

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, kita telah memasuki Era Revolusi Industri 4.0 yang ditandai dengan transformasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang begitu pesat. Transformasi ini membawa perubahan mendasar dalam cara manusia bekerja, berkomunikasi, dan mengakses informasi. Hadirnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam masyarakat, memberikan banyak perubahan dalam aspek kehidupan, termasuk di bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, industri hiburan hingga pelayanan publik. Perkembangan seperti e-learning, e-commerce, telemedicine, smart cities dan e-government mencerminkan dampak positif TIK.

Dalam sektor pelayanan publik, E-government digunakan oleh pemerintah sebagai bentuk adaptasi dalam digitalisasi sistem administrasi dan layanan publik. Menurut Ronnyta (2020), E-Government adalah upaya pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efisien dan efektif. Pemanfaat E-Government sudah diterapkan oleh kota-kota besar di Indonesia. Contoh penerapan E- Government terlihat di DKI Jakarta dengan platform seperti Jakarta.go.id, Jakarta Smart City, dan Jaki, serta di Surabaya melalui sistem e-budgeting, e-procurement, dan e performance. Di Yogyakarta, platform SI UPIK digunakan untuk menampung aspirasi masyarakat, menunjukkan inovasi TIK dalam mendukung pelayanan publik.

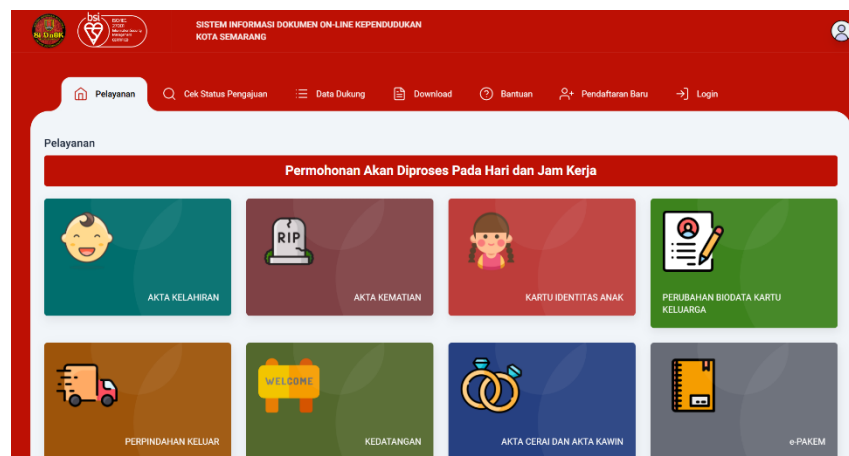
Penerapan E-Government juga diterapkan Semarang, Ibu Kota Jawa Tengah. Menurut data BPS, Jumlah penduduk Kota Semarang menyentuh angka 1.708,83 di tahun 2024. Jumlah ini menjadi nomor empat terbanyak di Provinsi Jawa Tengah, setelah Kabupaten Brebes, Kabupaten Cilacap, dan Kabupaten Banyumas. Mengingat cukup padatnya penduduk di Kota Semarang, kebutuhan akan pelayanan publik pun akan semakin meningkat. Maka dari itu, Pemerintah Kota Semarang perlu menjaga dan menunjang kualitas sistem administrasi dan pelayanan publik, yang mana sejalan dengan salah satu misi Pemerintah Kota Semarang, yakni mewujudkan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas, dinamis, bersih, bebas dari korupsi, berkeadaban, dan inklusif berbasis kota cerdas. Dalam upaya merealisasikan misi itu, Pemerintah Kota Semarang juga menerapkan

penggunaan *E-Government* yang berfungsi untuk memudahkan kehidupan masyarakat.

