

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL FACEBOOOK DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN INFORMASI DI UPT
PUSKESMAS JANJI MATOGU KECAMATAN
ULUAN KABUPATEN TOBA**

SKRIPSI

OLEH

YULI HARAPAN PANJAITAN

218530130



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/3/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)9/3/26

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL FACEBOOK DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN INFORMASI DI UPT
PUSKESMAS JANJI MATOGU KECAMATAN
ULUAN KABUPATEN TOBA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

Universitas Medan Area

Oleh

YULI HARAPAN PANJAITAN

218530130

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/3/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)9/3/26

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pemanfaatan Media Sosial Facebook Dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Di UPT Puskesmas Janjimatogu Kecamatan Uluan Kabupaten Toba
Nama : Yuli Harapan Panjaitan
NPM : 218530130
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing



Ria Wuri Andary. S.Sos, M.I.Kom
Pembimbing



Dr. Walid Mustafa S.Sos, M.I.P.
Dekan



Dr. Taufik Wal Hidayat S.Sos, M.AP
Ka Prodi

Tanggal Lulus 10 September 2025

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksisanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 10 September 2025

Yuli Harapan Panjaitan

218530130

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuli Harapan Panjaitan
NPM : 218530130
Program : Studi Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan hak kepada Universitas Medan Area untuk menyimpan, mengunggah, dan mendistribusikan karya ilmiah saya dengan judul **“Pemanfaatan Media Sosial Dalam Peningkatan Pelayanan Informasi di UPT Puskesmas Janjimatogu Kecamatan Uluan Kabupaten Toba”**, Saya memahami bahwa publikasi ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan penyebaran ilmu pengetahuan, serta mendukung kegiatan akademik di lingkungan Universitas dan masyarakat luas. Saya juga menyetujui jika skripsi saya dapat diakses oleh publik secara bebas selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 10 September 2025



(Yuli Harapan Panjaitan)

218530130 Document Accepted 9/3/26

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

ABSTRAK

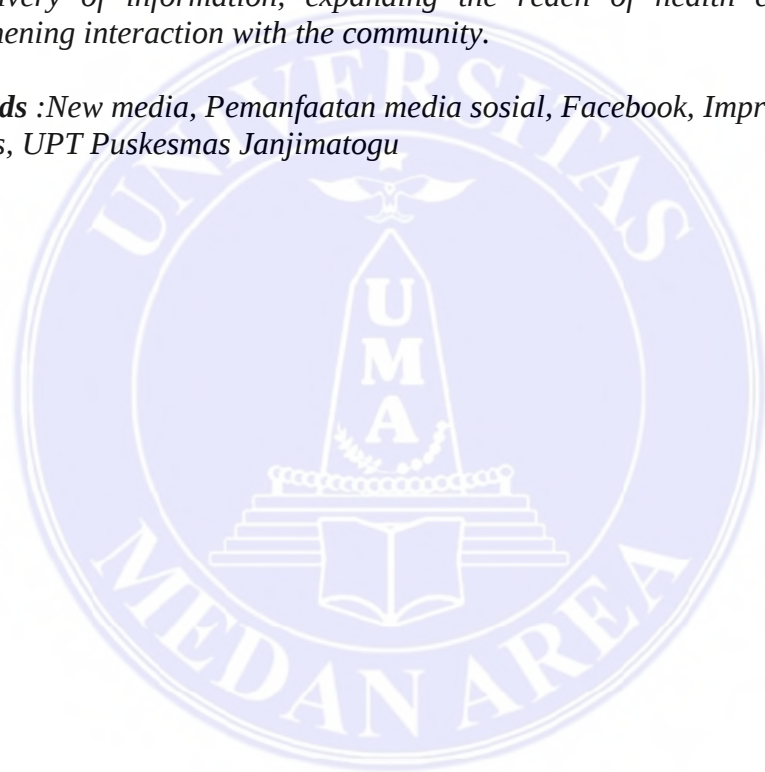
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan media sosial *Facebook* dalam meningkatkan pelayanan informasi di UPT Puskesmas Janjimatogu Kecamatan Uluan Kabupaten Toba serta menggali bagaimana masyarakat menggunakan media sosial, khususnya *Facebook*, untuk memperoleh informasi kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Janjimatogu memanfaatkan dua media sosial yaitu *Facebook* dan *Instagram*, namun *Facebook* menjadi *platform* utama karena memiliki jangkauan audiens lebih luas dan interaksi lebih tinggi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pemanfaatan media sosial khususnya *Facebook*, mampu meningkatkan kualitas pelayanan informasi di Puskesmas Janjimatogu dengan mempercepat penyampaian informasi, memperluas jangkauan edukasi kesehatan, serta memperkuat interaksi dengan Masyarakat.

Kunci: New Media, Pemanfaatan Media Sosial, Facebook, Peningkatan Pelayanan, UPT Puskesmas Janjimatogu

ABSTRACT

This study aims to determine how social media is used to improve information services at the Janjimatogu Community Health Center in Uluan District, Toba Regency, and to explore how the community uses social media, particularly Facebook, to obtain health information. This study uses a descriptive method with a qualitative approach, with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results of the study show that the Janjimaatogu Community Health Center utilizes two social media platforms, namely Facebook and Instagram, but Facebook is the main platform because it has a wider audience reach and higher interaction. The conclusion of this study is that the use of social media, especially Facebook, can improve the quality of information services at the Janjimatogu Community Health Center by accelerating the delivery of information, expanding the reach of health education, and strengthening interaction with the community.

Keywords : *New media, Pemanfaatan media sosial, Facebook, Improvement of Services, UPT Puskesmas Janjimatogu*



RIWAYAT HIDUP

Penulis dengan nama lengkap Yuli Harapan Panjaitan yang lahir di Lubuk Pakam pada tanggal 20 Februari 2004, putri dari Bapak Nurdin Panjaitan dan Ibu Netty Herawati br.Manik. penulis merupakan putri ke empat dari empat bersaudara. Pada tahun 2021 Penulis lulus dari SMA Negeri 1 Lubuk Pakam, dan ditahun yang sama penulis terdaftar sebagai mahasiswa Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.

Selama duduk di bangku perkuliahan, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan di Komando Distrik Militer 0201/Medan. Berkat kemurahan Tuhan Yang Maha Esa serta diiringi doa dari kedua orangtua, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pemanfaatan Media Sosial Dalam Peningkatan Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Janji Matogu Kecamatan Uluan Kabupaten Toba”.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Ilmu Komunikasi dengan gelar sarjana (S1) Universitas Medan Area.

Dalam skripsi ini, penulis akan membahas judul “Pemanfaatan Media Sosial Facebook Dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Di UPT Puskesmas Janjimatogu Kecamatan Uluan Kabupaten Toba”, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang komunikasi.

Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan dorongan serta nasehat selama proses penulisan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Dr. Walid Mustafa Sembiring, S.sos, M.IP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos, M.Ap, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Ria Wuri Andary, S.Sos, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing, mendukung penuh, memberikan saran serta mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta seluruh Staf Pegawai FISIP UMA.
6. Terima Kasih kepada semua informan baik itu Pegawai Puskesmas Janjimatogu maupun pasien yang turut berpartisipasi dalam skripsi ini.
7. Kepada orang tua, penulis mengucapkan terima kasih yang sangat besar karena sudah memenuhi segala kebutuhan penulis. Terhusus untuk mamak tersayang, penulis berterima kasih yang sangat dalam atas doa dan penyertaan yang selalu disampaikan pada Tuhan, juga lewat dukungan dan kepedulian serta kesabaran yang tertuang kepada penulis, terima kasih karena selalu menjadi ibu yang kuat dan luar biasa.
8. Kepada sahabat penulis Agustin Praspinsa Napitupulu dan Cristin Sinaga, Penulis berterima kasih karena sudah memberikan semangat, dukungan, bahkan pelukan untuk penulis. Juga menemani penulis disepanjang perkuliahan, terima kasih karena kalian sudah menjadi warna dalam kehidupan penulis.
9. Kepada teman seperjuangan saya, Dian Palensia Sinaga, Sonia Sardella Bangun, dan Rahel Abel Lina Nainggolan terima kasih sudah kebersamai penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teruntuk seseorang yang juga saya sayangi, Imanuel Sinaga, penulis berterima kasih sudah kebersamai penulis selama masa perkuliahan hingga mencapai tahap akhirnya, yang selalu mendengar keluh kesah penulis dan juga mewarnai perkuliahan ini. Terima kasih karena sudah menjadi bagian dari cerita kehidupan penulis.

11. Teruntuk diri sendiri, terima kasih karena tetap kuat bertahan dan tetap berjuang. Kamu hebat, kamu kuat dan kamu sangat berharga. Teruslah maju dan jangan patah semangat masih banyak mimpi yang harus dicapai, masih banyak hal yang harus diperjuangkan masih ada hal-hal baik lainnya yang terus dinanti.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidangnya.

Medan, September 2025

Yuli Harapan Panjaitan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 11
2.1 <i>New Media</i>	11
2.1.1 Pengertian <i>New Media</i>	11
2.1.2 Media Sosial.....	16
2.1.3 Facebook.....	22
2.1.4 Pemanfaatan Media Sosial.....	24
2.2 Pelayanan Informasi.....	26
2.3 Pentingnya Peningkatan Pelayanan di Puskesmas.....	27
2.3.1 Puskesmas.....	32
2.4 Teori <i>New Media</i>	36
2.5 Penelitian Terdahulu	38
2.5 Kerangka Berfikir.....	40
 BAB III METODE PENELITIAN	 41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Informan Penelitian	42
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.3.1 Data Primer.....	43
3.3.2 Data Sekunder.....	44
3.3 Teknik Analisis Data.....	45
3.4 Keabsahan Data.....	46
3.4.1 Triangulasi.....	47
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 49
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49

4.2 Gambaran Informan	53
4.3 Hasil Penelitian	54
4.4 Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	88



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Media Sosial telah berkembang pesat sejak awal kemunculannya, mengubah cara individu berinteraksi dan berbagi informasi. Media sosial juga menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, berbagai jenis media sosial seperti *Facebook*, *Twitter*, dan *Instagram* digunakan oleh jutaan orang diseluruh dunia untuk berinteraksi, berbagi informasi, dan mengakses konten. Media sosial memainkan peran penting dalam kehidupan sehari-hari yang memungkinkan orang untuk terhubung, berkomunikasi dan berbagi pengalaman secara nyata.

Media sosial tidak hanya mempengaruhi interaksi sosial, tetapi juga berbagai aspek kehidupan seperti politik, bisnis, dan kesehatan. Informasi dapat tersebar dengan cepat menjadikannya sebagai alat penting dalam kampanye politik, promosi produk, serta penyebaran informasi kesehatan, namun kecepatan ini juga menimbulkan tantangan, seperti penyebaran informasi yang salah dan berita hoaks yang dapat mempengaruhi opini publik dan perilaku masyarakat.

Sebagai sebuah program komunikasi, media sosial memungkinkan pengguna untuk berbagi konten dalam berbagai bentuk seperti teks, gambar, dan video. Hal ini menciptakan ruang bagi individu dan organisasi untuk berinteraksi secara langsung dan membangun komunitas. Dengan adanya fitur-fitur seperti komentar, pesan langsung, dan siaran langsung media sosial menjadi sarana yang efektif untuk membangun hubungan dan memfasilitasi

dialog antara pengguna dan berbagai entitas termasuk pemerintah, perusahaan, dan lembaga nonprofit.

Meskipun media sosial memiliki banyak manfaat, dampaknya juga dapat bersifat negatif. Ketergantungan pada media sosial dapat menyebabkan gangguan mental dan masalah privasi. Seiring dengan meningkatnya pengguna media sosial, muncul kebutuhan untuk regulasi dan pedoman etika, konten yang diunggah di media sosial harus memenuhi standar tertentu untuk menjaga keselamatan dan privasi pengguna. Biasanya setiap platform punya aturan tersendiri agar penyebaran informasi dan konten negatif yang berbahaya dapat diatasi, akan tetapi masih ada beberapa dari pihak program media sosial yang sudah membuat aturan tersebut namun tetap lolos dalam penyebarannya.

Dalam konteks kesehatan, media sosial memiliki potensi besar untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang berbagai isu kesehatan, seperti pencegahan penyakit, gaya hidup sehat, dan pentingnya vaksinasi. Konten yang menarik, seperti infografis, video pendek, dan cerita dapat menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami dan diingat. Penggunaan tagar yang tepat, konten kesehatan dapat menjangkau audiens yang lebih besar dan menarik perhatian mereka terhadap isu-isu penting yang ada.

Facebook merupakan situs jejaring sosial yang memungkinkan pengguna untuk saling berinteraksi dan berbagi informasi, dikutip dari artikel eraspace.com *Facebook* ini didirikan oleh Mark Zuckerberg bersama teman-temannya di Universitas Harvard, dengan berbagai fitur inovatif, sosial media *Facebook* tak hanya sekedar menjadi tempat berbagi foto dan status, tetapi juga

menjadi alat penting dalam membentuk koneksi, membangun komunitas, dan mempengaruhi banyak aspek kehidupan sosial dan budaya di era digital ini.

