

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk kehadiran negara dalam menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Di tengah dinamika sosial yang terus berkembang, masyarakat tidak hanya membutuhkan akses terhadap layanan dasar seperti pendidikan dan kesehatan, tetapi juga layanan pendukung yang mampu membantu mereka mengatasi berbagai persoalan kehidupan, termasuk permasalahan keluarga dan kesejahteraan sosial. Pemerintah melalui lembaga-lembaga yang dimilikinya, dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga empatik dan solutif. Pelayanan yang meliputi barang dan jasa yang ditawarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya atau masyarakat sering disebut sebagai layanan publik (Pram Setyaji et al., 2022). Pelayanan publik yang berkualitas memiliki peran krusial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap pemerintah. Menurut Mursyidah dalam Nella & Widiyarta, (2024) mengemukakan bahwa Pelayanan public sebagai penyediaan pelayanan terhadap kebutuhan orang atau komunitas yang berkepentingan dalam organisasi sesuai dengan prinsip dan prosedur dasar.

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, yang meliputi akses terhadap pendidikan, pelayanan kesehatan, dan dukungan administratif. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk mendengarkan aspirasi masyarakat dan meresponsnya dengan tindakan yang benar. Saat ini Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah diterapkan. Undang-undang ini menjadi landasan hukum bagi penyelenggara pelayanan publik, baik dari unsur pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun badan usaha milik negara dan daerah, agar mampu memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam UU tersebut diatur secara rinci mengenai asas, ruang

lingkup, hak dan kewajiban masyarakat serta penyelenggara layanan, standar pelayanan minimal, mekanisme pengaduan, dan sanksi administratif apabila terjadi pelanggaran. Selain itu, Undang-Undang ini juga mewajibkan setiap penyelenggara layanan publik untuk menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan (SP) yang terdiri dari beberapa komponen seperti prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk layanan, serta sarana dan prasarana pendukung. Undang-undang ini memberikan harapan baru bagi semua pihak untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang efisien, transparan, partisipatif, dan tentunya berkualitas. Dengan adanya UU tersebut, kita juga berharap para aparatur pemerintah semakin terpacu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas melalui sejumlah standar atau langkah yang ditetapkan dalam UU tersebut (Urbaningrum & Nendi, 2023).

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Organisasi Perangkat Daerah Kota Semarang, kedudukan Dinas Sosial Kota Semarang merupakan unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggung jawab langsung kepada Walikota dan secara teknis administratif mendapat pembinaan dari Sekretaris Daerah. Dinas Sosial Kota Semarang memiliki fungsi dalam menyediakan berbagai layanan publik di bidang kesejahteraan sosial. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas perlindungan dan peningkatan kesejahteraan sosial Masyarakat (Yasa et al., 2024), Dinas Sosial menjalankan berbagai program yang ditujukan bagi kelompok rentan, seperti fakir miskin, penyandang disabilitas, lanjut usia (lansia), anak terlantar, korban kekerasan, serta individu yang mengalami masalah sosial lainnya. Dalam menjalankan tugasnya, Dinas Sosial Kota Semarang bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah pusat, organisasi non-pemerintah, serta komunitas lokal, guna memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkan.

Salah satu peran utama Dinas Sosial adalah memberikan bantuan sosial bagi masyarakat yang berada dalam kondisi ekonomi sulit, baik dalam bentuk bantuan langsung maupun program pemberdayaan untuk meningkatkan kemandirian ekonomi

mereka. Selain itu, Dinas Sosial juga menyelenggarakan berbagai program rehabilitasi sosial bagi kelompok yang membutuhkan perhatian khusus, seperti anak-anak terlantar, penyandang disabilitas, dan lansia yang tidak memiliki keluarga yang dapat merawat mereka. Program rehabilitasi ini melibatkan berbagai bentuk intervensi, termasuk pemberian bantuan psikososial, layanan kesehatan, serta pelatihan keterampilan agar mereka dapat lebih mandiri dalam menjalani kehidupan.

Dinas Sosial juga memiliki peran dalam mitigasi dan penanganan korban bencana sosial, seperti pengungsi akibat konflik atau korban bencana alam. Dalam situasi darurat, lembaga ini bekerja sama dengan instansi terkait untuk menyalurkan bantuan logistik, memberikan perlindungan bagi kelompok rentan, serta mendampingi korban dalam proses pemulihan psikososial pasca-bencana. Dengan demikian, Dinas Sosial Kota Semarang tidak hanya berfungsi sebagai penyedia bantuan langsung, tetapi juga sebagai fasilitator dalam membangun ketahanan sosial masyarakat agar mereka dapat menghadapi berbagai tantangan kehidupan.

Salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh Dinas Sosial Kota Semarang dalam mendukung kesejahteraan keluarga adalah Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3). LK3 merupakan unit layanan yang secara khusus memberikan pendampingan dan konsultasi bagi individu maupun keluarga yang menghadapi berbagai permasalahan sosial. Layanan ini dirancang untuk membantu masyarakat dalam menangani permasalahan seperti kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), konflik keluarga, masalah ekonomi, hingga permasalahan psikologis yang dapat mengganggu keharmonisan rumah tangga (YAYAN, 2020). Melalui LK3, masyarakat dapat memperoleh bimbingan dari tenaga profesional, seperti psikolog, pekerja sosial, serta konselor yang memiliki keahlian dalam menangani permasalahan keluarga.



Gambar 1. 1 Postingan *Feeds* Informasi LK3 Nusa Indah

(Sumber: Instagram Dinas Sosial Kota Semarang @dinsoskotasmg)

Keberadaan LK3 diatur dalam Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2010 tentang LK3, yang menjelaskan bahwa lembaga ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga melalui layanan konsultasi dan pendampingan yang profesional. LK3 juga bekerja sama dengan berbagai lembaga lain, termasuk kepolisian, rumah sakit, lembaga bantuan hukum, dan organisasi sosial untuk memastikan bahwa setiap individu atau keluarga yang membutuhkan mendapatkan solusi yang komprehensif. Selain layanan konsultasi, LK3 juga melakukan berbagai program edukasi bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran akan pentingnya ketahanan keluarga serta mencegah terjadinya permasalahan sosial yang lebih besar.

Berdasarkan hasil pra observasi yang dilakukan penulis kepada ketua Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3), Dra. Suryani Dwi Lestari, M.Si di Dinas Sosial Kota Semarang, lembaga ini sudah cukup aktif dan memiliki program kerja yang sudah ditangani ahli dan juga bidang terkait sebagai pelaksananya.

Tabel 1. 1 Program Kerja Tahunan LK3 Nusa Indah Kota Semarang

No	Kegiatan/ Agenda	PIC	Sasaran	Bidang Terkait
1	Rapat Koordinasi Program	Ketua LK3	Pengurus	LKKS, HIMIKS, Keluarga Pioner, TAGANA, PORDAM, Karang Taruna PKH, TRC
2	Pendataan Wilayah dampingan	Team	Seluruh Wilayah	Peksos, keluarga pioner
3	Sosialisasi Kelembagaan	Team	Seluruh Kec	Perksos, Dinsos Kota
4	Asesmen terpadu	Team	Klien	litbang Dinsos Kota
5	Konseling	Div Kons	Klien	Konselor, psikolog
6	Telekonseling	Div Kons	Klien	Konselor, psikolog
7	Konsultasi	Div Kons	Klien	Konselor, psikolog
8	Advokasi	Div Kons	Klien	Konselor, psikolog
9	Konfrensi Kasus	Team	Pengurus	Konselor, psikolog
10	Promosi Kesehatan Mental dan Psikoedukasi	Team Media	Masyarakat	LKKS, HIMIKS, Keluarga Pioner, TAGANA, PORDAM, Karang Taruna PKH, TRC
11	Home Visit (incidental)	Team	Klien	Peksos, keluarga pioner
12	Pengembangan diri	Ketua LK3	Pengurus	Pembicara yang expert di bidang pendampingan
13	Evaluasi tengah tahun	Ketua LK3	Pengurus	seluruh anggota dan pengurus LK3
14	Evaluasi Akhir Tahun	Ketua LK3	Pengurus	seluruh anggota dan pengurus LK3
15	Event Harganas	Ketua LK3	Masyarakat	seluruh anggota dan pengurus LK3
16	Penataan Ruang kegiatan	Team	Sekretariat	Petugas Graha Bhakti Sosial

	LK3			
--	-----	--	--	--

(Sumber: Hasil observasi wawancara dengan ketua lembaga LK3)

Staf LK3 berusaha menjalin hubungan yang empatik dan komunikatif dengan masyarakat yang memerlukan bantuan, terutama dalam menangani kasus-kasus sosial seperti kekerasan dalam rumah tangga, masalah ekonomi, dan konflik keluarga. Dengan pendekatan interpersonal yang hangat dan penggunaan bahasa yang mudah dimengerti, mereka berupaya menciptakan rasa percaya dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengungkapkan permasalahan mereka. Namun, masih terdapat kendala seperti kurangnya sosialisasi mengenai layanan yang ada untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkan.