Tabel 1. 1 Daftar Aplikasi E-Government di Kota Semarang

No	Aplikasi	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
1.	SI D'nOK	Memberikan kemudahan akses terhadap layanan administrasi kependudukan secara digital yang lebih cepat, tepat, dan transparan bagi masyarakat Kota Semarang.	100.000
2.	LIBAS	Memudahkan warga dalam melaporkan kejahatan, mengajukan pengaduan, dan meminta bantuan kepada kepolisian.	100.000
3.	Wis Semar	Memandu wisatawan menjelajahi berbagai obyek wisata, budaya, dan event di Kota Semarang. Aplikasi ini menyediakan informasi terkini tentang destinasi wisata dan peta interaktif.	100
4.	Warak Semar	memfasilitasi jual beli hasil usaha dari BUMD, UMKM, koperasi, dan masyarakat di Kota Semarang.	100
5.	Lapor Semar	Memberi kemudahan bagi Masyarakat untuk penyampaian aspirasi dan pengaduan terkait pelayanan publik.	1.000
6.	Pantau Semar	Memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Semarang dalam memperoleh informasi serta melakukan pemantauan secara langsung melalui jaringan kamera CCTV yang tersebar di berbagai titik wilayah kota.	10.000

Salah satu aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Semarang adalah Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan atau Si D'nOK. Aplikasi ini dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang serta terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD). Si D'nOK dirancang untuk mempermudah penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan secara daring/online.

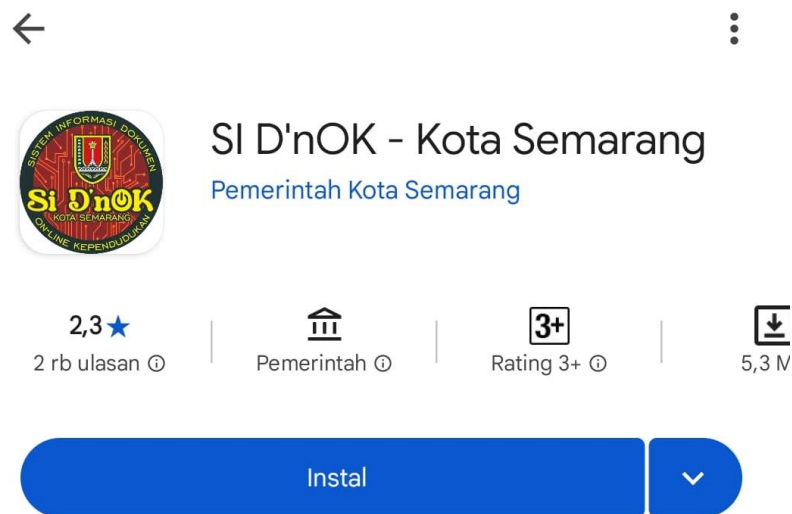


Gambar 1. 1 Tampilan web Si D'nOK

Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengajukan berbagai dokumen kependudukan, seperti akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, kartu identitas anak (KIA), dan lain sebagainya. Dengan adanya layanan tersebut, warga tidak harus lagi datang langsung ke kantor Dispendukcapil untuk mengurus administrasi kependudukan. Aplikasi Si D'nOK dibuat berdasarkan:

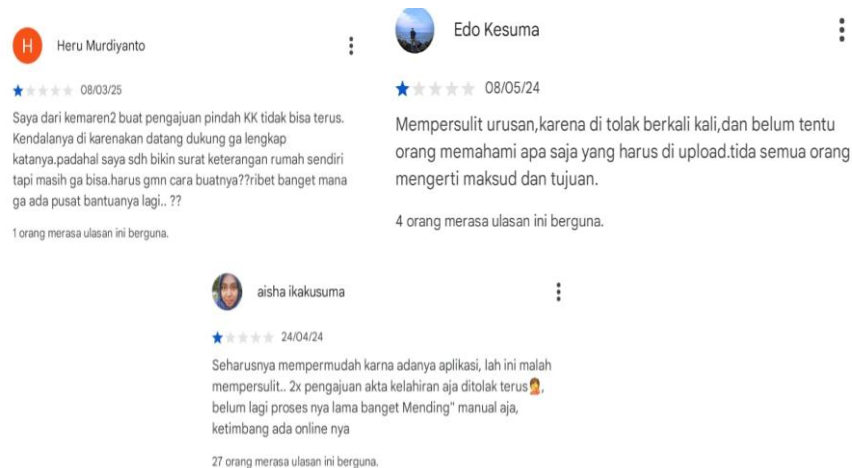
1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara online;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
5. Peraturan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik.

