

## Pemanfaatan Youtube Sebagai Media Peningkatan Pelayanan Dan Informasi

Jatra Putra Suharsono<sup>1</sup>, Dwi Nurahman<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Imigrasi, Depok, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Mitra Indonesia, Lampung, Indonesia

<sup>1</sup>jatraps16@gmail.com, <sup>2</sup>dwinurahman@umitra.ac.id

### Abstract

*This research aims to explore and analyze the use of YouTube as a medium to improve services and disseminate information. By focusing on relevant literature, this research tries to understand how YouTube has become an effective platform in expanding the reach of information and improving the quality of services provided. The literature study method was used to collect and analyze various articles, books and other sources related to the use of YouTube in the context of providing information. Research findings show that YouTube has become one of the main tools in disseminating information widely and enabling service providers to interact directly with their audiences. The analysis also reveals that the use of YouTube in improving services can include various strategies, such as tutorials, vlogs, webinars and other interactive content. Additionally, this research highlights the importance of understanding audience characteristics and trends in YouTube usage to present relevant and engaging information. In this context, this research provides valuable insights for practitioners and researchers to understand the full potential of YouTube as a medium for improving services and disseminating information. The practical and theoretical implications of these findings are discussed, as well as directions for further research in exploring the role of YouTube in the context of information communication and public services.*

**Keywords:** *Information; Social Media; Public Communication*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis pemanfaatan YouTube sebagai media untuk meningkatkan pelayanan dan menyebarkan informasi. Dengan fokus pada literatur yang relevan, penelitian ini mencoba untuk memahami bagaimana YouTube telah menjadi platform yang efektif dalam memperluas jangkauan informasi dan meningkatkan kualitas layanan yang disajikan. Metode studi literatur digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis berbagai artikel, buku, dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan penggunaan YouTube dalam konteks penyediaan informasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa YouTube telah menjadi salah satu alat utama dalam menyebarkan informasi secara luas dan memungkinkan penyedia layanan untuk berinteraksi secara langsung dengan khalayak mereka. Analisis juga mengungkapkan bahwa pemanfaatan YouTube dalam meningkatkan pelayanan dapat mencakup berbagai strategi, seperti tutorial, vlog, webinar, dan konten interaktif lainnya. Selain itu, penelitian ini menyoroti pentingnya memahami karakteristik audiens dan tren dalam penggunaan YouTube untuk menyajikan informasi yang relevan dan menarik. Dalam konteks ini, penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi praktisi dan peneliti untuk memahami potensi penuh YouTube sebagai media untuk meningkatkan pelayanan dan menyebarkan informasi. Implikasi praktis dan teoretis dari temuan ini dibahas, serta arah untuk penelitian lebih lanjut dalam menggali peran YouTube dalam konteks komunikasi informasi dan pelayanan publik.

**Kata Kunci:** *Informasi; Sosial Media; Komunikasi Publik*

## Pendahuluan

Dalam era digital yang semakin berkembang, peran media sosial dalam menyediakan platform untuk berbagi informasi dan berinteraksi telah menjadi semakin signifikan. Salah satu platform yang memimpin dalam hal ini adalah YouTube, sebuah situs web berbagi video yang menghubungkan pengguna dari berbagai latar belakang geografis dan budaya (Amelia, 2023). Sebagai salah satu platform media sosial terbesar di dunia, YouTube telah mengalami pertumbuhan yang pesat sejak diluncurkan pada tahun 2005, dan kini menjadi sumber utama bagi jutaan orang untuk memperoleh informasi, hiburan, dan pembelajaran.

