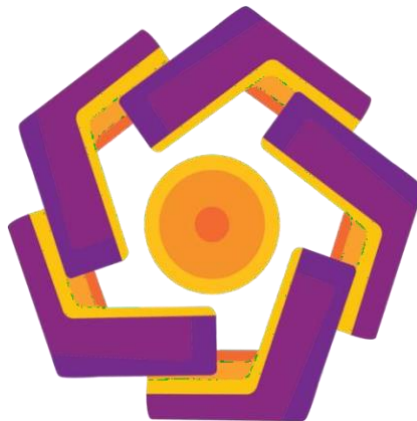


**STRATEGI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM  
@puskesmassentolo1 SEBAGAI PENYEBARAN INFORMASI LAYANAN  
KESEHATAN**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh:**

Anne Rachel Drupadi  
20.96.2162

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
TAHUN 2024**

**STRATEGI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM  
@puskesmassentolo1 SEBAGAI PENYEBARAN INFORMASI LAYANAN  
KESEHATAN**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai gelar Sarjana  
pada Program Ilmu Komunikasi



**Disusun oleh:**

Anne Rachel Drupadi  
20.96.2162

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
TAHUN 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram @puskesmassentolo1  
Sebagai Penyebaran Informasi Layanan Kesehatan


yang dipersiapkan dan disusun oleh

Anne Rachel Drupadi  
20.96.2162

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada 7 Mei 2024

Dosen Pembimbing,

  
Rioga Agustya, S.IP., M.A  
NIK. 190302319

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram @puskesmassentolo1  
Sebagai Penyebaran Informasi Layanan Kesehatan**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Anne Rachel Drupadi  
20.96.2162

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji  
pada tanggal 28 Mei 2024

**Nama Penguji**

Devi Wening Astari, M.I.Kom  
NIK. 190302655

Yulinda Erlistyarini, S.Ikom., M.Med. Kom  
NIK. 190302485

Rivga Agusta, S.IP, MA  
NIK. 190302319

**Tanda Tangan**



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
28 Mei 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.  
NIK. 190302125

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu instansi pendidikan tinggi mana pun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacudalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 29 Januari 2024,