Melihat respon masyarakat terhadap aplikasi Si D'nOK melalui Google Playstore, banyak pengguna yang memberikan rating Bintang 1 dan memberikan ulasan negatif. Aplikasi ini sudah diulas oleh kurang lebih 2000 pengguna dan hanya mendapatkan nilai 2,3 dari 5. Terbukti bahwa aplikasi ini belum bisa memberikan bantuan secara optimal dalam kemudahan pengelolaan dokumen secara digital/online.



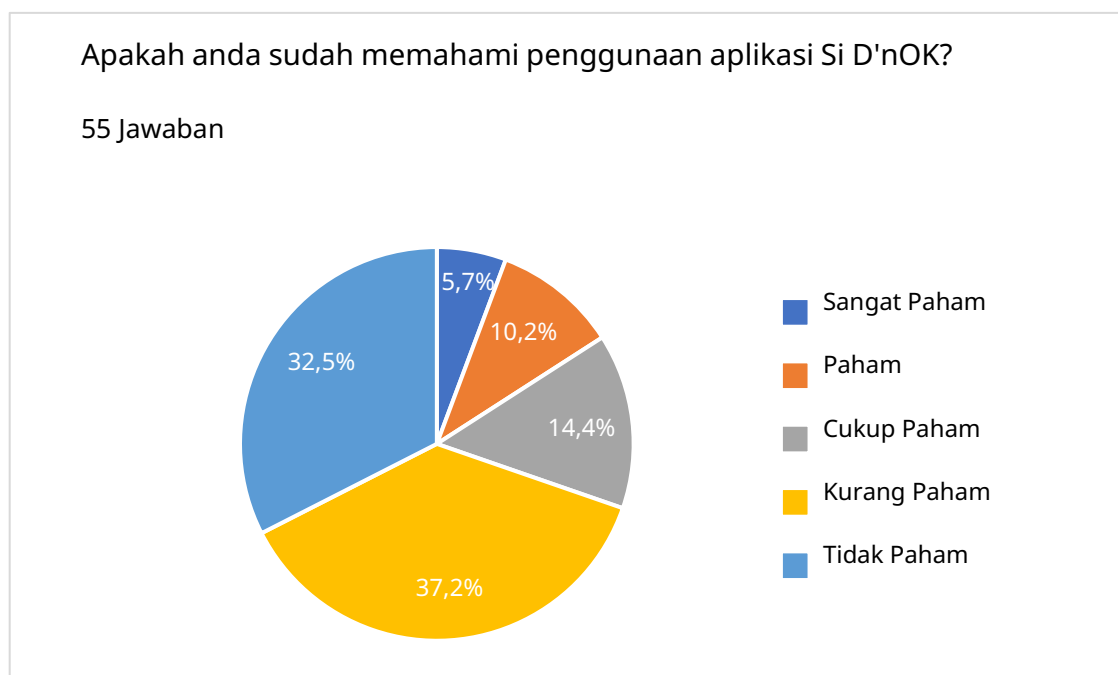
Gambar 1. 2 Aplikasi Si D'nOK melalui playstore

Mayoritas pengguna aplikasi si'DnOK memberikan rating bintang 1 karena ketidakpuasannya terhadap aplikasi ini. Banyak masyarakat yang mengeluhkan masalah yang timbul saat mengoperasikan aplikasi ini, dari mulai tidak mendapatkan kode aktivasi pada saat login aplikasi, kesulitan untuk login aplikasi, aplikasi yang *error* dan lambat, hingga verifikasi berkas yang lama. Banyaknya ulasan negatif yang dapat dilihat di playstore juga menjadi bukti bahwa Si'DnOK belum dapat berjalan secara maksimal dalam membantu pengelolaan administrasi dan layanan publik secara online.



