

## PERAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM MENINGKATKAN INFORMASI LAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KALIDONI KECAMATAN KALIDONI PALEMBANG

DENI FAJAR SUSYANTO

Nim : 21.11.030 Program Studi : Administrasi Publik

### ABSTRACT

*Deni Fajar Susyanto, 2025. The Role of Instagram in Improving Health Service Information at the Kalidoni Community Health Center, Kalidoni District, Palembang. Department of Public Administration, Satya Negara State College of Administrative Sciences (STIA). Primary Supervisor: Ms. Rohmial S.E., M.Si., and Assistant Supervisor: Mr. Tarmizi Edrianto, S.Sos., M.Si.*

*The development of information technology currently has a significant impact on various aspects of life, including the health sector. Social media, especially Instagram, is an effective means of disseminating information quickly, engagingly, and widely. This study aims to determine the role of Instagram in improving health service information at the Kalidoni Community Health Center, Kalidoni District, Palembang. The research method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation.*

*The research results show that the Kalidoni Community Health Center's Instagram account plays a crucial role in disseminating information regarding health programs, service schedules, health education, and other health promotion activities. Through engaging and interactive visual content, information is more easily understood by the public and raises awareness of the importance of maintaining good health. Thus, Instagram has proven to be a strategic communication tool in supporting public health services in the Kalidoni Community Health Center's work area.*

*Keywords: Instagram, social media, health information, Kalidoni Community Health Center.*

### A. PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Pemerintah sebagai perwujudan negara, jelas dituntut untuk selalu berperan penting dalam mengupayakan dan menyediakan pelayanan terbaik kepada rakyatnya. Perihal ini selaras dengan apa yang tersurat di alinea keempat pembukaan UUD 1945. Alinea tersebut menyebutkan bahwa hakikat utama pembentukan negara yang bernama Indonesia adalah untuk “melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.”

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat

dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009).

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting, karena sehat merupakan aset bagi seseorang untuk melakukan semua kegiatan sehari-hari. Jika seseorang sakit maka semua aktivitas bisa terhambat bahkan berhenti sama sekali. Oleh karena itu menjaga dan memelihara kesehatan merupakan pilihan yang jauh lebih baik dibandingkan menunggu sampai jatuh sakit.

Informasi menjadi hal yang penting dalam kehidupan manusia, salah satunya adalah informasi kesehatan karena berhubungan dengan kondisi fisik setiap individu. Lain dulu, lain halnya juga dengan era saat ini. Jika dahulu, masyarakat memperoleh informasi kesehatan mayoritas melalui lisan, dari mulut ke mulut, saat ini perkembangan teknologi yang semakin modern pun telah mengantarkan perkembangan yang baru dalam informasi kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Media sosial merupakan sebuah aplikasi yang dapat menghubungkan antar satu individu dengan individu lainnya dengan menggunakan internet.



Media Sosial saat ini menjadi kebutuhan diri seiring dengan perkembangan zaman kearah yang lebih maju dan modern. Media-media sosial yang dapat membentuk pola hubungan sosial baru di Masyarakat juga menjadi salah satu keuntungan internet.

Besarnya populasi penggunaan media sosial dengan pesatnya pertumbuhan internet, maka Instansi Pemerintah memanfaatkan media sosial sebagai wadah dalam memberikan informasi terkait pelayanan dan kebijakan, salah satu nya instansi pemerintah itu ialah Puskesmas. Puskesmas adalah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya pada satu atau bagian wilayah kecamatan. Tujuan puskesmas mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota bersangkutan, yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Lima Tahunan dinas kesehatan kabupaten/kota (Kementerian Kesehatan RI, 2016). Puskesmas jelas mendapatkan tantangan besar untuk mampu meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat.

Puskesmas juga sebagai tolak ukur dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang

lebih transparan. Serta membantu dalam pemenuhan sarana informasi kesehatan dan komunikasi pelayanan kesehatan ke masyarakat dari Puskesmas. Sarana informasi kesehatan dan komunikasi pelayanan kesehatan ke masyarakat yang dimaksud seperti adanya media sosial/situs web resmi Puskesmas yang dapat diakses melalui Instagram, Facebook, Youtube, dan Twitter.

Di kota Palembang Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan Persentase tahun 2023 Penduduk Usia 5 tahun ke atas yang Pernah Mengakses Internet dalam 3 Bulan Terakhir di Provinsi Sumatera Selatan (Persen), dengan Laki-laki 69,39% dan Perempuan 63,86% bila digabungkan Laki-laki dan Perempuan 66,66%. Puskesmas yang berada di kota Palembang yang di bina oleh Dinas Kesehatan Kota Palembang sudah mempunyai akun instagram dan facebook masing-masing karena hubungan Puskesmas dengan masyarakat di era saat ini pun sudah berubah, masyarakat juga sangat mengharapkan hubungan dari dua arah, Oleh karenanya Puskesmas sangat sadar akan hal itu, sehingga satu dari sekian Puskesmas sudah memiliki akun media sosial instagram dan facebook. Dengan jumlah rata-rata pengikut di Puskesmas kota Palembang adalah sebagai berikut :

**Tabel Daftar Akun dan Jumlah Pengikut Media Sosial Instagram pada Puskesmas Kota Palembang Desember 2024**

No.	Nama Akun	Jumlah Pengikut		
	Puskesmas Kampus	3.982 Pengikut	Puskesmas Taman Bacaan	1.466 Pengikut
	Puskesmas Pakjo	3.702 Pengikut	Puskesmas Kertapati	1.352 Pengikut
	Puskesmas Merdeka	3.609 Pengikut	Puskesmas Opi	1.352 Pengikut
	Puskesmas Dempo	3.572 Pengikut	Puskesmas Boom Baru	1.338 Pengikut
	Puskesmas Sako	3.163 Pengikut	Puskesmas Sukarame	1.333 Pengikut
	Puskesmas Alang-Alang Lebar	3.057 Pengikut	Puskesmas Keramasan	1.323 Pengikut
	Puskesmas Sosial	2.780 Pengikut	Puskesmas Nagaswidak	1.286 Pengikut
	Puskesmas Pundi Kayu	2.728 Pengikut	Puskesmas Gandus	1.269 Pengikut
	Puskesmas Plaju	2.722 Pengikut	Puskesmas Talang Betutu	1.194 Pengikut
	Puskesmas Kenten	2.478 Pengikut	Puskesmas 23 Ilir	1.144 Pengikut
	Puskesmas Sematang Borang	2.232 Pengikut	Puskesmas Sebelas Ilir	1.076 Pengikut
	Puskesmas Talang Ratu	2.054 Pengikut	Puskesmas Satu Ulu	1.004 Pengikut
	Puskesmas Bukit Sangkal	2.052 Pengikut	Puskesmas Karya Jaya	826 Pengikut
	Puskesmas Padang Selasa	1.944 Pengikut	Puskesmas Tegal Binangun	694 Pengikut
	Puskesmas Multi Wahana	1.859 Pengikut	Puskesmas Sabokingking	640 Pengikut
	Puskesmas Ariodillah	1.749 Pengikut	Puskesmas Sei Baung	586 Pengikut
	Puskesmas Makrayu	1.747 Pengikut	Puskesmas Pembina	543 Pengikut
	Puskesmas Kalidoni	1.686 Pengikut	Puskesmas Sei Selincah	500 Pengikut
	Puskesmas Basuki Rahmat	1.659 Pengikut	Puskesmas Lima Ilir	437 Pengikut
	Puskesmas Tujuh Ulu	1.499 Pengikut	Puskesmas Empat Ulu	182 Pengikut

