.7db*.

4.3.7 Proses Editing Video Reels 7. *Sepele? Tapi SMI bisa!*



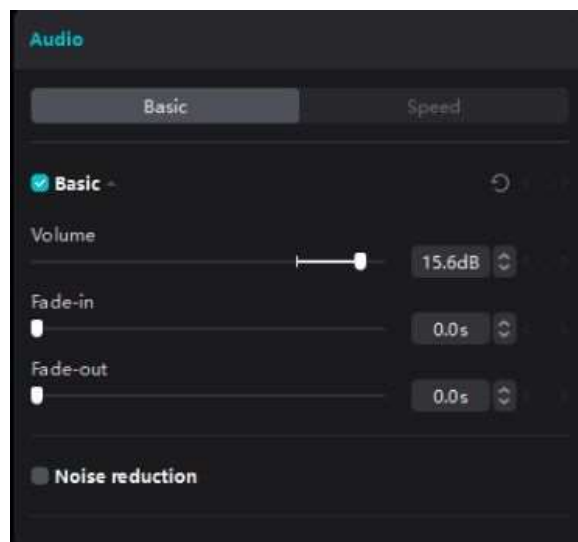
Gambar 43. Editing Video Reels 7

Adapun hasil dari proses pasca produksi video *Reels* ke tujuh yaitu *Sepele? Tapi SMI bisa!* Berdurasi 83 Detik. Diawal video, *backsound* menggunakan *Retro cute and funny backsound music by chillpeach* dan dilanjutkan dengan *backsound Instrumen Jingle Sapa Mbak Ita* dengan mengambil bagian pada detik 00.17-00.47. Editing video dilakukan pada Jenis Laporan dedit pada tanggal 3 Juli 2023 dengan proses editing sebagai berikut::



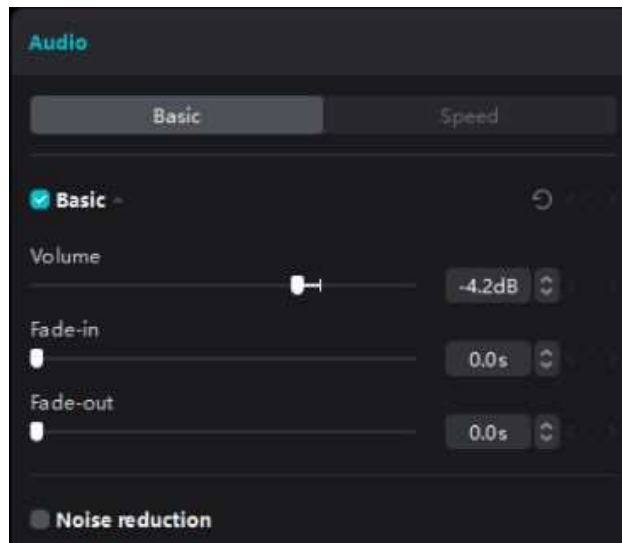
Gambar 44. Colour grading video Reels 7

Pewarnaan atau *Colour Grading* pada video *Reels 7* berjudul *Sepele? SMI bisa!* yaitu menggunakan *adjustment* dasar yaitu *setting* Contrast -21 bit, dan *Illumination* (*exposure*) 6 bit dengan penambahan filter *Jingga Biru* dengan kapasitas 24 bit.



Gambar 45. Setting Volume Audio Video Reels 7

Volume audio video pada editing *Reels* ke-tujuh menggunakan *desible* 15.6db.



Gambar 46. Setting Volume backsound Video Reels 7

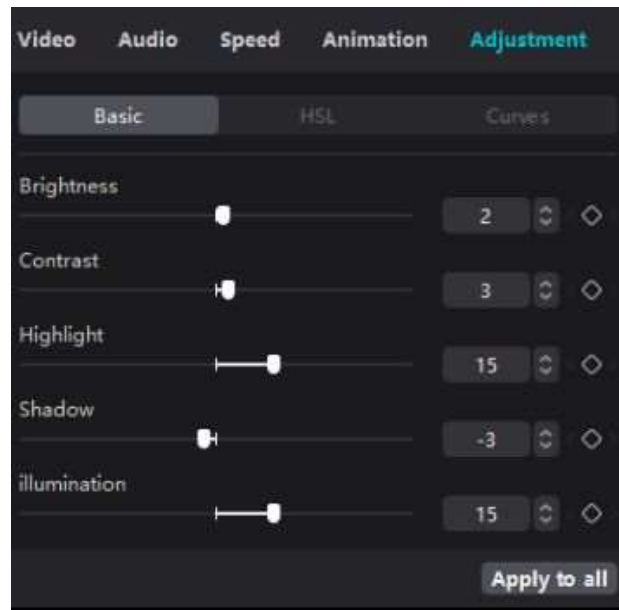
Volume audio video pada editing *Reels* ke-tujuh menggunakan *desible* -4.2db.

