

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan kegiatan mengkaji kembali atau meninjau ulang berbagai literatur seperti jurnal, buku, dan dokumen lainnya terkait dengan topik yang akan diteliti oleh penulis. Kajian pustaka memiliki tujuan untuk menyajikan informasi kepada pembaca mengenai hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Kajian ini juga berfungsi untuk mengaitkan penelitian dengan literatur yang sudah ada sekaligus mengidentifikasi serta mengisi celah kekosongan yang belum dibahas dalam penelitian sebelumnya. (Creswell, 2015:56)

Pada penelitian ini, ruang lingkup literatur yang dibahas berfokus pada penerapan e-government, serta penggunaan sosial media untuk penyajian video edukasi. (hasil revisi)

2.1 Kajian Karya Terdahulu

Tabel 2. 1 Kajian karya terdahulu

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Research Gap	Kontribusi Penelitian
Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nok) Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.	kualitas pelayanan aplikasi Si D'nOK secara umum berada dalam kategori baik dengan skor kumulatif sebesar 82,5 persen. Penilaian kualitas pelayanan ini meliputi aspek <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> . Mayoritas responden menilai bahwa sarana pelayanan sudah memadai, prosedur pelayanan jelas, pelayanan dilakukan dengan cukup	Pada penelitian sebelumnya, dijelaskan bahwa salah satu kendala yang dialami adalah kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur pengajuan dokumen kependudukan yang dilakukan secara daring. Oleh sebab itu,	Penelitian ini memberikan kontribusi mengenai gambaran nyata mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik digital, serta mengungkap kelemahan

	cepat dan tepat, pegawai bersikap sopan serta ramah, dan petugas juga menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan masyarakat. Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala yang dihadapi di lapangan. Di antaranya adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia pada bidang pelayanan, ketidaksesuaian antara ketersediaan dan kebutuhan blanko KTP elektronik, gangguan jaringan pada sistem layanan online, serta masih kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan pembuatan dokumen kependudukan. Kendala-kendala tersebut menyebabkan proses pelayanan terkadang mengalami keterlambatan.	penelitian terbaru ini berfokus untuk membantu meningkatkan pemahaman masyarakat dengan menyediakan prosedur pengajuan dokumen kependudukan dalam format konten video edukasi.	pelayanan publik digital sehingga dapat menjadi dasar perumusan strategi perbaikan
Produksi Reels Instagram SAPA MBAK ITA IN	Penelitian ini berhasil memproduksi 10 video reels dan berhasil	Rahmi lebih ke arah citra & trust building	Hasil penelitian sebelumnya

ACTION Dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Layanan Sapa Mbak Ita	menjangkau 2.246 akun, diputar 2.524 kali, mendapat 179 suka, dan 12 komentar. Data ini menunjukkan tingkat partisipasi dan ketertarikan masyarakat yang cukup baik serta mendukung tujuan penelitian, yakni meningkatkan kepercayaan publik	pemerintah lewat media sosial, sedangkan Mughniannafi menekankan edukasi teknis agar masyarakat mampu menggunakan aplikasi pelayanan publik secara benar.	dapat dijadikan pijakan oleh penulis, terutama dalam konteks pemanfaatan instagram sebagai media digital humas pemerintah
Platform Instagram @humas_poldajateng Sebagai Media Edukasi Tentang Aplikasi Polri Super App Bagi Masyarakat Di Jawa Tengah	Hasil penelitian ini adalah produksi dua puluh video Iklan Layanan Masyarakat tentang edukasi aplikasi Polri Super App. Karya ini mendapatkan respon positif dari Masyarakat yang dapat dibuktikan melalui interaksi postingan serta hasil pasca survey.	Meskipun tema penelitian yang diangkat sama, yakni edukasi aplikasi pemerintah, namun pemilihan jenis aplikasi yang dipilih berbeda. Mikhael memilih aplikasi polri super app, sedangkan penulis memilih Si D'nOK	//
Pengaruh Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Si D'nOK	Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas, seluruh item pertanyaan pada	Penelitian karya sebelumnya berfokus untuk	Karya penulis melengkapi hasil

Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	variabel inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan dinyatakan valid dan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan konsisten. Hasil analisis regresi linear sederhana memperlihatkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara inovasi pelayanan melalui aplikasi SI D'Nok terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Semarang. Dengan kata lain, semakin baik inovasi yang ditawarkan aplikasi SI D'Nok, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan adanya sejumlah kendala dalam implementasi aplikasi SI	melihat output/kualitas dari inovasi layanan, sementara penulis lebih fokus pada proses sosialisasi dan edukasi agar masyarakat mampu menggunakan inovasi pelayanan tersebut dengan optimal.	penelitian sebelumnya. Bukan hanya membuktikan adanya pengaruh dari inovasi pelayanan, tetapi juga memberikan solusi praktis melalui edukasi digital agar pengaruh tersebut semakin maksimal.
--	--	---	--