Dalam Cindy Jasmine (2009), diceritakan sejarah lahirnya *Facebook* pada tanggal 4 Februari 2004 menjadi sebuah bagian dari sejarah dunia teknologi informasi. Mark Zuckerberg, dialah sang pencetus dan pencipta *Facebook*, dia meluncurkan *Facebook* dengan tujuan sebagai media untuk saling mengenal antar mahasiswa *Harvard* karena mahasiswanya memiliki jumlah yang banyak sekali. Dalam waktu dua minggu setelah diluncurkan, separuh dari jumlah total mahasiswa *Harvard* telah mendaftar dan memiliki *account* di *Facebook* tak hanya itu beberapa kampus disekitar Harvard pun meminta untu dimasukkan ke dalam jaringan Facebook, hingga pada akhirnya Mark meminta bantuan kepada dua orang temannya dan hanya dalam jangka waktu 4 bulan, 30 kampus telah masuk dalam jaringannya. Kemudian Mark dan kedua temannya pindah ke California dan disana mereka menyewa apartemen dan mengembangkan *Facebook*.

Dalam fitur utama *facebook*, pengguna dapat membuat halaman pribadi, menambahkan teman dan mengunggah status. Tak hanya itu, *facebook* juga terdapat fitur untuk berbagi jenis konten termasuk foto dan video, selain itu facebook memiliki banyak manfaat dari segi aspek pesonal karena dapat dijadikan sebagai media hiburan, tempat curhat, sumber informasi dan penyaluran hobi. Jika dilihat dari segi aspek sosial, *facebook* dapat memfasilitasi interaksi dengan orang dari berbagai tempat.

Facebook juga memiliki berbagai pemanfaatan yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari, *facebook* ini berfungsi sebagai alat komunikasi yang

memudahkan orang untuk terhubung dengan teman dan keluarga, baik yang dekat maupun yang jauh. Pengguna dapat berbagi foto dan momen penting dalam hidup mereka. Selain itu, *facebook* juga berperan sebagai sumber informasi. Banyak pengguna mengikuti halaman berita, organisasi, atau tokoh publik untuk mendapatkan pembaruan isu-isu yang mereka minati, ini menjadikannya sebagai tempat untuk diskusi dan pertukaran pendapat

Akhirnya, *facebook* juga menyediakan ruang untuk komunitas dan kelompok minat, memungkinkan orang-orang dengan hobi atau tujuan yang sama untuk berkumpul berbagi pengalaman dan saling mendukung, dengan demikian, *facebook* tidak hanya berfungsi sebagai media sosial tetapi juga sebagai alat untuk membangun hubungan dan informasi dalam berbagai aspek kehidupan.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Anak Agung Rai Tirtawati dan Nyoman Ayu Yuliawati pada tahun 2021 yang berjudul “Efektivitas Media Sosial Facebook Dalam Pelayanan Informasi Di Bagian Humas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung” membahas tentang seberapa efektif penggunaan media sosial *facebook* dalam melakukan layanan informasi kepada masyarakat dan mempublikasi layanan kesehatan didalam media sosial *Facebook* tersebut. Hasil dari penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung adalah pelayanan informasi melalui media sosial Facebook sangat efektif data tersebut didapat dari kuesioner yang disebar kepada masyarakat dan persentase nya menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang setuju bahwa layanan informasi melalui media sosial facebook sangatlah efektif.

Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia yang berfokus pada pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan masyarakat. Puskesmas menyediakan layanan kesehatan dasar, konsultasi dan edukasi untuk masyarakat di wilayah kerjanya.

Sejarah dan perkembangan Puskesmas di Indonesia dimulai dari didirikannya berbagai institusi dan sarana kesehatan, seperti balai pengobatan, balai kesehatan ibu dan anak, serta diselenggarakannya berbagai upaya kesehatan seperti usaha *hygiene* dan sanitasi lingkungan yang masing-masing berjalan sendiri-sendiri. Penggunaan istilah Puskesmas pertama kali dimuat pada *Master Plan of Operation for strengthening National Health Service in Indonesia* (1996), dalam Dokumen tersebut, Puskesmas terdiri atas tiga tipe, yaitu Tipe A, Tipe B, dan Tipe C. (Sulaiman, 2021).

Puskesmas sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan nasional, saat ini nyaris tak berdaya dan “lesu darah”. Hal ini disebabkan oleh kurangnya dukungan sumber daya, baik kuantitas maupun kualitasnya, kurangnya dana operasional dan program, keterbatasan obat, alat kesehatan dan sarana penunjang lainnya baik jenis maupun jumlahnya, serta lemahnya bimbingan, pembinaan, dan fasilitas dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan Pemda (Sulaiman, 2021).

Tugas pokok dan fungsi Puskesmas berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas yaitu, tugas pokoknya ialah (1) Melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan masyarakat, (2) Puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakan dengan pendekatan keluarga, (3) Pendekatan

keluarga merupakan salah satu cara Puskesmas mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerja dengan mendatangi keluarga.

Adapun fungsi Puskesmas yaitu (1) Penyelenggara Upaya Kesehatan (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya, (2) Penyelenggara Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerja. Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan di Indonesia berperan krusial dalam memberikan akses kesehatan yang memadai, sering kali Puskesmas menghadapi tantangan dalam hal komunikasi dan edukasi kepada masyarakat karena informasi kesehatan yang kurang tersebar luas dapat menghambat upaya terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan dan promotif maka dari itu pemanfaatan media sosial oleh Puskesmas dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang berbagai isu kesehatan.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Janji Matogu berada di kecamatan Uluan Kabupaten Toba, tepatnya terletak di jalan Dolok Saribu Desa Parbagasan, Puskesmas ini berdiri pada tahun 2016 dan ada 8 ruang lingkup yang menjadi wilayah kerja puskesmas Janji Matogu yaitu desa Parhabinsaran, desa Partoruan, desa partor, desa Parbagasan, desa Dolok Saribu, desa Sigaol Barat, desa Sigaol Timur, desa desa Siregar Aek Nalas. Adapun sarana yang tersedia di UPT Puskesmas Janji Matogu yaitu rekam medis, poli pemeriksaan umum, poli tindakan, poli KB, konsultasi Gizi, Konsultasi Kesling(Kesehatan Lingkungan), Konsultasi Promkes(Promosi Kesehatan), Laboratorium sederhana, toilet/WC, Ambulans atau Pusling(Puskesmas Keliling).

Puskesmas ini memiliki visi yaitu “Toba Unggul dan Bersinar”, adapun misi yang mereka miliki yaitu, (1) Meningkatkan Sumber Daya Manusia yang profesional, (2) Meningkatkan pelayanan kesehatan prima, (3) Memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan, (4) Meningkatkan kerja sama lintas program dan lintas sektor yang sinergis. Puskesmas Janji Matogu memiliki akun Facebook yang nama penggunaannya adalah “Puskesmas Janjimatogu” memiliki 809 pertemanan di bulan Juli 2025.

Melalui jenis media sosial organisasi, instansi dan sebagainya dapat berinteraksi langsung dengan pelanggan, mendengarkan keluhan dan memberikan solusi secara cepat. Kecepatan dalam merespons pertanyaan dan keluhan pelanggan adalah kunci dalam pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan harus dievaluasi secara berkala.

Facebook dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat, dengan membuat konten interaktif yang dimana puskesmas melibatkan masyarakat didalamnya. Media sosial juga sering kali dipenuhi dengan informasi yang salah, dengan pemanfaatan media sosial Facebook, Puskesmas bisa melawan minim informasi dengan cara memberikan informasi yang akurat dan berdasarkan bukti yang kuat. Pemanfaatan media sosial, memiliki potensi besar dalam meningkatkan pelayanan Puskesmas, dengan menggunakan strategi yang tepat, Puskesmas dapat menjangkau masyarakat dengan lebih efektif dalam memberikan informasi kesehatan yang diperlukan.

Penulis memilih judul “Pemanfaatan Media Sosial Dalam Peningkatan Pelayanan di Usaha Pelaksana Teknis Puskesmas Janjimatogu Kecamatan Uluan Kabupaten Toba” karena kita tahu bahwa zaman sekarang media sosial

Facebook yang paling banyak digunakan terutama oleh kalangan orang tua, *Facebook* adalah jenis media sosial berbasis visual yang memungkinkan Puskesmas untuk menyampaikan informasi kesehatan dengan cara yang menarik melalui gambar, *video*, dan infografis. Hal ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan informasi kesehatan di masyarakat.

Alasan penulis melakukan penelitian di Puskesmas adalah karena penulis ingin mencari tahu bagaimana Puskesmas dapat menggunakan media sosial dalam meningkatkan interaksi dan partisipasi masyarakat dalam program-program kesehatan. Selain itu penulis juga tertarik dengan bagaimana masyarakat memanfaatkan media sosial untuk mencari informasi kesehatan dan apa yang mereka harapkan dari Puskesmas. Dengan memahami penggunaan media sosial, Puskesmas dapat mengembangkan strategi komunikasi yang lebih tepat sasaran dan relevan, aktif di media sosial dapat memperkuat citra Puskesmas sebagai lembaga yang responsif dan peduli terhadap kesehatan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi dan interaksi dengan masyarakat.

Puskesmas Janji Matogu adalah salah satu Puskesmas yang berada di wilayah Kecamatan Uluan, Kabupaten Toba, tepatnya terletak di Jalan Dolok Saribu Desa Parbagasan. Puskesmas ini berdiri sejak tahun 2016, Kecamatan uluan terdiri dari 17 desa dan dari 17 desa tersebut ada 8 desa yang menjadi ruang lingkup wilayah kerja Puskesmas Janji Matogu dengan total 4.263 jiwa jumlah penduduk,

diantaranya yaitu, desa Parhabinsaran Janji Matogu, Partoruan, Partor, Parbagasan, Dolok Saribu, Sigaol Barat, Sigaol Timur, dan Siregar Aek Nalas.

Desa Janjimatogu adalah bagian dari Kecamatan uluan di Kabupaten Toba, penduduk desa ini dominanannya komunitas lokal atau paling banyak etnis Batak khususnya Batak Toba. Mata pencaharian utama masyarakat adalah pertanian dan perkebunan, banyak warga disana bekerja sebagai petani dan peternak juga, kehidupan sosial dipengaruhi adat batak dan peran gender atau tradisi keluarga tetap penting.

Penulis memilih lokasi penelitian di Puskesmas Janji Matogu Kecamatan Uluan, Kabupaten Toba, Sumatera Utara. Kita tahu bahwa Sumatera Utara memiliki keindahan alam dan salah satunya terletak di bagian Tapanuli Utara kabupaten Toba Samosir, daerah ini memiliki pemandangan alam yang menakjubkan, seperti pegunungan, pantai, danau dan tempat wisata lainnya yang cukup banyak dikunjungi oleh warga lokal dari berbagai daerah dan juga warga negara asing.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk merumuskan masalah terkait media sosial yang dilakukan di Puskesmas dalam menyampaikan informasi dan meningkatkan pelayanan

1. Bagaimana pemanfaatan media sosial dalam meningkatkan pelayanan informasi di UPT Puskesmas Janjimatogu?
2. Bagaimana Pemanfaatan media sosial oleh masyarakat untuk mencari informasi kesehatan

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui bagaimana Pemanfaatan Media Sosial dalam meningkatkan pelayanan di UPT Puskesmas Janji Matogu?

2. Untuk mengetahui bagaimana masyarakat sekitar memanfaatkan media sosial Facebook untuk mencari tahu informasi kesehatan?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai pemanfaatan Media sosial yang dilakukan oleh Puskesmas untuk menyebarkan informasi

2. Bagi Akademik

Dapat memberikan wawasan tentang bagaimana masyarakat menggunakan media sosial untuk mencari informasi kesehatan dan meningkatkan pelayanan.

3. Bagi Mahasiswa

Dapat membantu mahasiswa mengembangkan keterampilan komunikasi digital yang efektif untuk berinteraksi dengan pasien dan masyarakat melalui media sosial.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *New Media*

2.1.1 Pengertian *New Media*

Istilah *New Media* secara harfiah “New” berarti “Baru” dan “Media” merupakan alat yang digunakan komunikator untuk mengirim pesan kepada komunikan. Jadi *New Media* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan proses penyampaian informasi digital. Lev Manovich dalam bukunya yang berjudul “*The New Media Reader*” mengungkapkan bahwa media baru adalah objek budaya dalam sebuah paradigma baru dari dunia media massa dalam masyarakat. *New Media* memungkinkan adanya penyebaran yang dilakukan oleh teknologi komputer dan data digital yang dikendalikan oleh model-model aplikasi. Media baru mengalami pembaharuan dalam model penyebaran informasi yang memanfaatkan teknologi jaringan perangkat lunak (Wardrip-Fruin and Nick Montfort 2003; dalam Andini; 2021)

Menurut Hasan et al, 2023, *New media* adalah media komunikasi yang menggunakan internet dan teknologi digital dan komputer sebagai alat pengoperasiannya. Era media baru secara bertahap dapat menggeser media komunikasi, khususnya pada teknologi digital atau komputer dan internet. *Blog*, media sosial, dan *website* merupakan contoh aplikasi yang termasuk dalam komunikasi baru atau *new media*.