YouTube didirikan pada tahun 2005 oleh tiga mantan karyawan PayPal: Chad Hurley, Steve Chen, dan Jawed Karim (Ahimsa, 2023). Inspirasi untuk menciptakan platform ini muncul dari kesulitan mereka dalam mencari video klip daring, terutama setelah adanya insiden kontroversial di Super Bowl XXXVIII pada tahun 2004 ketika Janet Jackson mengalami "wardrobe malfunction." (Ahmad M. Ramli, 2021). Melihat kebutuhan untuk platform berbagi video yang lebih terstruktur, mereka menciptakan YouTube dengan tujuan menyediakan wadah bagi pengguna untuk mengunggah, menonton, dan berbagi video secara mudah dan cepat.

Pada awalnya, YouTube dirancang sebagai platform untuk berbagi video pribadi dan tidak memiliki batasan waktu atau genre tertentu. Namun, seiring berjalannya waktu, YouTube berkembang menjadi lebih dari sekadar tempat berbagi video (Dadah Muliansyah, 2019). Dengan cepat, orang-orang mulai menggunakan platform ini untuk berbagi konten informatif, hiburan, edukatif, dan bahkan politik. Kemudian, sejumlah besar konten kreatif dan profesional mulai muncul, mulai dari video musik hingga tutorial, vlog harian, dan diskusi panel.

Penyaluran informasi melalui media YouTube telah menjadi fenomena yang sangat signifikan dalam era digital saat ini. Sejak diluncurkan pada tahun 2005, YouTube telah menjadi salah satu platform utama di mana individu dan organisasi dapat mengunggah, mengakses, dan berbagi berbagai jenis konten video, mulai dari hiburan hingga pendidikan dan informasi aktual (Diva Aditya Ramadhi, 2023). Kehadirannya yang luas dan penetrasi globalnya telah memungkinkan jutaan pengguna di seluruh dunia untuk memperoleh akses mudah dan cepat ke informasi, serta memberikan platform yang efektif bagi pembuat konten untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan beragam (Dwi Fitrianiingsih Dwi, 2023). Dengan demikian, YouTube bukan hanya menjadi alat komunikasi yang kuat, tetapi juga memainkan peran kunci dalam memfasilitasi penyaluran informasi yang berkualitas dan relevan bagi masyarakat global.

Penggunaan YouTube telah berkembang jauh melampaui tujuan awalnya sebagai platform untuk berbagi video pribadi. Sekarang, YouTube telah menjadi alat yang sangat efektif dalam menyebarkan informasi dan meningkatkan pelayanan di berbagai sektor, termasuk pemerintah, pendidikan, bisnis, dan organisasi nirlaba (Mike Indarsih, 2021). Dalam konteks ini, YouTube telah memfasilitasi penyedia layanan untuk menciptakan dan mendistribusikan konten yang informatif, edukatif, dan menarik bagi masyarakat secara luas.

Studi literatur yang mendalam tentang penggunaan YouTube dalam peningkatan pelayanan dan penyebaran informasi sangat penting untuk memahami implikasi dan potensi penuh platform (Muhammad Rafly Assiddiqiyah, 2023). Melalui penelitian ini, dapat diidentifikasi tren, tantangan, dan strategi terbaik yang dapat diterapkan oleh organisasi dan lembaga dalam memanfaatkan YouTube secara optimal. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana YouTube dapat menjadi alat efektif untuk menyebarkan informasi dan meningkatkan pelayanan, para pengambil keputusan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat dalam mengintegrasikan platform ini ke

dalam strategi komunikasi mereka. Namun, meskipun potensi YouTube sebagai media peningkatan pelayanan dan penyiaran informasi telah diakui, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah masalah kurasi konten, di mana banyaknya jumlah video yang diunggah setiap detik menyulitkan pengguna untuk menemukan informasi yang relevan dan terpercaya. Oleh karena itu, diperlukan strategi kurasi konten yang efektif untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui YouTube adalah akurat dan bermanfaat bagi pengguna.