	D’Nok. Beberapa responden menyampaikan keluhan terkait sistem aplikasi yang sering mengalami error, log out tiba-tiba, serta proses verifikasi berkas yang memakan waktu lama. inovasi pelayanan publik berbasis digital memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, efektivitas inovasi akan optimal apabila diimbangi dengan kesiapan teknis, peningkatan kapasitas aparatur, serta adanya evaluasi berkelanjutan terhadap kendala yang dihadapi masyarakat.		
--	--	--	--

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Public Relation

Menurut D.P. Kusanti & Leliana (2018), Public Relations merupakan upaya berkesinambungan dalam mengelola hubungan dengan berbagai pihak guna memperoleh tanggapan positif, baik dari pelanggan, karyawan, maupun masyarakat luas. PR juga dipandang sebagai program yang membantu organisasi dalam membangun pemahaman timbal balik dengan lingkungannya.

Sementara itu, Frank Jefkins dalam Maryam & Priliantini (2018) menjelaskan bahwa Public Relations adalah aktivitas komunikasi yang dilakukan secara sistematis dan terpadu dengan publik, dengan tujuan memperoleh citra serta visi tertentu yang didasarkan pada persepsi masyarakat.

2.2.2 Digital Public Relation

Nur (2018) menjelaskan bahwa Digital Public Relations merupakan bentuk baru dalam praktik humas yang berfokus pada upaya menjaga reputasi organisasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi. Digital Public Relations, atau dikenal juga sebagai E-PR, merupakan strategi kehumasan yang menggunakan media baru, khususnya internet, sebagai saluran utama untuk melakukan publisitas.

Dalam lingkup pemerintah, Effing dan Spil (2016) menjelaskan jika Digital Public Relations dalam ranah pemerintahan merupakan elemen dari komunikasi e-government, yang memanfaatkan media digital sebagai sarana membangun interaksi dengan masyarakat, memperkuat keterbukaan informasi, dan menumbuhkan kepercayaan publik.

5 bentuk pemanfaatan digital public relation menurut Hidayat dalam Agustin (2021) adalah berupa E-mail, Majalah Elektronik (EZINE), Blog, Website, dan Multimedia. Contoh bentuk multimedia dapat ditemukan pada berbagai media sosial, seperti Instagram, TikTok, Twitter, YouTube, WhatsApp, Line, dan Facebook.

Salah satu penerapan Digital Public Relation adalah website E-Musrenbang (Musyawarah Perencanaan Pembangunan Secara Digital). Pada aspek komunikasi 2 arah dan keterlibatan publik, website ini dapat dijadikan sarana bagi warga dalam tiap pengambilan keputusan publik dan penyampaian usulan pembangunan. Transparansi informasi melalui website ini pun dapat diakses oleh publik sebagai bentuk pertanggungjawaban.

2.2.3 Media Sosial

Media sosial merupakan kumpulan aplikasi berbasis internet yang berlandaskan pada konsep serta teknologi Web 2.0, yang memberikan peluang bagi pengguna untuk menciptakan sekaligus berbagi konten secara langsung, Kaplan & Haenlein (2010).

Sementara itu, Nasution (2020) menjelaskan bahwa media sosial adalah sarana bersosialisasi yang memanfaatkan teknologi berbasis seluler dan website untuk menghadirkan platform interaktif. Melalui media ini, pengguna dapat berkomunikasi, berbagi informasi, berkolaborasi, serta memodifikasi konten yang

ada. Dengan demikian, media sosial berfungsi sebagai penghubung antarindividu, di mana interaksi yang terjadi dapat berupa pertukaran informasi, berbagi berita, menyampaikan keluhan, hingga sekadar saling menyapa.

