

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah salah satu acuan peneliti untuk sebuah riset yang diperlukan sebagai perbandingan serta sebagai *referensi* atau kajian dalam penelitian yang dilaksanakan. selain itu menunjukkan sebagai keaslian dalam penelitian yang juga dapat membantu dalam melaksanakan penelitian. Dalam penelitian terdahulu terdapat beberapa kesamaan atau kemiripan bahkan menyerupai dalam judul penelitian yang dibuat oleh penulis ,sebagai berikut:

No	Judul	Peneliti	Metode	Kesimpulan Penelitian	persamaan penelitian
1.	Strategi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. ⁹	Muhammad Andi Septiad	metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Dalam strategi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandung dengan melakukan program sosialisasi kepada masyarakat dan memperkuat koordinasi yang ada di lapangan dengan pihak yang bersangkutan dan melakukan pendekatan kepada masyarakat dengan sosialisasi	Persamaan pada penelitian ini Untuk memberikan kenyamanan pelayanan dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan

⁹ M. A. Septiadi, “*Strategy of Service Quality at Population and Civil Service of Bandung City*,” vol. 1, no. 1, 2019, hal. 72–87.

2	Strategi Komunikasi dalam Pelayanan Publik di Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, ¹⁰	<u>Dita Riseptia,</u>	Metode kualitatif	adanya strategi komunikasi untuk mempercepat reformasi birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik untuk peningkatan sistem, paradigma, dan budaya kerja di Sarana komunikasi kepuasan yang digunakan untuk strategi komunikasi.	Persamaan pada penelitian ini penting penggunaan strategi komunikasi dalam pelayanan untuk mempercepat kualitas pelayanan yang terkendala untuk meningkatkan percepatannya Reformasi Birokrasi
3	Strategi Komunikasi Peningkatan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang ¹¹	Yeyet Solihat, Siti Nursanti	Metode Kualitatif	Dalam hasil yang disimpulkan untuk melakukan peningkatan pelayanan dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Karawang melakukan perekaman E-Ktp dengan menjemput bola dan mendatangi tempat publik seperti pusat perbelanjaan lembaga perasyarakatan.	Persamaan pada penelitian ini strategi Komunikasi yang dilakukan agar adanya peningkatan pelayanan hal ini agar masyarakat lebih sadar dan dan mudah dalam melakukan pelayanan Administrasi kependudukan
4	Strategi komunikasi pemerintah kota tangerang via	Riska Aulia	Metode Kualitatif	Adanya Strategi Komunikasi pemerintah kota Tangerang agar	Persamaan pada penelitian ini strategi

¹⁰ Zakky. 2020. *Pengertian Observasi Menurut Para Ahli dan Secara Umum* [Lengkap]. Diambil 24 April 2020. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.

¹¹ Y. Solihat, S. Nursanti, dan others, “Strategi Komunikasi Peningkatan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang,” *J. Polit. Indones.*, vol. 4, no. 1, 2019, hal. 138–145.

	aplikasi tangerang live dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat di kota tangerang ¹²			dapat lebih mempermudah komunikasi pemerintah kepada masyarakat untuk memberikan informasi dan pelayanan terhadap masyarakat	komunikasi yang dilakukan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dalam media online agar masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi dan kebijakan terbaru untuk masyarakat dan semua jajaran mengetahui permasalahan yang ada pada masyarakat.
5	Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung ¹³	Muhamad Iqbal	Metode Kualitatif	Dengan adanya strategi komunikasi yang dibuat sebagai media untuk membantu dan mengingat bagi pelanggan/konsumen mengenai informasi produk yang ada di Toko Mahkota baik itu yang sudah pernah dibeli maupun yang belum pernah dibeli.	Permasalahan pada strategi komunikasi ini untuk membantu dan mengingat masyarakat bahwa pengurusan dalam pelayanan administrasi kependudukan mudah dan cepat.

Tabel 2.1 penelitian terdahulu

¹² N. Meitibellina *et al.*, "Strategi Komunikasi Pemerintah," vol. 15, 2020.

¹³ Meitibellina, N. *et al.* (2020) "Strategi Komunikasi Pemerintah," 15.