New media merujuk pada bentuk-bentuk komunikasi dan informasi yang muncul dengan perkembangan teknologi digital, khususnya internet. Berbeda dengan media tradisional seperti televisi, radio, dan surat kabar, *new media*

menawarkan interaktivitas, aksesibilitas, dan kecepatan yang lebih tinggi. Pengguna dapat berpartisipasi dalam pembuatan konten, memberikan komentar, dan berbagi informasi, konten dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui perangkat digital menggabungkan teks, gambar, suara, dan *video* dalam satu platform.

Berkembangnya media baru menjadi lebih dinamis membuat media lama atau konvensional harus menghadapi tantangan yang tidak mudah. Media sosial seperti, *Facebook, Instagram, Youtube, Interactive Blog* melahirkan interaksi antar masyarakat yang dinamakan jurnalisme warga. Jurnalisme warga ini memungkinkan adanya koneksi antara pencari dan penyedia informasi. Atas dasar itu, eksistensi dari media konvensional akan berkurang karena proses diseminasi informasinya terbatas ruang dan waktu (Indrawan et al, 2020).

Dampak *new media* dapat membuat perubahan dalam konsumsi informasi, masyarakat lebih memilih konten yang dapat diakses dengan cepat dan mudah. Dampak *new media* juga membuat peningkatan partisipasi publik, karena *new media* memberikan suara kepada individu dan kelompok yang sebelumnya terpinggirkan, munculnya berita viral dan informasi yang dapat menyebar dengan cepat sering kali tanpa verifikasi. *New media* telah merevolusi cara kita berkomunikasi, berbagi informasi dan terlibat dalam diskusi publik sehingga alat yang sangat berpengaruh dalam masyarakat modern. Media komunikasi pada saat ini adalah media baru yang sebagian besarnya berupa media digital. Komputer dan jaringan informasi dan komunikasi pada abad ke-20. Komputer dan internet merupakan bentuk nyata

dari hasil revolusi komunikasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat saat ini (Puspita, 2015).

Cara *new media* merevolusi strategi manusia berkomunikasi seperti, berbagai jenis media sosial seperti *Facebook* dan *Twitter* memungkinkan pengguna untuk berbagi berita secara nyata, berinteraksi langsung dengan pembaca dan mendapatkan umpan balik secara mudah. Sedangkan surat kabar, informasi yang disampaikan secara satu arah dengan pembaca tidak memiliki kesempatan untuk berinteraksi atau memberikan komentar secara langsung. Contoh lain seperti aplikasi pesan dengan surat, aplikasi pesan seperti *WhatsApp* dan *Telegram* memungkinkan komunikasi instan, berbagi media dan grup diskusi, sedangkan surat merupakan metode komunikasi yang lebih lambat dan formal dengan keterbatasan dalam interaksi langsung. Begitulah cara *new media* bekerja, ia telah membuat komunikasi menjadi lebih cepat, lebih interkatif dan lebih inklusif.

Menurut Denis McQuail ciri utama media baru adalah adanya saling keterhubungan, aksesnya terhadap khalayak individu sebagai penerima maupun pengirim pesan, interaktivitasnya, kegunaan yang beragam sebagai karakter yang terbuka, dan sifatnya yang ada dimana-mana (Ahmadi,2020). Interaktivitas mengacu pada kemampuan pengguna untuk berpartisipasi aktif dalam proses komunikasi, di media baru, pengguna tidak hanya sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai penghasil dan penyebar informasi.

Media baru memungkinkan pengguna untuk berkontribusi melalui berbagai platform seperti media sosial, *blog*, dan forum. Ini menciptakan ruang dimana suara individu dapat didengar dan berpengaruh. Dengan interaktivitas,

komunikasi menjadi lebih dinamis. Pengguna dapat memberikan umpan publik secara langsung, berinteraksi dengan konten dan bahkan memodifikasi informasi yang ada. Perkembangan teknologi, seperti internet dan perangkat *mobile* telah memfasilitasi saling keterhubungan, pengguna dapat mengakses informasi kapan saja dan dimana saja, serta berinteraksi dengan pengguna lain di seluruh dunia.

New media merujuk pada bentuk komunikasi dan interaksi yang muncul dengan perkembangan teknologi digital. Menurut Koukras 2020, dalam Deden Fahruji et al, 2023 berdasarkan penggunaannya media sosial dibagi menjadi sembilan yaitu :

1. *Online social networking*
2. *Blogging*
3. *Micro-Blogging*
4. *Wikis*
5. *Social news*
6. *Social book-marking*
7. *Media sharing*
8. *Opinion-reviews and rating*
9. *Answers*

Dikutip dari Hasan et al,2023, banyak perhatian yang diberikan pada saat munculnya media baru tersebut, dimana terdapat banyak kelebihan didalamnya. Setiap individu dapat mengakses dan menemukan informasi atau berita yang beragam dan bersifat global dari seluruh penjuru dunia manapun,

tanpa batas jarak dan waktu. Sajian berita yang menarik dan bermanfaat akan memberikan kepuasan tersendiri bagi orang yang mengakses atau menikmati bacaan berita, sehingga mengurangi tingkat keingintahuan dan menambah wawasan intelektualnya.

Hasan (2023) juga mengatakan bahwa terdapat kekurangan atau dampak negatif yang terdapat dalam *new media* tersebut. Misalnya, ketika menggunakan sebuah aplikasi atau membuka sebuah *website* untuk mencari informasi sering kali menemukan berita palsu (*hoax*) dan ada beberapa dari masyarakat yang termakan berita palsu (*hoax*). Berbeda dengan media komunikasi konvensional yang beritanya bisa dibilang lebih faktual dan terpercaya.

Perlu diakui bahwa kelebihan *new media* menjadi salah satu daya tarik bagi masyarakat, dikarenakan *new media* memiliki akses informasi yang cepat dari berbagai sumber di seluruh dunia. Pengguna juga dapat berinteraksi dengan konten satu sama lain dengan meningkatkan keterlibatan, *new media* juga bersifat fleksibilitas yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja, serta mendukung berbagai informasi format seperti video, teks juga gambar.

Meskipun begitu, selalu ada kekurangan disetiap kelebihan, tingginya risiko penyebaran informasi yang tidak akurat atau hoaks dapat menimbulkan kekeliruan bagi pengguna. Masyarakat menjadi tidak skeptis terhadap semua informasi, termasuk media resmi, akibat seringnya terpapar informasi yang tidak akurat, hoaks menciptakan kebingungan mengenai fakta yang benar sehingga sulit bagi masyarakat untuk mengambil keputusan yang tepat. Penyebaran hoaks dapat memicu kerugian finansial yang dimana penipuan

melalui hoaks dapat menyebabkan kerugian finansial bagi individu yang terperdaya.

Dikutip dari artikel eraspace.com, salah satu dampak negatif yang sering dibahas dari main media sosial adalah dampaknya terhadap kesehatan mental. Penggunaan media sosial yang berlebihan dapat memicu munculnya perasaan cemas, depresi, dan isolasi sosial. Hal ini karena banyak pengguna sering membandingkan kehidupan pribadi mereka dengan gambaran sempurna yang ditampilkan oleh orang lain di media sosial. Melihat postingan tentang pencapaian, liburan, atau gaya hidup mewah bisa memicu perasaan kurang percaya diri dan ketidakpuasan terhadap kehidupan sendiri.

Dalam Jurnal Rizky Ramanda Gustam, 2015 terdapat beberapa manfaat *New Media* yaitu :

1. Arus informasi yang dapat dengan mudah dan cepat diakses dimana saja dan kapan saja.
2. Sebagai media transaksi jual beli.
3. Sebagai media hiburan contohnya game online, jejaring sosial, *streaming video* dan lain-lain.
4. Sebagai media komunikasi yang efisien. Kita dapat berkomunikasi dengan orang yang berada jauh sekalipun, bahkan bertatap muka dengan *video conference*.

2.1.2 Media Sosial

Media Sosial merupakan suatu wadah untuk mencari dan menyebarkan informasi, menjadi tempat berkumpulnya sejumlah massa. Media sosial juga dijadikan sebagai sarana hiburan lewat foto dan video yang tersebar

didalamnya. Dikutip dari jurnal (Astari Clara Sari et al, 2018) ada beberapa karakteristik dari media sosial yakni:

1. Jaringan (*network*), adalah infrastruktur yang menghubungkan antara komputer dengan perangkat keras lainnya. Koneksi ini diperlukan karena komunikasi bisa terjadi jika antar komputer terhubung, termasuk didalamnya perpindahan data.
2. Informasi (*informations*), menjadi identitas penting di media sosial karena pengguna media sosial mengkreasikan representasi identitasnya, memproduksi konten, dan melakukan interaksi berdasarkan
3. Arsip (*archieve*), bagi pengguna media sosial, arsip menjadi sebuah karakter yang menjelaskan bahwa informasi telah tersimpan dan bisa diakses kapanpun dan melalui perangkat apapun.
4. Interaksi (*interactivity*), media sosial membentuk jaringan antar pengguna yang tidak sekedar memperluas hubungan pertemanan atau pengikut (*follower*) semata, tetapi harus dibangun dengan interaksi antar pengguna tersebut.
5. Simulasi sosial (*simulation of society*), media sosial memiliki karakter sebagai medium berlangsungnya masyarakat (*society*) di dunia virtual. Media sosial memiliki keunikan dan pola yang dalam banyak kasus berbeda dan tidak dijumpai dalam tatanan masyarakat yang *real*
6. Konten oleh pengguna (*user-generated content*). Di Media sosial konten sepenuhnya milik dan berdasarkan kontribusi pengguna atau pemilik akun. UGC merupakan relasi simbiosis dalam budaya media baru yang memberikan kesempatan dan keleluasaan pengguna untuk berpartisipasi. Hal ini berbeda

dengan media lama (tradisional) dimana khalayaknya sebatas menjadi objek atau sasaran yang pasif dalam distribusi pesan.

Media sosial adalah sebuah media online dimana para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi blog, sosial network atau jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual, *Blog*, jejaring sosial dan wiki mungkin merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia (Kurniawan 2017; dalam Dian Nurvita Sari, 2020). Media sosial online merupakan media yang didesain untuk memudahkan interaksi sosial bersifat interaktif dengan berbasis teknologi internet yang mengubah pola penyebaran informasi dari sebelumnya bersifat broadcast media *monologue* (satu ke banyak audiens) ke media sosial *dialogue* (banyak audiens ke banyak audiens (Dian Nurvita Sari dan Abdul Basit, 2020)

Keluwesannya media sosial berhubungan dengan pemanfaatan penggunaan yang semakin mudah. Setiap orang tanpa kesulitan dapat menggunakan media sosial untuk mencari, memperoleh, dan memanfaatkan informasi yang beragam dalam koridor kebebasan berkomunikasi. Media sosial sebagai entitas pengolah dan penyebar informasi yang fleksibel dimanfaatkan oleh pengguna yang tidak tersegmentasi dalam kelompok sosial, ekonomi, dan politik (Dian Nurvita Sari dan Abdul Basit, 2020).

Hubungan komunikasi dengan media sosial sangat erat dan saling memengaruhi. Media sosial menyediakan platform untuk individu dan organisasi untuk berkomunikasi secara langsung dan interaktif, pengguna dapat berbagi informasi, pendapat, dan pengalaman dalam waktu nyata. Media sosial memungkinkan penyebaran informasi dengan cepat, berita dan konten

dapat menyebar luas dalam hitungan menit, memengaruhi opini publik dan perilaku sosial, media sosial memfasilitasi interaksi antara pengguna, baik melalui komentar, suka, atau berbagi. Keterlibatan ini dapat menciptakan komunitas di sekitar topik tertentu. Konten yang viral atau tren di media sosial sering kali mendorong perubahan sosial dan budaya sehingga dapat memengaruhi perilaku dan sikap individu.

Dengan kemudahan berkomunikasi, muncul juga isu privasi dan etika, pengguna harus sadar akan informasi yang dibagikan dan dampak dari komunikasi platform ini. Media sosial telah mengubah cara orang berkomunikasi, dari komunikasi tatap muka menjadi komunikasi digital yang lebih cepat dan sering kali lebih informal, media sosial telah merevolusi komunikasi dengan menciptakan ruang untuk dialog yang lebih terbuka dan dinamis.

Astari Clara Sari et al (2018) menjelaskan hubungan komunikasi dengan media sosial adalah sangat erat karena dengan adanya media sosial maka komunikasi menjadi semakin cepat dan mudah untuk dilakukan, baik itu dengan komunikasi dengan cara meng-chat, telepon, ataupun dengan *video call*. Disadari atau tidak, kehadiran media baru khususnya media sosial telah memberikan pengaruh yang sangat besar dalam kehidupan manusia sebagai seorang individu maupun masyarakat secara umum. Kehadiran teknologi informasi dan komunikasi baru telah mengubah perilaku manusia dalam menggunakan teknologi.