2.2.4 Instagram

Menurut Kjell H. Landsverk, Instagram merupakan salah satu media sosial populer yang berfungsi untuk berbagi foto, dilengkapi dengan berbagai filter sebelum akhirnya dibagikan dan dapat dilihat oleh pengguna lain (Ramadhani, 2020). Sementara itu, Jubilee Enterprise (2012:2) mendefinisikan Instagram sebagai sebuah komunitas global tempat para anggotanya saling berbagi foto. Platform ini menyerupai galeri besar, di mana setiap orang dapat mengakses karya pengguna lain sekaligus membangun jejaring pertemanan. Jubilee Enterprise (2021:6) mengklasifikasikan konten di Instagram ke dalam lima jenis, yaitu:

1. *Feed* adalah konten utama di Instagram yang dapat diunggah dalam bentuk foto maupun video.
2. *Story* yakni fitur untuk membagikan foto atau video singkat berdurasi maksimal 15 detik yang hanya dapat diakses selama 24 jam.
3. *Story Highlight* berfungsi sebagai kumpulan arsip dari story yang telah dibuat sebelumnya agar dapat ditampilkan kembali di profil pengguna.
4. *Guide* yaitu fitur untuk menyusun dan mengelompokkan unggahan dengan tambahan penjelasan. Dalam guide ini tersedia beberapa kategori, seperti tempat (*places*), produk (*products*), dan unggahan (*post*).
5. IGTV Video yaitu fitur yang memungkinkan pengguna mengunggah video dengan durasi lebih panjang, mulai dari 1 menit hingga 15 menit.

Salah satu fitur baru yang dirilis Instagram adalah Reels. Fitur ini dirilis secara global pada Februari 2022. Amalia dan Anggraeni dalam Vitasari (2022:12) menjelaskan bahwa Reels merupakan salah satu fitur terbaru di Instagram yang berfungsi sebagai media ekspresi diri. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk membuat video yang kreatif dan inovatif dengan memanfaatkan transisi, sehingga

tampilan video menjadi lebih menarik. Adapun durasi maksimal video yang dapat diunggah melalui Reels adalah hingga 180 detik atau 3 menit.

2.2.5 E-Government

Indrajit dalam Kusnadi & Ma'ruf (2017) menyatakan bahwa E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, sektor swasta, maupun berbagai pemangku kepentingan lainnya. Teknologi yang digunakan dapat berupa internet, perangkat mobile, komputer, dan sejenisnya. Sistem ini dirancang sebagai bentuk distribusi layanan publik yang disediakan pemerintah secara digital.

Penerapan E-Government telah diimplementasikan di berbagai kota di Indonesia, termasuk Kota Semarang. Pemerintah Kota Semarang mengelola sejumlah aplikasi, antara lain SIGADIS, Wis Semar, Si D'nOK, serta aplikasi presensi Sadewa..

2.2.6 Konten Video

Simarmata (2011) mendefinisikan konten sebagai unit dari informasi digital yang dapat berupa teks, gambar, grafis, video, audio, dokumen, laporan, dan lain sebagainya. Konten memiliki berbagai jenis. Dalam buku *Menjadi Kreator Konten di Era Digital* (2021), dijelaskan bahwa berdasarkan tujuannya konten terbagi menjadi empat, yaitu konten edukasi, konten informatif, konten review, dan konten interaksi. Sementara itu, jika dilihat dari bentuknya, konten dapat berupa foto, blog, infografik, kutipan atau tweet, GIF, video, podcast, hingga live streaming.

Selanjutnya, menurut Sadiman dalam Nugraha dan Nestiyarum (2021:6), video merupakan media audio-visual yang menyajikan kombinasi gambar dan suara. Isi pesan yang ditampilkan bisa berupa fakta seperti peristiwa penting dan berita, maupun fiksi seperti cerita, yang dapat bersifat informatif, edukatif, maupun instruksional.

2.2.7 Video Edukasi

Video edukasi merupakan media pembelajaran yang menggabungkan unsur audio dan visual untuk menampilkan proses nyata dengan tujuan memengaruhi serta mendorong individu agar mengarahkan dirinya ke arah yang lebih mendidik. Dalam bukunya *Media Education: Literacy, Learning and*

Contemporary Culture, David Buckingham menjelaskan bahwa video edukasi adalah bentuk media pendidikan yang menggunakan format video untuk menyampaikan konsep, keterampilan, atau informasi tertentu. Tujuan utamanya adalah membantu seseorang memahami sekaligus menguasai pengetahuan atau keterampilan yang diajarkan. Video edukasi sendiri dapat diakses dan disebarluaskan melalui berbagai platform, seperti YouTube, situs pendidikan, media sosial, maupun platform *e-learning*.

Menurut Animasi Studio (2024), video edukasi dapat dikategorikan ke dalam delapan jenis, yaitu video tutorial, video pembelajaran, video diskusi, vlog pendidikan, vlog dokumenter pendidikan, video pelatihan keterampilan, video interaktif, serta video animasi.