2.2.Landasan Teori

2.2.1 *Theory New Media* (Media Baru)

New Media merupakan media baru yang dikembangkan di era teknologi Informasi yang berhubungan dengan teknologi. menurut *Mcquail*, media baru adalah tempat di mana semua informasi yang disebarluaskan dapat dipusatkan dan didistribusikan dengan mudah menggunakan teknologi Internet dan melibatkan masyarakat untuk meningkatkan proses interaksi dan komunikasi. *New media* menjadi kehadiran yang semuanya menjadi digital akibat dipengaruhi dengan internet dan teknologi Informasi yang berkembang dan menjadi pengaruh besar oleh kalangan muda selain itu *New media* juga menjadi penghubung batasan antara komunikasi interpersonal dan publik. Media baru lahir sebagai konsep yang memiliki tujuan dalam mengembangkan inovasi – inovasi baru untuk menyampaikan proses informasi secara mudah.¹⁴ *New media* menekankan bahwa *new media* tidak menggantikan media lama, melainkan membawa inovasi dan perubahan dalam cara komunikasi dan distribusi informasi. Media lama, seperti surat kabar dan televisi, masih memiliki tempat dan peran penting dalam masyarakat, meskipun media baru seperti internet dan aplikasi seluler memiliki kelebihan seperti kecepatan, efisiensi, dan biaya yang lebih rendah. Kedua jenis media saling melengkapi dan membantu memenuhi kebutuhan informasi dan hiburan masyarakat.

¹⁴ Hayu Diyah, Manajemen Di Indonesia, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2017, Hal 142.

2.3 Landasan Konsep

2.3.1 Strategi Komunikasi

Strategi merupakan rencana yang terintegrasi dengan media dimana implementasinya mengarah pada pilihan-pilihan untuk menuju ke aktivitas untuk mencapai tujuan yang direncanakan. Strategi merupakan suatu perencanaan yang mendefinisikan suatu tindakan untuk mencapai tujuan cita-cita dari organisasi.¹⁵ Strategi juga dikatakan sebagai tindakan, pola dan posisi yang menunjukkan suatu pandangan dan satu kesatuan untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai hal tersebut dilakukan analisis terhadap lingkungan Internal dan eksternal untuk menganalisa manakah strategi yang dianggap baik dan dapat di implementasikan secara ideologis. Menurut Chandler dalam mencapai tujuan instansi atau organisasi pada jangka panjang, alokasi sumber daya dan program tindak lanjut membutuhkan strategi untuk menjadi alat menerapkan strategi agar tujuan rencana dapat berjalan dengan baik dan tersistem.¹⁶

Dalam menetapkan strategi membutuhkan komunikasi untuk pembentukan sosial melalui peraturan-peraturan dan kebersamaan dalam penggunaan tanda dan Bahasa. Komunikasi merupakan suatu penyampaian

¹⁵ Effendy, Onong Uchjana, *Ilmu Komunikasi Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 1988, hal.40.

¹⁶ Karman. Riset Penggunaan Media dan Perkembangannya Kini - Researches on Media Uses And Its Development. *J. Stud. Komun. dan Media* **17**, 2013, 103–121.

informasi yang diberikan kepada satu penerima atau lebih kepada satu pihak atau lainnya yang biasa disebut komunikator dan komunikan biasanya penyampaian pesan menggunakan beberapa simbol verbal maupun nonverbal. Komunikasi dapat terjadi jika dilakukan kedua belah pihak menyampaikan dan menerima pesan dengan kedua belah pihak (Komunikasi dua arah). Menurut ruben dan steward komunikasi merujuk proses suatu penyampaian yang melibatkan proses individu dan hubungan kelompok. Dalam proses komunikasi memiliki beberapa unsur atau elemen, yaitu : media, pesan, sumber, penerima, *feedback*(umpan balik) dan lingkungan.