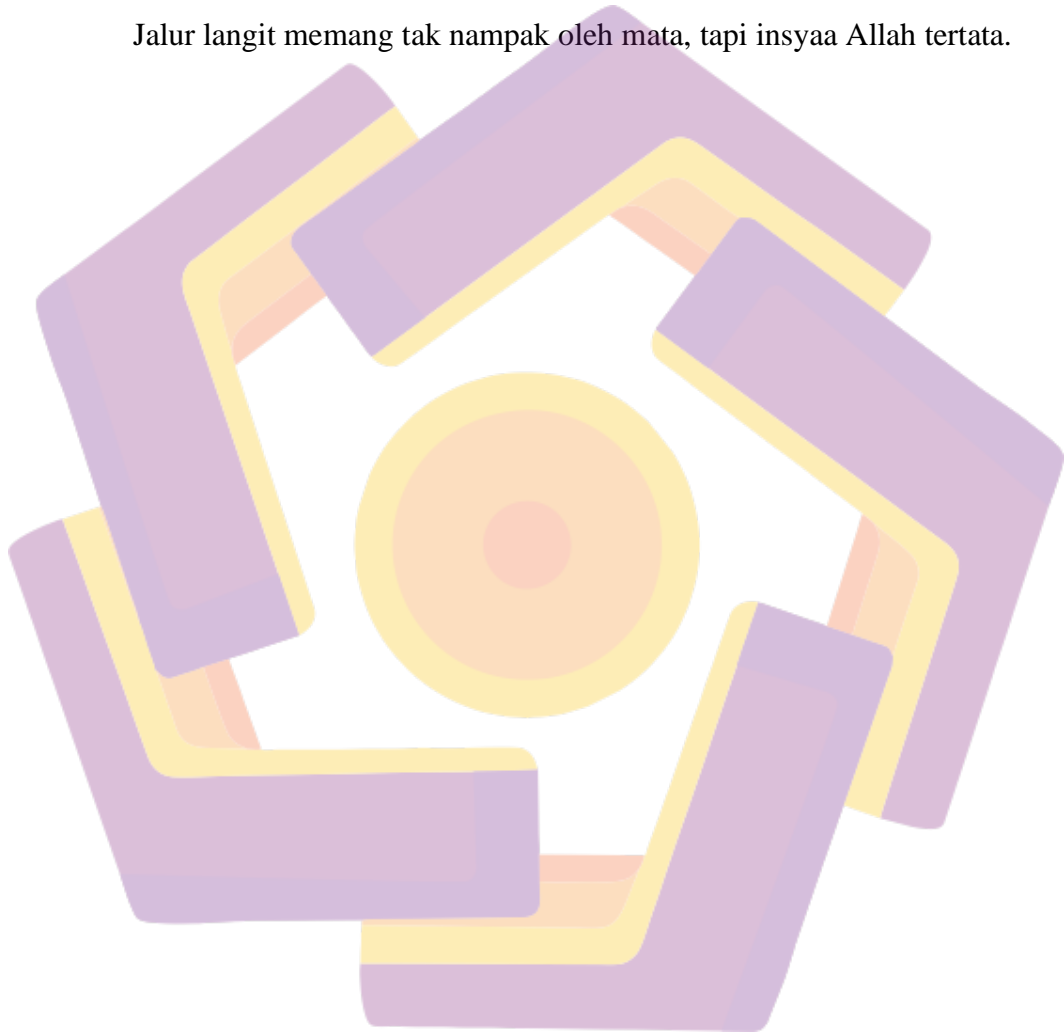


Anne Rachel Driyanti  
NIM. 20.96.2162

## **MOTTO**

Nanti bakal tiba waktunya kamu akan berkata “ya Tuhan, ini lebih dari yang apa aku doakan”.

Jalur langit memang tak nampak oleh mata, tapi insyaa Allah tertata.



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas berkat rahmat dan hidayah Allah SWT, saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Karya ini saya persembahkan untuk;

Kedua Orang Tua tersayang papa “Hari Apriadi” dan mama “Nila Kriswari”  
Kakak Bagus Andika, Hayu Lintang, Aldo Farrel dan adek saya Malika Nariswari  
ponakan tersayang Kamabimanyu, Fadwa, Fahad  
serta penyemangat saya Andhara Vian Ade Mario.

Almamater Tercinta Program Sarjana Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi  
dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.

Keluarga Besar Ilmu Komunikasi Khususnya Angkatan 2020 Universitas  
Amikom Yogyakarta.

Terima kasih atas semua doa dan Dukungan yang selalu kalian berikan.

Kupersembahkan karya ini untuk orang-orang yang kucintai.

Dengan ketulusan hati.

Anne Rachel Drupadi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram @piskessmentolo1 Dalam Penyebaran Informasi Layanan Kesehatan.” Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sebagai suri tauladan bagi umat manusia.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Amikom Yogyakarta. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan inspirasi selama proses skripsi.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Suyanto, M.M selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Erik Hadi Saputra, S. Kom, M. Eng selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Rivga Agusta, S.IP., M.A selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan arahan, saran, masukan, dan motivasi kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Amikom Yogyakarta yang telah memberikan ilmu kepada peneliti dengan tulus.
6. Kedua Orang Tua yaitu Bapak Hari Apriadi dan Ibu Nila Kriswari karena sudah memberikan dukungan serta apresiasi dalam penyusunan skripsi dalam bentuk materi, jasmani dan rohani.
7. dr. Renny Lo selaku Kepala Puskesmas Sentolo I yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di lingkungan Puskesmas Sentolo I. Bimbingan serta arahan yang diberikan oleh para mentor dan rekan kerja di Puskesmas Sentolo I menjadi landasan penting



dalam penulisan laporan ini.

