

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

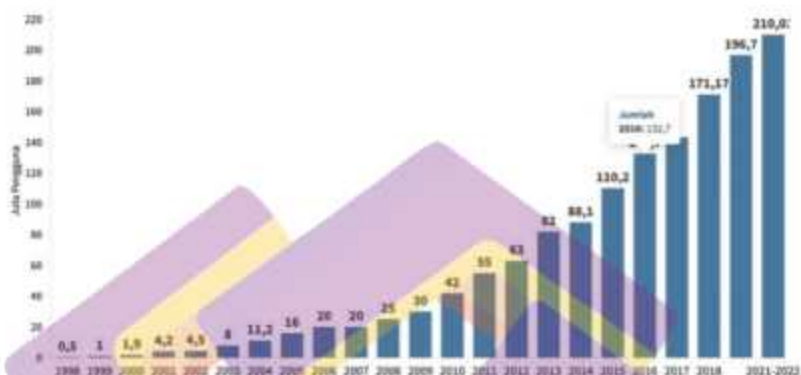
### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi merupakan suatu bentuk proses yang meningkatkan nilai tambah. Proses yang berjalan tersebut dapat menggunakan atau menghasilkan produk tertentu, dimana produk yang dihasilkan tidak terpisah dari produk lain yang telah ada. Lebih lanjut disebutkan pula bahwa teknologi merupakan suatu bagian dari sebuah integral yang terdapat di dalam suatu sistem tertentu (Miarso, 2007). Menurut Prayitno teknologi adalah seluruh perangkat ide, metode, teknik benda-benda material manusia. Sedangkan menurut Mardikanto (1993), teknologi merupakan suatu perilaku produk, informasi, dan praktek baru yang belum banyak diketahui, diterima, dan digunakan atau diterapkan oleh sebagian warga masyarakat dalam suatu lokasi tertentu dalam rangka mendorong terjadinya perubahan individu dan atau seluruh warga masyarakat yang bersangkutan. Internet menjadi salah satu bagian teknologi yang membantu kehidupan masyarakat modern.

Internet telah menjadi salah satu bagian integral dari teknologi yang memberikan kontribusi signifikan dalam membantu kehidupan manusia tanpa dibatasi ruang dan waktu. Pengertian internet adalah fasilitas komunikasi yang dirancang untuk menghubungkan komputer bersama-sama sehingga mereka dapat bertukar informasi digital Clark (2018). Ini memungkinkan pertukaran informasi, komunikasi, dan akses ke berbagai sumber daya secara luas di seluruh dunia. Internet berfungsi sebagai infrastruktur atau jaringan global yang menyediakan konektivitas.

Menurut data yang dikeluarkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022 pengguna internet mencapai 210,03 juta jiwa dari total jumlah populasi yang berjumlah 277 juta jiwa. Jumlah tersebut meningkat 6,78% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebesar 196,7 juta orang. Hal itu membuat tingkat penetrasi internet di Indonesia menjadi sebesar 77,02%

### Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (1998 - 2022)



Gambar 1.1 Peningkatan Pengguna Internet di Indonesia  
Sumber: APJII

Perkembangan teknologi membawa perubahan di seluruh sektor kehidupan manusia. Salah satu yang berpengaruh dalam perubahan salah satunya yaitu penyebaran informasi publik. Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, media informasi banyak bermunculan menjadi salah satu alat komunikasi di seluruh lapisan masyarakat. Pengaruh media sosial sebagai media informasi melibatkan perubahan fundamental dalam cara manusia mengkonsumsi, menyampaikan, dan berpartisipasi dalam pertukaran informasi di era digital Internet dan media sosial memiliki hubungan yang erat dan saling melengkapi. Internet berfungsi sebagai infrastruktur atau jaringan global yang menyediakan konektivitas, sementara media sosial adalah salah satu bentuk layanan atau platform yang beroperasi di dalam internet.

