

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Semarang merupakan suatu instansi pemerintah yang aktif mendorong transformasi digital untuk meningkatkan pelayanan publik. Pada fokus utamanya yaitu pemetaan kebutuhan riset dan pengembangan inisiatif berbasis teknologi salah satunya seperti program Pantau Semar, yang bertujuan untuk memantau kondisi lingkungan dan infrastruktur secara *real time*. Selain itu, Diskominfo juga gencar dalam melakukan sosialisasi digital kepada masyarakat salah satu contoh terbarunya yaitu kegiatan edukasi tentang penggunaan *gadget* secara bijak kepada masyarakat yang telah diselenggarakan di Kelurahan Pendrikan pada Februari 2025 (Diskominfo Kota Semarang, 2025). Upaya tersebut merupakan komitmen Diskominfo untuk tidak hanya mengembangkan program inovatif, tetapi juga memastikan Masyarakat untuk memanfaatkannya dengan optimal.



Gambar 1.1 Kegiatan Sosialisasi Penggunaan Gadget Secara Bijak di Kelurahan Pendrikan Kidul

Program Pantau Semar merupakan salah satu inisiatif yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Semarang yang merupakan bentuk pengembangan lebih lanjut dari program sebelumnya yang bernama Tilik Semar. Berdasarkan hasil wawancara dengan Satrio Jati Wicaksono, perwakilan dari program Pantau Semar, program ini awalnya dikenal sebagai Tilik Semar, yang pertama kali dibentuk pada tahun 2019. Kemudian, pada tanggal 11 Agustus 2023, program tersebut mengalami transformasi nama dan pengembangan fitur menjadi Pantau Semar. Dimana, program Pantau Semar secara resmi dapat digunakan oleh masyarakat pada 4 Desember 2023, sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan transparansi dan partisipasi publik terhadap pemantauan kondisi lingkungan dan infrastruktur melalui CCTV yang tersebar di wilayah Kota Semarang. Program ini tidak hanya tersedia dalam bentuk platform berbasis website, tetapi juga dilengkapi dalam bentuk aplikasi *mobile*.

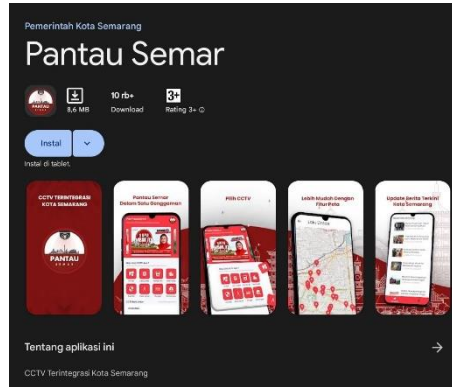
Website Pantau Semar dirancang dengan antarmuka yang *user friendly* dan responsif, sehingga memudahkan pengguna untuk mengakses informasi secara *real time* tanpa harus mengunduh aplikasi. Melalui website ini, masyarakat dapat memantau status penanganan masalah yang telah dilaporkan. Selain itu, website ini juga menyediakan *dashboard* informasi yang menampilkan data statistik tentang jumlah laporan yang masuk, jenis masalah yang dilaporkan, dan tingkat penyelesaiannya, serta memiliki fitur yang tidak ada di aplikasi seperti AISSA dan Pantau Banjir.. Fitur-fitur ini memastikan bahwa proses pemantauan tidak hanya mudah diakses oleh masyarakat, tetapi juga transparan dan akuntabel.