Strategi Komunikasi merupakan Strategi dalam menciptakan komunikasi yang konsisten berdasarkan keputusan dari beberapa opsi pilihan Komunikasi. Effendi mengatakan untuk mengapai suatu tujuan strategi komunikasi memerlukan perencanaan manajemen untuk tercapainya tujuan dengan melakukan pendekatan. Secara keseluruhan strategi Komunikasi merupakan keputusan atau tindakan kondisional yang dijalankan ruang waktu untuk mencapai efektivitas dan strategi komunikasi dapat digunakan untuk menciptakan perubahan dengan mudah dan cepat untuk khalayak¹⁷

Dalam Strategi komunikasi mempunyai tujuan dalam pematangan rencana agar menjadi efektif tujuannya adalah: ¹⁸

¹⁷ Y. Solihat, S. Nursanti, dan others, “Strategi Komunikasi Peningkatan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang,” *J. Polit. Indones.*, vol. 4, no. 1, 2019, hal. 138–145.

¹⁸ Suparyanto dan Rosad (2015). *Suparyanto dan Rosad (2015 5, 248–253 (2020).*

1. **Memberitahu (*Announcing*)** dalam strategi komunikasi ini bertujuan untuk pemberian informasi tentang kapasitas dan kualitas informasi yang akan memberikan inti pesan dari informasi yang diberikan agar menarik target sasaran, yang nantinya akan memperlihatkan seluruh informasi penting.
2. **Memotivasi (*Motivating*)** dalam strategi komunikasi ini bertujuan untuk memotivasi masyarakat terhadap pemberian informasi yang berkaitan dengan tujuan isi pesan yang disampaikan memotivasi masyarakat.
3. **Mendidik (*Educating*)** dalam strategi komunikasi ini bertujuan memberitahu atau menyampaikan pesan yang mendidik kepada masyarakat dalam penyampaian pesan masyarakat dapat menilai perlu atau tidaknya dalam menerima informasi yang disampaikan.
4. **Menyebarkan Informasi (*Informing*)** dalam strategi komunikasi yang disampaikan berdasarkan target atau sasaran komunikasi yang dipilih secara spesifik dan aktual sehingga informasi masyarakat dapat menerima informasi yang mengandung unsur pendidikan bukan sekedar hanya informasi .
5. **mendukung pembuatan keputusan (*Supporting decision making*)** dalam Strategi komunikasi ini bertujuan agar seseorang bertindak

mengambil keputusan dalam informasi yang didapatkan untuk menjadi keputusan.¹⁹

2.3.2 Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil)

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) memiliki tugas dalam penyelenggaraan, pelaksanaan dan rumusan dalam kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil yang terdapat dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam sejarah catatan Sipil Indonesia sesudah dan sebelum Indonesia merdeka Instansi Pencatatan sipil diberlakukan pada tanggal 1 mei 1848 dan dikenal oleh seluruh wilayah pada saat itu masuknya BW Belanda termasuk *Burgelijik*. Catatan Sipil dimuat dalam buku kesatu tentang orang , dijelaskan dalam pasal 14 bab ke II yaitu pasal 4 s/d 16. karena pasal-pasal tersebut hanya berlaku untuk kaula negara keturunan Eropa sebagaimana dijelaskan dalam BW pasal 4. Oleh sebab itu dalam pembentukan undang – undang pada zaman *colonial* Belanda menetapkan Peraturan catatan Sipil di setiap golongan

penduduk hindia –belanda yang di jelaskan pasal 136 IS (Indische Staatsregeling).²⁰

Setelah Proklamasi kemerdekaan RI tanggal 17 Agustus 1945 Indonesia merdeka , peraturan-peraturan tentang Catatan Sipil pada zaman Belanda masih dipergunakan untuk menunggu terbentuknya peraturan-peraturan pencatatan sipil yang bersifat nasional. Dalam Perkembangan terbaru dibentuknya dengan Instruksi Presidium Kabinet Nomor 31/U/NI/18/1966 pada tahun 1966. Dalam instruksi tersebut menjelaskan larangan dinas catatan sipil membedakan penduduk Indonesia berdasarkan pasal 131 IS dan 163 IS (Indische Staatsregeling).penduduk hanya boleh dibedakan dengan Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA).²¹

Dengan seiring perkembangan terbentuknya dinas catatan sipil di terbuka bagi seluruh warga negara Indonesia dan perkembangan pencatatan sipil diberlakukannya Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 dan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 sebagai peraturan pelaksana dari undang-undang tersebut.