**Tabel Daftar Akun dan Jumlah Pengikut Media Sosial Facebook pada Puskesmas Kota Palembang Desember 2024**

No.	Nama Akun	Jumlah Pengikut	4.	Puskesmas Dempo	259 Pengikut
1.	Puskesmas Kampus	4.900 Pengikut	5.	Puskesmas Sako	4.900 Pengikut
2.	Puskesmas Pakjo	1.500 Pengikut	6.	Puskesmas Alang-Alang Lebar	3.700 Pengikut
3.	Puskesmas Merdeka	1.500 Pengikut	7.	Puskesmas Sosial	309 Pengikut

8.	Puskesmas Punti Kayu	3.700 Pengikut	24.	Puskesmas Sukarame	304 Pengikut
9.	Puskesmas Plaju	3.500 Pengikut	25.	Puskesmas Keramasan	1.100 Pengikut
10.	Puskesmas Kenten	3.000 Pengikut	26.	Puskesmas Nagaswidak	4.900 Pengikut
11.	Puskesmas Sematang Borang	3.000 Pengikut	27.	Puskesmas Gandus	176 Pengikut
12.	Puskesmas Talang Ratu	2.400 Pengikut	28.	Puskesmas Talang Betutu	4.800 Pengikut
13.	Puskesmas Bukit Sangkal	1 Pengikut	29.	Puskesmas Sebelas Ilir	13 Pengikut
14.	Puskesmas Padang Selasa	204 Pengikut	30.	Puskesmas Satu Ulu	3.200 Pengikut
15.	Puskesmas Multi Wahana	1.400 Pengikut	31.	Puskesmas Karya Jaya	2.600 Pengikut
16.	Puskesmas Ariodillah	635 Pengikut	32.	Puskesmas Tegal Binangun	11 Pengikut
17.	Puskesmas Makrayu	12 Pengikut	33.	Puskesmas Sabokingking	922 Pengikut
18.	Puskesmas Kalidoni	32 Pengikut	34.	Puskesmas Sei Baung	322 Pengikut
19.	Puskesmas Basuki Rahmat	645 Pengikut	35.	Puskesmas Pembina	855 Pengikut
20.	Puskesmas Tujuh Ulu	1.000 Pengikut	36.	Puskesmas Sei Selincah	2.400 Pengikut
21.	Puskesmas Taman Bacaan	1.400 Pengikut	37.	Puskesmas Lima Ilir	19 Pengikut
22.	Puskesmas Kertapati	5.000 Pengikut	38.	Puskesmas Empat Ulu	631 Pengikut
23.	Puskesmas Opi	2.100 Pengikut	39.	Puskesmas Sekip	763 Pengikut

Puskesmas Kalidoni sendiri menggunakan media sosial Instagram dan facebook sebagai sarana informasi kesehatan dan komunikasi untuk menyebarkan informasi kesehatan dan menerima saran/kritik dari masyarakat, dari table di atas menunjukkan data bahwa pengikut di instagram puskesmas kalidoni lebih banyak pengikutnya yaitu 1.807 pengikut sedangkan pengikut di facebook 32 pengikut. Oleh itu peneliti juga mengambil instagram dalam penelitian ini karena pengikut di instagram lebih banyak, jangkauannya lebih luas seperti dari segi hal konten yang di bagikan tren baru dan informasi yang mudah di pahami. Dengan jumlah penduduk Kecamatan Kalidoni yang mencapai sekitar 130.828 jiwa, akun Instagram Puskesmas Kalidoni telah berhasil memperoleh 1.808 pengikut atau sekitar 1,30% dari total penduduk. Walaupun persentasenya masih terbilang kecil, capaian ini menunjukkan adanya peningkatan dalam hal pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi kesehatan.

Namun dari kelebihan hal tersebut terdapat juga masalah dan tantangan dari Puskesmas Kalidoni, yaitu Adanya kesenjangan antara jumlah pengikut media sosial instagram Puskesmas Kalidoni dengan jumlah penduduk yang terdapat di Kelurahan Kalidoni, analisis dari jumlah penduduk di kecamatan kalidoni yang mencapai 130.828 jiwa pada tahun 2023 Menurut Badan Pusat Statistik Kota Palembang jika di kurangi 1.808 dari pengikut dari Instagram Kalidoni hanya berjumlah 1,30%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat kecamatan Kalidoni yang belum memanfaatkan instagram Puskesmas Kalidoni sebagai keperluan media informasi sebagai layanan kesehatan masyarakat. Terdapat update story dan postingan di media sosial instagram Puskesmas kalidoni yang belum optimal

bisa 2-3 hari selang dalam seminggu. Masih kurangnya perhatian masyarakat terhadap kebutuhan informasi melalui media sosial instagram yang kemungkinan masyarakat sudah mengetahui tapi tidak memfollow akun instagram Puskesmas Kalidoni, sehingga komentar dan like yang di dapat Puskesmas Kalidoni juga masih belum optimal.

Berdasarkan penjelasan tersebut penelitian tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Peran Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Informasi Layanan Kesehatan Di Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Palembang”**.

#### Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka pokok permasalahan yang dapat di ambil dalam rumusan masalah adalah sebagai berikut, **Bagaimanakah Peran Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Informasi Layanan Kesehatan Di Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Palembang?**

#### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa peran media sosial instagram dalam meningkatkan informasi layanan kesehatan di puskesmas kalidoni kecamatan kalidoni palembang.

## B. LANDASAN TEORI

### Pengertian Peran

Menurut Abu Ahmadi (1982) dalam Yare, M. (2021) peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya.

Menurut (Soekanto S. , 2012) peranan mencakup dalam tiga hal yaitu:

- a. Peranan meliputi norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. .
- b. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peranan dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa Peran adalah suatu sikap atau perilaku yang di harapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu.

### Aspek-Aspek Peran

Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya. Hal demikian menunjukkan bahwa peran dikatakan telah dilaksanakan apabila seseorang dengan kedudukan atau status tertentu telah melaksanakan kewajiban-kewajibannya.

Aspek-aspek Peran Biddle dan Thomas dalam Yare, M. (2021) membagi peristilahan dalam teori peran dalam empat golongan, yaitu:

1. Orang- orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial
2. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut
3. Kedudukan orang- orang dalam perilaku
4. Kaitan antara orang dan perilaku

### Perilaku Dalam Peran

Biddle dan Thomas dalam Yare, M. (2021) membagi lima indikator tentang perilaku dalam kaitannya dengan peran sebagai berikut :

- a. Harapan tentang peran (expectation) Harapan tentang peran adalah harapan-harapan orang lain tentang perilaku yang pantas, yang seharusnya ditunjukkan oleh seseorang yang mempunyai peran tertentu.
- b. Norma (norm) Secord dan Backman berpendapat bahwa, norma hanya merupakan salah satu bentuk harapan. Secord dan Backman membagi jenis- jenis harapan sebagai berikut :
  1. Harapan yang bersifat meramalkan (anticipatory), yaitu harapan tentang suatu perilaku yang akan terjadi.
  - 2 Harapan normatif (role expectation), yaitu keharusan yang menyertai suatu peran. Harapan normatif ini dibagi lagi ke dalam dua jenis:

1. Harapan yang terselubung (convert), yaitu harapan itu tetap ada walaupun tidak diucapkan
  2. Harapan yang terbuka (overt), yaitu harapan yang diucapkan. Harapan jenis ini dinamai tuntutan peran (role demand).
- c. Wujud perilaku dalam peran (performance) Peran diwujudkan dalam perilaku oleh aktor. Wujud perilaku dalam peran ini nyata dan bervariasi, berbeda-beda dari satu aktor ke aktor yang lain.