Media sosial mengubah cara orang berkomunikasi dari yang awalnya komunikasi satu arah menjadi dua arah, pengguna dapat memberikan umpan

balik secara instan yang memungkinkan diskusi dan dialog yang lebih interaktif. Informasi dapat disebarkan dengan cepat melalui media sosial, memungkinkan berita dan pesan menjangkau pengguna secara luas dalam waktu yang singkat, media sosial memungkinkan terbentuknya komunitas berdasarkan minat atau tujuan bersama dan hal ini dapat menciptakan ruang bagi individu untuk berbagi ide, pengalaman, dan membangun identitas kelompok.

Banyak manfaat media sosial namun juga dapat menyebabkan kesalahpahaman dan penyebaran informasi yang salah. Pesan yang disampaikan bisa disalahartikan dan hoaks dapat menyebar dengan cepat. Media sosial memungkinkan analisis percakapan dan umpan balik dari pengguna sehingga dapat membantu organisasi memahami persepsi publik dan menyesuaikan strategi komunikasi mereka.

Diambil dari artikel info popuix.co 2024, media sosial adalah penghubung pengguna satu sama lain. Namun, tak sebatas di situ, masih banyak fungsi lain yang bisa didapatkan melalui media sosial. Berikut ini poin fungsi utama dari media sosial

1. Komunikasi, fungsi komunikasi jelas menjadi salah satu fungsi utama media sosial. Seperti yang kita tahu, dengan bantuan internet, media sosial sosial menjadi tempat berkumpul penggunanya yang umum berasal dari seluruh bagian dunia. Interaksi antara mereka lebih mudah terbangun tanpa ada batasan waktu dan geografi.

2. *Branding*

Bentuk komunikasi lain yang bisa dilakukan melalui media sosial adalah *branding*. Fungsi ini terlihat dari bagaimana masing-masing pengguna mempunyai caranya sendiri untuk ‘menata’ akun media sosial yang mereka punya. Sehingga, pribadi individu akan terlihat perbedaannya satu sama lain.

3. Wadah usaha

Tidak hanya kebutuhan sosialisasi yang bisa dipenuhi lewat media sosial. Sebagai pebisnis, juga bisa menggunakan media sosial sebagai wadah usaha dengan berjualan online.

4. *Marketing*

Fungsi media sosial lainnya untuk pebisnis adalah sarana marketing. Jangkauan audiensnya yang luas menjadikan media sosial sebagai media pemasaran yang efektif.

Media sosial memiliki dampak yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari.

Berikut ini adalah dampak positif dan negatifnya:

Dampak positif :

1. Koneksi sosial : media sosial memungkinkan orang untuk terhubung dengan teman dan keluarga, bahkan yang berada jauh.
2. Akses informasi, memudahkan akses informasi dan berita terkini dari berbagai sumber.
3. Pemasaran dan bisnis, membantu bisnis kecil untuk memasarkan produk layanan mereka dengan biaya rendah.
4. Pendidikan dan Pembelajaran, menjadi tempat untuk berbagi pengetahuan dan sumber daya edukatif.

5. Meningkatkan kesadaran sosial, memungkinkan penyebaran informasi tentang isu-isu sosial dan meningkatkan kesadaran masyarakat.

Dampak negatif

1. Kecanduan, pengguna media sosial yang berlebihan dapat menyebabkan kecanduan dan mengganggu kehidupan sehari-hari.
2. Cyberbullying, meningkatnya kasus bullying online yang dapat berdampak negatif pada kesehatan mental individu,
3. Misinformasi, penyebaran informasi yang salah atau tidak akurat dapat menyebabkan kebingungan dan kepanikan.
4. Privasi, pengguna media sosial dapat mengancam privasi individu, dengan data pribadi yang sering kali disalahgunakan.
5. Dampak emosional, membandingkan diri dengan orang lain di media sosial dapat menyebabkan rendahnya harga diri dan kecemasan.

Secara keseluruhan, media sosial memiliki potensi untuk memberikan manfaat besar, tetapi juga membawa tantangan yang perlu diatasi. Penggunaan yang bijak dan bertanggung jawab adalah kunci untuk memaksimalkan manfaatnya dan meminimalkan dampak negatif.

2.1.3 Facebook

Facebook adalah platform media sosial yang memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi, berbagi informasi dan terhubung dengan orang lain di seluruh dunia. Dikenal sebagai salah satu jejaring sosial terpopuler, facebook menawarkan berbagai fitur seperti profil pengguna, beranda, dan grup untuk interaksi sosial. Dalam Cindy Jasmine (2009), diceritakan sejarah lahirnya *Facebook* pada tanggal 4 Februari 2004 menjadi sebuah bagian dari sejarah dunia teknologi informasi. Mark Zuckerberg, dialah sang pencetus dan pencipta *Facebook*, dia meluncurkan

Facebook dengan tujuan sebagai media untuk saling mengenal antar mahasiswa *Harvard* karena mahasiswanya memiliki jumlah yang banyak sekali. Dalam waktu dua minggu setelah diluncurkan, separuh dari jumlah total mahasiswa *Harvard* telah mendaftar dan memiliki *account* di *Facebook* tak hanya itu beberapa kampus disekitar *Harvard* pun meminta untu dimasukkan ke dalam jaringan *Facebook*, hingga pada akhirnya Mark meminta bantuan kepada dua orang temannya dan hanya dalam jangka waktu 4 bulan, 30 kampus telah masuk dalam jaringannya. Kemudian Mark dan kedua temannya pindah ke California dan disana mereka menyewa apartemen dan mengembangkan *Facebook*.

Selain daripada itu jika diamati kembali saat ini facebook sudah memiliki fitur *reels*. *Reels* adalah fitur di media sosial termasuk facebook yang memungkinkan pengguna untuk membuat dan berbagi video pendek. Video *reels* biasanya berdurasi antara 15 sampai 60 detik dan dapat dilengkapi dengan musik, efek, dan berbagai fitur pengeditan untuk meningkatkan kreativitas. Fitur *reels* ini dapat digunakan agar pengguna dapat mengekspresikan diri mereka dengan cara yang menarik dan menghibur, serta untuk mengikuti yang sedang populer.

Facebook juga memiliki fitur *Marketplace* yang dimana fitur ini memungkinkan pengguna untuk membeli dan menjual barang secara lokal, *marketplace* di facebook menjadi salah satu cara yang populer untuk berbelanja dan menjual barang bekas atau barang secara lokal. Dalam *marketplace* tersebut pengguna dapat membuat daftar barang yang ingin dijual dengan menambahkan foto, deskripsi, dan harga, pengguna dapat mencari barang berdasarkan kategori tertentu, sehingga memudahkan mereka menemukan apa yang ingin dicari.

Siaran langsung, facebook juga menawarkan fitur siaran langsung yang dimana pengguna dapat melakukan siaran video secara *real-time* kepada audiens mereka. Dengan fitur ini, pengguna dapat berbagi momen langsung, seperti acara, presentasi, atau interaksi sehari-hari, dengan teman, pengikut, atau publik. Saat melakukan siaran langsung pengguna dapat berinteraksi dengan audiens melalui komentar yang sudah tersedia di dalam siaran langsung tersebut, hal ini memungkinkan pembicara untuk menjawab pertanyaan atau memberikan tanggapan secara langsung, menciptakan pengalaman yang lebih interaktif dan mendalam. Sama halnya dengan *reels*, di dalam siaran langsung pun juga dapat menambahkan efek visual, filter, bahkan teks untuk meningkatkan kualitas siaran, setelah siaran langsung selesai dilakukan video selama siaran langsung tadi dapat disimpan atau dibagikan di profil sehingga memungkinkan orang lain yang belum atau tidak dapat menonton secara langsung dapat mengakses konten tersebut.

2.1.4 Pemanfaatan Media Sosial

Pemanfaatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2003:711) yang menyebutkan bahwa “pemanfaatan mengandung arti yaitu proses, cara, dan perbuatan memanfaatkan sesuatu untuk kepentingan sendiri,” sedangkan media sosial atau media komunikasi menurut Philip Kotler dan Kevin Keller(2012:568) adalah sarana bagi konsumen untuk berbagi informasi teks, gambar, audio, dan video dengan satu sama lain dan dengan perusahaan dan sebaliknya(Ramadhan,2017).

Ramadhan,2017 mengatakan bahwa Prof.Dr.J.S Badudu dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, mengatakan bahwa “pemanfaatan adalah proses, cara hasil kerja dalam memanfaatkan. Dan definisi lain dari manfaat

dikeluarkan oleh Dennis Mc Quail, Dennis juga mengatakan ada dua hal yang mendorong munculnya suatu pemanfaatan yaitu:

1. Adanya oposisi terhadap pandangan deterministik tentang efek media massa
2. Sedangkan yang kedua yaitu adanya keinginan untuk lepas dari debat yang berkepanjangan tentang selera media massa

Dalam jurnal Zainal et al, 2020 ada beberapa media sosial yang sedang booming saat ini antara lain *Whatsapp, Instagram, Twitter, Line, Telegram, Facebook, Youtube*, dan lain-lain. Seseorang pasti memiliki berbagai motivasi dalam menggunakan media sosial. Sekedar untuk berkomunikasi dengan orang lain untuk mencari tahu perkembangan sesuatu, untuk berbagi informasi maupun untuk mengikuti salah satu yang menjadi trend saat ini yaitu menggunakan media sosial sebagai bentuk eksistensi diri. Bagi orang-orang yang ingin diakui eksistensinya oleh masyarakat luas melalui media sosial biasanya akan menggunakan media sosial yang bersifat terbuka seperti *Instagram, Facebook, Line, atau Twitter*.

Media sosial adalah tempat dimana kita dapat terlibat dalam berbagai macam kegiatan. Media sosial dapat digunakan oleh pemasar sebagai alat untuk pemasaran daripada hanya untuk ekspresi diri. Saat ini, media sosial digunakan oleh lebih dari 97 persen pemasar untuk berkomunikasi dengan pelanggan mereka. Platform media sosial saat ini sangat banyak sehingga dapat dipecah menjadi banyak kategori, termasuk *Instagram, Facebook, Youtube, Tiktok, Twitter*, dan Banyak lagi.(Christifera Noventa et al, 2023)

Salah satu komunikasi dengan menggunakan media sosial yakni mengenai informasi kesehatan. Namun demikian, perlu dilakukan penelitian

lebih lanjut efektivitas pemanfaatan media sosial dalam pencarian dan komunikasi informasi kesehatan (Rosini et al, 2018). Beragamnya jenis media sosial dengan berbagai kelebihan dan kekurangannya serta penggunaan media sosial yang terus menerus mengalami peningkatan setiap tahunnya, membuat para peneliti melakukan berbagai kajian yang terkait dengan fenomena ini (Rosini et al, 2018).

Media sosial sudah menjadi salah satu rujukan dari masyarakat zaman sekarang dalam mencari informasi. Masyarakat lebih gemar untuk mencari informasi dari konten yang diunggah oleh tokoh ataupun ahli di suatu bidang di media sosial. Sebagai contoh, masyarakat yang ingin mencari informasi terkait dengan produk kosmetik yang aman, akan mencari konten dari tokoh yang ahli dibidang kosmetik atau akun yang memang memiliki konsen untuk memberitakan kosmetik yang aman kemudian mencari konten-konten yang diunggah oleh akun tersebut sebagai referensi masyarakat untuk memutuskan penggunaan kosmetik yang aman. (Siti Hapsah Pahira et al, 2021).

2.2 Pelayanan Informasi

Menurut Wasistiono (2001) dalam Jenie sundari, 2016 pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan informasi adalah proses penyediaan, pengelolaan, dan distribusi informasi kepada individu atau kelompok yang membutuhkannya, pelayanan ini dapat dilakukan oleh berbagai lembaga, seperti perpustakaan, pusat informasi, lembaga pemerintah, dan organisasi non-pemerintah.

Tujuan pelayanan informasi adalah memberikan akses kepada pengguna untuk mendapatkan informasi yang relevan dan akurat selain daripada itu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang berbagai isu. Pelayanan informasi di puskesmas sangat penting karena berfungsi sebagai jembatan antara masyarakat dan layanan kesehatan, memfasilitasi pengambilan keputusan yang tepat, dan mendukung upaya pencegahan penyakit di komunitas. Puskesmas berfungsi sebagai pintu gerbang utama bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi kesehatan juga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai layanan kesehatan yang tersedia, jadwal pemeriksaan, dan prosedur yang harus diikuti.

Melalui pelayanan informasi, puskesmas dapat memberikan edukasi tentang pentingnya menjaga kesehatan, pola hidup sehat, dan pencegahan penyakit, informasi yang disampaikan dapat membantu masyarakat memahami risiko kesehatan dan tindakan pencegahan yang perlu diambil. Layanan informasi adalah kegiatan yang berupaya memberikan pemahaman kepada orang-orang yang berkepentingan tentang hal-hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan tertentu, atau untuk menentukan rencana atau arah suatu tujuan yang dikehendaki (Puji Prihwanto et al, 2021).