## **Metode**

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Prosedur dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data, mengimpor data, pengkodean, pengklasifikasian data, dan terakhir penyajian data. Studi literatur yang mendalam terhadap pemanfaatan YouTube sebagai media peningkatan pelayanan dan informasi. Langkah pertama dalam metode ini adalah mengidentifikasi sumber-sumber literatur yang relevan, termasuk artikel, buku, dan publikasi ilmiah lainnya yang membahas penggunaan YouTube dalam penyiaran informasi. Setelah itu, para peneliti melakukan analisis terhadap berbagai aspek yang berkaitan dengan penggunaan YouTube, seperti tren penggunaan, keberagaman konten, serta dampaknya terhadap masyarakat dan berbagai sektor. Metode penelitian ini juga mencakup pengumpulan data dari berbagai sumber online, termasuk situs web resmi YouTube, laporan riset, dan artikel populer yang membahas perkembangan dan perubahan dalam penggunaan platform tersebut. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis secara kritis untuk mengidentifikasi pola dan tren yang muncul dalam pemanfaatan YouTube sebagai media penyebaran informasi. Selain itu, metode penelitian ini juga melibatkan perbandingan dan evaluasi terhadap berbagai pendekatan yang telah digunakan oleh organisasi dan lembaga dalam memanfaatkan YouTube. Dengan membandingkan praktik terbaik dan strategi yang berhasil, para peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi efektivitas penggunaan YouTube dalam meningkatkan pelayanan dan penyebaran informasi.

## **Hasil dan Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang potensi penuh YouTube sebagai alat efektif dalam menyebarkan informasi dan meningkatkan pelayanan. Pembahasan tentang pemanfaatan YouTube sebagai media peningkatan pelayanan dan informasi melibatkan beberapa aspek penting yang perlu dipertimbangkan. Dalam konteks ini, pembahasan akan mencakup berbagai dampak, potensi, dan tantangan yang terkait dengan penggunaan YouTube dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat luas.

Pertama, YouTube telah membuka pintu bagi akses mudah dan cepat terhadap berbagai jenis informasi. Dengan jutaan video yang tersedia di platform ini, pengguna dapat dengan mudah mencari konten yang sesuai dengan kebutuhan dan minat mereka. Hal ini menghadirkan peluang untuk menyebarkan informasi yang relevan dan bermanfaat bagi berbagai tujuan, mulai dari pendidikan hingga promosi produk atau layanan. Kedua, penggunaan YouTube sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan telah mengubah cara organisasi dan lembaga berinteraksi dengan masyarakat. Melalui video tutorial, webinar, dan konten edukatif lainnya, mereka dapat menyampaikan informasi secara langsung kepada audiens mereka, meningkatkan keterlibatan dan pemahaman masyarakat terhadap berbagai masalah atau layanan yang mereka tawarkan.

Potensi YouTube sebagai media peningkatan pelayanan dan informasi sangat besar, ada beberapa tantangan yang perlu diatasi, salah satunya adalah masalah kurasi

konten, di mana banyaknya jumlah video yang diunggah setiap detik membuat pengguna kesulitan untuk menemukan informasi yang relevan dan terpercaya (Emmanuel Ariananto Waluyo Adi, 2022). Berdasarkan hal tersebut diperlukan strategi kurasi konten yang efektif untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui YouTube adalah akurat dan bermanfaat bagi pengguna. Tantangan lainnya adalah memastikan bahwa konten yang disajikan sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat luas. Hal ini memerlukan pemahaman mendalam tentang audiens target dan penggunaan strategi pemasaran yang tepat untuk mencapai mereka (Edy Chandra, 2017). Selain itu, perlunya memperhatikan etika dan tanggung jawab dalam pembuatan konten agar tidak menyebarkan informasi yang salah atau merugikan. Teknologi sosial media sebagai media dalam mengemukakan pendapat dengan baik, dan meningkatkan kemampuan analisis serta imajinatif. Pemanfaatan media sosial youtube di perguruan tinggi memiliki efek positif terhadap antusiasme dan minat belajar mahasiswa. Dalam teori konektivisme dan kajian ICT (Information, Communication, and Technology) bahwa teknologi informasi dan komunikasi, seperti YouTube, yang berfungsi sebagai media penyampai pesan dan konten pelajaran melalui internet (Hadi Cahyono, 2021). YouTube memungkinkan dakwah mencapai audiens yang lebih luas, baik di Indonesia maupun secara global, dengan konten yang mudah diakses oleh pengguna.