4.3.8 Proses Editing Video Reels 8. Sapa Mbak Ita untuk BRT



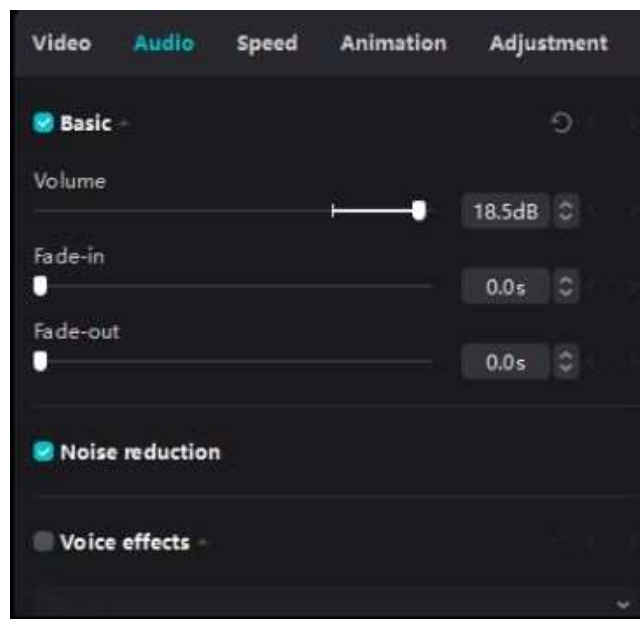
Gambar 47. Editing Video Reels 8

Adapun hasil dari proses pasca produksi video *Reels* ke tujuh yaitu Sepele? Tapi SMI bisa! Berdurasi 127 Detik. Diawal video, *backsound* menggunakan *instrumen Jingle Sapa Mbak Ita* dengan mengambil bagian pada detik 00.17-00.47. Editing video dilakukan pada *Jenis Laporan* diedit pada tanggal 3 Juli 2023 dengan proses Editing sebagai berikut:



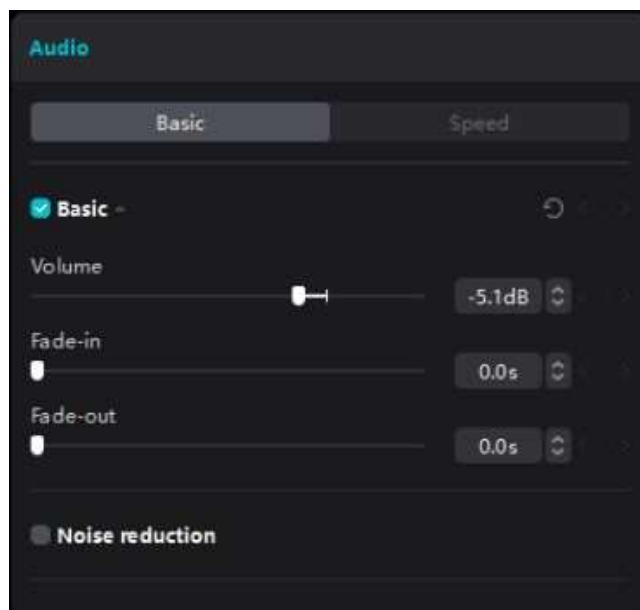
Gambar 48. Colour grading video Reels 8

Dalam pewarnaan atau *Colour Grading* video *Reels 8* berjudul *Sapa Mbak Ita untuk BRT*, menggunakan *adjustment* dasar yaitu *setting Brightness 2 bit, Contrast 3 bit, Hilight 15 bit, Shadow -3 bit, dan Illumination (eksposure) 15 bit* dengan penambahan filter *Jingga Biru* dengan kapasitas *24 bit*.



Gambar 49. Setting Volume Audio Video Reels 8

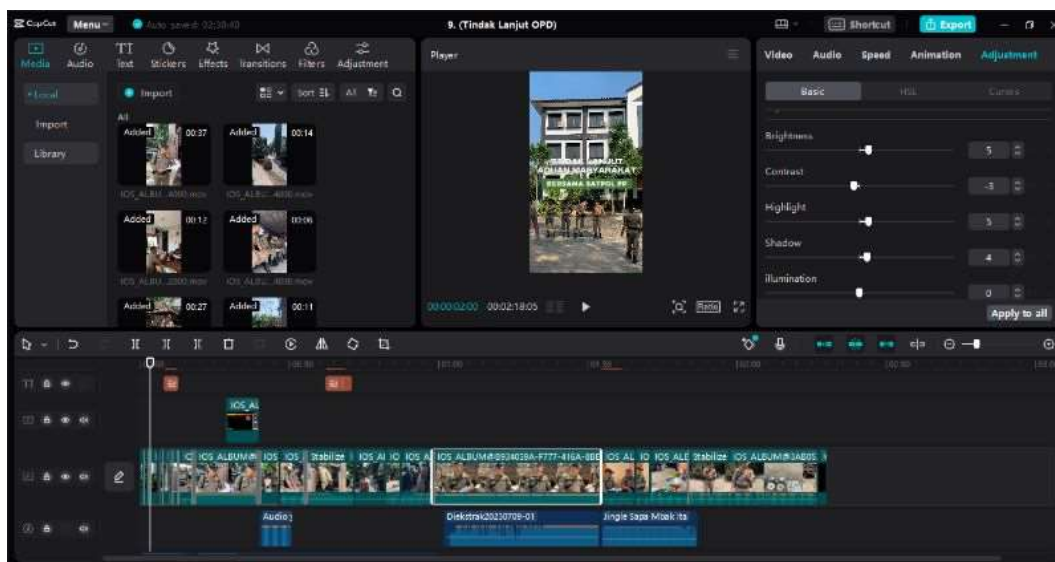
Volume audio video pada editing *Reels* ke-delapan menggunakan *desible 18.5db*