2.3 Pentingnya Peningkatan Pelayanan di Puskesmas

Media sosial menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan pelayanan di Puskesmas. Puskesmas dapat menggunakan media sosial untuk membagikan informasi kesehatan, seperti tips pencegahan penyakit, jadwal imunisasi, dan informasi tentang layanan yang tersedia. Konten edukatif dapat membantu masyarakat lebih sadar akan kesehatan mereka. Melalui media sosial,

puskesmas dapat mengumumkan jadwal layanan seperti, pemeriksaan kesehatan lainnya. Ini memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi terkini.

Kemudian media sosial memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi langsung dengan tenaga medis, puskesmas dapat menyediakan sesi tanya jawab atau konsultasi online sehingga masyarakat dapat mendapatkan jawaban atas pertanyaan kesehatan mereka. media sosial menjadi tempat yang baik untuk menjalankan kampanye kesehatan seperti kampanye anti rokok, perilaku hidup bersih dan sehat atau promosi program kesehatan tertentu. Kampanye seperti ini bisa menjangkau audiens yang lebih luas.

Melalui konten di media sosial puskesmas dapat membagikan hal yang edukatif tentang kesehatan keluarga atau masyarakat tentang gizi seimbang, perawatan anak, dan kesehatan reproduksi. Hal ini dapat membantu masyarakat untuk lebih memahami pentingnya kesehatan keluarga atau masyarakat. Dalam situasi darurat, puskesmas dapat menggunakan media sosial untuk memberikan informasi terkini dan tindakan yang harus diambil, ini penting untuk memberikan panduan kepada masyarakat saat terjadi krisis kesehatan.

Melalui media sosial, puskesmas dapat mengundang masyarakat untuk berpartisipasi dalam program kesehatan dan kegiatan komunitas. Ini membantu meningkatkan keterlibatan dan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan. Dengan memanfaatkan media sosial secara efektif, puskesmas dapat meningkatkan pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat, tidak

hanya memperbaiki akses informasi kesehatan tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik antara puskesmas dan komunitas.

Dalam Erni suryani, 2018 Menurut Kotler ada lima determinan kualitas pelayanan atau jasa yang dapat dirinci, yaitu:

1. Keterandalan (reability) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (reponsiness) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (confidence) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
4. Empati (emphaty) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan
5. Berwujud (tangible) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Dari determinan kualitas pelayanan tersebut jika kita rujuk pendapat Gasperz (dalam Lukman,1998:8) yang mendefinisikan dimensi kualitas pelayanan meliputi:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan, keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab
5. Kelengkapan
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan

7. Variasi model pelayanan
8. Pelayanan pribadi
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Sedangkan menurut Moenir dalam Adjeng Putri Koapaha, 2018

menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu :

Empat (4) syarat pokok petugas menurut Moenir:

1. Tingkah laku yang sopan

Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

2. Cara menyampaikan

Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.

3. Waktu penyampaian

Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.

4. Keramah tamahan

Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan

Puskesmas merupakan garda terdepan dalam pelayanan kesehatan di masyarakat. Meningkatnya pelayanan di puskesmas memastikan bahwa semua lapisan masyarakat terutama yang berada di daerah terpencil, dapat mengakses layanan kesehatan yang memadai. Peningkatan pelayanan akan berpengaruh langsung terhadap kualitas perawatan yang diterima pasien, dengan pelatihan yang lebih baik untuk tenaga medis, penggunaan teknologi terbaru dan peningkatan fasilitas pasien akan mendapatkan pelayanan yang lebih efisien dan efektif.

Puskesmas berperan penting dalam upaya pencegahan penyakit melalui promosi kesehatan dan vaksinasi. Peningkatan pelayanan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pencegahan serta memperkuat program-program kesehatan masyarakat, pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, ketika pasien merasa dilayani dengan baik maka mereka lebih cenderung untuk kembali dan merekomendasikan puskesmas kepada orang lain, yang pada gilirannya dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan pendanaan.

Dengan peningkatan pelayanan, puskesmas dapat mengelola sumber daya dengan lebih efektif. Ini termasuk pengelolaan obat, peralatan medis, dan tenaga kerja yang semuanya harus dioptimalkan untuk memberikan layanan terbaik. Puskesmas dapat berperan sebagai pusat pengumpulan data kesehatan yang penting, dengan pelayanan yang lebih baik, data yang diperoleh menjadi lebih akurat yang dapat digunakan untuk perencanaan dan pengambilan keputusan dalam kebijakan kesehatan.

Berdasarkan penelitian terdahulu dalam jurnal (Arkan Shaleh dan Wulan Furrie, 2020) yang berjudul “Peran Public Relations Dalam Pemanfaatan Instagram Sebagai Alat Publikasi Untuk Meningkatkan Layanan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Cilincing (Studi Kasus Pada Akun Instagram @puskesmascilincing)” dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa sebelumnya publikasi informasi puskesmas melalui pamflet, brosur, majalah maka banyaknya pengguna instagram saat ini puskesmas juga membuat akun instagram sendiri untuk publikasinya dalam menjangkau target yang lebih luas. Setelah instagram dipilih menjadi media publikasi, kemudian informasi yang akan disebar disusun secara runtut, terstruktur dan tidak berbelit-belit sehingga maksud dan tujuan informasi mudah dipahami oleh pengikut akun @puskesmascilincing tersebut.

2.3.1 Puskesmas

Pusat kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah fasilitas pelayanan yang menyelenggarakan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif (peningkatan kesehatan) dan preventif (upaya pencegahan) untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. (Yusuf Hariyoko et al,2021)

Sejarah dan perkembangan Puskesmas di Indonesia dimulai dari didirikannya berbagai institusi dan sarana kesehatan, seperti balai pengobatan, balai kesehatan ibu dan anak, serta diselenggarakannya berbagai upaya kesehatan seperti usaha *hygiene* dan sanitasi lingkungan yang masing-masing berjalan sendiri-sendiri. Penggunaan istilah Puskesmas pertama kali dimuat

pada Master Plan of Operation for strengthening National Health Service in Indonesia (1996), dalam dokumen tersebut, Puskesmas terdiri dari tiga tipe yaitu Tipe A, Tipe B, dan Tipe C. (Sulaiman,2021).

Puskesmas sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan nasional, saat ini nyaris tak berdaya dan “lesu darah”. Hal ini disebabkan oleh kurangnya dukungan sumber daya, baik kuantitas maupun kualitasnya, kurangnya dana operasional dan program, keterbatasan obat, alat kesehatan dan sarana penunjang lainnya baik jenis maupun jumlahnya, serta lemahnya bimbingan, pembinaan, dan fasilitas dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan Pemda(Sulaiman,2021)

Tugas pokok dan fungsi Puskesmas berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas yaitu, tugas pokoknya ialah:

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

Adapun fungsi puskesmas yaitu:

1. Penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya

2. Penyelenggara Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerja.

Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan di Indonesia berperan krusial dalam memberikan akses kesehatan yang memadai, sering kali Puskesmas menghadapi tantangan dalam hal komunikasi dan edukasi kepada masyarakat karena informasi kesehatan yang kurang tersebar luas dapat menghambat upaya terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan dan promotif maka dari itu pemanfaatan media sosial oleh Puskesmas dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang berbagai isu kesehatan.

Dalam Yusuf Hariyoko, 2021 Adapun tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan Puskesmas yang tertera pada peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas pasal 2 yang mana tujuannya adalah sebagai berikut :

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

Puskesmas diharapkan menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang merata, efektif, dan efisien kepada masyarakat. Memberikan pelayanan kesehatan yang mencakup pencegahan, penyembuhan, pemulihan adalah bagian dari pelayanan kesehatan dasar, Puskesmas berperan

untuk mengedukasi masyarakat tentang pentingnya kesehatan dan pola hidup sehat, selain daripada itu puskesmas juga mengajak masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam program kesehatan.

Pelayanan kesehatan biasanya dibagi menjadi beberapa kategori seperti Pelayanan Kesehatan Umum, Pelayanan Kesehatan Spesifik, Pelayanan kesehatan Mental. *Pelayanan Kesehatan Umum* seperti; Rawat jalan, dengan memberikan pelayanan medis bagi pasien yang tidak memerlukan perawatan di rumah sakit. Selain itu juga ada pelayanan untuk Ibu dan Anak, dengan cara mengawasi kesehatan ibu hamil, melahirkan, serta perkembangan anak.

Sedangkan *Pelayanan kesehatan Spesifik*, seperti; memberikan imunisasi untuk mencegah penyakit menular, kemudian ada melakukan pemeriksaan dan perawatan dasar gigi serta menangani kasus penyakit menular seperti tuberkulosis, malaria, dan *HIV/AIDS*. Berikutnya ada *Pelayanan Kesehatan Mental*, memberikan dukungan psikologis dan perawatan bagi pasien dengan masalah kesehatan mental. Biasanya puskesmas dilengkapi dengan tenaga kesehatan yang terdiri dari *Dokter Umum* yang menangani berbagai keluhan kesehatan, *Bidan* yang spesialis dalam pelayanan kesehatan reproduksi dan kebidanan, *Perawat* yang membantu dalam prosedur medis, dan tenaga kesehatan lainnya seperti ahli gizi, analis kesehatan dan sebagainya.

Seperti yang diketahui bahwa Puskesmas menjalankan berbagai program kesehatan yang terdiri dari, Keluarga Berencana (KB), Program Penanggulangan Penyakit, Program Sanitasi dan Kesehatan Lingkungan. Selain daripada itu Puskesmas juga berusaha untuk menjangkau masyarakat dengan cara melakukan kegiatan Posyandu atau Pos Pelayanan Terpadu di

tingkat desa yang melibatkan kader kesehatan. Puskesmas juga melakukan kegiatan Penyuluhan dengan mengadakan seminar untuk meningkatkan pengetahuan kesehatan masyarakat.

Puskesmas adalah ujung tombak pelayanan kesehatan di Indonesia, dengan berbagai jenis pelayanan yang ditawarkan puskesmas berupaya untuk meningkatkan kesehatan masyarakat melalui pendekatan yang holistik dan berbasis komunitas. Meskipun mungkin menghadapi berbagai tantangan, Puskesmas tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan merata, sehingga dapat mewujudkan masyarakat yang sehat dan produktif.

2.4 Teori New Media

New media adalah sebuah revolusi dalam dunia ilmu komunikasi dan mengubah *“balance in power”* dan media kepada masyarakat, masyarakat juga mempunyai pilihan untuk memutuskan apa yang akan dipilih menggunakan media yang sudah ada secara aktif (Muhammad Kevin et al, 2022). New Media merupakan media yang menggunakan internet, berbasis teknologi online, memiliki karakteristik fleksibel, berpotensi interaktif dan dapat berfungsi baik secara privat maupun publik (Mondry, 2008; dalam Rahmania Ginting et al, 2021)

Media baru memberikan banyak peluang untuk meningkatkan komunikasi eksternal yang efektif dan efisien. Tapi, kehadirannya tentu disertai beberapa hal yang harus diwaspadai. Pertama, media baru menciptakan cyber selfishness, (keegoisan penggunaan internet), kedua, sekalipun ruang dan waktu tidak terbatas, hal tersebut tidak berlaku untuk pertemuan langsung secara fisik. Ketiga, terjadinya berita atau tulisan yang

dianggap tidak sesuai (hoax), maka dengan cepat komentar akan mengiringnya, sehingga pihak organisasi atau perorangan yang memiliki kepentingan untuk pembangunan citra semestinya harus memiliki pengetahuan dan literasi terhadap dampak media baru. (Aji,P.A., & Indrawaan,2019; dalam Rahmania Ginting et al, 2021