Aplikasi Pantau Semar dilengkapi dengan berbagai fitur yang dirancang untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan partisipasi masyarakat dalam menangani kondisi lingkungan dan infrastruktur di Kota Semarang secara komprehensif. Fitur - fitur ini mencakup beberapa lini utama, yaitu RT & RW, lalu lintas, pompa air, pelayanan publik, Kota Lama, sungai, dan genangan. Fitur-fitur ini dirancang untuk memastikan bahwa proses pemantauan tidak hanya mudah diakses oleh masyarakat, tetapi juga transparan dan akuntabel. Selain itu, aplikasi ini dapat diakses melalui

smartphone, sehingga memudahkan masyarakat untuk terlibat dalam memantau pembangunan kota tanpa harus datang ke kantor pemerintah. Dengan kombinasi antara website dan aplikasi *mobile*, program Pantau Semar memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memilih platform yang paling sesuai dengan preferensi mereka. Misalnya, generasi muda yang lebih sering menggunakan smartphone dapat menggunakan aplikasi, sementara generasi yang lebih tua atau mereka yang bekerja di depan komputer dapat memanfaatkan website untuk memantau kondisi lingkungan secara *real time*.

Setelah melakukan pengenalan program Pantau Semar beserta fitur-fiturnya, penting untuk melakukan evaluasi sejauh mana masyarakat Kota Semarang mengetahui dan berpartisipasi dalam program ini. Meskipun Diskominfo telah menghasilkan inisiatif, program Pantau Semar ini dirancang untuk meningkatkan partisipasi publik dalam memantau kondisi lingkungan, dan infrastruktur kota, efektivitasnya sangat ditentukan oleh tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat terhadap eksistensi serta manfaat yang ada pada program ini. Dalam konteks ini, persoalan utama yang menjadi landasan diangkatnya tugas akhir ini adalah terbatasnya pemahaman masyarakat terhadap keseluruhan fitur yang dimiliki program Pantau Semar. Berdasarkan wawancara dengan pihak Diskominfo Kota Semarang, Alifia Rizkananda menyampaikan bahwa sebagian besar masyarakat hanya mengenal Pantau Semar sebagai platform pemantau lalu lintas, padahal program ini memuat fitur-fitur penting lainnya seperti AISSA, Pantau Banjir, Genangan, dan Sungai. Ketimpangan persepsi ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat baru berada pada tahap *brand recognition* menurut teori Kotler & Keller, yakni hanya mampu mengenali keberadaan program tanpa memahami isinya secara mendalam. Kurangnya penyebaran informasi yang menjelaskan fitur-fitur Pantau Semar secara lengkap membuat pesan program ini tidak tersampaikan dengan maksimal kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan perlunya strategi komunikasi digital yang lebih tepat agar informasi bisa diterima dengan lebih jelas dan luas.

Adapun data pendukung mengenai jumlah pengguna aplikasi Pantau Semar di *Play Store* yang akan disajikan pada gambar berikut ini:



Gambar 1.2 Jumlah pengguna aplikasi Pantau Semar pada play store

Berdasarkan data pada gambar berikut yang diambil dari *Play Store*, jumlah pengguna aplikasi Pantau Semar saat ini telah mencapai lebih dari 10.000 unduhan. Angka ini dapat menjadi indikator awal tentang tingkat pengetahuan masyarakat Kota Semarang yang mencapai sekitar 1.708.833 jiwa (BPS, 2024), maka persentase masyarakat yang telah mengunduh aplikasi ini masih relatif rendah, yaitu sekitar 0,59% dari total populasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi tersebut telah mencapai sejumlah pengguna tertentu, tingkat pengetahuan dan partisipasi masyarakat perlu ditingkatkan. Namun, menurut hasil wawancara dengan Satrio Jati Wicaksono, perwakilan program Pantau Semar, target pengguna aplikasi ini sebenarnya jauh lebih tinggi, yaitu 50.000 pengguna pada tahun 2024. Sementara itu, berikut ini adalah gambar mengenai jumlah pengakses website Pantau Semar:

Statistik Umum		Account summary	
Total page views	1,596,076	Tanggal Pembuatan	1:46:06 15 Maret 2024
Total visitors	559,335	Hari sejak pembuatan Akun	356
Tampilan halaman per kunjungan	2.85	Time zone	14:56:41 , 6 mar, Asia/Jakarta
Last hits time:	14:55:57 6 Maret	Kategori	Website -