²⁰ J. Raya, J. Muara, M. I. Jambi, M. Kuliah, Dan K. M. Kuliah, “Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Bagian Sekretariat Tata Usaha Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Selatan,” Hal. 2–3, 2021.

²¹ J. Raya, J. Muara, M. I. Jambi, M. Kuliah, Dan K. M. Kuliah, “Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Bagian Sekretariat Tata Usaha Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Selatan,” Hal. 2–3, 2021.

Ditjen Dukcapil adalah singkatan dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Ini adalah salah satu unit kerja dalam Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia yang bertanggung jawab untuk mengelola dan menyelenggarakan sistem administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Ditjen Dukcapil sebuah lembaga pemerintah Indonesia yang bertanggung jawab untuk mengelola dan memantau data dan informasi tentang kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat Indonesia. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa data kependudukan dan informasi yang tersedia akurat dan dapat diakses oleh pemerintah dan masyarakat.

1. Pendataan penduduk: Menyelenggarakan pendataan dan pendaftaran penduduk untuk memastikan data kependudukan yang tersedia akurat dan up-to-date.
2. Database kependudukan: Membuat dan mengelola database kependudukan yang terintegrasi dan dapat diakses oleh pemerintah dan masyarakat.
3. Dokumen penting: Menangani pembuatan dan penyimpanan dokumen penting seperti akta kelahiran, akta perkawinan, dan akta kematian.
4. Informasi dan publikasi: Memberikan informasi dan publikasi tentang data kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat.
5. Pengembangan sistem dan teknologi: Melakukan pengembangan sistem dan teknologi untuk memastikan bahwa data dan informasi tentang kependudukan dan pencatatan sipil tersedia dan dapat diakses secara efisien dan efektif.

6. Kerjasama dengan pihak lain: Berkolaborasi dan bekerjasama dengan pihak terkait, seperti pemerintah daerah, instansi pemerintah lain, dan organisasi masyarakat, untuk memastikan bahwa data dan informasi tentang kependudukan dan pencatatan sipil dapat digunakan secara optimal dan bermanfaat bagi masyarakat.

Dengan adanya Ditjen Dukcapil, pemerintah dapat memastikan bahwa data dan informasi tentang kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat Indonesia tersedia dan akurat, sehingga dapat digunakan untuk perencanaan dan pengembangan program pemerintah yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini merupakan hal yang sangat penting untuk membantu pemerintah dalam merencanakan dan mengembangkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Data dan informasi kependudukan dan pencatatan sipil yang tersedia dan akurat juga membantu pemerintah dalam membuat kebijakan yang tepat dan efektif bagi masyarakat.

2.3.3 Media Sosial TikTok

Pesatnya perkembangan media sosial di Indonesia membuat komunikasi online semakin populer dan menjadi salah satu media komunikasi yang paling populer di Indonesia bahkan di dunia. Dengan kemudahan penggunaan media sosial dan kecepatan dalam memperoleh informasi, menjadikan internet sebagai media komunikasi yang paling diminati oleh masyarakat. Media sosial

telah menjadi media komunikasi modern dengan berbagai fungsi dan wadah untuk memberikan informasi kepada masyarakat.

Media sosial merupakan jaringan sosial yang mempunyai banyak platform seperti facebook, Instagram, twitter, Youtube, TikTok dan lainnya. Media sosial merupakan media komunikasi yang tergolong baru dalam dunia maya, media sosial menghadirkan cara berinteraksi dan berkomunikasi dengan cara yang berbeda dengan di dunia nyata, dari perkembangan teknologi yang berbasis internet yang dapat mengajak masyarakat untuk berpartisipasi, berbagi dengan mudah agar dapat berkomunikasi, membagikan informasi dan saling bertukar informasi secara *online*, sehingga media sosial banyak diminati dengan berbagai kalangan sehingga konten-konten di media sosial menjadi konsumsi masyarakat seperti Instagram, Twitter, Facebook, Snapchat, TikTok, dan lainnya. Media sosial yang paling menonjol yang diminati adalah TikTok.²²

