

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Informasi layanan publik merupakan bentuk informasi yang dikelola oleh badan publik dan berkaitan dengan penyelenggaraan negara serta hal-hal yang memiliki kepentingan bagi masyarakat luas. Informasi ini dapat mencakup data yang dihasilkan, disimpan, maupun disebarluaskan oleh institusi publik (UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik). Namun, pada praktiknya, penyampaian informasi layanan publik masih sering dilakukan secara konvensional dan kurang menarik secara visual, sehingga menyebabkan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan yang tersedia.

Layanan visual adalah metode penyampaian informasi atau komunikasi yang menggunakan elemen-elemen visual seperti gambar, ilustrasi, video, infografis, dan animasi. Tujuannya adalah untuk memudahkan audiens dalam memahami pesan yang disampaikan. Dalam konteks pelayanan publik, layanan visual berperan dalam menyajikan informasi secara menarik, efisien, dan mudah dipahami oleh masyarakat, terutama ketika menyangkut informasi yang kompleks seperti prosedur administrasi. Keunggulan layanan visual terletak pada kemampuannya menyampaikan pesan dengan cepat dan mendalam melalui perpaduan antara teks dan visual yang saling melengkapi. Media visual tidak hanya meningkatkan perhatian masyarakat, tetapi juga memperkuat ingatan mereka terhadap informasi yang diterima (Arsyad, 2019).

Dengan kemajuan teknologi digital, media visual interaktif seperti video multimedia menjadi solusi efektif untuk meningkatkan transparansi informasi publik. Melalui video edukasi yang dirancang dengan pendekatan user-centered design dan *Design Thinking* yang meliputi tahapan empati, perumusan masalah, ideasi, *Prototype*, dan pengujian instansi seperti Polres Sabang dapat menjangkau masyarakat lebih luas, khususnya generasi muda yang akrab dengan media digital. Selain memperkuat pemahaman masyarakat terhadap layanan publik, pemanfaatan platform digital seperti YouTube juga memperluas jangkauan informasi dan meningkatkan interaksi serta keterlibatan publik melalui konten edukatif yang menarik.

1.2 Identifikasi Masalah

Pada era digital saat ini, kebutuhan akan informasi yang cepat, jelas, dan mudah dipahami menjadi hal penting dalam pelayanan publik, termasuk di lingkungan Polres Sabang. Namun, masih ditemukan masyarakat yang kurang memahami prosedur layanan seperti pengurusan SIM, karena informasi yang disampaikan belum dikemas secara menarik dan komunikatif. Hal ini menyebabkan terjadinya kesalahan prosedur, keterlambatan pelayanan, hingga ketergantungan terhadap bantuan petugas secara langsung. Oleh karena itu, diperlukan media informasi berbentuk video edukasi berbasis multimedia yang dapat menyampaikan informasi secara visual, interaktif, dan efektif. Untuk mencapai hal tersebut, dibutuhkan pendekatan perancangan yang berpusat pada pengguna, salah satunya melalui metode *Design Thinking*.

Menurut Bapak Saiful Anwar, selaku Kepala Satuan pada Divisi Hubungan Masyarakat (Humas), masih banyak masyarakat yang belum memahami secara menyeluruh prosedur layanan kepolisian, khususnya dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). Ia mengungkapkan bahwa salah satu penyebabnya adalah informasi yang disampaikan selama ini belum dikemas dalam bentuk yang menarik dan komunikatif, sehingga sulit dipahami oleh sebagian kalangan masyarakat. Akibatnya, sering terjadi kesalahan dalam mengikuti prosedur, keterlambatan dalam proses pelayanan, hingga munculnya ketergantungan masyarakat terhadap bantuan petugas secara langsung untuk hal-hal yang seharusnya dapat dilakukan sendiri. Oleh karena itu, menurutnya, dibutuhkan media informasi yang lebih efektif dan mudah diakses, seperti video edukasi berbasis multimedia, yang mampu menyampaikan pesan layanan publik secara visual, interaktif, dan mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah:

1. Bagaimana proses perancangan video edukasi layanan publik berbasis multimedia menggunakan metode *Design Thinking*?
2. Bagaimana hasil video edukasi yang dirancang dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan publik di Polres Sabang?
3. Bagaimana prinsip desain visual dan multimedia diterapkan dalam perancangan video edukasi layanan publik?

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, terdapat beberapa batasan masalah yang ditetapkan :

1. Materi video yang dikembangkan masih terbatas pada layanan publik utama di Polres Sabang, khususnya terkait prosedur pengurusan SIM.
2. Media yang dihasilkan berupa video berbasis multimedia yang memadukan elemen visual, audio, teks, serta animasi dua dimensi sederhana.
3. Perangkat lunak yang digunakan dalam proses pembuatan video meliputi Adobe Illustrator, Adobe Photoshop, dan Capcut.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menghasilkan video edukasi yang dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan publik di Polres Sabang, khususnya pengurusan SIM.
2. Menerapkan prinsip desain visual dan multimedia secara efektif dalam pembuatan video edukasi berbasis multimedia, dengan mengintegrasikan elemen visual, audio, teks, dan animasi.
3. Menyajikan informasi layanan publik secara lebih komunikatif dan mudah dipahami melalui media visual dan audio.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Manfaat Bagi Instansi :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi Polres Sabang dalam meningkatkan kualitas layanan informasi kepada masyarakat. Video edukasi yang dirancang dapat menjadi media pendukung sosialisasi layanan publik secara lebih efektif, menarik, dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan.
- b. Dengan adanya video edukasi yang informatif, Polres Sabang dapat mengurangi beban petugas dalam menjelaskan prosedur secara berulang kepada masyarakat, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

2. Manfaat Bagi Masyarakat :

- a. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memahami prosedur layanan publik di Polres Sabang melalui media video edukasi yang informatif, menarik, dan mudah diakses.
- b. Melalui media video edukasi yang dibagikan secara digital (misalnya melalui media sosial atau YouTube), masyarakat terbantu dalam mengakses informasi penting secara mandiri, di mana saja dan kapan saja, mendukung keterbukaan informasi publik.

3. Manfaat Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi mahasiswa maupun peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian di bidang multimedia, animasi 2D, media edukasi, serta penerapan metode Design Thinking dalam perancangan media informasi layanan publik.

4. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang multimedia dan desain komunikasi visual. Selain itu, penelitian ini juga dapat meningkatkan kemampuan penulis dalam merancang media edukasi berbasis animasi 2D menggunakan metode Design Thinking serta menambah pengalaman dalam penggunaan perangkat lunak desain dan editing video.