TODAY ⏸ 6 Maret 2025

Gambar 1. 3 Data pengakses website Pantau Semar

Sumber (<https://www.histats.com/viewstats/?sid=4853042&ccid=408>)

Gambar di atas menunjukkan bahwa realisasi total pengunjung website Pantau Semar hingga saat ini per 6 Maret mencapai 559,339 pengakses, yang setara dengan 32,9% dari total penduduk Kota Semarang 1.708.833 (BPS 2024). Artinya, data tersebut menjelaskan jumlah pengakses pada website Pantau Semar memperoleh hasilnya yang cukup tinggi.

Data menunjukkan bahwa angka pengunduhan aplikasi Pantau Semar masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Semarang. Hal ini mengindikasikan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui atau memahami program ini secara menyeluruh. Rendahnya angka pengunduhan dapat mencerminkan minimnya eksposur informasi, kurangnya urgensi penggunaan, atau bahkan ketidaksesuaian fitur dengan kebutuhan publik. Oleh karena itu, penting dilakukan upaya evaluasi lebih lanjut untuk memastikan sejauh mana tingkat awareness masyarakat terhadap program Pantau Semar melalui metode survei pra proyek langsung.

Selain itu penulis melakukan observasi digital yang dimana Pantau Semar sendiri pernah melakukan upaya branding melalui akun Instagram. Akun Instagram @diskominfokotasemarang per 4 maret 2025 memiliki 6.054 followers dengan jumlah

postingan sebanyak 1.236 di antara postingan tersebut terdapat 2 konten video *Reels* yang pernah digunakan untuk mensosialisasikan program Pantau Semar.



Gambar 1.4 Postingan Konten-konten Pantau Semar

Pada unggahan di atas kedua konten tersebut dikemas dalam format video informatif tepat 1 menit, pada gambar 3 video konten telah di posting pada 5 September 2024 dengan jumlah 1,035 views serta 30 likes, 1 komentar, dan 10 kali dibagikan. Sementara itu, pada gambar 4 video konten yang di posting pada 19 Maret 2024 dengan jumlah 1,788 views , 5 likes, 5 kali dibagikan. Sementara itu, terdapat 1 konten tentang pantau semar yang merupakan hasil kolaborasi antara akun @diskominfo kotasemarang dengan akun @semarangpemkot yang juga telah mensosialisasikan program Pantau Semar.



Gambar 1. 5. Postingan Konten & isi komentar konten kolaborasi

Pada gambar 5 tersebut merupakan konten kolaborasi antara akun Instagram @diskominfokotasemarang dengan akun @semarangpemkot yang berupa grafis atau Carousel (terdiri dari 6 slide) yang diunggah pada 5 Februari 2025 mencatat hasil yang signifikan dan meningkatkan *awareness* program Pantau Semar. Konten tersebut berhasil memperoleh 612 *likes*, 32 komentar, dan 135 kali dibagikan. Pada gambar 6 isi komentar pada postingan kolaborasi tidak hanya mencatat angka *engagement* yang signifikan, tetapi juga memicu respons aktif dari masyarakat terkait program pantau semar. Selain apresiasi atas kemudahan memantau lalu lintas sebelum beraktivitas, beberapa komentar warga menyoroti kekurangan teknis seperti delay pada CCTV dan kualitas gambar yang kurang HD, serta saran untuk memperluas cakupan pemantauan ke titik kritis seperti wilayah rawan banjir atau tawuran. Di sisi lain, komentar positif seperti “*alhamdulillah berguna tiap mau pulang selalu pantau dulu jalan menuju pulang*” walaupun tidak menyebutkan secara langsung menggunakan pantau semar namun dengan adanya komentar pada komentar yang menginformasikan tentang Pantau