8. Rekan dan pegawai Puskesmas Sentolo I yang sudah membantu proses penelitian skripsi.
9. Para teman-teman dan juga sahabat Astuti, Fitri, Maidut, Nafisa, Gata, dan Migel yang sudah memberikan semangat serta motivasi dalam penyusunan skripsi.

Skripsi ini disusun dengan segala keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi kecil dalam pemahaman praktis ilmu komunikasi dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ini. Demikianlah kata pengantar ini penulis sampaikan. Terima kasih.

Yogyakarta, 25 November 2023

(Anne Rachel Drupadi)

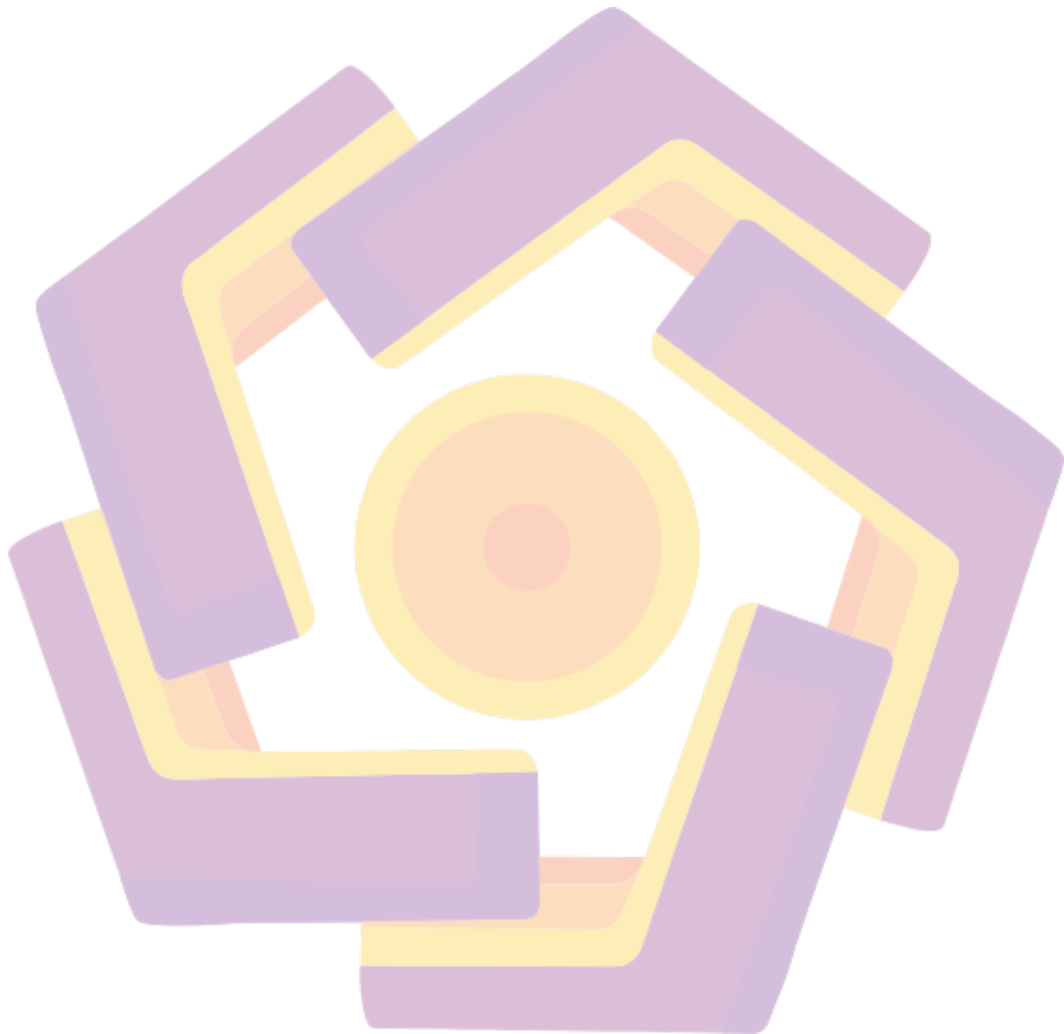
## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Strategi Pengelolaan Media Sosial Dalam Menyebarkan Informasi .....	11
2.2 Instagram Sebagai Media Informasi Layanan Kesehatan .....	16
2.3 Pelayanan Kesehatan Puskesmas .....	20
2.4 Penelitian Terdahulu.....	22
2.5 Kerangka Pemikiran .....	26
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	27
3.2 Pendekatan Penelitian.....	27
3.3 Metode Penelitian .....	28