TikTok diluncurkan pada tahun September 2016, awalnya pada tahun 2018 TikTok menjadi aplikasi yang paling banyak diunduh dengan jumlah 45,8 juta. Jumlah tersebut mengalahkan unduhan aplikasi yang lain seperti *Twitter, Facebook, Instagram, Youtube*. aplikasi TikTok pernah di blokir pada juli 2020 karena penggunaanya kebanyakan anak-anak dengan penyalahgunaan dalam pembuatan konten. Sehingga Kemeninfo melakukan pemantauan aplikasi ini

²² S. Literasi, D. Pada, dan M. Pandemi, "STUDI LITERATUR PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL TIKTOK SEBAGAI SARANA LITERASI DIGITAL PADA MASA PANDEMI COVID-19," vol. 3, no. 2, 2021, hal. 308–319.

terhitung juli mencapai 2.853 laporan banyaknya konten negatif TikTok, namun seiring berjalannya waktu dengan adanya pembaruan kebijakan TikTok pada bulan agustus 2018 dapat diuduh kembali dengan batas usia 11 tahun.²³

TikTok salah satu media sosial yang memungkinkan penggunanya dapat membuat video yang berdurasi 15 detik sampai 3 menit, dan disertai beberapa pilihan fitur stiker, music, filter dan efek video. Berikut adalah beberapa fitur utama dalam TikTok:

1. Algoritma rekomendasi: TikTok menggunakan algoritma untuk menentukan konten apa yang paling cocok untuk ditonton oleh pengguna berdasarkan preferensi mereka.
2. Efek dan filter: TikTok memiliki beragam efek dan filter untuk membuat video lebih menarik.
3. Musik: TikTok memiliki database musik yang luas untuk membuat video dengan lagu favorit.
4. Editing: TikTok memiliki berbagai alat editing untuk memotong, memperpendek, dan membuat video menjadi lebih menarik.
5. Kreator konten: TikTok memfasilitasi kreator konten untuk membuat, mengunggah, dan berbagi video mereka.
6. Live streaming: TikTok memiliki fitur live streaming untuk membuat siaran langsung dan berinteraksi dengan pengguna lain.

²³ R. Marini, *Pengaruh Media Sosial Tik Tok Terhadap Prestasi Belajar Peserta didik di SMPN 1 Gunung Sugih Lab. Lampung Tengah*. 2019.

7. Jejaring sosial: TikTok memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan pengguna lain, mengikuti mereka, dan berbagi konten mereka.

Dengan ada beberapa fungsi TikTok Sehingga TikTok menjadi media sosial yang banyak digemari oleh semua kalangan sebagai media hiburan bagi setiap penggunanya untuk menghilangkan rasa bosannya. TikTok dapat melihat video dengan berbagai konten, yang menarik dan ide-ide kreatif yang dapat dituangkan di dalam video TikTok sehingga dari pembuatan konten video yang dibuat oleh pengguna TikTok dapat dibagikan ke berbagai platform media sosial lainnya, dan dapat saling bertukar konten sehingga penggunaanya merasa terhibur dengan konten-konten video yang ada dapat dilihat pengunanya.

TikTok juga platform media sosial video pendek yang dijadikan satu dengan music, untuk tarian atau dance, gaya kreatif atau menampilkan bakatnya , para pengguna aplikasi TikTok dapat berekspresi sebebas mungkin untuk meluangkan bakatnya dengan bebas. TikTok dirancang dengan generasi terbaru dengan TikTok dapat membuat video pendek yang menarik untuk para pembuat konten kreatif, konten yang di buat seperti konten *lifestyle*, konten *fashion*, konten komedi dan konten Edukasi.

Dengan seiring berkembangnya penetrasi internet kini masyarakat lebih sering mengkonsumsi konten yang berbentuk audio visual yang dikemas dalam bentuk video. Konten yang terdapat pada TikTok kebanyakan konten hiburan konten yang bersifat lebih edukatif di TikTok menjadi salah satu yang belum dapat dioptimalkan. Karena masih banyaknya konten yang bersifat *mainstream*

oleh karena itu banyak *content creator* yang kini semakin banyak membuat konten yang bersifat edukatif.²⁴