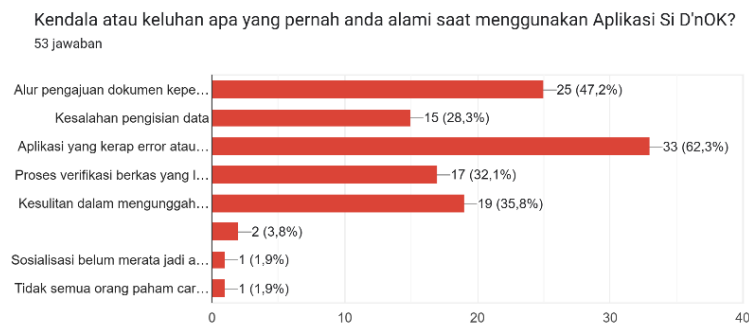
Gambar 1. 3 Ulasan pengguna aplikasi Si D'nOk melalui playstore

Selain hasil yang didapat dari Google Playstore, penulis juga telah memperdalam data penelitian menggunakan metode survei/kuisioner yang dibagikan kepada masyarakat Kota Semarang, terutama dibagikan kepada pemohon atau orang-orang yang datang ke kantor Disdukcapil untuk mengurus berkas dokumen kependudukan. Berikut adalah hasil daripada survey tersebut.



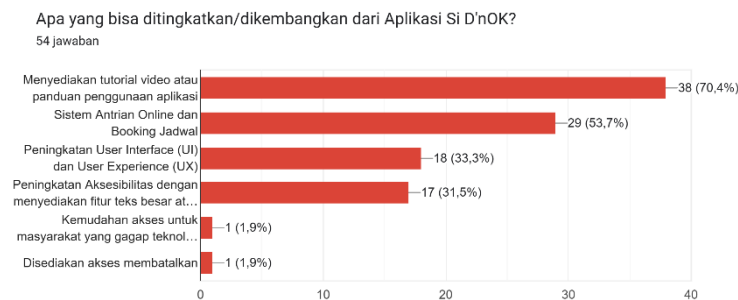
Gambar 1. 4 Hasil survei mengenai pemahaman masyarakat dalam penggunaan Si D'nOK

Berdasarkan hasil survey tersebut, 44,4% responden merasa bahwa Si D'nOK telah berfungsi secara optimal, 25,9% menjawab kurang optimal, 20,4% menjawab belum optimal dan hanya 9,3% yang menjawab sangat optimal.



Gambar 1. 5 Hasil survei mengenai kendala yang dialami masyarakat

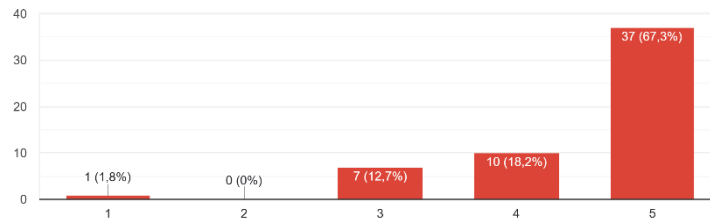
Berdasarkan hasil survei, Masyarakat merasa paling kesulitan karena aplikasi Si D'nOK seringkali eror (62,3%). Hasil lainnya menyatakan bahwa Masyarakat juga kerap kesulitan dalam memahami alur pengajuan dokumen kependudukan (47,2%) dan kesulitan dalam mengunggah berkas (35,8%).



Gambar 1. 6 Hasil survei mengenai aspek yang dapat ditingkatkan dari Si D'nOK

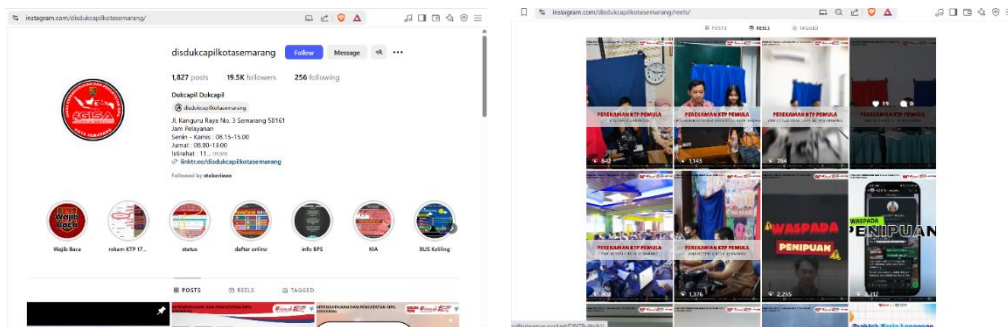
Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden sebanyak 38 jawaban (70,4%) memerlukan tutorial penggunaan Si D'nOK. Jawaban lain yakni sebanyak 53,7% menginginkan adanya Sistem Antrian online dan booking jadwal.