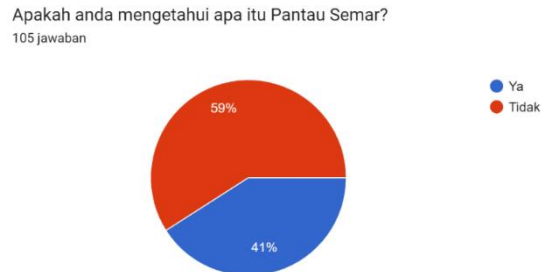
Semar artinya orang tersebut menggunakan cctv pantau semar yang artinya menunjukkan bahwa fitur ini telah memberikan nilai praktis bagi mobilitas warga. Respons ini menjadi cerminan bahwa program Pantau Semar mulai dikenal, namun masih perlu dioptimalkan secara teknis dan komunikasi. Oleh karena itu, produksi konten dalam tugas akhir ini dirancang untuk memperkuat pengetahuan dengan format yang lebih dinamis, seperti simulasi penggunaan CCTV, testimoni warga, atau penjelasan visual tentang rencana peningkatan kualitas infrastruktur CCTV, sekaligus merespons masukan masyarakat secara transparan. Performa ini menunjukkan bahwa sosialisasi melalui media sosial memiliki potensi besar untuk meningkatkan setidaknya pada pengetahuan masyarakat terhadap program Pantau Semar.

Dalam memperoleh gambaran awal mengenai sejauh mana masyarakat mengetahui program Pantau Semar sebelum proyek produksi konten dijalankan, penulis melakukan survei pra-proyek. Survei ini tidak hanya ditujukan untuk mengidentifikasi tingkat awareness, tetapi juga untuk mengetahui sejauh mana pemahaman masyarakat terhadap fitur-fitur dalam program Pantau Semar, serta menjadi referensi awal dalam merumuskan ide dan pendekatan konten video yang sesuai dengan kebutuhan target audiens. Dalam pelaksanaannya, pendekatan survei ini menggunakan teknik non-probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi seluruh populasi untuk menjadi responden (Sekaran & Bougie, 2016). Teknik sampling yang digunakan yaitu *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan *convenience sampling*. Pemilihan teknik ini didasarkan pada pertimbangan bahwa karakteristik pengguna potensial atau aktual dari layanan digital seperti Pantau Semar cenderung terkonsentrasi pada segmen masyarakat tertentu, khususnya mereka yang aktif menggunakan media sosial dan berada di wilayah perkotaan Semarang. Menurut (Kotler & Keller, Marketing Management, 15/E. Global Edition) menyatakan bahwa video yang disebarluaskan melalui media sosial merupakan alat yang sangat efektif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi, terutama jika menasar kelompok usia muda yang familiar dengan platform digital. Hal ini diperkuat oleh (Chaffey &

Chadwick, 2022) yang menyatakan bahwa media sosial telah menjadi saluran utama untuk promosi layanan digital karena sifatnya yang visual, interaktif, dan mampu menjangkau audiens secara luas dan tersegmentasi. Oleh karena itu, penulis menetapkan format untuk penyebaran informasi atau promosi melalui konten video melalui platform digital.

Menurut Pew Research Center (Auxier & Anderson , 2021) menyatakan kelompok usia 18-29 tahun dan 30-49 tahun merupakan pengguna media sosial paling aktif dan produktif dalam memproduksi konten digital., sedangkan dalam “Digital New Report” menurut (Newman, Fletcher, Eddy , Robertson, & Nielsen, 2023) menemukan bahwa, Usia 25-44 tahun merupakan kelompok usia paling aktif dalam membagikan berita dan informasi faktual, Kelompok usia 35-55 tahun lebih selektif dalam membagikan informasi dan cenderung melakukan verifikasi terlebih dahulu, Orang berusia di atas 55 tahun cenderung kurang aktif dalam memproduksi konten tetapi aktif dalam mengonsumsi informasi. Oleh karena itu, penulis juga menetapkan kriteria spesifik untuk responden, yaitu individu yang berada dalam usia produktif, aktif sebagai pengguna media sosial, dan terbiasa menerima informasi secara cepat melalui platform digital.