2.3.4 Edukasi

Edukasi merupakan suatu kejadian atau peristiwa dalam suatu proses perubahan sikap atau tingkah laku seseorang dalam individu maupun kelompok organisasi sebagai upaya penyampaian pembelajaran atau pelatihan.²⁵ Selain itu edukasi juga merupakan suatu proses atau usaha dimana dalam penyampaiannya menggunakan perorangan, kelompok, dan masyarakat untuk meningkatkan dan menumbuhkan wawasan atau pengetahuan serta kemauan dan kemampuan yang diberi masyarakat atau perorangan, menurut Mubarak (2007) ada tiga sasaran dalam edukasi, yaitu :

1. Edukasi Individu yang diberikan oleh sasaran perorangan,
2. edukasi kelompok yang diberikan pada suatu kelompok atau organisasi;
3. Edukasi masyarakat, merupakan edukasi yang di diberikan kepada masyarakat.²⁶

Edukasi saling berhubungan antara masyarakat dengan pemerintah, dimana tujuan tersebut dibuat atas kebutuhan untuk memahami konteks organisasi yang dapat dilihat dari jaringan sosial dalam suatu kelompok atau

²⁴ D. Rahmawan, J. N. Mahameruaji, dan P. A. Janitra, "Potensi Youtube Sebagai Media Edukasi Bagi Anak Muda," *EduLib*, vol. 8, no. 1, 2018, hal. 81, doi: 10.17509/edulib.v8i1.11267.

²⁵ N. F. Dai, "Edukasi Kesehatan," *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 2011, hal. 951–952.

²⁶ <http://pps.unisma.ac.id/partisipasi-masyarakat-melalui-komunikasi-informasi-dan-edukasi/> (diakses pada tanggal 02 April 2022)

organisasi. Ada beberapa manfaat dari edukasi yang diberikan kepada masyarakat adalah:

1. Menambah pengetahuan dan keterampilan: Edukasi membantu orang belajar hal-hal baru dan memperkaya pengetahuan mereka.
2. Meningkatkan kesejahteraan sosial dan ekonomi: Orang yang mendapatkan pendidikan yang baik cenderung memiliki tingkat pendapatan yang lebih tinggi dan lebih mampu memenuhi kebutuhan mereka.
3. Membantu mengatasi masalah sosial: Edukasi dapat membantu mengatasi masalah seperti diskriminasi, kemiskinan, dan kebodohan.
4. Menciptakan pemikiran kritis: Edukasi membantu orang membangun kemampuan berpikir kritis dan membuat keputusan yang bijaksana.
5. Menciptakan masyarakat yang lebih inklusif: Edukasi membantu menghapus perbedaan dan menciptakan masyarakat yang lebih inklusif dan toleran.
6. Secara keseluruhan, edukasi memainkan peran penting dalam membangun masyarakat yang lebih baik dan lebih maju.

Tujuan dari edukasi dalam TikTok Ditjen Dukcapil adalah agar masyarakat dapat lebih paham dalam terkait pelayanan administrasi kependudukan dan perkembangan terbaru yang ada di Dukcapil, tujuan ini sebagai upaya menyamakan pengetahuan berdasarkan kebijakan yang di buat khususnya dalam permasalahan yang biasa terjadi dalam proses pelayanan

Administrasi kependudukan serta sebagai media pemberian informasi tentang adanya perubahan-perubahan .²⁷

2.3.5 Masyarakat

Masyarakat merupakan sebuah komunitas yang satu sama lainnya saling bergantung, biasanya kata masyarakat dikatakan untuk mengacu kelompok yang hidupnya bersama dalam kelompok yang teratur. Sebagian kelompok dapat dikatakan masyarakat apabila memiliki perasaan, pemikiran dan aturan yang dimiliki. Masyarakat merupakan orang yang hidupnya secara bersama dan memiliki kebudayaan, tidak ada masyarakat yang tidak memiliki kebudayaan dan tidak ada budaya yang tidak memiliki masyarakat. Masyarakat sebagai pendukung dalam kebiasaan yang menjadi norma masyarakat atau perilaku dari warga masyarakat.²⁸

Dalam kehidupan sosial masyarakat di desa dinilai sebagai memiliki kehidupan yang damai dan tentram dalam perubahan itu sendiri menimbulkan konflik. Banyak orang desa beranggapan bahwa masyarakat desa adalah lambat, bodoh dan dalam berfikir bertindak mudah ditipu. Kesan itu karena masyarakat kota mereka hanya dalam secara singkat tentang pola pikir yang berbeda dengan dahulu, kini pola pikir masyarakat memiliki perubahan pola pikir adalah bergesernya pola pikir tradisional pada masyarakat daerah pola

²⁷ P. N. Ghea, "Edukasi Dengan Media Permainan Ular," *Skripsi*, 2018.