Menurut anda, seberapa penting edukasi mengenai tutorial penggunaan aplikasi Si D'nOK?
55 jawaban



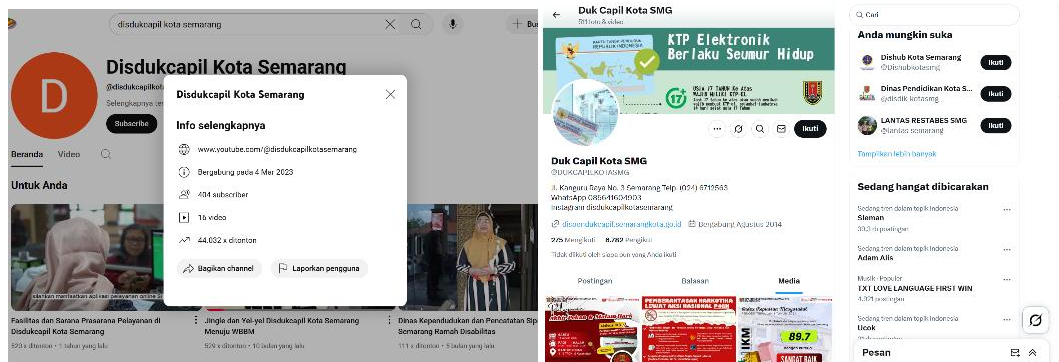
Gambar 1. 7 Hasil survei mengenai pentingnya tutorial penggunaan Si D'nOK

Berdasarkan hasil survei, dalam skala 1-5 tentang pentingnya edukasi penggunaan Si D'nOK sebanyak 67,3% menjawab bahwa edukasi penggunaan Si D'nOK sangatlah penting. Responden lain sebanyak 18,2% menjawab penting, 12,7% penting dan 1,8% sangat tidak penting.



Gambar 1. 8 Tampilan instagram Disdukcipil Kota Semarang

Dalam hasil survei yang telah dijabarkan pada 4 tabel di atas, disimpulkan bahwa banyak masyarakat yang masih mengalami kendala, terutama dalam aspek tata cara pengajuan dokumen kependudukan secara online. Oleh karena itu, diperlukannya edukasi mengenai pemakaian Aplikasi Si D'nOK. Media yang akan digunakan untuk penyajian konten edukasi ini adalah sosial media berupa akun instagram @disdukcipilkotasemarang. Platform ini lebih diutamakan sebagai sarana edukasi digital dibandingkan twitter dan youtube karena mempertimbangkan dari jumlah followers serta frekuensi postingan.



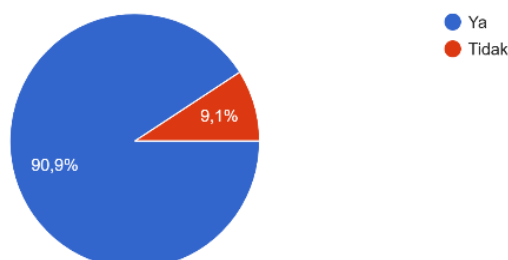
Gambar 1. 9 Akun twitter dan youtube Disdukcapil Kota Semarang

Akun twitter dan youtube Disdukcapil Kota Semarang memiliki jumlah followers yang lebih sedikit, serta frekuensi postingan yang rendah dibandingkan dengan akun instagramnya. Tercatat hingga saat ini, mereka telah mengunggah 1.827 postingan dengan total pengikut mencapai 19 ribu. Untuk menjangkau dan melibatkan audiens lebih masif, pemilihan instagram sebagai sarana edukasi digital lebih potensial dibandingkan twitter dan youtube.