### Pengertian Media Sosial

Istilah media sosial tersusun dari dua kata, yakni “media” dan “sosial”. “Media” diartikan sebagai alat komunikasi. Sedangkan kata “sosial” diartikan sebagai kenyataan sosial bahwa setiap individu melakukan aksi yang memberikan kontribusi kepada masyarakat.

Van Dijk dalam Nasrullah (2017) menyatakan bahwa media sosial adalah platform media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam beraktifitas maupun berkolaborasi. Karena itu media sosial dapat dilihat sebagai medium (fasilitator) Online yang menguatkan hubungan antar pengguna sekaligus sebuah ikatan sosial.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa media sosial adalah laman atau aplikasi yang merujuk pada teknologi digital yang membuat semua orang saling berinteraksi saling berhubungan dalam laman atau aplikasi menggunakan jaringan, baik individu maupun kelompok organisasi dan untuk beraktifitas maupun kolaborasi membuat sebuah ikatan sosial.

### Jenis-Jenis Media Sosial

Media sosial adalah teknologi informasi yang berbasis internet sebagai alat komunikasi maupun sebagai media promosi dalam bisnis. Adapun macam-macam media sosial menurut Rulli Nasrullah ( 2014: 14) adalah sebagai berikut :

1. Blog
 

Blog merupakan media sosial yang memungkinkan penggunanya untuk mengunggah aktivitas keseharian, saling mengomentari dan berbagi, baik tautan web lain, informasi dan sebagainya.
2. Microblogging
 

Jenis media sosial yang memfasilitasi pengguna untuk menulis dan memublikasikan aktivitas atau pendapatnya. Kehadiran jenis media sosial ini merujuk pada munculnya Twitter yang

hanya menyediakan ruang tertentu atau maksimal 140 karakter.

### 3. Facebook

Facebook adalah sebuah situs jejaring sosial yang dipakai manusia untuk berinteraksi dengan manusia lain dengan jarak yang jauh. Facebook memiliki berbagai macam aplikasi tambahan seperti game, chatting, videochat, halaman komunal, dan lain-lain.

### 4. Twitter

Twitter adalah sebuah situs web yang dimiliki dan dioperasikan oleh twitter.inc dan merupakan salah satu layanan jejaring sosial dan microblog daring yang memungkinkan para penggunanya untuk mengirim, menerima dan membaca pesan berbasis teks yang jumlah karakternya mencapai 140 karakter, yang dikenal dengan sebutan kicauan (tweet).

### 5. Instagram

Instagram merupakan suatu jejaring sosial yang di dalamnya fokus kepada berbagi foto pengguna. Nama instagram terdiri dari dua kata yaitu "insta" dan "gram".

### 6. LINE

LINE adalah sebuah aplikasi pengirim pesan instan gratis yang dapat digunakan pada berbagai platform seperti smartphone, tablet, dan komputer.

### 7. Whatsapp

Whatsapp adalah sebagai media perpesanan online. Yang mana anda tidak akan membutuhkan pulsa untuk menggunakannya, melainkan berdasarkan penggunaan kuota internet.

## Instagram

### a. Pengertian Instagram

Dalam buku Handbook, menurut (Atmoko Dwi, 2012) Instagram merupakan aplikasi berbagi foto yang memungkinkan pengguna mengambil foto, menerapkan filter digital, dan membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial, termasuk milik Instagram sendiri.

### b. Keunggulan Instagram

Beberapa keunggulan Instagram sebagai berikut (Sugiarto, 2018) dalam Indita Dewi Aryani, d. m. (2022) :

1. Mudah dipahami.
2. Kemudahan penggunaan.
3. Mudah menyampaikan hal baru.

### c. Fitur-fitur Instagram

Berdasarkan Handbook (Atmoko Dwi, 2012) media sosial Instagram mempunyai berbagai menu utama diantaranya:

#### a. Instagram Story (Instastory) g. Sorotan Cerita

#### b. Instagram Live

#### c. Instagram Reels

#### d. IG TV

#### e. Instagram Ads

#### f. Instagram Saved Post l. Direct Message (DM)

#### h. New Feed

#### i. Home Page

#### j. Explore

#### k. Profil

## Fungsi Media Sosial

Fungsi media sosial dapat kita ketahui melalui sebuah kerangka kerja honeycomb. Pada tahun 2011, Jan H. Kietzmann, Kritopher Hermkens, Ian P. McCarthy dan Bruno S. Silvestre dalam Yusmanizar, t. h. (2020) menggambarkan hubungan kerangka kerja honeycomb sebagai penyajian sebuah kerangka kerja yang mendefinisikan media sosial dengan menggunakan tujuh kotak bangunan fungsi yaitu identity, cenversations, sharing, presence, relationships, reputation, dan groups.

1) Identity menggambarkan pengaturan identitas para pengguna dalam sebuah media sosial menyangkut nama, usia, jenis kelamin, profesi, lokasi serta foto.

2) Conversations menggambarkan pengaturan para pengguna berkomunikasi dengan pengguna lainnya dalam media sosial.

3) Sharing menggambarkan pertukaran, pembagian, serta penerimaan konten berupa teks, gambar, atau video yang dilakukan oleh para pengguna.

4) Presence menggambarkan apakah para pengguna dapat mengakses pengguna lainnya.

5) Relationship menggambarkan para pengguna terhubung atau terkait dengan pengguna lainnya.

6) Reputation menggambarkan para pengguna dapat mengidentifikasi orang lain serta dirinya sendiri.

7) Groups' menggambarkan para pengguna dapat membentuk komunitas dan sub-komunitas yang memiliki latar belakang, minat, atau demografi.

Berdasarkan karakteristik yang dikemukakan Mayfield (2008) dalam Suciska (2016), ada lima karakteristik media sosial yaitu:

1) Partisipasi, di mana menurutnya media sosial mendorong kontribusi dan umpan balik followers yang tertarik dengan pesan yang dibagi melalui akun media sosial dalam hal ini twitter dan instagram Diskominfo.

2) Keterbukaan, dimana semua postingan untuk umpan balik maupun partisipasi. Media sosial membuka ruang untuk pemungutan suara, komentar dan pertukaran informasi bagi sesama pengguna baik repost di instagram maupun retweeted di twitter.

- 3) Percakapan, di mana media sosial memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah melalui akunnya.
- 4) Komunitas, berbagai komunitas di media sosial bisa tampil secara cepat dan berinteraksi secara efektif dalam bidang yang mereka sukai.
- 5) Konektivitas, menjadi keunggulan media sosial, karena bisa memanfaatkan berbagai link (tautan) ke situs web, sumber-sumber informasi dan masyarakat lainnya.

### Media Sosial Sebagai Sumber Informasi

Peran Media Sosial dalam penyebaran informasi Media sosial sangat berperan dalam penyebaran informasi bagi masyarakat luas. Media sosial dapat menjadi sumber informasi yang lebih mudah dan cepat didapatkan karena mudah diakses oleh para penggunanya, dan tidak memiliki keterbatasan dalam pengaksesan dalam artian, semua orang dapat mengakses media sosial asalkan ada mediana (telepon genggam/laptop/komputer) dan ada sinyal internet.