Media promosi melalui youtube dianggap lebih efektif dibandingkan dengan brosur dan leaflet dalam kegiatan promosi (Pramana Yoga Saputra, 2019). Proses pembuatan video promosi wisata melalui YouTube meliputi tiga tahapan utama, yaitu pra-produksi, produksi, dan pasca-produksi. Tahapan ini mencakup perencanaan, pengambilan gambar, dan pengeditan video yang akan diunggah ke YouTube (Intan Leliana, 2019). Persepsi terhadap Media Sosial YouTube dianggap sebagai media promosi yang lebih efektif dibandingkan media promosi tradisional lainnya (Taufik R. Talalu, 2023). Hal ini dikarenakan YouTube memiliki jangkauan yang lebih luas dan mampu menyajikan konten yang lebih menarik dan interaktif. Dalam meningkatkan efektivitas promosi melalui YouTube, antara lain dengan melengkapi unggahan video dengan informasi yang lebih detail, meningkatkan pengenalan media sosial sebagai alat promosi, dan meningkatkan kerja sama dengan influencer atau pihak-pihak populer di media sosial untuk memperluas jangkauan promosi.

Menurut teori Uses and Gratification yang mengacu pada pemilihan media yang digunakan khalayak dalam menggunakan untuk memenuhi kebutuhannya dalam mencari sesuatu yang diinginkan, sesuai dengan fenomena yang terjadi, yakni mengenai kegunaan YouTube dalam menyebarkan berita videonya (Ifonilla Yenianti, 2019). YouTube efektif sebagai media penyebaran informasi, masyarakat yang merasa terhibur dan termotivasi oleh konten yang disajikan (Susanto, 2021). Efektivitas mencakup aspek kognitif, afektif, dan motivasi untuk meningkatkan pemahaman atau perbaikan diri melalui informasi yang diperoleh dari video-video di YouTube.

Konsep komunikasi untuk menganalisis interaksi antara vlogger dan masyarakat dalam konteks komunikasi dapat meningkatkan volume dan jangkauan sasaran yang lebih besar (Indah Restasari Agustina, 2023). Hal ini disebabkan oleh penggunaan platform media digital yang memungkinkan pesan pemasaran menyebar dengan cepat dan luas.

Pembuatan media dalam bentuk video dan penyebarannya melalui platform YouTube terbukti efektif dalam menyampaikan informasi kepada target audiens. Analisis data dari Google Analytics menunjukkan bahwa video yang diunggah mendapat respons positif dari public (Indah Restasari Agustina, 2023). Penggunaan YouTube sebagai media penyebaran informasi digital memiliki manfaat teoritis dan praktis. Secara teoritis pemanfaatan YouTube sebagai media penyebaran informasi digital dan bermanfaat bagi akademis serta menambah referensi bagi penelitian.

YouTube mengandung berbagai macam informasi yang bervariasi, mulai dari konten hiburan, edukasi, hingga konten berita. Dari hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa konten video yang diunggah ke YouTube dapat dianalisis menggunakan Google Analytics untuk memahami demografi public (Laily Indrianingsih, 2022). Dengan mengetahui sebaran demografi mayoritas, pembuat konten dapat menyesuaikan video penyuluhan dengan karakteristik untuk meningkatkan efektivitas media informasi.