Selain itu, survei mengenai pemilihan instagram sebagai sarana edukasi digital. hasilnya, 90,9 % responden sepakat bahwa instagram dapat dimanfaatkan sebagai sarana edukasi digital. Maka dari itu, Instagram menjadi prioritas utama untuk menjadi media edukasi secara digital mengenai konten edukasi penggunaan Si D'nOk daripada Twitter maupun Youtube.

Apakah platform digital seperti Instagram dapat digunakan sebagai media layanan informasi dan edukasi mengenai tutorial penggunaan Aplikasi Si D'nOK?

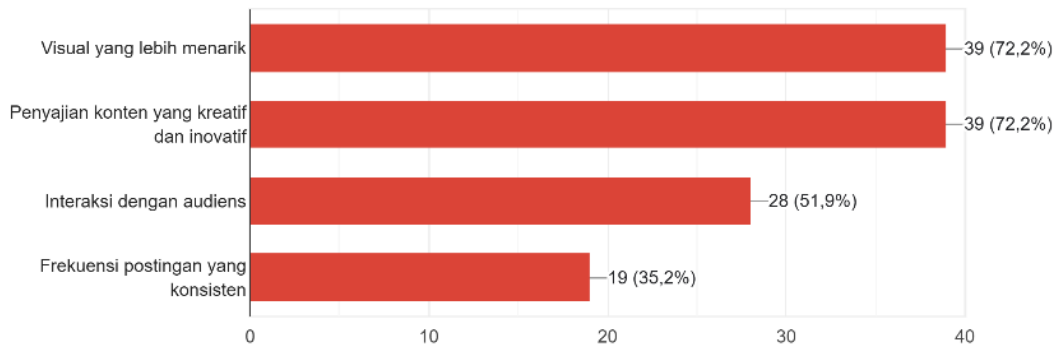
55 jawaban



Gambar 1. 10 Hasil Survei mengenai Penggunaan Instagram sebagai media edukasi penggunaan Si D'nOK

Menurut anda, faktor apa yang bisa ditingkatkan untuk menunjang kualitas konten Instagram Disdukcapil Kota Semarang?

54 jawaban

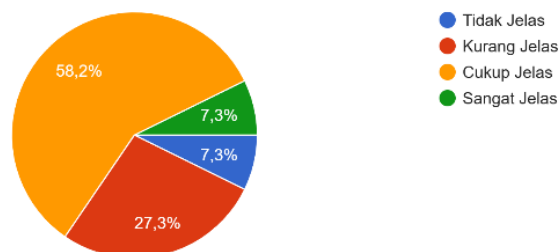


Gambar 1. 11 aspek yang dapat menunjang kualitas konten

Berdasarkan hasil survei, 2 jawaban tertinggi mencapai 72,2% menjawab bahwa visual yang lebih menarik serta konsep konten yang lebih kreatif akan membantu meningkatkan kualitas konten.

Menurut anda, apakah informasi yang disajikan melalui Instagram Disdukcapil Kota Semarang dapat dipahami dengan mudah?

55 jawaban

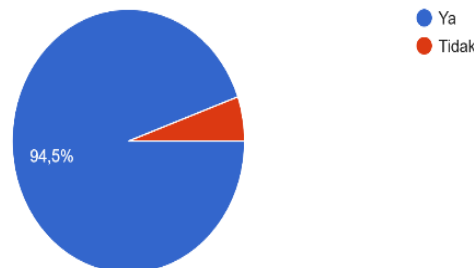


Gambar 1. 12 Hasil survei mengenai penyajian informasi oleh disdukcapil

Berdasarkan hasil survei, 58,2% responden menjawab bahwa informasi yang disajikan melalui instagram disdukcapil dapat dipahami dengan Cukup Jelas. Jawaban lainnya 27,3% Kurang Jelas, serta 7,3% untuk masing-masing jawaban Sangat Jelas dan Tidak Jelas.