Berikut adalah beberapa peran media sosial sebagai sumber informasi dalam masyarakat:

1. Sebagai media alternatif penyebaran informasi selain media konvensional seperti brosur dan leaflet
2. Sebagai alat komunikasi dan informasi organisasi yang efektif
3. Sebagai sarana untuk menyampaikan informasi strategis dengan model informasi yang lebih fleksibel
4. Sebagai sumber informasi awal untuk mengembangkan sebuah berita bagi media mainstream
5. Sebagai sumber berita alternatif
6. Sebagai sarana untuk menciptakan isi dan berpartisipasi dalam jejaring sosial, forum, dan dunia virtual
7. Sebagai sarana untuk mencaci maki bahkan mempropokasi orang lain, perilaku ini sangat berbahaya
8. Sebagai sarana untuk mengakses informasi baik melalui media konvensional seperti media cetak maupun media elektronik
9. Sebagai sarana untuk aktualisasi diri penggunanya dan dapat juga untuk keperluan bisnis
10. Media sosial dapat digunakan sebagai alat bagi organisasi untuk menyebarkan informasi kepada publik
11. Media sosial dapat digunakan sebagai alat untuk penggunaan pribadi, seperti untuk hiburan, pertemanan, dan aktualisasi diri.

### Informasi

Menurut Zorkoczy (1988: 14) dalam Ati, S. a. (2014) suatu informasi yang bermutu tinggi dapat membuat si penerima peka terhadap lingkungan sehingga mampu mengambil tindakan untuk mengatasi setiap perubahan situasi yang terjadi. Daya atau kemampuan yang dimiliki informasi ini tampak dalam kemampuannya membentuk gagasan, baik fisik maupun mental.

### Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah ukuran sejauh mana informasi tersebut dapat dipercaya, berguna, dan sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, sumber informasi juga perlu dapat diandalkan dan mudah dipahami agar bisa digunakan dengan efektif. Informasi bisa dikatakan berkualitas, jika memiliki delapan kriteria menurut Bambang Hartono dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer (2013:17-18), berikut diantaranya :

- a. Relevansi : Informasi disediakan atau disajikan untuk digunakan.
- b. Kelengkapan dan Keluasan : Informasi akan bernilai semakin tinggi jika tersaji secara lengkap dalam cakupan yang luas.
- c. Kebenaran : Kebenaran informasi ditentukan oleh validitas atau dapatnya dibuktikan.
- d. Terukur : Informasi berasal dari data atau hasil pengukuran dan pencacatan terhadap fakta.
- e. Keakuratan : Informasi berasal dari data atau hasil pengukuran dan pencacatan terhadap fakta.
- f. Kejelasan : Informasi dapat disajikan dalam berbagai bentuk teks, tabel, grafik, chart, dan lain-lain.
- g. Keluwesan : Informasi yang baik adalah yang mudah diubah-ubah bentuk penyajiannya sesuai dengan kebutuhan dan situasi yang dihadapi.
- h. Ketepatan Waktu : Informasi yang baik adalah informasi yang disajikan tepat pada saat dibutuhkan.

### Jenis-Jenis Informasi

Ada bermacam-macam jenis informasi dilihat dari sudut pandang yang berbeda. Salah satunya melalui kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Jenis informasi untuk kegiatan manusia menurut Soetaminah (1991) dalam Ati, S. a. (2014) terdiri atas hal-hal berikut:

1. Informasi untuk kegiatan politik.
2. Informasi untuk kegiatan pemerintahan.
3. Informasi untuk kegiatan sosial.

4. Informasi untuk dunia usaha. Informasi yang dibutuhkan untuk dunia usaha mencakup masalah-masalah:
  - a) pemupukan modal usaha melalui pinjaman dari bank;
  - b) investasi;
  - c) lokasi pabrik;
  - d) berbagai macam hal yang terkait dengan produksi, seperti jenis produksi, kualitas dan kuantitasnya, pemasaran hasil produksi, dan distribusi hasil produksi;
  - e) hubungan perusahaan dengan pemerintahan; serta
  - f) persaingan, alih teknologi, dan lain-lain.
5. Informasi untuk kegiatan militer.
6. Informasi untuk penelitian.
7. Informasi untuk pengajar.
8. Informasi untuk tenaga lapangan..
9. Informasi untuk individu.
10. Informasi untuk pelajar dan mahasiswa..

### Layanan Informasi

Layanan informasi adalah informasi yang disediakan oleh instansi pelayanan publik mengenai persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, dan pengaduan layanan. Layanan informasi dapat diartikan sebagai layanan yang memungkinkan individu untuk memperoleh pemahaman dari suatu informasi dan pengetahuan yang diperlukan. Sulistyarni & Jauhar (2014) dalam Ria Hayati (2019) Pelaksanaan layanan informasi menepuh tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. Perencanaan.
- b. Pelaksanaan.
- c. Evaluasi.
- d. Analisis hasil evaluasi.
- e. Tindak lanjut.
- f. Laporan.

Dari penjelasan di atas Informasi adalah data yang telah diolah dan diorganisir sedemikian rupa sehingga memiliki makna dan nilai bagi penerimanya. Informasi dapat berbentuk fakta, angka, teks, gambar, atau suara yang disampaikan untuk memberikan pengetahuan, pemahaman, atau keputusan.

### Layanan Kesehatan di Puskesmas

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang

setinggi tingginya di wilayah kerjanya. Penyelenggaraan pembangunan kesehatan oleh Puskesmas, bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, hidup dalam lingkungan yang sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Permenkes RI Nomor 75 tahun 2014).

### Tugas Puskesmas

Tugas pokok Puskesmas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.
2. Puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga.
3. Pendekatan keluarga merupakan salah satu cara Puskesmas mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga.

### Fungsi Puskesmas

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas, Puskesmas memiliki fungsi berupa penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya dan Upaya kesehatan masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

1. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
2. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
3. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
4. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait.
5. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat.
6. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas.
7. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan.

8. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan pelayanan kesehatan.
9. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respons penanggulangan penyakit.

#### Tujuan Puskesmas

Tujuan pembangunan kesehatan yang dilaksanakan oleh puskesmas tertera dalam peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 Pasal 2, yang mana tujuan puskesmas adalah :

1. Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.
2. Untuk mewujudkan masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu.
3. Untuk mewujudkan masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat.
4. Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

#### Pelayanan Kesehatan

Menurut Pohan, 2007 layanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas dan akan merasa berhutang budi dan sangat berterima kasih karena semua yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan pasien. Oleh sebab itu, pasien akan menyebarkan kepada setiap orang mengenai pelayanan kesehatan yang baik, sehingga pasien atau masyarakat akan berperan menjadi petugas hubungan masyarakat dari setiap organisasi layanan kesehatan yang baik mutunya.

#### Puskesmas Kalidoni

Puskesmas Kalidoni adalah puskesmas Swa-kelola percontohan Peraturan Walikota Palembang Nomor : 42 Tahun 2005 tanggal 17 Oktober 2005 tentang penetapan uji coba puskesmas swakelola Kalidoni, dikota Palembang. Pengusulan Puskesmas Kalidoni menjadi BLUD dilakukan sejak tahun 2012, dengan memperhatikan situasi internal maupun eksternal Puskesmas termasuk semua sistem perundangan yang terkait dengan Puskesmas Kalidoni Saat ini, sebagai sebuah instansi pemerintah, hal-hal yang menyangkut penyelenggaraan Puskesmas Kalidoni secara

fungsional dibina oleh Dinas Kesehatan Kota Palembang.