Tahun 2024 menjadi momentum penting bagi LK3 Kota Semarang dalam meningkatkan efektivitas programnya, seiring dengan berbagai tantangan sosial yang terus berkembang. Permasalahan seperti kemiskinan, kekerasan dalam rumah tangga, ketidakharmonisan keluarga, dan dampak sosial lainnya memerlukan perhatian khusus dan penanganan yang komprehensif. Oleh karena itu, LK3 terus berupaya mengoptimalkan pelayanannya dengan berkolaborasi bersama berbagai pihak, baik pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, maupun komunitas lokal. Berikut ini adalah jumlah data pelapor selama tahun 2024:

Tabel 1. 2 Jumlah Data Pelapor Selama Tahun 2024

Jenis Layanan	Jumlah	Keterangan
Konseling	3	Pengharapan diri dan aktualisasi diri
Konsultasi	7	Anggota keluarga dengan gangguan kejiwaan, adopsi anak, tempat latihan kerja disabilitas, problem perkawinan, problem warisan
Advokasi	0	

(Sumber: Hasil observasi wawancara dengan ketua lembaga LK3)

Pada tahun 2024, Lembaga Kesejahteraan Keluarga (LK3) "Nusa Indah" Kota Semarang mencatat beberapa jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan data yang ada, layanan konseling diberikan kepada 3 orang dengan fokus pada pengharapan diri dan aktualisasi diri. Sementara itu, layanan konsultasi mencatat 7 kasus yang beragam, mulai dari anggota keluarga dengan gangguan kejiwaan, adopsi anak, tempat latihan kerja disabilitas, hingga permasalahan perkawinan dan warisan. Sayangnya, untuk layanan advokasi, tidak ada laporan yang masuk selama tahun tersebut. Data ini menyoroti pentingnya peran LK3 dalam memberikan dukungan psikososial dan membantu menyelesaikan berbagai permasalahan keluarga di Kota Semarang.

Berdasarkan Penelitian Jurnal Ilmu Pendidikan Sosial oleh Safitri (2021), didapat hasil penelitian bahwa remaja transisi memiliki banyak masalah yang dihadapi seperti depresi salah satu faktor terbesarnya adalah keluarga. Salah satu faktor internal yang dapat memicu masalah psikologis pada anak adalah kondisi keluarga (Mallo & Ronda, 2010). Peran keluarga sangat menentukan apakah dampak yang ditimbulkan terhadap anak bersifat positif atau negatif. Kelompok umur 15 sampai 25 tahun atau yang sering disebut Gen Z tumbuh di era digital yang serba cepat, namun banyak dari mereka menghadapi tekanan emosional akibat dinamika keluarga yang tidak stabil, seperti

perceraian, pola asuh otoriter, hingga kurangnya komunikasi yang sehat antar anggota keluarga.

Penelitian oleh Sitohang (2023) dalam Jurnal Ilmiah Psikologi mengungkapkan bahwa selama pandemi COVID-19, remaja mengalami peningkatan stres dan kecemasan, yang diperparah oleh kurangnya dukungan sosial dari keluarga dan lingkungan sekitar. Hal ini diperburuk dengan budaya “self-diagnose” yang marak di media sosial, di mana Gen Z kerap mengidentifikasi dirinya mengalami gangguan mental tanpa dukungan profesional, yang pada akhirnya memperbesar beban psikologis yang mereka rasakan. Studi ini menyoroti pentingnya peran keluarga dalam menyediakan dukungan emosional dan komunikasi yang efektif untuk membantu remaja mengatasi tekanan psikologis.

Namun ternyata Masyarakat Kota Semarang belum mengetahui tentang LK3. Hal ini dapat dilihat dari survei yang telah penulis lakukan pada 15 April – 2 Mei 2025 melalui penyebaran Gform, penulis melakukan survei kepada masyarakat Kota Semarang kecamatan Semarang Barat. Pemilihan kecamatan tersebut adalah dikarenakan lembaga LK3 telah melakukan penyuluhan secara khusus di daerah Kecamatan Semarang Barat selama 4 kali kepada warga masyarakat Kecamatan Semarang Barat khususnya pemuda-pemudi pada tahun 2024 . Survei penelitian ini dipilih dengan target usia 15 -25 tahun. Berikut merupakan hasil Survei yang telah penulis lakukan:



Gambar 1.2 Hasil Survei Penelitian tentang apakah masyarakat mengetahui LK3

(Sumber : Penelitian yang dilakukan oleh penulis)

Berdasarkan hasil survei mengenai pengetahuan masyarakat Kecamatan Semarang Barat tentang program LK3 Nusa Indah dari Dinas Sosial Kota Semarang, diketahui bahwa dari total 50 responden, mayoritas berada dalam rentang usia 21–25 tahun (62%), sementara sisanya (38%) berusia antara 15–20 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berasal dari kelompok usia dewasa muda yang umumnya sedang menempuh pendidikan tinggi atau mulai memasuki dunia kerja. Namun, meskipun responden didominasi oleh kelompok usia yang relatif aktif dalam akses informasi, tingkat pengetahuan mereka terhadap program LK3 Nusa Indah masih tergolong rendah.