Gambar 50. Setting Volume backsound Video Reels 8

Volume *backsound* video pada editing *Reels* ke-delapan menggunakan *desible* - 5.1db

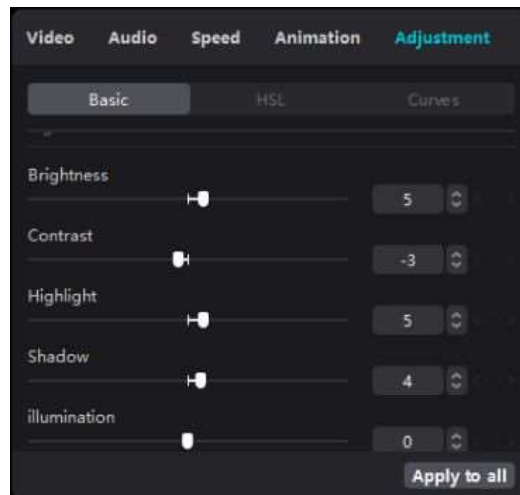
4.3.9 Proses Editing Video *Reels* 9. Tindak Lanjut Laporan



Gambar 51. Editing Video *Reels* 9

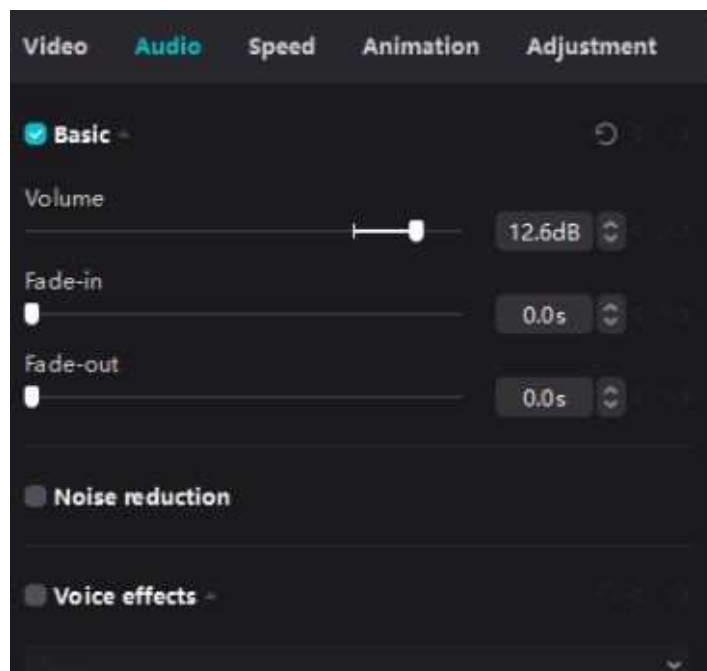
Adapun hasil dari proses pasca produksi video *Reels* ke -sembilan, Tindak Lanjut Laporan Sapa Mbak Ita, berdurasi 139 Detik. Diawal video, penulis

menambahkan *backsound* berjudul *Sport Rock Football by Infranction*, dengan mengambil *backsound* durasi 00.00-00.5, dilanjutkan dengan menggunakan *instrumen Jingle Sapa Mbak Ita* dengan mengambil bagian pada durasi 00.17-00.47. Editing Video dilakukan pada diedit pada tanggal 3 Juli 2023 dengan proses Editing sebagai berikut:



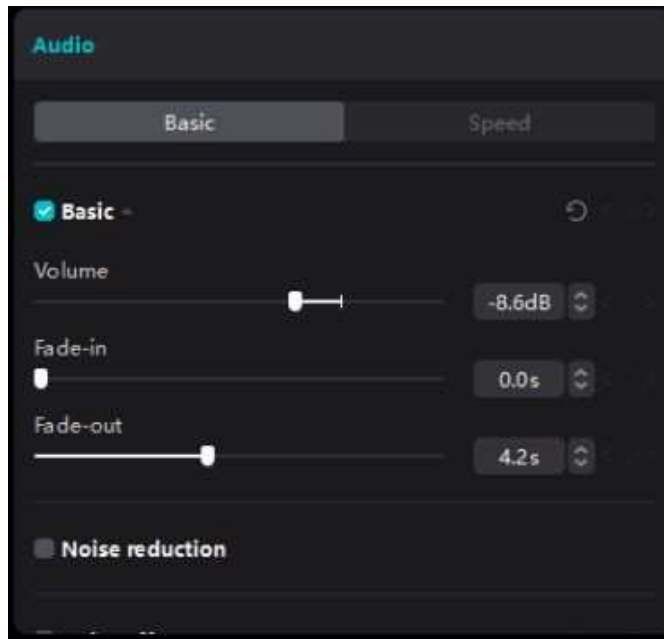
Gambar 52. Colour grading video Reels 9

Dalam pewarnaan atau *Colour Grading* video Reels 8 berjudul, *Sapa Mbak Ita* untuk BRT, menggunakan *adjustment* dasar yaitu *setting Brightness 5 bit, Contrast -3 bit, Hilight 5 bit, Shadow 4 bit*, dengan penambahan filter *Jingga Biru* dengan kapasitas 20 bit.