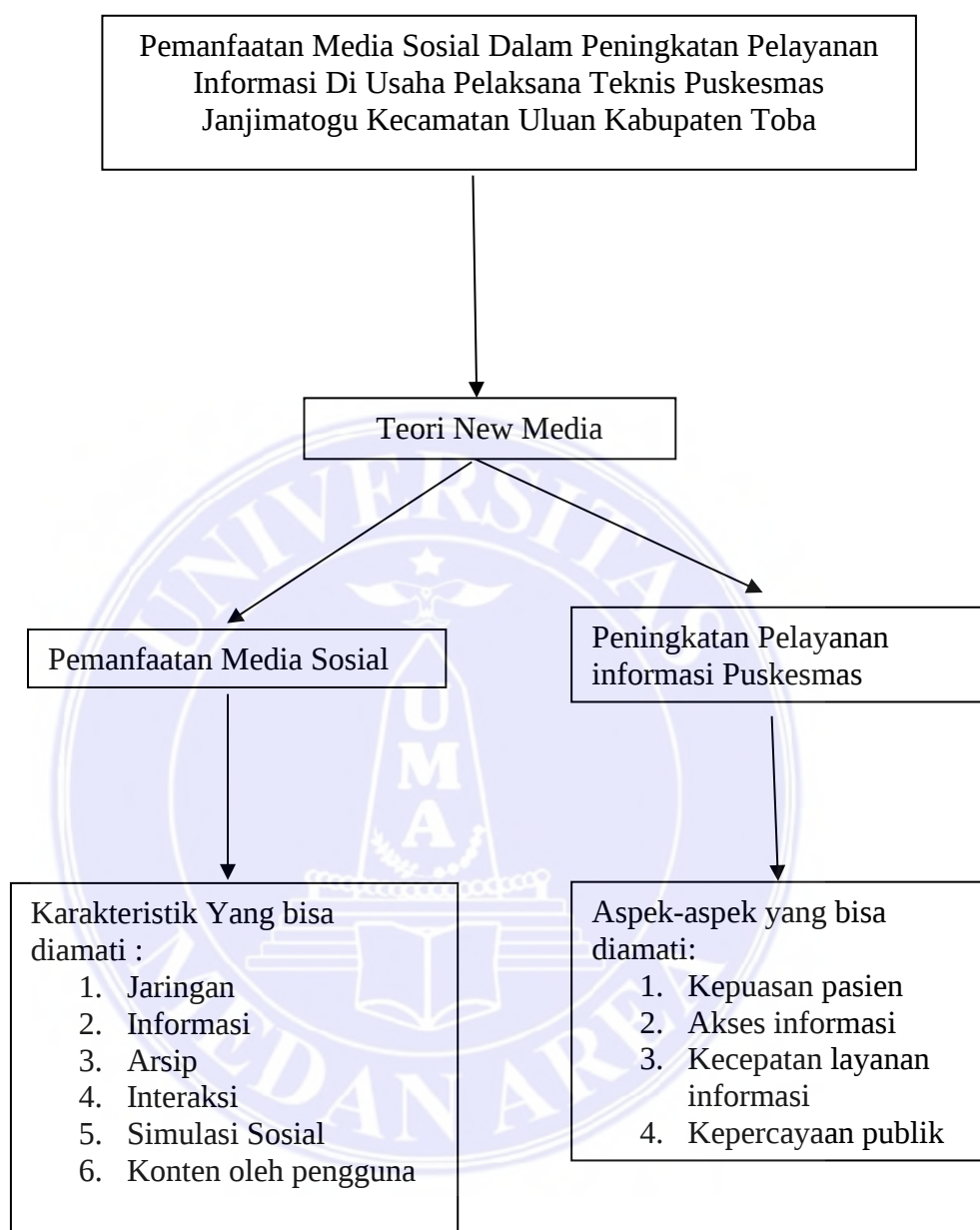
2.5 Penelitian Terdahulu

NO	NAMA DAN TAHUN	JUDUL	TEORI	HASIL PENELITIAN
1	Anak Agung Rai Titrawati, Nyomman Ayu Yulawati (2021)	Efektivitas Media Sosial dalam Pelayanan Informasi di Bagian Humas RSUD Daerah Kabupaten Klungkung	Teori Komunikasi Massa	Media sosial <i>Facebook</i> sangat efektif dalam pelayanan informasi di bagian humas Rumah sakit Umum daerah Kabupaten Klungkung
2	Arkan Shaleh, Wulan Furrie (2020)	Peran Public Relations Dalam Pemanfaatan Instagram Sebagai Alat Publikasi Untuk Meningkatkan Layanan Masyarakat di Puskesmas Cilincing (Studi Kasus Pada Akun Instagram @puskesmascilincing)	Teori Public Relations	Pemanfaatan <i>Instagram</i> efektif meningkatkan layanan masyarakat serta citra positif puskesmas namun peran PR belum maksimal karena hanya berfokus pada fasilitator, komunikasi dan teknis komunikasi
3	Siti Hapsah Pahira, Agus Rohmat Hidayat, Hanipah (2021)	Pemanfaatan Media Sosial dalam Mengampanyekan Keilmuan Bidang Keperawatan Pada Masyarakat	Teori Perilaku Masyarakat	Pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi konten kesehatan dapat dilakukan oleh orang-orang yang memiliki ikatan dengan bidang keperawatan terlebih para ahli profesional.

4	Suratno, Irwansyah, Niken F. Ermungtyas, Guntur F. Prsatno, Safira Hasna (2020)	Pemanfaatan Media Sosial Facebook Sebagai Strategi Komunikasi Politik	Teori Uses and Gratifications	Pemanfaatan Facebook dapat membantu kandidat menyebarkan visi, misi, serta programnya.
5	Zainal abidin Achmad, Thareq Zendo Azhari, Wildan Naufal Esfandiar, Nafila Nuryaningrum, Anisa Farah Dhilah Syifana, Indah cahyaningrum (2020)	Pemanfaatan Media Sosial Dalam pemasaran produk UMKM di Kelurahan Sidokumpul, Kabupaten Gresik	Teori Fenomenologi	Media sosial berperan penting dalam memasarkan produk UMKM, beberapa UMKM mulai merasakan adanya peningkatan penjualan walau belum signifikan.

Sumber : Diolah oleh peneliti

2.5 Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut perreault dan McCarthy (2006: 176), penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menggali informasi secara dalam dan terbuka pada berbagai tanggapan. Penelitian ini bersifat deskriptif dan cenderung mencoba untuk mengemukakan berbagai pikiran mereka tentang suatu topik tanpa memberikan pedoman atau arahan pada mereka, tentu dengan melibatkan analisis data yang tidak dapat diuku secara langsung(Safira Dewi Purnama,2022).

Menurut Moleong (2016:6) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (W Maulidiya,2021).

Sedangkan Nana Syaodih Sukmadinata (2011:73) mengemukakan penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, dan keterikatan antar kegiatan. Selain itu, penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau pengubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya (W Maulidiya,2021).

Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman dan interpretasi fenomena sosial melalui pengumpulan data non-numerik, seperti wawancara, observasi, dan analisis teks. Pendekatan ini bertujuan untuk menggali makna, pengalaman, dan perspektif individu atau kelompok dalam konteks yang lebih mendalam. Pendekatan deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan karakteristik, fenomena, atau situasi tertentu dengan cara yang mendetail dan sistematis. Pendekatan ini tidak berusaha untuk mencari hubungan sebab-akibat, tetapi lebih fokus pada penggambaran kondisi yang ada.

Menurut Whitney yang dikutip oleh Moh.Nazir (1985:84) bahwa :

“Metode deskriptif adalah metode pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat karena metode deskriptif merupakan metode untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kegiatan, maka jenis penelitian studi kasus adalah tepat serta penelitian ini tidak menguji hipotesis.”

3.2 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah individu atau kelompok yang memiliki pengetahuan atau pengalaman khusus tentang topik yang diteliti. Mereka berperan penting dalam memberikan data dan informasi yang diperlukan untuk mendukung proses penelitian. Informan merupakan orang yang diwawancarai dan diminta informasinya, mereka berkontribusi dalam proses penyelidikan ilmiah dan dapat memberikan informasi atau data yang relevan.

Berikut yang akan menjadi informan penelitian ini:

- a) Tenaga Promosi Kesehatan
- b) Bendahara UPT Puskesmas Janjimatogu

- c) Tenaga Pelaksana Gizi
- d) Pasien Puskesmas Janji Matogu

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan (Rulan,2008;138.,dalam Fadli Harisa Ramadhan et al,2017).

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber datanya. Beberapa teknik pengumpulan data primer antara lain wawancara, observasi atau diskusi terfokus (focus group discussion/FGD) (Annisa Rizky et al, 2023).

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari Puskesmas Janjimatogu, yaitu :

1. Observasi

Metode observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan pancaindera. Kunci keberhasilan observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak ditentukan pengamat sendiri sebab pengamat melihat, mendengar, mencium, atau mendengarkan suatu objek penelitian lalu menyimpulkan hasil yang ia amati itu. (Annisa Rizky et al 2023)

2. Wawancara

Wawancara juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau narasumber/orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara. Dalam wawancara tersebut bisa dilakukan secara individu maupun dalam bentuk kelompok sehingga didapat data informatif (Annisa Rizky et al,2023).

3. Dokumentasi

Teknik atau studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil-dalil atau hukum-hukum dan lain-lain. Berhubungan dengan masalah penelitian, dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data yang utama karena pembuktian hipotesisnya yang diajukan secara logis dan rasional melalui pendapat, teori, atau hukum-hukum, baik mendukung maupun menolak hipotesis tersebut. (Annisa Rizky et al,2023).

3.3.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder umumnya bersumber dari bahan bacaan atau dokumentasi seperti surat-surat pribadi, buku harian, notulen rapat, dokumen resmi dari instansi pemerintah, surat kabar majalah dan naskah hasil penelitian

(Sitorus,2003:24., Fadli Harisa Ramadhan, 2017). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Peneliti mendapatkan data yang sudah jadi yang dikumpulkan oleh pihak lain dengan berbagai cara atau metode, baik secara komersial maupun nonkomersial. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku laporan, jurnal, dan sumber data lainnya. (Annisa Rizky et al, 2023).

3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses memeriksa dan membahas data secara mendalam untuk mendapatkan makna, interpretasi, dan kesimpulan tertentu dari semua data dalam penelitian. Analisis data juga boleh diartikan sebagai kegiatan menyusun, menyeleksi, dan mengolah data ke dalam bentuk yang sistematis dan bermakna. Jadi analisis data kualitatif pada dasarnya adalah upaya untuk menganalisis atau memeriksa data kualitatif secara cermat dan komprehensif, dengan tujuan memahami fenomena yang diteliti (Qomaruddin et al, 2024).

Analisis data dalam penelitian kualitatif kebanyakan menggunakan teknik yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman yang terkenal dengan metode analisis data interaktif. Sedangkan analisis data kualitatif yang harus dilakukan ada tiga tahapan yaitu tahapan reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan menyatukan, menyeleksi data yang sangat urgen dan data yang paling pokok dan membuang data-data yang tidak diperlukan

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan tahap krusial dalam proses analisis data kualitatif yang bertujuan mengorganisasikan informasi secara sistematis dan bermakna. Proses ini memungkinkan peneliti untuk menampilkan data hasil penelitian dalam bentuk yang mudah dipahami, baik melalui narasi deskriptif, tabel, bagan atau grafik yang memperlihatkan keterkaitan antarfenomena yang diteliti. Miles dan Huberman menyatakan bahwa dalam penyajian data dalam penelitian kualitatif yang paling banyak digunakan adalah teks yang bersifat naratif.

3. Pengambilan kesimpulan

Pengambilan kesimpulan ini dilakukan mulai proses pengumpulan data di lokasi dengan arti lain peneliti harus berusaha memahami makna dari data yang diperoleh. Pengambilan kesimpulan harus didasarkan pada hasil data yang diperoleh dalam penelitian bukan berdasarkan keinginan dari peneliti itu sendiri.

3.4 Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan padanan dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) menurut versi penelitian kualitatif dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria dan paradigmanya sendiri. Untuk menetapkan

keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan dan pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan dalam uji keabsahan data, yaitu: derajat kepercayaan (credibility), keteralihan (transferability), kebergantungan (dependability) dan kepastian (confrimability) Data yang digunakan dalam penelitian kualitatif harus diuji untuk memastikan bahwa mereka dapat digunakan sebagai penelitian ilmiah (Hwa, 2011)dalam M.Husnullail, 2024.

3.4.1 Triangulasi

Triangulasi adalah suatu pendekatan analisa data yang mensintesa data dari berbagai sumber. Menurut *Institute of Golbal Tech* yang tersedia secara *online* sudah menjelaskan bahwa triangulasi mencari dengan cepat pengujian data yang sudah ada dalam memperkuat tafsir dan meningkatkan kebijakan serta program yang berbasis pada bukti yang tersedia.

Norman K. Denkin mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Sampai saat ini, konsep Denkin ini dipakai oleh para peneliti kualitatif di berbagai bidang menurutnya triangulasi meliputi empat hal:

1. Triangulasi metode
2. Triangulasi antar peneliti
3. Triangulasi sumber
4. Triangulasi teori

Dalam hal ini penulis menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah metode yang digunakan dalam penelitian untuk meningkatkan validitas dan

keandalan data dengan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber. hal ini melibatkan pengumpulan data dari berbagai perspektif atau jenis sumber untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang suatu fenomena.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai pemanfaatan media sosial dalam peningkatan pelayanan di UPT Puskesmas Janji Matogu, maka kesimpulannya adalah, Pemanfaatan media sosial dalam peningkatan pelayanan di UPT Puskesmas Janjimatogu menggunakan 2 media sosial, yaitu instagram dan facebook yang dimana instagram ada sejak tahun 2022 hingga sekarang dan facebook ada sejak tahun 2018.

Artinya facebook lebih dahulu digunakan oleh puskesmas ini daripada instagram, berdasarkan jangkauan audiens, facebook lebih memiliki jangkauan lebih luas dan interaksi yang lebih banyak daripada instagram. Karenanya sampai saat ini facebook masih tetap dijadikan wadah utama untuk menyampaikan informasi karena masyarakat setempat lebih mengenal facebook daripada instagram. Selain itu pun penyebaran informasi di facebook dapat lebih luas karena memiliki pertemanan yang terbilang cukup banyak hingga mencapai 794 di bulan Mei 2025.