3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	29
3.5.1	Data Primer .....	29
3.5.2	Data Sekunder.....	30
3.6	Informan Penelitian .....	30
3.7	Objek Penelitian.....	31
3.8	Teknik Analisis Data .....	32
3.8.1	Reduksi Data .....	32
3.9	Penyajian Data .....	32
3.10	Keabsahan Data .....	33
3.11	Teknik Pengolahan Data .....	29
3.12	Penarikan Kesimpulan .....	30
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>35</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	35
4.1.1	Pengelolaan Media Sosial Instagram Puskesmas Sentolo 1 .....	35
4.2	Pembahasan.....	45
4.2.1	Strategi Instagram @puskesmassentolo1 Sebagai Penyebaran Informasi Layanan Kesehatan .....	38
4.2.2	Pelayanan Kesehatan di Media Sosial Instagram @puskesmassentolo1 .....	43
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>52</b>
5.1	Kesimpulan .....	52
5.2	Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>54</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>57</b>

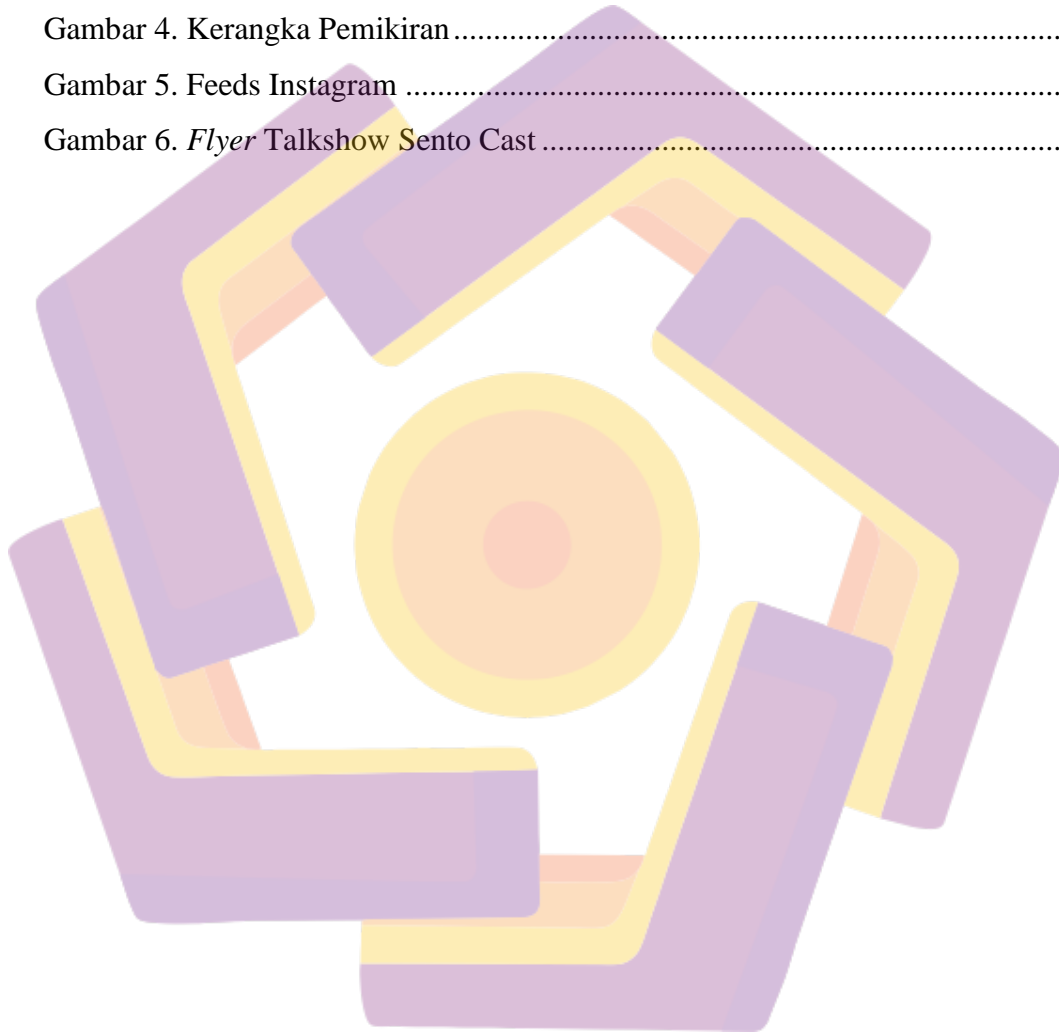
## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 2. Daftar Informan.....	31