²⁸ W. Benjamin, "SKRIPSI PERUBAHAN SOSIAL MASYARAKAT LOKAL TERHADAP PERKEMBANGAN PARIWISATA DUSUN WAKKA KABUPATEN PINRANG, Vol. 3, 2019, hal. 1-9.

pikir yang bersifat modern, dan sekarang 75 etos kerja masyarakat juga semakin tinggi dan mereka juga lebih menghargai makna pendidikan dalam kehidupan.

Menurut para ahli, hakikat masyarakat dapat didefinisikan dan dipahami melalui berbagai perspektif dan teori sosial. Beberapa teori menekankan pada aspek-aspek seperti norma dan aturan, hubungan sosial, dan budaya dalam masyarakat. Menurut pandangan Soerjono Soekanto bahwa masyarakat memiliki ciri-ciri tertentu yang membedakannya dari kelompok-kelompok sosial lainnya. Berdasarkan pandangan Soekanto, ciri-ciri masyarakat meliputi:

1. **Interaksi Sosial:** Masyarakat memiliki hubungan sosial dan interaksi antar individu-individu dalam masyarakat. Interaksi sosial ini dapat berupa perilaku, komunikasi, dan kerjasama yang membentuk dinamika sosial dalam masyarakat.
2. **Norma dan Aturan:** Masyarakat memiliki seperangkat norma dan aturan yang memandu perilaku dan interaksi individu-individu dalam masyarakat. Norma dan aturan ini membantu menjaga stabilitas sosial dan memandu perilaku individu-individu dalam masyarakat.
3. **Solidaritas Sosial:** Masyarakat memiliki tingkat solidaritas sosial yang membentuk rasa kebersamaan dan kesatuan. Solidaritas sosial ini dapat berupa kerjasama, saling membantu, dan memiliki kepentingan bersama.

4. Budaya: Masyarakat memiliki budaya yang membedakan masyarakat tersebut dengan masyarakat lain. Budaya ini mencakup tradisi, kebiasaan, dan nilai-nilai yang membentuk identitas dan kepribadian dalam masyarakat.

Menurut pandangan Soekanto, Ciri-ciri ini membantu memahami bagaimana individu-individu berinteraksi dan bekerja sama dalam masyarakat, dan bagaimana norma dan nilai-nilai sosial berkembang dan mempengaruhi perilaku dan dinamika masyarakat.

2.3.6 Kerangka Pikir

Berdasarkan jumlah pengguna aktif media sosial di Indonesia pada tahun 2022 adalah sebanyak 204,7 juta pengguna internet, dimana jumlah ini meningkat dibanding tahun sebelumnya yaitu Tahun 2021 yaitu sejumlah 202 juta pengguna internet dengan jumlah 277,7 juta jiwa penduduk Indonesia dan 63,1% darinya adalah pengguna TikTok di Indonesia. Dengan banyaknya pengguna aplikasi TikTok membantu Ditjen Dukcapil untuk memberikan konten edukasi kepada masyarakat dan diharapkan masyarakat mengerti tentang pembaruan pelayanan Administrasi kependudukan dan permasalahan pelayanan yang ada di lapangan. Peneliti meneliti bagaimana Strategi Komunikasi Ditjen Dukcapil melalui aplikasi TikTok sebagai media edukasi kepada masyarakat dengan cara strategi komunikasi yang dilakukan, yaitu : **Memberitahu** (*Announcing*), **Memotivasi** (*Motivating*), **Mendidik** (*Educating*),

Menyebarkan Informasi (*Informing*) ,Mendukung pembuat keputusan yang di dukung dengan teori *New Media* , berikut gambar kerangka pemikiran ini dijelaskan bahwa penelitian ini membahas mengenai Strategi Komunikasi Ditjen Dukcapil melalui aplikasi TikTok sebagai media edukasi kepada masyarakat.