YouTube juga memberikan peluang untuk kolaborasi antara berbagai pihak, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan organisasi nirlaba, dalam menyebarkan informasi dan meningkatkan pelayanan (Salsabila Hadiani, 2021). Kolaborasi semacam ini dapat menghasilkan konten yang lebih bervariasi dan informatif, serta memperluas jangkauan dan dampak dari pesan yang disampaikan. Di samping itu, peran regulasi juga penting dalam memastikan bahwa konten yang disajikan di YouTube mematuhi standar dan regulasi yang berlaku. Regulasi yang ketat dapat membantu mengurangi penyebaran konten yang tidak pantas atau merugikan, serta meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap platform sebagai sumber informasi yang dapat diandalkan.

Dengan memperhatikan semua aspek ini, pemanfaatan YouTube sebagai media peningkatan pelayanan dan informasi menunjukkan potensi yang besar untuk memberikan dampak positif bagi masyarakat luas. Namun, tantangan-tantangan yang terkait dengan kurasi konten, kolaborasi, regulasi, dan tanggung jawab dalam pembuatan konten perlu diatasi untuk memastikan bahwa YouTube tetap menjadi alat yang efektif dan bermanfaat dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat.

## **Kesimpulan**

Dalam era digital yang terus berkembang, YouTube telah menjadi salah satu platform utama yang mengubah cara kita berinteraksi dan berbagi informasi. Sejak didirikan pada tahun 2005, YouTube telah mengalami pertumbuhan pesat, menjadi sumber utama bagi jutaan orang untuk memperoleh informasi, hiburan, dan pembelajaran. Inspirasi dari adanya kesulitan dalam mencari video daring telah mendorong pendirian YouTube, yang awalnya dirancang sebagai tempat berbagi video pribadi, tetapi kemudian berkembang menjadi wadah untuk konten informatif, edukatif, dan hiburan yang beragam. Pemanfaatan YouTube sebagai media peningkatan pelayanan dan informasi telah membawa dampak positif yang signifikan dalam berbagai sektor, termasuk pemerintah, pendidikan, bisnis, dan organisasi nirlaba. YouTube memberikan platform efektif bagi penyedia layanan untuk menyebarkan konten yang informatif dan menarik bagi masyarakat secara luas. Namun, tantangan seperti kurasi konten, keandalan informasi, dan kolaborasi antarpihak perlu diatasi untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui YouTube tetap akurat, relevan, dan bermanfaat bagi pengguna.

Studi literatur yang mendalam tentang penggunaan YouTube dalam peningkatan pelayanan dan penyebaran informasi sangat penting untuk memahami implikasi dan potensi penuh platform ini. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana YouTube dapat menjadi alat efektif untuk menyebarkan informasi, para pengambil keputusan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat dalam mengintegrasikan platform ini ke dalam strategi komunikasi mereka. Dengan memperhatikan tantangan dan peluang yang ada, pemanfaatan YouTube sebagai media peningkatan pelayanan dan informasi akan terus menjadi fokus utama dalam memperluas akses informasi dan meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat global.