Gambar 53. Setting Volume Audio Video Reels 9

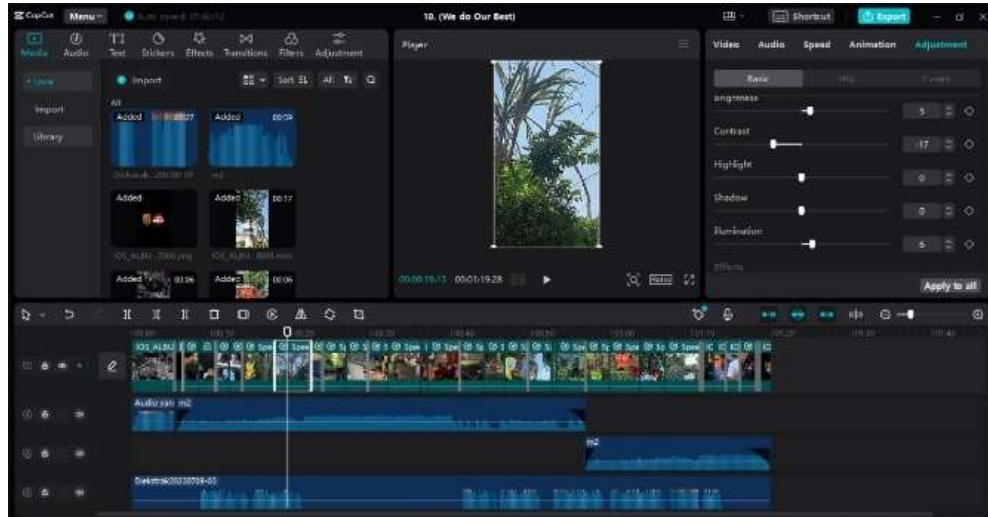
Proses editing menggunakan *desible* 12.6db, untuk volume audio video pada editing *Reels* ke-delapan.



Gambar 54 Setting Volume backsound Video Reels 9

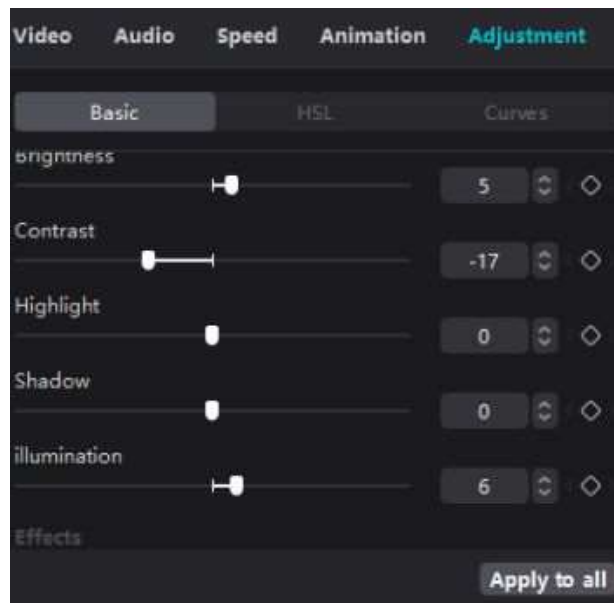
Penulis selaku editor dalam tugas akhir ini menggunakan *desible* -8.6db, untuk volume *backsound* video pada editing *Reels* ke-delapan.

4.3.10 Proses Editing Video Reels 10. *We do our best*



Gambar 55. Editing Video Reels 10

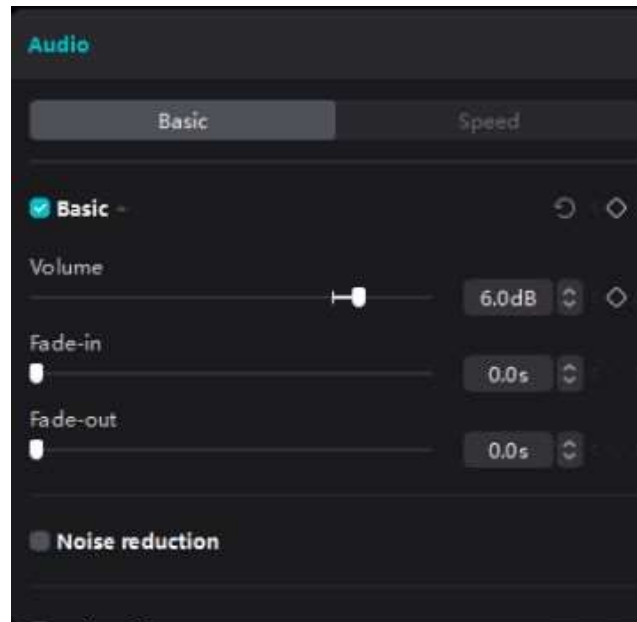
Adapun hasil dari proses pasca produksi Video Reels ke-tujuh yaitu *Sepele? Tapi SMI bisa!* Berdurasi 79 Detik. Dengan *Backsound* Manusia-manusia Kuat yang sudah di *aransement* menggunakan aplikasi. Editing Video dilakukan pada Jenis Laporan diedit pada tanggal 29 Juni 2023 dengan proses Editing sebagai berikut:



Gambar 56. Colour grading video Reels 10

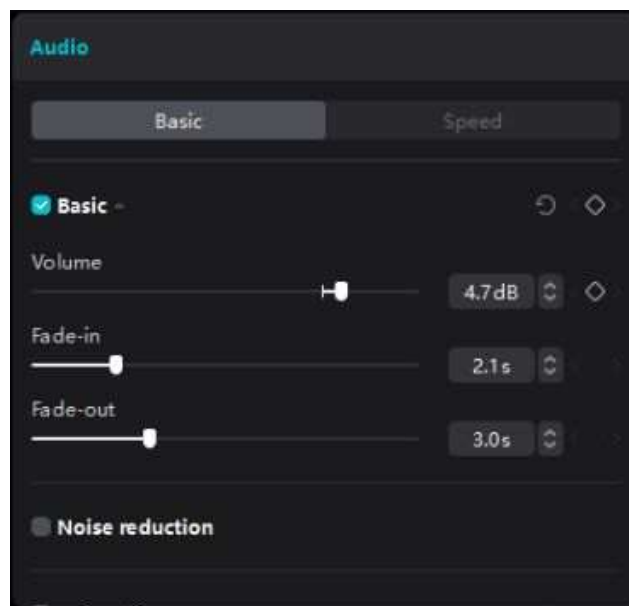
Dalam pewarnaan atau *Colour Grading* video Reels 10 berjudul, *We Do Our*

Best, menggunakan *adjustment* dasar yaitu *setting Brightness 5 bit*, *Contrast -17 bit*, dan *Illumination (eksposure) 6 bit* dengan penambahan filter *Jingga Biru* dengan kapasitas *35 bit*.



Gambar 57. Setting Volume Audio Video Reels 10

Editing dalam video ini menggunakan *desible 6.0db*, untuk volume audio *voice over* pada editing *Reels* ke-10.



Gambar 58. Setting Volume backsound Video Reels 10

Volume audio video pada editing *Reels* ke-10 menggunakan *desible* 4.7db.

4.4 Review Client

Di bawah ini merupakan *review* dari *Staff* Koordinator Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Publik, Calon Pranata Humas Bening Sasaningtawang. Dengan *review* sebagai berikut:

“*Sapa Mbak Ita* di *launching* pada tanggal 17 Desember 2022, setelah sebelumnya *brand* pengaduan Kota Semarang bernama *Lapor Hendi*. Dengan adanya *re-branding* kanal pengaduan tersebut, *Sapa Mbak Ita* memerlukan media sebagai publikasi agar masyarakat mengenal dan memanfaatkan kanal *Sapa Mbak Ita*.

Salah satu media yang aktif digunakan untuk branding *Sapa Mbak Ita* adalah *Instagram*. *Reels* yang dibuat menjadi series oleh sdr. Rahmi sangat bermanfaat bagi publikasi *Sapa Mbak Ita*. Jika dilihat dari *insight Instagram Sapa Mbak Ita*, *Reels* jauh lebih banyak menjangkau masyarakat luas dibandingkan dengan postingan foto biasa.

Series yang dibuat oleh sdr. Rahmi juga menunjukkan gambaran kinerja dinas-dinas di lingkungan Kota Semarang yang kerap memiliki angka aduan tinggi setiap harinya, yaitu Dinas Pekerjaan Umum, PDAM, Satpol PP, dll. *Reels* yang dibuat sdr. Rahmi akan memberikan gambaran kepada masyarakat bahwa dinas terkait memang betul-betul bekerja keras untuk menindak lanjut aduan melalui *Sapa Mbak Ita*. Konten serupa sama sekali belum pernah dibuat oleh tim *Sapa Mbak Ita*.

Selain gambaran tindak lanjut, sdr. Rahmi juga membuat konten edukatif terkait alur pengaduan *Sapa Mbak Ita*, Jenis Laporan, Laporan Valid, dan BRT yang dikemas dengan konsep *Reels* menarik dan sesuai dengan kebutuhan Layanan *Sapa Mbak Ita*.

Tim *Sapa Mbak Ita* sangat mendukung karya sdr. Rahmi dan mengizinkan karya tersebut ditayangkan di *media social Sapa Mbak Ita*”

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Produksi video *Reels Instagram* “*Sapa Mbak Ita In Action*” dibuat sebagai upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Layanan *Sapa Mbak Ita*. Dalam pembuatannya produksi video Layanan *Sapa Mbak Ita* melalui proses pra-produksi, produksi, dan pasca produksi. Tahap pra-produksi dilakukan studi kasus melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada proses produksi dilakukan pengambilan gambar menggunakan *frame size medium & long shot*, dengan rasio 16:9. Tahap terakhir pada pasca-produksi, video diedit menggunakan aplikasi editing *CapCut*. Adapun kesimpulan yang dapat penulis sampaikan dari Produksi video *Reels Instagram* “*Sapa Mbak Ita In Action*” yakni:

1. Telah dibuatnya sepuluh video *Reels Instagram* Layanan *Sapa Mbak Ita* yaitu: *Profile Sapa Mbak Ita In Action*, Alur Pengaduan Sapa Mbak Ita, Status Aduan, Monitoring Evaluasi, Laporan Valid, Resend Aduan, Sepele? Tapi SMI Bisa, Sapa Mbak Ita Untuk BRT, Tindaklanjut Aduan Masyarakat, *We Do Our Best*.
2. Empat video diantaranya sudah dipublikasikan. Hasil *engagement* dari video *Reels Sapa Mbak Ita* adalah sebagai berikut :
 - a. Video *Reels Profile Sapa Mbak Ita In Action* diunggah pada tanggal 26 Juli 2023. Per tanggal 10 Agustus 2023, video ini menjangkau 7.536 akun, diputar 7.964 kali, dengan 227 jumlah suka, dan 68 komentar.
 - b. Video *Reels Alur Pengaduan Layanan Sapa Mbak Ita* diunggah pada tanggal 31 Juli 2023. Per tanggal 10 Agustus 2023, menjangkau 6.478 akun. Diputar sebanyak 6.090 kali dengan 210 jumlah suka, dan 71 komentar.
 - c. Video *Reels Status Laporan Sapa Mbak Ita* diunggah pada tanggal 2 Agustus 2023. Per tanggal 10 Agustus 2023, menjangkau 8.347 akun.

Diputar sebanyak 8.248 kali dengan 148 jumlah suka, dan 56 komentar.

- d. Video *Reels* Monitoring Evaluasi Layanan *Sapa Mbak Ita* diunggah pada tanggal 8 Juli 2023. Per tanggal 10 Agustus 2023, menjangkau 2.246 akun. Diputar sebanyak 2.524 kali dengan 179 jumlah suka, dan 12 komentar.

Hasil *engagement* tersebut menunjukkan banyaknya jumlah pemutaran dan komentar dari masyarakat, serta jumlah suka pada video. Jumlah pemutaran pada video-video tersebut menandakan bahwa penonton tertarik untuk melihat dan bahkan memutar kembali video. Jumlah Komentar memperlihatkan minat dari penonton untuk bereaksi pada video tersebut, komentar juga menjadi tempat bertukarnya komunikasi dua arah bagi Layanan *Sapa Mbak Ita* dan masyarakat. Serta jumlah suka menandakan bahwa penonton tertarik untuk menyukai konten tersebut. Diharapkan hal ini dapat mengupayakan tujuan dari diproduksinya video ini, yaitu sebagai upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Layanan *Sapa Mbak Ita*.

5.2 Saran

Layanan Sapa Mbak Ita merupakan layanan yang di kelola oleh pemerintah kota Semarang dengan sistem yang mumpuni dan banyak pihak yang berada dibelakangnya. Namun, penggunaan nama dari layanan ini dengan nama Walikota semarang dirasa kurang efektif, karena dapat bersifat personal. Saran dari penulis mengenai hal ini adalah:

1. Dibuatkan Nama tetap untuk Layanan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat Kota Semarang. Layanan ini akan terus beroperasi kedepannya mengingat kebutuhan masyarakat dan kebutuhan pembangunan Kota. Sehingga, jika ada pergantian kepemimpinan pada periode yang akan datang, layanan tidak perlu lagi berganti nama.
2. Jika ingin mempertahankan nama layanan dengan maksud kedekatan emosional antara pemimpin Kota Semarang dengan masyarakat, maka hal yang tepat adalah membuat program kerja khusus Walikota Semarang untuk ikut dalam pengelolaan aduan masyarakat. Sehingga nama layanan

ini juga berarti di benak masyarakat mengingat wajah dari sosok Walikota dibalik Layanan *Sapa Mbak Ita* hadir mendengar aduan dan aspirasi masyarakat. Konten penulis yang bertema *Sapa Mbak Ita In Action* dapat digunakan sebagai alat atau media PR dalam program kerja tersebut. Hal ini agar kedekatan emosional terbentuk melalui kepercayaan masyarakat terhadap Layanan *Sapa Mbak Ita* melalui kepercayaan masyarakat terhadap pemimpin Kota Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abidin, Yunus. (2016). *Desain Sistem Pembelajaran Dalam Konteks Kurikulum 2013*. Bandung: PT Refika Aditama. Ali, dkk. *Studi Pemanfaatan E-Learning Sebagai Media Pembelajaran Guru Dan Siswa SMK Di Yogyakarta*. Jurusan Pendidikan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Humaniora. Universitas Bina Nusantara. ISSN, 2087, 1236*.
- Agusta, A. S., & Laugu, N. (2020). *Fresh Informasi Keagamaan Melalui Media Instagram Dalam Menanggapi Covid-19 Di Indonesia*. UNILIB: Jurnal Perpustakaan.
- Arsyad, Azhar. 2013. *Media Pembelajaran*. Jakarta: Rajawali Pers
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M., & Muhibudin Wijaya Laksana, S. M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Gregory, Anne (2004). *Public Relations Dalam Praktik*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Jefkins, F., & Yadin, D. (2004). *Public Relations edisi ke-5*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kriyanto, Rachmat. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi, Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kriyanto, Rachmat. (2014). *Teori-Teori Public Relations Prsepektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana.
- Maharani, V. E., & Djuwita, A. (2020). *Pemanfaatan media sosial Instagram*

sebagai media komunikasi dan informasi Pemerintah Kota Semarang. eProceedings of Management, 7(2).

Mascelli. (2010). *The Five C s of Cinematography: Motion Picture Filming Techniques*. Silman-James Press.