Sedangkan pengikut di Instagram Puskesmas Janjimatogu sebanyak 76 pengikut. Itu sebabnya unggahan mengenai informasi dan aktivitas yang dilakukan oleh pegawai puskesmas terkait program kerja mereka lebih cepat diunggah ke facebook karena menuai banyak interaksi dan tersebar lebih luas, tak hanya itu konon katanya mengunggah konten di facebook lebih mudah karena bisa mengunggah langsung beberapa puluh foto dalam satu kalinya dan tidak perlu mengedit apapun lagi semua akan terunggah berdasarkan ukuran fotonya masing-

masing, sementara di Instagram kita harus mengatur terlebih dahulu ukuran fotonya agar terlihat bagus untuk diunggah.

Hambatan yang dihadapi Puskesmas Janjimatogu dalam meningkatkan pelayanan adalah kurangnya tenaga kesehatan baik itu pegawai atau dokter sehingga terkadang tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien, selain kurangnya fasilitas kesehatan sehingga membuat pasien harus dioper kepada puskesmas yang memiliki dokter dan fasilitas kesehatan sesuai yang dibutuhkan pasien. Hambatan seperti itulah yang membuat puskesmas kurang dalam meningkatkan pelayanan karena tidak bisa mengatasi beberapa keluhan pasien yang pada akhirnya merekomendasikan untuk mengunjungi puskesmas lainnya.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah penulis dapatkan, penulis ingin memberikan beberapa saran, adapun saran yang penulis berikan :

1. Penulis berharap kepada puskesmas untuk lebih tekad lagi dalam memanfaatkan media sosial yang ada dan mengembangkan media sosial tersebut hingga informasi dapat tersampaikan bukan hanya kepada masyarakat setempat namun keluar daerah juga.
2. Kepada peneliti selanjutnya, agar lebih luas lagi membahas mengenai pentingnya pemanfaatan media sosial di era digital

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Z. A., Azhari, T. Z., Esfandiar, W. N., Nuryaningrum, N., Syifana, A. F. D., & Cahyaningrum, I. (2020). Pemanfaatan media sosial dalam pemasaran produk UMKM di Kelurahan Sidokumpul, Kabupaten Gresik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 17-31.
- Ahmadi, M. (2020). Dampak perkembangan new media pada pola komunikasi masyarakat. *Alamtara: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 4(1), 26-37.
- Erisanty, D., Kriyantono, R., & Febriani, N. S. (2020). Studi Deskriptif Tentang Aktivitas Public Relations di Indonesia Berdasarkan Prinsip-Prinsip Teori Excellence (Studi pada Anggota Perhimpunan Hubungan Masyarakat (PERHUMAS) Malang).
- Fahruji, D., & Fahrudin, A. (2023). Pemanfaatan media sosial dalam kampanye politik menjelang Pemilu 2024: Studi kasus tentang akun media sosial partai politik dan politisi. *JIKA (Jurnal Ilmu Komunikasi Andalan)*, 6(2), 118-132.
- Gustam, R. R. (2015). Karakteristik Media Sosial dalam Membentuk Budaya Populer Korean Pop di Kalangan Komunitas Samarinda dan Balikpapan. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 3(2), 224-242.
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat oleh puskesmas di kabupaten manggarai. *Jurnal Good Governance*.
- Hasan, K., Utami, A., Izzah, N., & Ramadhan, S. C. (2023). Komunikasi di Era Digital: Analisis Media Konvensional Vs New Media pada Kalangan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Malikussaleh Angkatan 2021. *Jurnal Komunikasi Pemberdayaan*, 2(1), 56-63.
- Husnullail, M., & Jailani, M. S. (2024). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Riset Ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 70-78.
- Imron, M. K. A. (2022). ANALYSIS OF USING INSTAGRAM AS A MEANS OF HIGHWAY INFORMATION ON Idul Fitri 2022. *JURNAL TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI*, 13(2), 74-81.
- Indrawan, J., & Ilmar, A. (2020). Kehadiran media baru (new media) dalam proses komunikasi politik. *Medium*, 8(1), 1-17.
- Jasmine, C. (2009). Cepat & Mudah Menguasai Facebook. *Jakarta Selatan: Indonesia Tera*
- Koapaha, A. P., Warouw, D., & Rembang, M. (2018). Peranan Komunikasi Pemerintah dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat (Studi pada Pemerintah Kelurahan Bengkol Kecamatan Mapanget). *Acta Diurna Komunikasi*, 7(3).

Mailin, M., Rambe, G., Ar-Ridho, A., & Candra, C. (2022). Teori media/teori difusi inovasi. *JGK (Jurnal Guru Kita)*, 6(2), 168-168.

Mandiri, J. S. S. N. (2016). Sistem informasi pelayanan puskesmas berbasis web. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 2(1).

Maulidiya, W. (2021). *Dampak Pengetahuan Akuntansi, Pengalaman Usaha, Kebijakan Pemerintah Dan Strategi Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Dalam Meningkatkan Perekonomian Selama Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Pada UMKM Mitra Indomaret Di Kecamatan Tanah Sareal, Kota Bogor)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia).

Mihardja, E. J., Azizi, A., & Fairus, S. (2022). Penerapan Teori Difusi Inovasi Dalam Community Engagement: Kisah Pengolahan Limbah Rajungan Dari Indramayu. *Journal of Dedicators Community*, 6(2), 61-74.

Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Noventa, C., Soraya, I., & Muntazah, A. (2023). Pemanfaatan media sosial Instagram buddyku sebagai sarana informasi terkini. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS)*, 3(3), 626-635.

Pahira, S. H., Hidayat, A. R., & Hanipah, H. (2021, February). Pemanfaatan Media Sosial dalam Mengampanyekan Keilmuan Bidang Keperawatan pada Masyarakat. In *Jurnal Forum Kesehatan: Media Publikasi Kesehatan Ilmiah* (Vol. 11, No. 1, pp. 1-8).

Prihwanto, P., & Firdaus, M. T. (2021). Pengaruh Layanan Informasi Melalui Media Whatsapp Group Terhadap Kesadaran Pemakaian Masker Sebagai Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 5(1), 53-63.

Purnama, S. D., & Sani, F. S. (2022). Strategi Komunikasi Pemasaran Kuliner Melalui Media Sosial Instagram Pada Grande Garden Cafe. *RELASI: Jurnal Penelitian Komunikasi (e-ISSN: 2807-6818)*, 2(02), 33-39.

Puspitarini, D. S., & Nuraeni, R. (2019). Pemanfaatan media sosial sebagai media promosi. *Jurnal Common*, 3(1), 71-80.

Puspita, Y. (2015). Pemanfaatan new media dalam memudahkan komunikasi dan transaksi pelacur gay. *Jurnal Pekommas*, 18(3), 203-212.

Puspitasari, R., Setyawan, S., & Kom, M. I. (2017). *Difusi Inovasi E-paper Solopos (Studi Deskriptif Kualitatif Adopsi Teknologi E-paper Solopos Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77-84.

Ramadhan, F. H., & Firdaus, M. (2017). *Pemanfaatan media sosial instagram akun@ MR. CREAMPUFF sebagai promosi dalam meningkatkan penjualan* (Doctoral dissertation, Riau University).⁸

Rinci, L. R., Hidayati, R. K., Sitinah, S., Fernando, J., & Sandi, F. (2022). Peran Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Primaya Hospital Evasari Jakarta. *Ragam Penelitian Mesin*, 3(1), 96-118.

Rizkiyana, H., Samanda, G. A., & Handika, W. M. (2024). Pendekatan Humas Dispendukcapil Kota Surabaya dalam Mengatasi Gap Komunikasi antar Generasi melalui Instagram. *Communicator Sphere*, 4(2), 106-121.

Rosini, R., & Nurningsih, S. (2018). Pemanfaatan media sosial untuk pencarian dan komunikasi informasi kesehatan. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 14(2), 226-237.

Sari, A. C., Hartina, R., Awalia, R., Irianti, H., & Ainun, N. (2018). Komunikasi dan media sosial. *Jurnal The Messenger*, 3(2), 69.

Sari, D. N., & Basit, A. (2020). Media Sosial Instagram Sebagai Media Informasi Edukasi. *Persepsi: Communication Journal*; Vol 3, No 1 (2020): Mei 2020; 23-36 ; 2623-2669. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/PERSEPSI/article/view/4428>

Shaleh, A., & Furrie, W. (2020). Peran Public Relations Dalam Pemanfaatan Instagram Sebagai Alat Publikasi Untuk Meningkatkan Layanan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Cilincing (Studi Kasus Pada Akun Instagram@ puskesmascilincing). *LUGAS Jurnal Komunikasi*, 4(1), 9-16.

Sulaiman, E. S. (2021). *Manajemen kesehatan: Teori dan praktik di puskesmas*. Ugm Press.

Supratman, L. P. (2018). Penggunaan media sosial oleh digital native. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 15(1), 47-60.

Suratno, S., Irwansyah, I., Ernungtyas, N. F., Prisanto, G. F., & Hasna, S. (2020). Pemanfaatan media sosial Facebook sebagai strategi komunikasi politik. *SOURCE: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 89-98.

Tirtawati, A. A. R., & Yuliawati, N. A. (2021). EFEKTIVITAS MEDIA SOSIAL FACEBOOK DALAM PELAYANAN INFORMASI DI BAGIAN HUMAS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG. *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi*, 23(2), 28-37.

Tutiasri, R. P., Laminto, N. K., & Nazri, K. (2020). Pemanfaatan youtube sebagai media pembelajaran bagi mahasiswa di tengah pandemi covid-19. *Jurnal Komunikasi, Masyarakat dan Keamanan*, 2(2).

Utami, A. H. (2021). Media baru dan anak muda: perubahan bentuk media dalam interaksi keluarga. *Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga*, 11(1), 8-18.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

I. Identitas Informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Jabatan :

II. Daftar Pertanyaan :

A. Pemanfaatan Media Sosial dalam Peningkatan Pelayanan informasi di UPT Puskesmas Janjimatogu.

1. Bagaimana pemanfaatan media sosial puskesmas Janjimatogu?
2. Sejauh mana faktor demografis mempengaruhi pemanfaatan media sosial sebagai sumber informasi kesehatan di puskesmas?
3. Apakah pemegang akun media sosial melibatkan masyarakat dalam konten media sosial?
4. Apa tantangan yang dihadapi puskesmas Janjimatogu dalam memanfaatkan media sosial sebagai alat komunikasi?
5. Sejauh mana interaksi antara puskesmas Janjimatogu dengan masyarakat di media sosial?

B. Bagaimana masyarakat memanfaatkan media sosial untuk mencari informasi kesehatan?

1. Apa saja faktor internal yang mempengaruhi hambatan dalam peningkatan pelayanan di Puskesmas Janjimatogu?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh tenaga medis dalam melaksanakan pelayanan di Puskesmas Janjimatogu?
3. Sejauh mana keterbukaan informasi antara staff puskesmas dengan pasien?
4. Bagaimana kebijakan nonsumatif dalam pelayanan puskesmas mempengaruhi kualitas layanan yang diterima oleh pasien?
5. Bagaimana dampak empati dalam komunikasi layanan yang diberikan?

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Informan 1

Tanggal wawancara : 16 April 2025
Nama : Agustina Butar-Butar
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 28 Tahun
Jabatan : Tenaga Promosi Kesehatan

Hasil Wawancara :

A.Pemanfaatan media sosial dalam peningkatan pelayanan informasi di UPT Puskesmas Janjimatogu?

1. Bagaimana pemanfaatan media sosial puskesmas Janjimatogu?

Jawab : kami memiliki dua media sosial yang aktif saat ini, yaitu facebook dan juga instagram. Namun kami lebih sering aktif menggunakan facebook daripada instagram, pemanfaatan tentunya masih kurang secara kami merasa instagram pasarnya lebih ke anak muda sedangkan facebook sudah lebih dulu dikenal dan digunakan juga dari semua kalangan usia.

2. Sejauh mana interaksi antara organisasi kesehatan dan masyarakat di media sosial?

Jawab : kami menuai interaksi terbanyak itu dari facebook, sedangkan instagram kami hanya mendapat likes saja kalau di facebook banyak ibu-ibu yang berkomentar serta memberikan berbagai reaksi.

3. Apakah pemegang akun media sosial melibatkan masyarakat dalam konten media sosial?

Jawab : tentu kami pernah melibatkan mereka dalam kegiatan lapangan, kami mengajak atau menyuruh mereka untuk berfoto atau kami videoin mereka untuk kami unggah ke media sosial kami sebagai kegiatan lapangan.

4. Apa tantangan yang dihadapi puskesmas Janjimatogu dalam memanfaatkan media sosial sebagai alat komunikasi?

Jawab : tentunya seperti akses internet yang kurang stabil jadi kami kesulitan untuk mengunggah konten dan juga masih ada penyebaran hoax yang masih tabu dipercayai oleh masyarakat seperti vitamin A yang katanya tidak bagus untuk anak-anak.