Visi Puskesmas kecamatan kalidoni adalah “Menjadi Puskesmas Yang Bermutu, dan Profesional, Menuju Masyarakat Sehat 2026”. Serta misi dari Puskesmas kecamatan kalidoni yaitu :

1. Mengutamakan Keselamatan Pasien dan Pegawai
2. Meningkatkan Profesionalisme Pegawai
3. Meningkatkan Sarana dan Prasarana Kesehatan yang Bermutu
4. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat
5. Meningkatkan Upaya Promotif Preventif dengan
6. Penerapan Integrasi Layanan Primer dalam Masyarakat

#### Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2018:43), kerangka berpikir adalah sebuah alat untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dalam suatu penelitian. Kerangka berpikir ini biasanya digambarkan dalam bentuk model konseptual yang menunjukkan bagaimana variabel-variabel tersebut saling berhubungan atau berinteraksi. Dengan adanya kerangka berpikir, peneliti dapat lebih mudah memahami dan merumuskan hipotesis serta menetapkan arah penelitian untuk memperoleh hasil yang relevan dan dapat dipertanggung jawabkan.

### C. PROSEDUR PENELITIAN

#### Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. “Metodologi adalah proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban” (Mulyana, 2008: 145) dalam Prasanti, D. (2018).

Menurut Sugiyono (2018:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi

### Definisi Konsep

Definisi konseptual menurut pandangan Sugiyono (2012:38) merupakan pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti dalam mengoperasikan konsep tersebut dilapangan. Untuk mendapatkan batasan yang lebih jelas masing-masing konsep yang akan diteliti maka harus mengemukakan definisi dari beberapa konsep yang digunakan:

- a. Menurut Ekasari (2014:81), “Media sosial adalah sebuah Jejaring sosial yang mampu digunakan untuk memasarkan produk media yang dapat dipakai salah satunya seperti Facebook, Twitter dan Kaskus.
- b. Informasi layanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana dan bagaimana layanan kesehatan itu akan dan/atau telah dilaksanakan Pohan (2007:19).

### Definisi Operasional

Tabel Definisi operasional

No.	Konsep	Indikator
1.	Media sosial Ekasari (2014:98)	1. Relationship 2. Komunikasi 3. Interaksi Pasca 4. Informasi
2.	Informasi Layanan Kesehatan Pohan (2007:176)	1. Prosedur layanan jelas 2. Ada poster penyuluhan kesehatan 3. Petunjuk arah 4. Nama setiap ruangan 5. Informasi biaya layanan 6. Waktu buka dan tutup

### Informan Penelitian

Menurut (Sugiono 2019:407) peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, memberi makna dan membuat kesimpulan atas temuannya.

Dalam penelitian ini penulis yang dilakukan peneliti merupakan *purposive*, untuk memerintahkan tugas pokok dan fungsi. Utama Berdasarkan kriterianya, Narasumber dalam rencana penelitian ini adalah.

Tabel Informan Penelitian

No.	Nama	Jumlah
1.	Kepala Puskesmas Kecamatan Kalidoni	1 orang
2.	Kepala Tata Usaha	1 orang
3.	Sistem Informasi Puskesmas	1 orang
4.	Masyarakat (Pasien)	2 orang
<b>Total</b>		<b>5 orang</b>

### Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:224) “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan”. Penggunaan data yang digunakan penulis dalam mencari informasi dan data dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Observasi, Menurut Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2018:145) mengemukakan bahwa, “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.
2. Wawancara, Sugiyono (2018:137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.
3. Studi Kepustakaan, Sugiyono (2018:291) menjelaskan bahwa “Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”.
4. Dokumentasi, Sugiyono (2018:240) menjelaskan bahwa: Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

### Teknik Analisa Data

Menurut Bogdan dalam Sugiono (2019:435) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Analisa data dalam penelitian ini akan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut.

1. Pengumpulan Data  
Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (trianggulasi).
2. Reduksi Data  
Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data terperinci. Laporan yang

disusun berdasarkan yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting.

### 3. Penyajian Data

Data yang diperoleh dikategorikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk alur sehingga mempermudah peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lain.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi data dan penyajian data.

## D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Proses penelitian ini dilaksanakan di bulan Juli 2025 tentang Peran Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Informasi Layanan Kesehatan Di Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Palembang. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data dan sumber yang ada di puskesmas kalidoni, peneliti berhasil mengambil informasi dari beberapa informan yang ada di kantor desa. Dalam bagian ini penulis akan menjelaskan tentang hasil Peran Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Informasi Layanan Kesehatan Di Puskesmas Kalidoni.

Daftar nama dan jabatan informan penelitian dapat dilihat pada table dibawah ini

**Tabel Daftar Nama dan Jabatan Informan penelitian**

No.	Nama	Jabatan
1.	Dr. Herawaty	Kepala Puskesmas Kecamatan Kalidoni
2.	Miftahul Jannah, SKM	Kepala Tata Usaha
3.	Yulihary Syam, SKM	Sistem Informasi Puskesmas
4.	Trimurti	Masyarakat (Pasien)
5.	Japar	Masyarakat (Pasien)

### Media Sosial

#### 1. Realitionship

Relationship adalah suatu bentuk hubungan atau keterkaitan antara dua pihak atau lebih, baik itu manusia, organisasi, atau data. Makna pastinya tergantung konteks penggunaannya, tapi intinya adalah ada interaksi atau keterhubungan antar dua hal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pegawai puskesmas dan masyarakat atau pasien puskesmas kalidoni Puskesmas Kalidoni telah memanfaatkan Instagram bukan hanya sebagai

media informasi, tapi juga sebagai sarana membangun hubungan yang dekat dan terbuka dengan masyarakat. Melalui komunikasi yang aktif dan responsif, baik lewat DM maupun komentar, masyarakat merasa dihargai, didengar, dan lebih percaya terhadap layanan yang diberikan.

#### 2. Komunikasi

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi, ide, perasaan, atau pesan antara dua individu atau lebih, dengan tujuan untuk mencapai pemahaman bersama. Ini melibatkan berbagai bentuk, termasuk verbal (melalui kata-kata), nonverbal (melalui bahasa tubuh dan ekspresi wajah), dan penggunaan media.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pegawai puskesmas dan masyarakat atau pasien puskesmas kalidoni, Puskesmas Kalidoni telah mengelola komunikasi melalui Instagram dengan menyesuaikan konten terhadap kegiatan aktual dan kebutuhan informasi masyarakat. Hal ini membantu meningkatkan keterlibatan warga dan memperkuat hubungan antara puskesmas dan masyarakat. Pasien merasa tertarik dan terbantu dengan konten yang disajikan, terutama jika menyangkut layanan gratis atau kegiatan rutin.

#### 3. Interaksi Pasca

Interaksi pasca adalah hubungan atau komunikasi lanjutan yang terjadi setelah aktivitas utama selesai dilakukan. Aktivitas utamanya bisa bermacam-macam tergantung konteks misalnya setelah pembelian, setelah belajar, setelah komunikasi, atau setelah pelayanan selesai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pegawai puskesmas dan masyarakat atau pasien puskesmas kalidoni, Puskesmas Kalidoni sudah menjalankan interaksi lanjutan yang baik dan responsif melalui Instagram, dengan upaya menjawab pertanyaan masyarakat secara tepat dan cepat. Hal ini menunjukkan adanya keterbukaan dan pelayanan yang mendekatkan puskesmas denganarganya.