Munir, (2013). *Multimedia dan Konsep Aplikasi Dalam Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Morissan. (2009). *Teori Komunikasi Organisasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nasrullah, Rulli. (2015). *Media Sosial; Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sioteknologi*. Bandung :Simbiosis Rekatama Media

Oey Hong Lee (1965), *Publistik Pers*. Jakarta: Ichtiar

Pratista, H. (2017). *Memahami Film-Edisi 2*. Montase press.

S. Gassing, Syarifuddin & Suryanto. (2016). *Public Relations*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Shiefti Dyah Aylusi. (2016). *Media Sosial : Interaksi, Identitas dan Modal Sosial*. Jakarta: Prenadamedia

Suhandang, Kustadi. (2004). *Pengantar Jurnalistik*. Bandung: Penerbit Nuansa.

Sriramesh, Krishnamurthy. (2004). *Public Relations in Asia: An Anthology*, Singapore: Thomson.

Internet:

Health Communication Partnership. (2003). *The new P-process, steps in strategic communication*. pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNADU086.pdf

Jurnal:

- Bonafix, Nunun. 2011. Videografi: Kamera dan Teknik Pengambilan Gambar. *Jurnal Humaniora* Vol 2, No.1.
- Cahyani, R. I. (2018). Peran Media Sosial Instagram Akun Akhyar Tv Dalam Penyebaran Dakwah. (*Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung*).
- Febrianto, R., Firmansyah, D., & Claretta, D. (2022). Analisis Strategi Humas Polrestabes Surabaya Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS)*, 2(3), 228-234.
- Jodi Lyn & Mark E, (2021) Boundary spanning: Its role in trust development between stakeholders in integrated water resource management. *Current Research in Environmental Sustainability*. Vol, 3. 100027. [Boundary spanning: Its role in trust development between stakeholders in integrated water resource management - ScienceDirect](#)
- Lizzatul Farhatiningsih & Irwansyah. (2018). Optimalisasi Penggunaan Instagram Dalam Praktik Kehumasan Pemerintah. Diakom Jurnal Media dan Komunikasi.
- Rahmadanty, Melani. Dkk. (2019). Fungsi Public Relations Sebagai Fasilitator Komunikasi Menjembatani Hubungan Antara Pemerintah dan Masyarakat. (Studi Kasus: Fenomena Desain Kaum Illuminati Pada Jam Gadang) *Jurnal Ilmu Komunikasi* Vol.9, No.2.
- Ruth Anggraeni Putri Lahade, Sampoero, & Ester Krisnawati. (2023). Produksi Iklan Layanan Masyarakat dalam Menciptakan Citra Positif Panti Pelayanan Sosial Anak (PPSA) Worowiloso, Salatiga. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 4(1), 14–29. <https://doi.org/10.54783/ap.v4i1.19>

Savitri, A., & Parlindungan, D. R. (2022). Strategi Komunikasi Kelompok Komunitas Vespa Orijeingan dalam Melestarikan Terumbu Karang di Gili Trawangan Lombok. *KALBISIANA Jurnal Sains, Bisnis dan Teknologi*, 8(2), 2333-2339.

Purba, B., Iskandar, E., & Suardi, S. (2019). Model Perencanaan Komunikasi Pemerintah Kecamatan Padang Tualang Dalam Pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan. *Warta Dharmawangsa*, 13(3).

Yudianto, A. (2017). Penerapan video sebagai media pembelajaran. *Jurnal Seminar Nasional Pendidikan*.

Skripsi:

Abdulghani, A. R. (2018). Peran Video Editor Dalam Proses Produksi Program Berita Peristiwa Sepekan Di Padang Tv.

<http://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/handle/123456789/11997>

Al Rizki, Ghalisthan. (2023). *Efektivitas Penggunaan Fitur Reels Di Instagram Dalam Meningkatkan Brand Recognition* (Studi Pada Followers Instagram@luxxestudio).

Damayanti, Fitri. (2012). *Peran Penulis Naskah/Script Writer Dalam Proses Produksi Program Talk Show Neo Democracy Di Metro Tv*. (Thesis Diploma, Intitut Pemerintahan Dalam Negeri)

<http://eprints.ipdn.ac.id/9128/>

LAMPIRAN

SURAT PERNYATAAN KERJASAMA

Sehubungan dengan pelaksanaan Mata Kuliah Tugas Akhir bagi mahasiswa Program Studi S.Tr. Informasi dan Humas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, maka mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA	NIM
Rahmi Mayang Sari	40020619650029

Akan melaksanakan Tugas Akhir dengan Memproduksi sepuluh Video Reels Instagram Layanan Sapa Mbak Ita yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang dengan luaran yang dapat digunakan atau dipublikasikan di Instagram Layanan Sapa Mbak Ita.

Ide atau tema yang diangkat adalah fenomena yang terjadi di masyarakat dalam partisipasinya melalui Layanan Sapa Mbak Ita. Diharapkan Video ini dapat membuktikan kinerja Layanan Sapa Mbak Ita bersama perangkat daerah terkait, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Layanan Sapa Mbak Ita.