## Daftar Pustaka

- Ahimsa, T. R., Kharisma, A. P., & Al Huda, F. (2023). Pengembangan Platform Informasi Lowongan Kerja dengan Teknik Crowdsourcing pada Media Sosial Twitter berbasis Mobile (Studi Kasus: Hashtag# lokercot). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(5), 2194-2204.
- Ahmad M. Ramli. (2021). Pelindungan Kekayaan Intelektual Dalam Pemanfaatan Teknologiinformasi Di Saat Covid-19 (The Protection of Intellectual Property on The Use of Information Technology at The Covid-19). *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*. 21(1).
- Amelia, R., Marzuki, M. E., & Aminuddin, A. (2023). Efektivitas Strategi Komunikasi Relawan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Rtik) Kabupaten Pasuruan Dalam Program Umkm Go Digital Di Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Socia Logica*, 3(3), 300-310.
- Dadah Muliansyah. (2019). Peranan Kualitas Website dan Aplikasi Youtube sebagai Media Komunikasi Pemasaran Terpadu dalam Mempengaruhi Pergeseran Perilaku Konsumen. *JoinT: Journal of Information Technology*. 1(2).
- Diva Aditya Ramadhi. (2023). Akun Youtube Sebagai Objek Jaminan Dalam Perjanjian Pembiayaan (Studi Pada Akun Youtube Dosendes0). *Journal of Islamic Business Law*. 7(2).
- Dwi Fitriyaningsih Dwi. (2023). Optimalisasi Platform Digital Dalam Pengembangan Desa Wisata Tanjung Lesung. *Jurnal Nuali*. 2(2).
- Edy Chandra. (2017). Youtube, Citra Media Informasi Interaktif Atau Media Penyampaian Aspirasi Pribadi. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*. 1(2).
- Emmanuel Ariananto Waluyo Adi. (2022). Optimalisasi Penyuluhan Mitigasi Bencana Alam Melalui Iklan Layanan Masyarakat di Youtube. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi (Jrmk)*. 2(2).
- Hadi Cahyono. (2021). Pemanfaatan Media Pembelajaran Daring Berbasis Youtube Sebagai Reaktualisasi Wawasan Nusantara Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid-19. *JPK (Jurnal Pancasila dan Kewarganegaraan)*. 6(2).
- Hening Kusumaningrum. (2022). Optimalisasi Media Youtube Sebagai Media Pembelajaran Daring. *SALIHA: Jurnal Pendidikan dan Agama Islam*. 5(1).
- Ifonilla Yenianti. (2019). Promosi Perpustakaan Melalui Media Sosial Di Perpustakaan IAIN Salatiga. *Pustabilia: Journal of Library and Information Science*. 3(2).
- Indah Restasari Agustina. (2023). Implementasi Open Government Indonesia melalui Saluran Youtube Resmi Sekretariat Presiden. *Jurnal Komunikasi Profesional*. 7(1).
- Intan Leliana, Venessa Augusta Gogali. (2019). Strategi Humas Kementerian Perindustrian Dalam Menginformasikan Layanan Publik Melalui Youtube. *J-Ika : Jurnal Ilmu Komunikasi*. 6(2).
- Laily Indrianingsih. (2022). Analisis Hukum Konten Negatif Di Platform Youtube Di Indonesia. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal Of Law And Social-Political Governance*. 2(3).
- Mike Indarsih. (2021). Pemanfaatan Platform Youtube Sebagai Media Pembelajaran, Dalam Meningkatkan Kreativitas Mahasiswa Universitas Bina Sarana Informatika. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*. 6(3).
- Muhammad Rafly Assiddiqiyah. (2023). Optimalisasi Dan Repair Sosial Media Youtube Kantor Pusat Pt Pelabuhan Indonesia IV (Persero). *Journal of Career Development*. 1(1).

- Pramana Yoga Saputra. (2019). Implementasi Sentimen Analisis Komentar Channel Video Pelayanan Pemerintah Di Youtube Menggunakan Algoritma Naïve Bayes. *JIP (Jurnal Informatika Polinema)*. 5(4).
- Salsabila Hadiani. (2021). Aspek Tanggung Jawab Youtube dalam Penyelenggaraannya di Indonesia Berdasarkan Hukum Penyiaran, Telekomunikasi, dan Hukum ITE. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*. 2(8).
- Susanto, Y. N. (2021). Efektivitas Penyampaian Kabar Baik Melalui Media Sosial Youtube Berdasarkan Sudut Pandang Mahasiswa Sekolah Tinggi Teologi Duta Panisal Jember. *Jurnal Alucio Dei*, 5(2), 107-118.
- Taufik R. Talalu. (2023). Potret Pemanfaatan Youtube Dalam Praktik Cyber Public Relations Kepolisian Daerah Gorontalo. *Orasi: Jurnal Dakwah dan Komunikasi*. 14(2).