#### 4. Informasi

Informasi adalah sekumpulan data yang telah diolah, diorganisasi, atau disusun sedemikian rupa sehingga memiliki makna dan nilai bagi penerimanya. Informasi membantu seseorang dalam mengambil keputusan, memahami suatu keadaan, atau menyelesaikan masalah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pegawai puskesmas dan masyarakat atau pasien puskesmas kalidoni Penyampaian informasi

penyuluhan melalui Instagram oleh Puskesmas Kalidoni sudah dilakukan dengan baik dan terstruktur, terbukti dari adanya poster digital dan ajakan yang jelas.

## Informasi Layanan Kesehatan

### 1. Prosedur Layanan

Prosedur layanan adalah serangkaian langkah atau tahapan sistematis yang harus diikuti dalam memberikan atau menerima suatu jenis pelayanan. Prosedur ini disusun agar proses pelayanan berlangsung dengan tertib, efektif, efisien, dan sesuai dengan standar atau aturan yang berlaku. Prosedur layanan biasanya ditetapkan oleh instansi, lembaga, atau organisasi untuk memastikan bahwa setiap pihak yang terlibat dalam proses layanan memahami apa yang harus dilakukan, siapa yang melakukannya, kapan, dan bagaimana caranya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pegawai puskesmas dan masyarakat atau pasien puskesmas kalidoni, Penyampaian prosedur layanan melalui Instagram telah membantu masyarakat untuk lebih siap dan memahami langkah-langkah pelayanan sebelum datang ke Puskesmas Kalidoni. Informasi tersebut memberi kemudahan terutama dalam hal persiapan dokumen, jadwal, dan alur pelayanan.

### 2. Poster Penyuluhan Kesehatan

Poster adalah media visual berupa gambar dan tulisan yang dirancang untuk menyampaikan pesan, informasi, atau ajakan kepada orang banyak. Poster biasanya ditempel di tempat umum agar bisa dilihat oleh banyak orang. Tujuan utama poster adalah menarik perhatian dan menyampaikan pesan dengan cepat dan jelas. Karena itu, poster menggunakan desain menarik, warna mencolok, dan kalimat yang singkat namun padat makna.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pegawai puskesmas dan masyarakat atau pasien puskesmas kalidoni, Poster digital di Instagram cukup efektif sebagai media edukasi awal dan membangun kesadaran masyarakat tentang gaya hidup sehat. Namun, untuk menjangkau lebih luas dan meningkatkan pemahaman yang lebih dalam, perlu dikombinasikan dengan media lain, seperti video pendek atau edukasi langsung.

### 3. Petunjuk Arah

Petunjuk arah adalah tanda, simbol, atau informasi yang digunakan untuk membantu seseorang menemukan lokasi atau tujuan tertentu. Fungsinya adalah mengarahkan orang agar tidak

tersesat dan bisa sampai ke tempat yang diinginkan dengan mudah

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pegawai puskesmas dan masyarakat atau pasien puskesmas kalidoni, Puskesmas Kalidoni telah memanfaatkan Instagram sebagai salah satu media untuk memberikan petunjuk arah menuju lokasi puskesmas, dengan berbagai cara seperti tautan Google Maps dan peta sederhana. Cara ini efektif bagi masyarakat yang aktif menggunakan media sosial, namun masih ada kendala bagi warga yang kurang familiar dengan teknologi atau jarang mengakses Instagram.

### 4. Nama Setiap Ruangan

Nama ruangan adalah berfungsi sebagai penanda yang menunjukkan identitas, letak, dan kegunaan suatu ruang. Dengan adanya nama ruangan, orang dapat lebih mudah menemukan lokasi yang dicari, menggunakan ruangan sesuai fungsinya, serta menghindari kesalahan dan kebingungan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pegawai puskesmas dan masyarakat atau pasien puskesmas kalidoni, Puskesmas Kalidoni telah berupaya memastikan masyarakat memahami fungsi dan nama setiap ruangan dengan menyediakan papan nama yang jelas, petunjuk arah, serta bantuan langsung dari petugas.

### 5. Informasi Biaya Layanan

Biaya adalah pengorbanan sumber daya (seperti uang, tenaga, waktu, atau barang) yang dikeluarkan untuk mendapatkan sesuatu atau melakukan suatu kegiatan. Biaya biasanya diukur dalam satuan uang dan digunakan untuk menunjukkan jumlah pengeluaran yang dibutuhkan dalam proses produksi, pelayanan, pendidikan, perjalanan, atau kegiatan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pegawai puskesmas dan masyarakat atau pasien puskesmas kalidoni, Informasi biaya layanan yang disampaikan melalui Instagram Puskesmas Kalidoni sangat berpengaruh dalam mempengaruhi keputusan masyarakat untuk memilih layanan kesehatan di puskesmas tersebut..

### 6. Waktu Buka dan Tutup

Perubahan jadwal buka tutup adalah penyesuaian waktu operasional suatu tempat atau layanan, baik itu dimajukan, diundur, dikurangi, atau diperpanjang dari jadwal biasanya. Perubahan ini bisa bersifat sementara atau permanen, tergantung pada alasan dan kebutuhannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pegawai puskesmas dan masyarakat atau pasien puskesmas kalidoni, Puskesmas Kalidoni telah memanfaatkan Instagram secara aktif untuk menyampaikan informasi perubahan jam layanan dan pengumuman libur secara cepat dan terbuka. Media sosial dinilai efektif untuk menjangkau masyarakat yang aktif secara digital, karena informasi dapat disebar dalam bentuk visual yang jelas dan mudah dipahami, serta dapat diakses kapan saja.

## **Pembahasan**

### **Media Sosial Instagram Puskesmas Kalidoni**

#### **1. Relationship**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Puskesmas Kalidoni tidak hanya menggunakan Instagram sebagai saluran penyampaian informasi satu arah, tetapi juga sebagai media interaksi dua arah yang aktif dengan masyarakat. Dengan mengunggah konten secara rutin dan membuka ruang komunikasi melalui fitur komentar dan Direct Message (DM), Puskesmas berhasil membangun relationship atau hubungan yang lebih dekat dan personal dengan masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa relationship yang efektif memerlukan komunikasi dua arah yang tidak hanya mengedepankan penyampaian informasi, tapi juga respons terhadap kebutuhan, pertanyaan, dan masukan dari masyarakat. Pendekatan ini menciptakan ikatan emosional dan sosial yang memperkuat loyalitas masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

#### **2. Komunikasi**

Puskesmas Kalidoni telah mengimplementasikan komunikasi yang efektif melalui Instagram dengan menyesuaikan konten yang disajikan sesuai dengan kegiatan aktual dan kebutuhan masyarakat. Pendekatan ini penting agar informasi yang disampaikan relevan, mudah dipahami, dan dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam layanan kesehatan, seperti posyandu,

Secara keseluruhan, pendekatan komunikasi yang adaptif, visual, dan interaktif berpotensi memperkuat hubungan antara Puskesmas dan masyarakat sekaligus meningkatkan kesadaran serta partisipasi masyarakat dalam program kesehatan.