Hal ini terlihat dari jawaban terhadap pertanyaan “Apakah Anda pernah mendengar tentang program LK3 Nusa Indah dari Dinas Sosial Kota Semarang?”, di mana hanya 22% responden (11 orang) yang menjawab "Ya", sementara 78% sisanya (39 orang) menyatakan belum pernah mendengar program tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa program LK3 Nusa Indah masih belum dikenal luas di kalangan masyarakat, termasuk pada kelompok usia muda yang seharusnya mudah dijangkau melalui berbagai media informasi.

Dari hasil survei penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kebanyakan masyarakat kota Semarang kecamatan Semarang Barat belum mengetahui apa itu LK3 dan beberapa layanan yang ditawarkan oleh LK3. Untuk mengatasi tantangan tersebut dalam menjangkau lebih banyak masyarakat, diperlukan strategi sosialisasi yang dapat membantu memberikan pengetahuan kepada masyarakat, salah satunya melalui pemanfaatan video konten. Video konten dapat menjadi media yang menarik dan mudah diakses oleh berbagai kalangan, baik melalui platform media sosial maupun situs resmi Dinas Sosial Kota Semarang.

Dengan menyajikan informasi dalam format visual yang interaktif, masyarakat dapat lebih memahami jenis layanan yang disediakan oleh LK3 "Nusa Indah" serta cara mengaksesnya. Selain itu, video konten juga dapat digunakan untuk memberikan edukasi mengenai berbagai permasalahan sosial, strategi penyelesaian konflik

keluarga, hingga testimoni dari individu yang telah mendapatkan manfaat dari layanan ini. Dengan pendekatan yang lebih modern dan berbasis teknologi, diharapkan sosialisasi layanan LK3 dapat menjangkau masyarakat luas serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya kesejahteraan keluarga.

1.2. Rumusan Masalah

Kurangnya tingkat pengetahuan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Nusa Indah yang merupakan bagian dari Dinas Sosial Kota Semarang.

1.3. Tujuan

Tujuan dari proyek ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai layanan yang disediakan oleh Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Nusa Indah Dinas Sosial Kota Semarang melalui produksi video konten edukatif. Secara spesifik, tujuan penelitian ini meliputi:

- a. Mengidentifikasi tingkat pemahaman masyarakat tentang layanan LK3 Nusa Indah sebelum dan sesudah menonton video konten yang diproduksi.
- b. Mengembangkan strategi produksi video konten yang efektif dan menarik untuk menyampaikan informasi mengenai layanan LK3 Nusa Indah kepada masyarakat.
- c. Mengevaluasi dampak video konten terhadap peningkatan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya layanan yang disediakan oleh LK3 Nusa Indah.

1.4. Manfaat

a. Bagi Mahasiswa:

1. Memberikan pengalaman langsung dalam proses produksi konten media sosial berbasis video pendek, khususnya Reels Instagram, yang sesuai dengan kebutuhan instansi pemerintah.
2. Mengasah keterampilan teknis seperti riset, penulisan naskah, pengambilan gambar, penyuntingan video, serta kemampuan berkomunikasi visual.
3. Meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan kreatif dalam menyusun strategi penyampaian pesan sosial agar dapat diterima dengan baik oleh masyarakat luas.

b. Bagi Instansi:

1. Membantu memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat, khususnya generasi muda yang lebih aktif menggunakan platform digital.
2. Menjadi bentuk kolaborasi inovatif antara instansi pemerintah dan kalangan akademik untuk mendukung sosialisasi program sosial.
3. Mendapatkan media promosi informatif dan menarik dalam bentuk konten Reels yang dapat digunakan untuk meningkatkan visibilitas program LK3 Nusa Indah di media sosial.

c. Bagi Masyarakat:

1. Meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan dan manfaat layanan dari LK3 Nusa Indah, terutama dalam hal konsultasi keluarga dan kesejahteraan sosial.
2. Mempermudah akses informasi dengan cara yang ringan, cepat, dan mudah dipahami melalui media yang akrab dengan kehidupan sehari-hari.
3. Memberikan wawasan baru tentang layanan sosial pemerintah yang bisa dimanfaatkan secara gratis atau terjangkau.

d. Bagi Universitas:

1. Menjadi bukti kontribusi nyata kampus dalam pengabdian kepada masyarakat melalui karya ilmiah yang aplikatif dan solutif.
2. Membangun hubungan kolaboratif yang baik antara universitas dan instansi pemerintah daerah, yang dapat membuka peluang kerja sama lebih lanjut.
3. Menambah referensi tugas akhir berbasis media digital dan komunikasi strategis untuk mahasiswa di masa mendatang.

1.5. Luaran

Luaran yang dihasilkan dari proyek Tugas Akhir ini adalah konten dalam bentuk audio visual yang berjumlah 20 video dan memiliki durasi kurang lebih 1 menit.