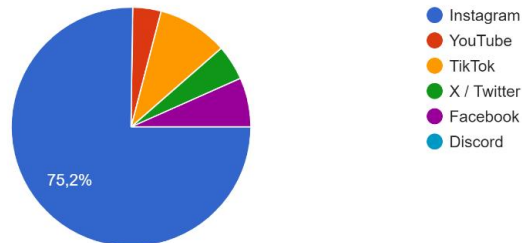
Adapun jumlah sampel dalam proyek ini ditentukan sebanyak 105 responden, yang dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti dengan merujuk pada teori (Sugiyono, 2017), yang menyatakan bahwa jumlah minimal sampel dalam kegiatan pengumpulan data melalui kuesioner adalah sebanyak 30 responden, dan semakin besar jumlah sampel, maka hasil yang diperoleh akan semakin baik. Oleh karena itu, peneliti menetapkan jumlah 105 responden sebagai standar yang dianggap cukup representatif untuk memperoleh gambaran yang relevan terkait tingkat *awareness* masyarakat terhadap program Pantau Semar, serta sebagai referensi dalam merancang konsep produksi video yang tepat sasaran dan relevan dengan kebutuhan masyarakat digital saat ini.



Gambar 1.6 Survei tingkat kesadaran terhadap program Pantau Semar

Berdasarkan diagram diatas, hasil survei terhadap 105 responden menunjukkan sebanyak 59% Masyarakat Kota Semarang tidak mengetahui program Pantau Semar, sedangkan hanya 41% yang menyatakan mengetahuinya. Hasil ini menunjukkan bahwa kesadaran dan pengetahuan masyarakat terhadap program ini belum merata, di mana lebih dari separuh responden masih belum terpapar informasi dasar mengenai keberadaan dan fungsi Pantau Semar. Fakta ini menunjukkan masih adanya gap komunikasi yang perlu dijumpatani, terutama melalui media atau pendekatan yang lebih dekat dengan masyarakat.

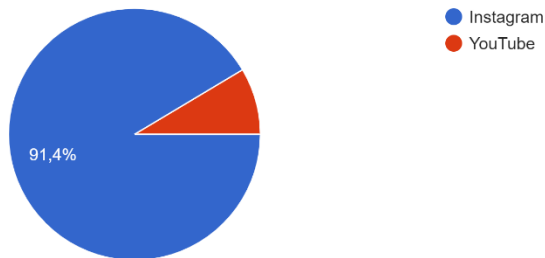
Platform media sosial apa yang sering anda gunakan?
105 jawaban



Gambar 1.7 Survei Platform Media Sosial yang Sering Digunakan

Berdasarkan diagram di atas, mayoritas responden (75,2%) memilih Instagram sebagai platform media sosial yang paling sering digunakan. Adapun platform lain yang menempati urutan berikutnya adalah TikTok (9,5%), Facebook (6,7%), Twitter/X (4,8%), dan YouTube (3,8%). Tingginya penggunaan Instagram menunjukkan bahwa platform ini memiliki daya tarik kuat di kalangan responden.

Menurut Anda, platform mana yang lebih efektif untuk memperkenalkan Program Pantau Semar kepada masyarakat?
105 jawaban

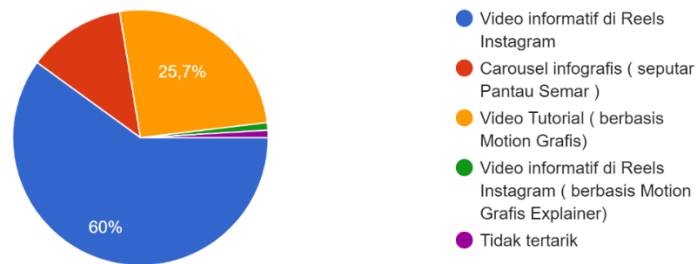


Gambar 1.8 Survei platform media sosial yang efektif untuk memperkenalkan program Pantau Semar