#### **3. Interaksi Pasca**

Interaksi pasca yang dilakukan Puskesmas Kalidoni melalui Instagram berupa tanggapan cepat dan responsif terhadap pertanyaan dan

komentar masyarakat menunjukkan komitmen mereka dalam menjaga komunikasi yang berkelanjutan. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan, memperkuat hubungan, dan memastikan kepuasan pasien atau masyarakat. Kecepatan respon yang umumnya kurang dari satu hari sudah cukup baik sebagai bentuk pelayanan prima.

Selain itu, kualitas jawaban, terutama untuk pertanyaan medis yang membutuhkan ketelitian dan akurasi, memerlukan koordinasi yang baik antara admin media sosial dengan tenaga kesehatan. Hal ini penting agar informasi yang diberikan valid dan tidak menimbulkan salah paham, mengingat informasi kesehatan bersifat sensitif dan berdampak langsung pada masyarakat.

#### **4. Informasi**

Penyampaian informasi kegiatan penyuluhan oleh Puskesmas Kalidoni melalui Instagram menunjukkan usaha yang terstruktur dan efektif dalam menjangkau masyarakat. Penggunaan poster digital dengan detail jadwal, tema, dan lokasi kegiatan yang diunggah beberapa hari sebelum acara memungkinkan masyarakat untuk mempersiapkan diri dan ikut serta dengan lebih baik.

Penyampaian informasi yang efektif harus memperhatikan karakteristik dan kebiasaan masyarakat sasaran agar informasi tersebut benar-benar sampai dan dapat dimanfaatkan secara optimal. Dalam hal ini, Puskesmas Kalidoni sudah menjalankan sebagian tugasnya dengan baik, namun tetap perlu memperluas metode penyebaran informasi agar cakupannya lebih luas dan merata.

### **Informasi Layanan Kesehatan Puskesmas Kalidoni**

#### **1. Prosedur Layanan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak, baik dari internal Puskesmas Kalidoni maupun masyarakat sebagai pengguna layanan, dapat disimpulkan bahwa penyampaian prosedur layanan melalui akun Instagram memberikan dampak yang cukup positif terhadap pemahaman dan kesiapan masyarakat sebelum datang ke Puskesmas.

Secara umum, strategi komunikasi digital yang diterapkan oleh Puskesmas Kalidoni melalui Instagram sudah tepat dan sesuai dengan perkembangan zaman. Namun, perlu dilakukan evaluasi berkala agar konten tidak hanya menarik, tapi juga lengkap dan informatif, misalnya dengan menambahkan infografis, video tutorial, atau tanya jawab interaktif.

## 2. Poster Penyuluhan Kesehatan

Pihak internal Puskesmas Kalidoni dan masyarakat, terlihat bahwa poster digital yang diunggah di Instagram cukup efektif dalam membangun kesadaran awal tentang pentingnya gaya hidup sehat. Poster yang menampilkan informasi seputar pola makan sehat, aktivitas fisik, dan pencegahan penyakit menular berhasil menarik perhatian terutama generasi muda yang aktif di media sosial.

Konten yang dirancang dengan desain menarik, bahasa sederhana, dan tema yang relevan membuat pesan lebih mudah dipahami dan dibagikan. Bahkan, beberapa masyarakat mengaku mulai menerapkan perubahan kecil seperti memperbanyak minum air putih, mengurangi konsumsi gula, atau rutin berjalan kaki setelah melihat poster tersebut.

## 3. Petunjuk arah

Pemberian petunjuk arah merupakan bagian penting dalam mendukung aksesibilitas layanan publik, termasuk layanan kesehatan di Puskesmas. Berdasarkan hasil wawancara, Puskesmas Kalidoni telah memanfaatkan media sosial, khususnya Instagram, sebagai sarana penyampaian informasi arah menuju lokasi puskesmas.

Puskesmas Kalidoni sendiri menyadari keterbatasan tersebut dan berencana menambah variasi penyampaian informasi, seperti membuat video rute singkat atau konten highlight yang mudah diputar ulang. Selain itu, ada kebutuhan untuk menghidupkan kembali metode tradisional seperti brosur, papan petunjuk fisik, dan penyuluhan langsung di lingkungan warga agar semua kelompok masyarakat, termasuk lansia dan warga daerah pinggiran, juga mendapatkan informasi yang sama

## 4. Nama Setiap Ruang

Penamaan ruangan di fasilitas pelayanan kesehatan seperti Puskesmas merupakan salah satu elemen penting dalam sistem komunikasi visual. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Puskesmas Kalidoni dan pasien, dapat disimpulkan bahwa keberadaan papan nama ruangan, denah lokasi, serta petunjuk arah yang jelas sangat membantu pengunjung dalam memahami fungsi setiap ruang dan menemukan lokasi layanan yang dibutuhkan tanpa kebingungan.

Upaya yang dilakukan Puskesmas Kalidoni sudah cukup komprehensif, yaitu melalui pemasangan papan nama yang menggunakan huruf besar dan kontras, penempatan denah ruangan di

area depan, serta kesiapan petugas untuk memberikan informasi langsung kepada pasien. Tidak hanya itu, informasi juga disebarluaskan melalui media sosial dan brosur yang memberikan gambaran visual dan deskripsi fungsi masing-masing ruangan.

## 5. Informasi Biaya Layanan

Informasi mengenai biaya layanan kesehatan merupakan aspek krusial yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam mengakses fasilitas pelayanan, terutama di tingkat layanan primer seperti puskesmas. Dari wawancara yang dilakukan di Puskesmas Kalidoni, terlihat bahwa penyampaian informasi biaya melalui media sosial khususnya Instagram telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

Dengan kombinasi pendekatan tersebut, informasi biaya dapat disampaikan secara transparan dan inklusif, yang pada akhirnya mendorong masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan secara rutin dan tidak menunda pengobatan karena takut biaya. Transparansi biaya bukan hanya strategi komunikasi, tetapi juga bagian dari upaya menciptakan sistem pelayanan kesehatan yang adil dan merata.

## 6. Waktu Buka dan Tutup

Perubahan jadwal buka tutup, terutama pada layanan publik seperti puskesmas, merupakan hal yang tidak bisa dihindari. Perubahan ini bisa terjadi karena berbagai alasan, seperti cuti bersama, kegiatan internal, pelatihan staf, hari besar nasional, atau kondisi darurat. Namun, yang paling penting bukan hanya perubahan itu sendiri, melainkan bagaimana informasi tersebut disampaikan kepada masyarakat secara cepat, jelas, dan menyeluruh.

Namun, efektivitas penyampaian informasi ini belum merata. Sebagian masyarakat, terutama yang tidak menggunakan media sosial atau kurang paham teknologi, masih sering tidak mendapatkan informasi terbaru terkait perubahan jadwal. Akibatnya, ada warga yang datang ke puskesmas pada hari libur atau di luar jam operasional, sehingga merasa kecewa atau dirugikan waktu dan tenaga.