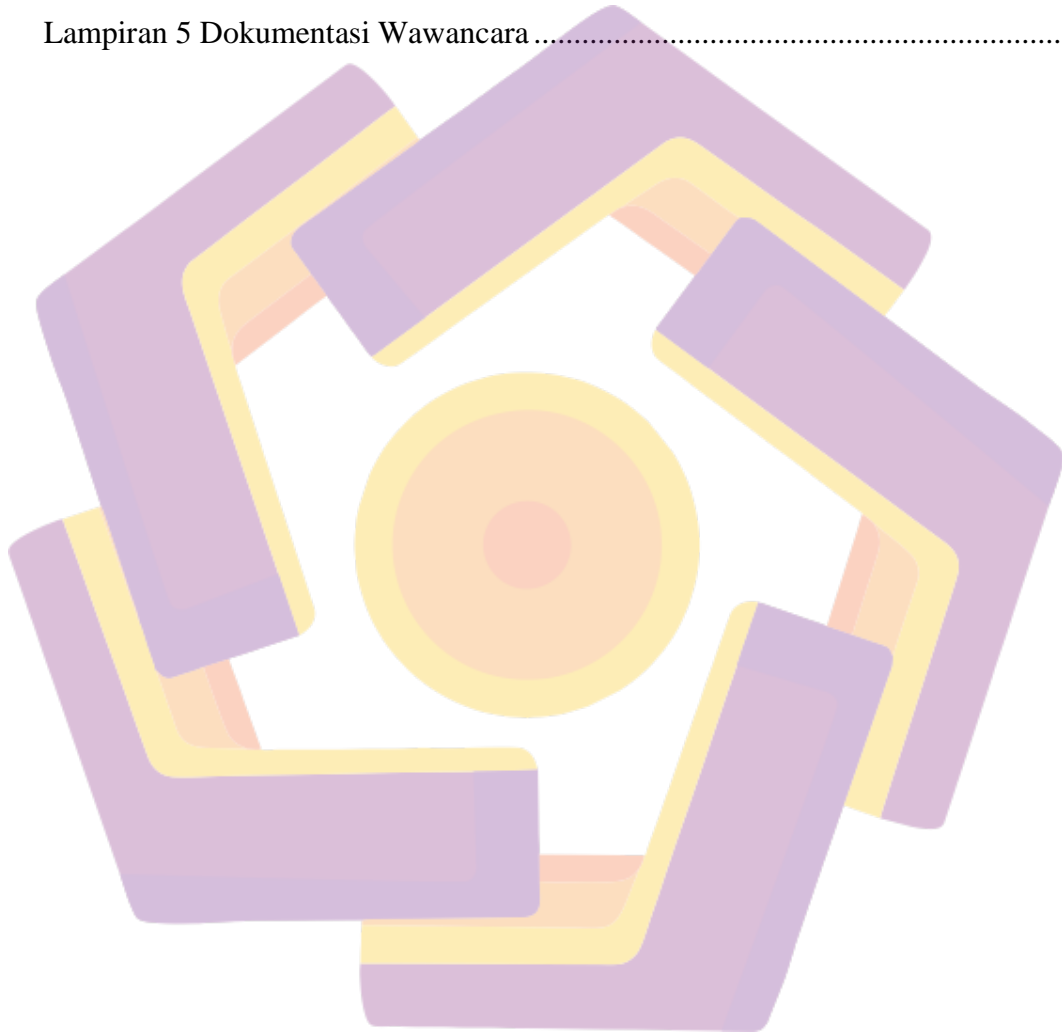
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peningkatan Pengguna Internet di Indonesia .....	2
Gambar 2. Data Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan di Media Sosial Instagram @puskesmassentolo1 bulan April.....	6
Gambar 3. Perbandingan Engagement Puskesmas di Kulon Progo.....	7
Gambar 4. Kerangka Pemikiran .....	22
Gambar 5. Feeds Instagram .....	32
Gambar 6. <i>Flyer</i> Talkshow Sento Cast .....	35