Berdasarkan diagram di atas, mayoritas responden (91,4%) menilai Instagram sebagai platform yang lebih efektif untuk memperkenalkan Program Pantau Semar kepada

masyarakat, sedangkan YouTube hanya dipilih oleh 8,6% responden. Angka ini menunjukkan dominasi Instagram sebagai media promosi di kalangan responden.

Format konten seperti apa yang menarik menurut anda untuk mendapatkan informasi terkait Pantau Semar?
105 jawaban

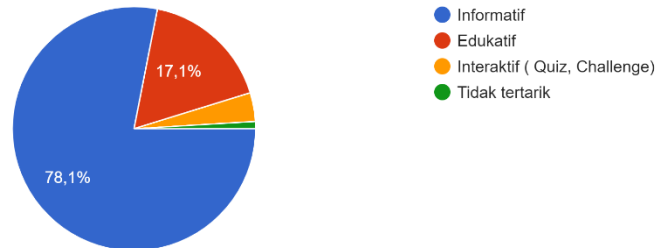


Gambar 1.9 Survei format konten untuk mengemas informasi tentang Pantau Semar

Berdasarkan diagram di atas, mayoritas responden (60%) memilih Video informatif di *Reels* Instagram sebagai format konten yang paling menarik untuk memperoleh informasi terkait Program Pantau Semar. Selanjutnya, Video tutorial (berbasis *Motion Grafis*) menempati posisi kedua dengan persentase 25,7%. Format Carousel infografis berada di urutan berikutnya dengan 12,4%, serta terdapat dua jawaban terbuka yang diajukan langsung oleh responden, masing-masing sebesar 1%, yaitu Video informatif di *Reels* Instagram (berbasis *Motion Grafis Explainer*), dan tidak tertarik.

Jenis konten apa yang anda harapkan tentang Pantau Semar?

105 jawaban

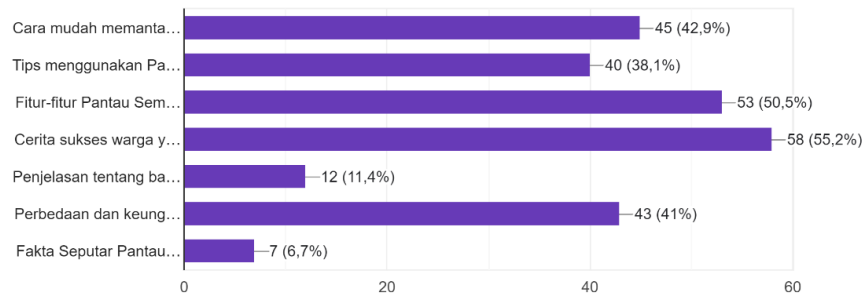


Gambar 1.10 Survei Jenis Konten yang diharapkan tentang Pantau Semar

Berdasarkan diagram di atas, mayoritas responden (78,1%) mengharapkan konten informatif mengenai Program Pantau Semar. Selanjutnya, konten edukatif menempati posisi kedua dengan persentase 17,1%. Di sisi lain, format interaktif (seperti kuis atau tantangan) dipilih oleh 3,8% responden. Selain itu, terdapat 1% responden yang menyatakan tidak tertarik secara langsung melalui jawaban terbuka. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung mencari informasi yang jelas dan ringkas terkait Program Pantau Semar, sementara sebagian lainnya menginginkan materi yang lebih mendalam (edukatif) atau bersifat partisipatif (interaktif). Adanya jawaban “tidak tertarik” (1%) menandakan masih ada segmen kecil yang belum berminat atau tidak membutuhkan informasi lebih lanjut.