Media sosial adalah istilah yang menggambarkan berbagai teknologi yang digunakan untuk mengikat masyarakat dalam kolaborasi, pertukaran informasi, dan interaksi melalui konten pesan berbasis web. Penggunaan internet yang selalu berkembang membuat teknologi dan fitur yang tersedia bagi pengguna pun selalu berubah. Hal ini menjadikan media sosial lebih sebagai hipernim daripada referensi spesifik terhadap berbagai kegunaan atau desain (Cross, 2013). Penggunaan media

sosial di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan. Menurut Data Reportal pada tahun 2023, jumlah pengguna media sosial mencapai 167 juta orang, dengan 153 juta di antaranya berusia di atas 18 tahun, mencakup 79,5% dari total populasi. Selain itu, sebanyak 78,5% pengguna internet diperkirakan memiliki setidaknya satu akun media sosial, dan angka ini diprediksi akan terus meningkat di masa mendatang.

Media sosial memberikan akses tak terbatas terhadap berita, pandangan, dan informasi. Pengguna dapat dengan cepat mendapatkan informasi terkini. Penggunaan media sosial sebagai wadah informasi ini sangat efektif digunakan dalam instansi sebagai penyedia informasi untuk publik. Setiap Instansi Pemerintah memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan publikasi informasi bagi masyarakat. Menurut Komaruddin (1997) pelayanan merupakan suatu prestasi yang dilakukan atau dikorbankan agar dapat memuaskan permintaan atau kebutuhan pihak lain. Sedangkan pengertian yang lain menyatakan pelayanan adalah sesuatu hal yang dapat menolong, menyambut, membalas, mengindahkan, memuaskan, menghidangkan, menyuguhkan, membantu, menanggapi, menyediakan segala sesuatu yang menjadi kebutuhan atau sesuatu hal yang diperlukan oleh pihak lain (Syafii, 1998). Pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan untuk pencegahan dan pengobatan penyakit. Segala upaya dan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan atau memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas tenaga kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan pelayanan kesehatan yaitu tercapainya derajat kesehatan masyarakat sehingga dapat memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (*Consumer satisfaction*) melalui pelayanan yang efektif oleh petugas tenaga kesehatan juga memberikan kepuasan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*Provider satisfaction*) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efektif dan efisien (*Institutional satisfaction*) (Wulandari, 2016).

Saat ini di seluruh Indonesia memiliki pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). Menurut Kementerian Kesehatan RI 2014 dalam permenkes No.75 Tahun 2014, dinyatakan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan

upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan mengutamakan upaya promotif dan prefeventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas didirikan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh, lengkap dan terpadu bagi seluruh penduduk yang tinggal di wilayah kerja puskesmas. Program dan upaya kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas merupakan program dasar (*public health esseptial*) yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019.



Gambar 1.2 Artikel Penyerahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Kompetisi Pelayanan Publik November 2023  
Sumber: Sekertariat Daerah Kabupaten Kulon Progo

Puskesmas Sentolo I sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat memiliki tanggung jawab dalam menyediakan informasi kesehatan yang akurat dan terkini kepada masyarakat setempat. Dari data yang di dapatkan penulis, Puskesmas Sentolo I mendapatkan penghargaan atas pelayanan publik melalui survei kepuasan

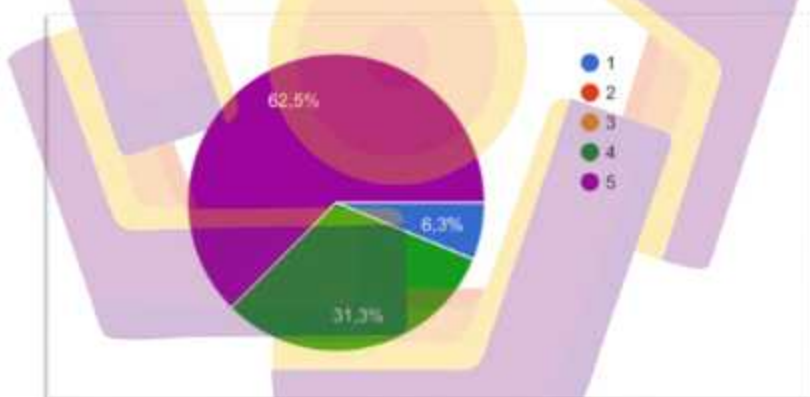
masyarakat disampaikan bahwa Puskesmas Sentolo 1 mendapatkan nilai tertinggi dengan angka 92,93 kategori Prima. Era digital saat ini, khususnya melalui media sosial, telah membuka peluang baru dalam penyampaian informasi kesehatan secara lebih luas dan cepat. Program pemerintah yang ada di bawah koordinasi Kementerian Kesehatan khususnya Direktorat Promosi Kesehatan dan pemberdayaan masyarakat membentuk program promosi kesehatan yang setiap petugas promosi kesehatan ditempatkan di setiap puskesmas sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang berinteraksi langsung oleh masyarakat. Tujuan utama promosi kesehatan yaitu memberikan informasi pada tingkatan lebih lanjut dapat memicu kesadaran masyarakat mengenai program atau gerakan yang tengah direncanakan pemerintah.