Apakah menurut anda, edukasi digital mengenai penggunaan Aplikasi Si D'nOK melalui Instagram Disdukcapil Kota Semarang dapat meningkatkan pemahaman masyarakat?

55 jawaban



Gambar 1. 13 hasil survei akan pengaruh video edukasi terhadap pemahaman masyarakat

Berdasarkan hasil survei, 94,5% responden sepakat bahwa pemahaman masyarakat dapat meningkat dengan adanya tutorial aplikasi Si D'nOK.

Melalui hasil survei tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa platform instagram @disdukcapilkotasemarang dapat dimanfaatkan sebagai media edukasi digital untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai edukasi penggunaan Si D'nOK. Pemilihan instagram sebagai media edukasi dibandingkan menggunakan twitter dan youtube juga didasarkan kepada frekuensi postingan dalam menyajikan informasi secara konsisten, beserta jumlah followers. Instagram disdukcapil memiliki keunggulan utama di aspek tersebut. Selain itu, dalam paul gilster (1997) menjelaskan literasi digital sebagai kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi dalam berbagai format dari sumber digital. Berkaitan dengan segmentasi audiens, Audiens dengan literasi digital tinggi cenderung mampu menggunakan platform kompleks (seperti Twitter, Reddit) sedangkan Audiens dengan literasi digital rendah lebih efektif dijangkau melalui media visual atau video (seperti Instagram Reels atau WhatsApp Video). Tahun 2023, indeks literasi digital Indonesia tercatat sebesar 3,65 (skala 1–5). Walaupun mengalami kenaikan, capaian ini masih tertinggal dari rata-rata ASEAN, yakni 62% dibandingkan 70%. Maka dari itu, pemilihan platform instagram ini sangat tepat dalam penyaluran konten video edukasi. Tantangan yang akan dihadapi nantinya adalah bagaimana cara untuk mengolah konten edukatif yang dikemas dengan kreatif. Hal itu dijadikan sebagai fokus utama agar konten-konten yang nantinya dibuat dapat memberikan kesan informatif, menyenangkan dan dapat

dipahami dengan mudah oleh Masyarakat Kota Semarang. Oleh karena itu, solusi yang dirancang adalah dengan memproduksi konten video edukasi berjumlah 11 yang disesuaikan dengan menu dan fitur yang tersedia di dalam aplikasi Si D'nOK. Penulis mengungkap karya Tugas Akhir Berjudul “Produksi Konten Video Edukasi Penggunaan Si’ DnOK Melalui Platform Instagram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan, pemahaman Masyarakat terhadap Aplikasi binaan pemerintah, yakni Si’DnOK cukup rendah. Terbukti dari rating dan review pengguna Aplikasi Si’DnOK di Playstore serta melalui hasil survey yang didapatkan. Rumusan masalah yang dirancang adalah bagaimana memproduksi konten video edukasi penggunaan Si D’nOK untuk meningkatkan pemahaman Masyarakat Kota Semarang.

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, tujuan proyek tugas akhir ini adalah untuk memproduksi sebelas konten video. Kesebelas konten video ini nantinya akan berfokus untuk menjelaskan tata cara tentang penggunaan aplikasi Si D’nOK. yang akan diunggah melalui platform reels instagram guna mengedukasi masyarakat tentang penggunaan Aplikasi Si’DnOK.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Bagi Penulis

Tugas Akhir ini menjadi sarana bagi penulis untuk meningkatkan kompetensi kehumasan secara teoritis maupun praktek.

1.4.2 Manfaat Bagi Universitas Diponegoro

Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi akademis bagi Mahasiswa Universitas Diponegoro, terutama dalam bidang kehumasan.

1.4.3 Manfaat Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Penulis berharap bahwa Tugas Akhir ini dapat membantu Disdukcapil Kota Semarang untuk meningkatkan pemahaman Masyarakat secara menyeluruh mengenai penggunaan Aplikasi Si D'nOK.

1.5 Luaran

Output atau luaran yang dihasilkan dari Tugas Akhir ini adalah sebelas konten Video yang akan di unggah melalui akun Instagram resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.