Jika anda bisa memilih, topik spesifik apa saja terkait Pantau Semar yang paling ingin anda lihat dalam format video pendek? (Boleh pilih lebih dari satu)

105 jawaban



Gambar 1.11 Survei Topik Konten yang Diharapkan

Berdasarkan hasil survei pra proyek, penulis mengidentifikasi 7 konten yang menjadi pilihan responden. Untuk keperluan produksi dalam penyampaian informasi, penulis memilih 5 tema dengan skor tertinggi sebagai prioritas. Pendekatan ini didasarkan pada strategi komunikasi yang efektif yang dimulai dari identifikasi kebutuhan atau topik yang paling banyak diminati oleh audiens (Kotler & Keller, *Marketing Management*, 15/E. Global Edition). Berdasarkan 105 responden hasil pra-survei terlihat bahwa topik “Cara mudah memantau CCTV lalu lintas” menjadi pilihan terbanyak dengan 82 suara (78,1%), diikuti oleh “Tips menggunakan Pantau Semar untuk mengantisipasi macet atau banjir” dengan 75 suara (71,4%), serta “Fitur-fitur Pantau Semar yang kurang diketahui” yang meraih 68 suara (64,8%). Sementara itu, topik “Cerita sukses warga yang terbantu oleh Pantau Semar” memperoleh 59 suara (56,2%) dan “Perbedaan dan keunggulan Pantau Semar dibandingkan layanan serupa” meraih 51 suara (48,6%). Sementara dua topik lainnya, yakni “Penjelasan tentang bagaimana laporan warga ditindaklanjuti” serta “Fakta seputar Pantau Semar” mendapatkan proporsi suara yang lebih rendah, masing-masing sebesar 37,1% dan 26,7%.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, diketahui bahwa program Pantau Semar belum memiliki tingkat *awareness* yang optimal di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan adanya upaya penyebaran informasi yang tepat dan efektif agar masyarakat dapat lebih mengenal, memahami, dan memanfaatkan program tersebut secara maksimal.

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah untuk meningkatkan *awareness* masyarakat Kota Semarang terhadap Program Pantau Semar. Secara spesifik, proyek ini bertujuan untuk merespons rendahnya tingkat *awareness* tersebut dengan merancang konten video menggunakan pendekatan informatif-edukatif.

1.4 Manfaat

a) Manfaat Bagi Penulis

- Proyek ini memungkinkan penulis untuk mengasah keterampilan kemampuan dalam produksi konten kreatif, manajemen proyek.
- Hasil dari produksi konten ini dapat menjadi portofolio yang menunjukkan keterampilan penulis dalam merancang suatu upaya komunikasi digital.
- Proyek ini melatih penulis untuk bekerja dengan klien nyata, sehingga dapat meningkatkan kemampuan kolaborasi dan kemampuan dalam mengatasi suatu masalah.

b) Manfaat Bagi *Client*

- Proyek ini dapat memberikan gambaran tentang pembuatan produksi konten video yang dapat digunakan oleh Pantau Semar untuk meningkatkan *awareness* masyarakat di masa depan.

- Hasil proyek yang diproduksi dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan dan mengakses baik melalui website maupun aplikasi dari Pantau Semar.

c) Manfaat Bagi Masyarakat

- Masyarakat dapat mulai mengenal, memahami, dan memanfaatkannya dalam kehidupan sehari-hari.

1.5 Luaran

Luaran yang diharapkan dari pelaksanaan pembuatan proyek tugas akhir ini adalah 5 konten video informatif-edukatif melalui platform Instagram (*Reels*) yang dirancang sesuai preferensi masyarakat Kota Semarang. Konten ini akan disusun berdasarkan analisis hasil survei pra proyek terhadap 105 responden, terutama jawaban pada pertanyaan terkait topik, format, dan platform yang dianggap efektif untuk meningkatkan *awareness*.