Puskesmas Sentolo 1 merupakan salah satu puskesmas yang berada di Kulon Progo, Yogyakarta. Puskesmas Sentolo menggunakan Instagram sebagai salah satu cara menyebarkan informasi kesehatan. Puskesmas Sentolo 1 memiliki visi terwujudnya pelayanan kesehatan yang berkualitas menuju masyarakat Sentolo sehat dan mandiri. Untuk meningkatkan efektivitas dan jangkauan informasi yang mendukung upaya promosi kesehatan dan pencegahan penyakit kepada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Sentolo 1, maka perlu dibentuknya tim untuk menjalankan media sosial @puskesmasentolo1.

Dalam representasi dan mewujudkan visi Puskesmas Sentolo 1, pada tahun 2019 UPT Puskesmas Sentolo 1 membentuk Tim Sento Cast yang beranggotakan beberapa pegawai di Puskesmas Sentolo 1. Sento Cast merupakan tim *broadcasting* Sentolo yang dibentuk secara resmi oleh Kepala Puskesmas Sentolo 1 dengan tujuan mempromosikan informasi kesehatan kepada masyarakat. Salah satu tujuan dibentuknya tim Sento Cast yaitu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas Sentolo 1. Dalam hal ini, mereka berharap dapat membuat masyarakat sadar akan pentingnya perawatan kesehatan yang terjangkau dan mudah diakses. Konten yang disebar dalam Instagram @puskesmasentolo1 berisi tentang layanan kesehatan seperti acara-acara kesehatan, pemeriksaan gratis, kampanye vaksinasi, dan kegiatan-kegiatan lainnya yang dapat bermanfaat bagi masyarakat. Menurut dr. Renny Lo sebagai

Kepala Puskesmas Sentolo 1 memiliki akun Instagram menjadi semakin penting bagi Puskesmas Sentolo 1 sebagai alat yang efektif untuk menyebarkan informasi tentang layanan kesehatan. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan aksesibilitas informasi kesehatan bagi masyarakat secara luas dan Puskesmas Sentolo 1 dapat memperluas jangkauan pesan-pesan kesehatan, mencapai audiens yang lebih luas termasuk yang mungkin sulit dijangkau melalui metode promosi tradisional.

Sebelum menggunakan Instagram, pelayanan kesehatan di Puskesmas Sentolo 1 terbatas pada promosi konvensional yang meliputi papan pengumuman dan brosur di area sekitar Puskesmas Sentolo 1, dan promosi langsung kepada masyarakat setempat. Puskesmas Sentolo 1 memiliki Formulir Kritik dan Saran Media Sosial @puskesmassentolo1 dalam pelayanan kesehatan. Formulir ini berisikan tanggapan pasien terhadap pelayanan di Instagram puskesmas.



Gambar 1.3 Data Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan di Media Sosial Instagram @puskesmassentolo1 bulan April  
Sumber: Puskesmas Sentolo 1

Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Sentolo 1 sejak 30 Maret 2024 tentang Formulir Kritik & Saran Media Sosial @puskesmassentolo1 dengan keterangan skor 1 sangat tidak setuju, skor 2 tidak setuju, skor 3 netral, skor 4 setuju, skor 5 sangat setuju. Memiliki tingkat 62,5% yang memilih sangat setuju, 31,3%

memilih setuju, dan 6,3% memilih netral bahwa media sosial @puskesmassentolo1 dapat membantu mempermudah informasi kesehatan. Hal ini tentunya akan terjadi peningkatan partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam interaksi dengan akun @puskesmassentolo1. Masyarakat Sentolo menjadi lebih aktif dalam mencari informasi kesehatan yang relevan, lebih proaktif dan adanya umpan balik positif dari masyarakat terkait dengan konten yang disajikan, di mana mereka merasa konten-konten tersebut bermanfaat.