Kerja sama antara mahasiswa dengan Layanan Sapa Mbak Ita terhitung sejak dilakukannya survey (Pra-produksi) hingga selesainya produksi (Pasca produksi) yaitu pada **Maret s.d. Juli 2023**

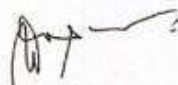
Semarang, 2 Juni 2023

Mahasiswa



Rahmi Mayang Sari
NIM. 40020619650029

Sub Koordinator
Pengelolaan Aspirasi
dan Informasi Diskominfo
Kota Semarang



Wulan Asih Setyarini, S.Sos.
NIP. 198605052010012043

Lampiran 1. Surat Pernyataan Kerjasama



Lampiran 1. Proses Pengumpulan data



Lampiran 2. Proses Pengambilan Gambar



Lampiran 3. Proses Editing



Lampiran 4. Serah Terima Produk

HASIL TURNITIN

TUGAS AKHIR - RAHMI

ORIGINALITY REPORT

23% SIMILARITY INDEX	23% INTERNET SOURCES	4% PUBLICATIONS	10% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	ecampus.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	5%
2	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet Source	3%
3	repository.dinamika.ac.id Internet Source	1%
4	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
5	eprints.undip.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%
7	www.viva.co.id Internet Source	1%
8	balitbangsdm.kominfo.go.id Internet Source	1%
9	text-id.123dok.com Internet Source	<1%

10	kc.umn.ac.id Internet Source	<1 %
11	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1 %
12	repository.pnj.ac.id Internet Source	<1 %
13	jurnal.umt.ac.id Internet Source	<1 %
14	Submitted to iGroup Student Paper	<1 %
15	www.dewaweb.com Internet Source	<1 %
16	docplayer.info Internet Source	<1 %
17	123dok.com Internet Source	<1 %
18	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	<1 %
19	www.apple.com Internet Source	<1 %
20	ml.scribd.com Internet Source	<1 %
21	www.scilit.net Internet Source	<1 %

22	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	<1 %
23	www.10pintu.xyz Internet Source	<1 %
24	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
25	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1 %
26	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
27	www.neliti.com Internet Source	<1 %
28	eprints.ummi.ac.id Internet Source	<1 %
29	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<1 %
30	repository.trisakti.ac.id Internet Source	<1 %
31	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	<1 %
32	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	<1 %
33	id.123dok.com Internet Source	<1 %

		<1 %
34	www.scribd.com Internet Source	<1 %
35	Submitted to St. Ursula Academy High School Student Paper	<1 %
36	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
37	ojs.unm.ac.id Internet Source	<1 %
38	repository.stei.ac.id Internet Source	<1 %
39	mnews.co.id Internet Source	<1 %
40	repository.mercubuana.ac.id Internet Source	<1 %
41	bat.vokasi.undip.ac.id Internet Source	<1 %
42	eprints.uns.ac.id Internet Source	<1 %
43	radarsemarang.jawapos.com Internet Source	<1 %
44	repository.unsoed.ac.id Internet Source	<1 %

45	Santika Suryani, Rezki Kurniati, Sri Mawarni. "Aplikasi Simulasi Rukun Haji Berbasis Android", INOVTEK Polbeng - Seri Informatika, 2019 Publication	<1 %
46	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	<1 %
47	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
48	eprints.umk.ac.id Internet Source	<1 %
49	eprints.unisbank.ac.id Internet Source	<1 %
50	kominfo.kotabogor.go.id Internet Source	<1 %
51	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1 %
52	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1 %
53	archive.org Internet Source	<1 %
54	arinidinay.wordpress.com Internet Source	<1 %
etd.repository.ugm.ac.id		

55	Internet Source	<1 %
56	repository.unj.ac.id Internet Source	<1 %
57	Submitted to IAIN Surakarta Student Paper	<1 %
58	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	<1 %
59	media.neliti.com Internet Source	<1 %
60	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
61	inhum.vokasi.undip.ac.id Internet Source	<1 %
62	warta-iski.or.id Internet Source	<1 %
63	www.ukm.my Internet Source	<1 %
64	cdn.repository.uisi.ac.id Internet Source	<1 %
65	diskominfo.semarangkota.go.id Internet Source	<1 %
66	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %

67	penaciknasiha.blogspot.com Internet Source	<1 %
68	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
69	core.ac.uk Internet Source	<1 %
70	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
71	eprints.stikosa-aws.ac.id Internet Source	<1 %
72	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
73	eps-production.com Internet Source	<1 %
74	theses.iainponorogo.ac.id Internet Source	<1 %
75	jbhost.org Internet Source	<1 %
76	repository.unmuhjember.ac.id Internet Source	<1 %
77	repository.upnvj.ac.id Internet Source	<1 %
78	repository.wima.ac.id Internet Source	<1 %

79	stats.pajak.go.id Internet Source	<1 %
80	tirto.id Internet Source	<1 %
81	undip.ac.id Internet Source	<1 %
82	www.pelajaran.co.id Internet Source	<1 %
83	auliarachmawp.wordpress.com Internet Source	<1 %
84	digilib.esaunggul.ac.id Internet Source	<1 %
85	foxrungames.com Internet Source	<1 %
86	repo.usni.ac.id Internet Source	<1 %
87	repository.its.ac.id Internet Source	<1 %
88	repository.usu.ac.id Internet Source	<1 %
89	Lizzatul Farhatiningsih. "OPTIMALISASI PENGUNAAN INSTAGRAM DALAM PRAKTIK KEHUMASAN PEMERINTAH", Diakom : Jurnal Media dan Komunikasi, 2018 Publication	<1 %

Exclude quotes: Off
Exclude bibliography: Off

Exclude matches: Off

Lampiran 4. Hasil Turnitin