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	57
Lampiran 2 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing .....	58
Lampiran 3 Daftar wawancara dengan pegawai Puskesmas Semtolo 1 .....	59
Lampiran 4 Transkrip Wawancara .....	61
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara .....	63



## INTISARI

Kesehatan masyarakat sebagai aspek kritis dalam pembangunan suatu negara memerlukan sistem informasi yang efektif untuk menjangkau dan memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Dalam konteks ini, perkembangan teknologi informasi, khususnya media sosial, menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam informasi kesehatan. Puskesmas Sentolo I sebagai institusi pelayanan kesehatan masyarakat berkomitmen untuk memanfaatkan media sosial sebagai saluran efektif dalam penyebaran informasi layanan kesehatan kepada masyarakat setempat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengelolaan media sosial Instagram @puskesmassentolo1 sebagai penyebaran informasi layanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian Penelitian ini mengambil studi deskriptif kualitatif pada Instagram @puskesmassentolo1 yang menggunakan penyebaran informasi kesehatan melalui media sosial. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang di dapatkan melalui wawancara serta data sekunder yang didapatkan dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pengelolaan media sosial Instagram yang dilakukan Puskesmas Sentolo 1 yaitu membagikan informasi layanan kesehatan, mengoptimalkan konten dan saran audiens menggunakan fitur-fitur yang ada di Instagram, memberikan respon yang cepat dan *real time* sehingga meningkatkan interaksi pada akun Instagram dengan menerapkan nilai TRUST, dan melibatkan karyawan yang ahli pada bidang untuk menyebarkan informasi layanan kesehatan.

**Kata Kunci: Strategi, Penyebaran Informasi, Instagram, Layanan Kesehatan**

## ABSTRACT

*Public health as a critical aspect in a country's development requires an effective information system to reach and provide optimal services to the community. In this context, the development of information technology, especially social media, has become an inseparable part of health information. Sentolo I Community Health Center as a public health service institution is committed to utilizing social media as an effective channel in disseminating health service information to the local community. This research aims to determine the strategy for managing social media Instagram @puskesmassentolo1 to disseminate health service information. Based on the research results, this research took a qualitative descriptive study on Instagram @puskesmassentolo1 which used the dissemination of health information via social media. This research uses qualitative research with the data used in this research being primary data obtained through interviews and secondary data obtained from previous research related to the research. The results of this research analysis show that the Instagram social media management strategy carried out by Sentolo I Community Health Center is sharing health service information, optimizing content and audience suggestions using the features on Instagram, providing fast and real time responses so as to increase interaction on Instagram accounts with implement TRUST values, and involve employees who are experts in the field to disseminate health service information.*

**Keywords: Strategy, Information Dissemination, Instagram, Health Service**