Gambar 1.4 Perbandingan *Engagement* Puskesmas di Kulon Progo  
 Sumber: calculator planx.com

Puskesmas Sentolo 1 memiliki Instagram resmi dengan nama @puskesmassentolo1. Akun resmi @puskesmassentolo1 salah satu bukti bahwa Puskesmas Sentolo 1 memiliki interaksi menarik antara pemilik akun dengan followersnya. Berdasarkan data yang diperoleh dari website engagement calculator calculator planx.com, sejak 23 Maret 2024 akun Instagram Puskesmas Sentolo 1 mencapai 2,22%. Menurut Khansa *engagement* di analisis melalui jumlah pengikut, jumlah komentar, dan share yang diperoleh dalam setiap post. Puskesmas Sentolo 1 memiliki 1.274 pengikut dengan akun yang dijangkau 30,1% pengikut dan 69,9% bukan pengikut. Rata-rata akun yang berinteraksi 82%

pengikut dan 18% bukan pengikut. Pada akhirnya penulis memilih untuk meneliti media sosial Instagram @puskesmassentolo1 yang berdasarkan penelitian dan observasi penulis memiliki tingkat kepuasan pelayanan tertinggi dan memiliki tim broadcasting sendiri yaitu tim Sento Cast yang belum dimiliki puskesmas Kulon Progo lainnya. Selain itu, Puskesmas Sentolo 1 memiliki formulir tanggapam pasien khusus media sosial @puskesmassentolo1 untuk evaluasi. Untuk itu penulis ingin mengetahui Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram @puskesmassentolo1 Sebagai Penyebaran Informasi Layanan Kesehatan dengan menggunakan teori The Circular Model of Some dan penerapann nilai TRUST dalam melakukan pelayanan di media sosial @puskesmassentolo1.

#### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dari uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Strategi pengelolaan media sosial Instagram @puskesmassentolo1 sebagai penyebaran informasi layanan kesehatan?

#### **1.3 Batasan Penelitian**

Peneliti menentukan untuk membatasi lingkup dalam penelitian ini agar pembahasan tidak meluas dan fokus pada masalah yang ada. Maka penelitian ini berfokus pada strategi pengelolaan media sosial Instagram @puskesmassentolo1 sebagai penyebaran informasi layanan kesehatan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Strategi Pengelolaan Media Sosial @puskesmassentolo1 sebagai Penyebaran Informasi Layanan Kesehatan.



## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan untuk perguruan tinggi khususnya bagi fakultas Ilmu Komunikasi terutama pada Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram @puskesmassentolo1 sebagai Penyebaran Informasi Layanan Kesehatan.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat terkait pentingnya informasi mengenai Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram @puskesmassentolo1 sebagai Penyebaran Informasi Layanan Kesehatan sehingga dapat diterapkan oleh masyarakat.

### 3. Instansi

Penelitian ini diharapkan memberi referensi bagi tim media sosial Puskesmas Sementolo I untuk memaksimalkan Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram @puskesmassentolo1 sebagai Penyebaran Informasi Layanan Kesehatan.

## 1.6 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 bab untuk mempermudah dalam mencari informasi serta memperlihatkan penyelesaian penelitian secara sistematis.

**BAB I** (Pendahuluan), peneliti menjelaskan secara detail mengenai latar belakang penelitian yang menjadi alasan utama dalam melakukan penelitian. Pada bab ini juga terdapat data-data yang menjadi pertanyaan dalam rumusan masalah, batasan masalah. Peneliti juga mendeskripsikan tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

**BAB II** (Tinjauan Pustaka), didalamnya terdapat tinjauan pustaka tentang objek penelitian, dan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan penelitian ini.

**BAB III** (Metode Penelitian), bab ini merupakan tahapan dalam menyajikan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Teknik yang akan digunakan dalam pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi serta teknik dalam analisis data yaitu reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

**BAB IV** (Hasil dan Pembahasan), bab ini menjelaskan segala bentuk temuan peneliti yang terorganisasikan secara rinci dan sistematis sesuai dengan fokus kajian penelitian, bab ini juga memuat hasil temuan dan peneliti mencermati secara kritis terhadap perspektif teoritis yang digunakan.

**BAB V** (Penutup), bab berisi kesimpulan dan saran yang dapat peneliti rangkum selama proses penelitian untuk menjadi perkembangan ilmu pengetahuan.