## E. SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul "Peran Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan

kan Informasi Layanan Kesehatan di Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Palembang”, dapat disimpulkan bahwa media sosial Instagram berperan penting sebagai sarana penyebaran informasi layanan kesehatan kepada masyarakat. Melalui unggahan foto, video, dan infografis, informasi seperti prosedur layanan, poster penyuluhan, petunjuk arah, nama setiap ruangan, informasi biaya layanan, dan waktu buka dan tutup, serta kegiatan puskesmas dapat tersampaikan secara cepat, praktis, dan mudah diakses, khususnya bagi masyarakat yang aktif menggunakan media sosial. Dengan jumlah penduduk Kecamatan Kalidoni yang mencapai sekitar 130.828 jiwa, akun Instagram Puskesmas Kalidoni berhasil memperoleh 1.808 pengikut atau sekitar 1,30% dari total penduduk. Walaupun persentasenya masih terbilang kecil, capaian ini menunjukkan adanya peningkatan dalam pemanfaatan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi kesehatan. Hal ini menandakan bahwa masyarakat mulai menunjukkan minat dan kepercayaan terhadap layanan informasi kesehatan yang diberikan melalui platform digital. Instagram juga berfungsi sebagai media komunikasi dua arah yang memungkinkan masyarakat memberikan pertanyaan atau masukan secara langsung, sehingga dapat meningkatkan interaksi antara puskesmas dan masyarakat. Namun untuk pencapaian pemanfaatan Instagram di Puskesmas Kalidoni yang benar-benar optimal diperlukan perbaikan seperti memperluas jangkauan masyarakat, variasi dan konsistensi konten, serta memaksimalkan pemanfaatan fitur interaktif untuk meningkatkan keterlibatan pengguna. Oleh karena itu, jangkauan masyarakat harus lebih luas dengan bertambahnya pengikut di Instagram, konten yang lebih bervariasi dan menarik, serta peningkatan konsistensi unggahan menjadi langkah penting untuk memaksimalkan peran media sosial ini dalam meningkatkan informasi layanan kesehatan.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Untuk meningkatkan jangkauan yang lebih luas, Puskesmas Kalidoni disarankan untuk memperkuat strategi pengelolaan Instagram dengan memperbanyak konten edukatif, memperhatikan konsistensi unggahan, konten yang lebih menarik dan bervariasi, serta melakukan promosi akun melalui berbagai kegiatan di masyarakat maupun kerja sama dengan kader kesehatan. Dengan langkah tersebut, diharapkan jumlah pengikut dapat terus meningkat sehingga informasi kesehatan dapat

menjangkau lebih banyak masyarakat. Serta memanfaatkan fitur interaktif seperti polling atau sesi tanya jawab langsung seperti live di Instagram untuk meningkatkan keterlibatan pengguna..

Dengan saran tersebut dilakukan, Puskesmas Kalidoni akan memperoleh peningkatan jangkauan informasi kepada masyarakat pengguna Instagram lebih luas, terbentuknya citra positif sebagai puskesmas yang responsif dan modern, serta meningkatnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia.

### F. DAFTAR PUSTAKA

#### Buku

- Ati, S. a. (2014). *Dasar-dasar Informasi. In: Pengantar Konsep Informasi, Data, dan Pengetahuan*. Universitas Terbuka, Jakarta, pp. : 1-32. ISBN 978979011
- Atmoko Dwi, B. (2012). *Instagram Handbook Tips Fotografi Ponsel*. Jakarta: Media Kita
- Hartono, Bambang. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Rineka Cipta. Jakarta
- Kerpen, Dave. (2011). *Likeable Social Media*. USA: The McGraw Hill companies.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC: Buku Kedokteran.
- Rulli Nasrullah.. (2014) , *Teori Dan Riset Media Siber (Cybermedia)*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Rulli, N. (2017). *Media sosial perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama.
- Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja-grafindo Persada.
- Soekanto, S. (2012). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali (Peran).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALVABETACV.
- Ellison, N. B., & Boyd, D. M. (2022). *Social Media and Everyday Communication*. Oxford University Press.
- Brata, Zein. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Ardianto, E., & Erdinaya, L. (2004). *Komunikasi Massa: Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Hadi, S. (2011). *Perencanaan dan Perancangan Kota*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- World Health Organization. (2017). *Strengthening health systems: the role of information accessibility*. Geneva: WHO Press.
- Suprihatiningrum, S. (2013). *Strategi Pembelajaran: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Susanto, E.H. (2018). *Komunikasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Thabrany, H. (2007). *"Membangun Sistem Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia."* Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Jurnal**
- Ansori. (2022). Peran Media Sosial Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Di Desa Bolaromang Kecamatan Tombolopao Kabupaten Gowa. Makasar. UIN Alauddin Makasar.
- ekasari, n. (2014). Pengaruh Promosi Berbasis Sosia Media Terhadap Keputusan Pembelian Produk Jasa Pembiayaan Kendaraan Pada Pt. Bfi Finance Jambi. *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jambi*, 81-102.
- Indita Dewi Aryani, d. m. (2022). Instagram Sebagai Media Promosi Dalam Meningkatkan Jumlah Penjualan Pada A.D.A Souvenir Project. *Jurnal riset akuntansi dan bisnis Indonesia*, 466-477.
- Irgi Biantara, d. m. (2023). Strategi Manajemen Informasi Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit : Systematic Literature Review. *Jurnal manajemen bisnis*, 10-18.
- Ita Suryani, h. b. ( 2018)). Strategi Public Relations Pt Honda Megatama Kapuk Dalam Customer Relations. *fakultas komunikasi dan bahasa UBSI*.
- Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2020). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons*, 63(1), 45-53. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2019.09.003>
- Luthfia, A. R. ( 2019). Praktik Pelayanan Publik : Puskesmas Sebagai Garda Terdepan Pelayanan Kesehatan. . *Jurnal Administrasi Publik**Jurnal Administrasi Publik*.
- Nunung Nurhasanah, a. s. (2024). Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Perilaku Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 33-39.
- Nur anisah, m. s. ((2021) ). Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Literasi Kesehatan Pada Mahasiswa. *Jurnal Peurawi : Media Kajian Komunikasi Islam*.
- Prasanti, D. (2018). Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan. *Jurnal lontar*, 13-21.
- Ria Hayati. (2019). Implementasi Pendidikan Karakter Cerdas Format Klasikal (Pkc-Ka) Dalam Layanan Informasi. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*
- Riska purwandan, h. j. ((2019)). Peranan Media Sosial Instagram @SMRFOODIES Dalam Interaksi Sosial. *Jurnal ilmu komunikasi*, 26-36.
- Rusliana Hutapea, h. ( 2023). The Influence Of Celebrity Endorsers, Electronic Word Of Mouth And Social Media On Purchasing Decisions For Ms Glow Products At Lazada. *Jurnal daya saing*.
- Tasya Shakila, I. r. ((2024)). Pemanfaatan Media Sosial Harian Bhirawa Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat. *Jurnal penelitian komunikasi*.
- YARE, M. (2021). Peran Ganda Perempuan Pedagang Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga di Kelurahan Karang Mulia Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor. *Jurnal komunikasi, politik dan sosiologi*, 17-28.
- Yusmanizar, t. h. ( 2020). Analisis Karakteristik Penggunaan Media Sosial Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar. *Jurusan program doktor administrasi publik unhas*.

#### Sumber Internet

- Sidoarjo, P. S. (2018). *Tugas & Fungsi Puskesmas*. Diambil kembali dari Puskesmas Sidoarjo: <https://puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id/?page=tupoksi>
- Ali, Z. E. (2023, juli senin). *Peran Media Sosial Sebagai Sumber Informasi*. Diambil kembali dari unairnews: [https://unair.ac.id/post\\_fetcher/fakultas-vokasi-peran-media-sosial-sebagai-sumber-informasi/](https://unair.ac.id/post_fetcher/fakultas-vokasi-peran-media-sosial-sebagai-sumber-informasi/)