5. Bagaimana respon masyarakat terhadap program kesehatan yang di promosikan melalui media sosial?

Jawab : respon masyarakat paling banyak kami jumpai di facebook mereka memberikan respon melalui kolom komentar dan likes, tetapi kalau di instagram masih kurang karena mungkin pengguna media sosial di janjimatogu ini lebih dominan facebook.

Informan 2

Tanggal wawancara : 16 April 2025
Nama : Rasmi Nova Indriani Manurung
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 26 Tahun
Jabatan : Tenaga Pelaksana Gizi

Hasil Wawancara :

A. Pemanfaatan media sosial dalam peningkatan pelayanan di UPT Puskesmas Janjimatogu?

1. Bagaimana pemanfaatan media sosial puskesmas Janjimatogu?

Jawab : Penggunaan media sosial di Janjimatogu sudah dilakukan sejak beberapa tahun yang lalu, namun akhir-akhir ini untuk penggunaan Instagram kurang dikarenakan orang yang memegang akun Instagram ini memiliki banyak pekerjaan

2. Sejauh mana interaksi antara organisasi kesehatan dan masyarakat di media sosial?

Jawab : Interaksi seperti melakukan penyebaran informasi kesehatan melalui media sosial dengan konten-konten yang menarik. Ada beberapa masyarakat yang menanggapi postingan yang kami buat seperti berkomentar di media sosial

3. Apakah pemegang akun media sosial melibatkan masyarakat dalam konten media sosial?

Jawab : Kami beberapa kali melibatkan masyarakat untuk konten yang kami buat seperti ketika dilapangan kami mengajak mereka untuk berfoto bersama yang nantinya akan diunggah di media sosial yang kami punya.

4. Apa tantangan yang dihadapi puskesmas Janjimatogu dalam memanfaatkan media sosial sebagai alat komunikasi?

Jawab : Tantangan yang dihadapi yaitu keterbatasan sumberdaya manusia dari kurangnya tenaga kesehatan yang terlatih untuk menggunakan media sosial, selain itu akses internet juga menjadi penghambat kami dalam melakukan pengunggahan di media sosial.

5. Bagaimana respon masyarakat terhadap program kesehatan yang di promosikan melalui media sosial?

Jawab : Kalau melalui Instagram sejauh yang saya lihat gaada respon apa-apa dari masyarakat, sedangkan Facebook cukup banyak menuai respon dari masyarakat seperti melalui komen dan like nya.

Informan 3

Tanggal wawancara : 17 April 2025
Nama : Deo Dorhana Manalu
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 29 Tahun
Jabatan : Bendahara

Hasil Wawancara :

B. Hambatan dalam peningkatan pelayanan di UPT Puskesmas Janjimatogu

1. Apa saja faktor internal yang mempengaruhi hambatan dalam peningkatan pelayanan di Puskesmas Janjimatogu?

Jawab : yang pertama itu dari jumlah sumber daya tenaga kesehatannya, sehingga mengharuskan kami terkadang menjadi double job, selain itu kurangnya fasilitas kesehatan sehingga beberapa keluhan pasien tidak semua bisa kami layani karena kurangnya tenaga kesehatan dan fasilitas jadi kami terkadang menyarankan mereka ke puskesmas yang lebih lengkap dan tersedia fasilitasnya

2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh tenaga medis dalam melaksanakan pelayanan di Puskesmas Janjimatogu?

Jawab : kendala yang kami hadapi itu seperti dalam obat-obatan, terkadang dari dinas kesehatan memberikan obat yang masih terbilang kurang untuk diberikan kepada pasien sehingga terkendala untuk memuaskan pasien dengan pelayanan kami

3. Sejauh mana keterbukaan informasi antara staff puskesmas dengan pasien?

Jawab : sekarang ini kita cukup terbuka dalam keterbukaan informasi karena sekarang udah ada media sosial kan, jadi selain kami menyampaikan langsung kepada masyarakat kami juga memberikan informasi di media sosial

4. Bagaimana kebijakan nonsumatif dalam pelayanan puskesmas mempengaruhi kualitas layanan yang diterima oleh pasien?

Jawab : dalam hal ini kami tidak hanya fokus pada jumlah pasien yang diobati, namun juga mengusahakan pelayanan yang baik.

5. Bagaimana dampak empati dalam komunikasi layanan yang diberikan?

Jawab : dari segi komunikasi kita harus ada posisi yang dimana kita yang seperti mereka, jadi mereka dapat merasakan semangat sebagai pasien ataupun pendamping. Jangan sampai cuek kepada mereka.

Informan 4

Tanggal wawancara : 11 Agustus 2025
Nama : Normaini Sitanggang
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 53 Tahun

Hasil Wawancara :

B. Pemanfaatan media sosial oleh masyarakat untuk mencari informasi kesehatan

1. Apakah anda mengetahui bahwa UPT Puskesmas Janjimatogu memiliki akun media sosial?

Jawab : ya, saya tau bahwa Puskesmas Janjimatogu memiliki akun media sosial, terutama di Facebook.

2. Seberapa sering anda melihat atau mengakses informasi dari media sosial Puskesmas Janjimatogu khususnya Facebook?

Jawab : saya cukup sering melihatnya sekitar 2 sampai 3 kali seminggu, apalagi kalau ada kegiatan atau pengumuman layanan informasinya biasanya muncul di beranda saya karena saya juga mengikuti facebook mereka.

3. Apakah anda pernah mengambil tindakan (seperti datang ke Puskesmas untuk ikut program kesehatan) karena melihat informasi dari puskesmas yang di unggah di media sosial??

Jawab : pernah, saya datang ke puskesmas untuk ikut program cek kesehatan gratis dihari ulang tahun setelah melihat pengumuman di facebook. Informasinya jelas dan saya tertarik untuk langsung datang pada saat di hari ulang tahun saya.

4. Apakah media sosial Puskesmas membantu anda lebih mudah mengakses informasi layanan kesehatan?

Jawab : iya, sangat membantu. Saya jadi tidak perlu bertanya-tanya atau datang langsung ke puskesmas hanya untuk menanyakan jadwal.

5. Apa yang anda harapkan dari media sosial Puskesmas agar lebih bermanfaat bagi masyarakat dan apakah anda memiliki saran untuk meningkatkan pemanfaatan media sosial dalam pelayanan informasi oleh Puskesmas?

Jawab : saya berharap media sosial Puskesmas lebih aktif dan konsisten dalam mengunggah informasi, akan bagus juga kalau ada edukasi rutin tentang penyakit, gaya hidup sehat, atau cara pencegahan penyakit. Saran saya, Puskesmas bisa juga membuat video singkat yang mudah dipahami, dna lebih sering membagikan infor ke grup-grup whatsapp warga agar jangkauannya lebih luas, terutama untuk yang jarang buka facebook.

Informan 5

Tanggal wawancara : 13 Agustus 2025
Nama : M. Hutapea
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 50 Tahun

Hasil Wawancara :

B.Pemafaatan media sosial oleh masyarakat untuk mencari informasi kesehatan

1. Apakah anda mengetahui bahwa UPT Puskesmas Janjimatogu memiliki akun media sosial?

Jawab : saya baru mengetahui belakangan ini kalau puskesmas janjimatogu memiliki akun media sosial setelah melihat dari postingan yang dibagikan teman kami di facebook.

2. Seberapa sering anda melihat atau mengakses informasi dari media sosial Puskesmas Janjimatogu khususnya Facebook?

Jawab : ga terlalu sering, mungkin hanya sesekali atau jika saya sedang mencari informasi tertentu

3. Apakah anda pernah mengambil tindakan(seperti datang kepuskesmas ikut program kesehatan) karena melihat informasi dari Puskesmas yang diunggah di media sosial?

Jawab : belum pernah secara langsung, tapi saya sempat mempertimbangkan ikut program imunisasi karena melihat info baru-baru ini di facebook

4. Apakah media sosial Puskesmas membantu anda lebih mudah mengakses informasi layanan kesehatan?

Jawab : iya, cukup membantu. Informasi yang dibagikan di media sosial bisa diakses kapan aja, jadi saya ga harus bertanya langsung kepada petugas yang ada atau harus datang ke puskesmas hanya untuk menanyakan jadwal.

5. Apa yang anda harapkan dari media sosial Puskesmas Janjimatogu agar lebih bermanfaat bagi masyarakat dan apakah anda memiliki saran untuk meeningkatkan pemanfaatan media sosial dalam pelayanan informasi oleh Puskesmas?

Jawab : saya berharap puskesmas bisa lebih rutin mengunggah informasi, termasuk jadwal layanan, pengumuman penting, dan tips-tips kesehatan.+

Pedoman Wawancara Validator

Tanggal Wawancara : 12 Agustus 2025
Nama : Christina Manullang
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia :

A. Validasi Pemanfaatan media sosial dalam peningkatan pelayanan informasi oleh Puskesmas

1. Menurut ibu, di daerah Janjimatogu Kabupaten Toba ini yang mana teknologi informasi belum terlalu dominan, Facebook menjadi efektif tidak sebagai pemanfaatan media sosial mereka untuk menyebarkan informasi kesehatan?

Jawab : saya melihat bahwa meskipun daerah Janjimatogu ini penggunaan teknologi informasinya belum begitu dominan, Facebook tetap bisa menjadi media sosial yang cukup efektif untuk penyebaran informasi kesehatan. Karena Facebook masih menjadi platform yang relatif banyak diakses oleh masyarakat bahkan di wilayah pedesaan, terutama melalui penggunaan handphone. Namun jika dibilang efektif tergantung pada beberapa faktor, seperti tingkat literasi digital masyarakat, keterjangkauan jaringan internet dan konsistensi dalam penyampaian informasinya dari pihak yang mengelola.

B. Validasi Pemanfaatan media sosial oleh masyarakat

1. Masyarakat di Puskesmas Janjimatogu ini juga ternyata lebih dominan kepada facebook, menurut pandangan ibu semisal ibu menjadi masyarakat yang sering berobat ke puskesmas, apakah ibu akan membenarkan hal itu?

Jawab : jika saya menjadi mereka, saya bisa membenarkan hal tersebut karena Facebook memang lebih dominan untuk digunakan dibandingkan media sosial lainnya karena relatif lebih mudah diakses, tidak memerlukan pemahaman teknologi yang rumit, serta sudah menjadi kebiasaan masyarakat dalam berinteraksi dan mendapatkan informasi. Dengan kondisi jaringan internet yang terbatas ini dan tingkat literasi digital yang beragam, Facebook adalah pilihan yang realistis bagi masyarakat untuk tetap digunakan dan terhubung dalam menerima informasi.

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian



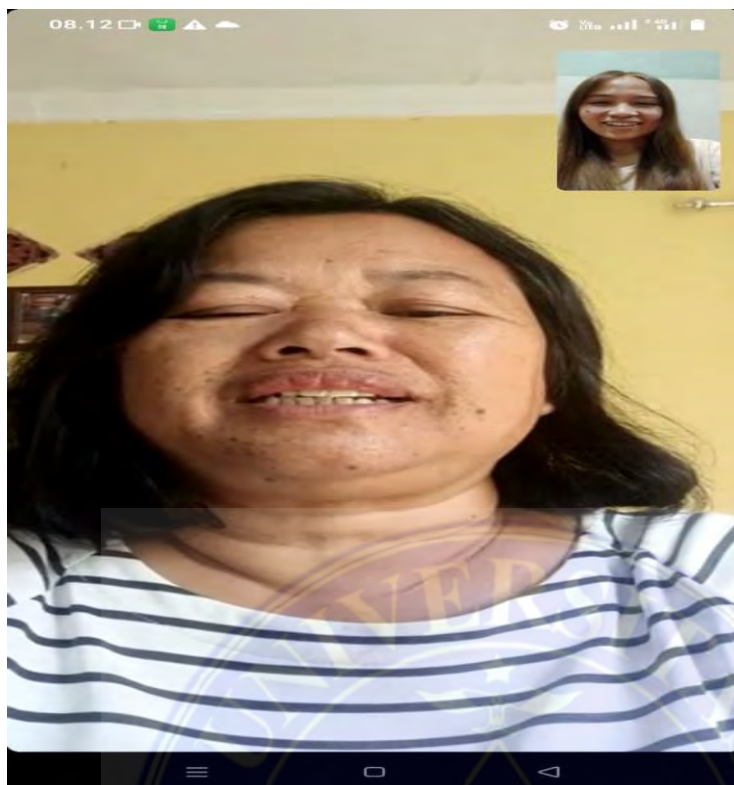
Penjelasan Gambar : wawancara dengan ibu Agustina selaku tenaga promosi kesehatan, mengenai pemanfaatan facebook yang dilakukan oleh Puskesmas Janjimatogu. Wawancara ini dilakukan pada tanggal 16 April 2025



Penjelasan gambar : wawancara dengan ibu Rasmi sebagai Tenaga Pelaksana Gizi, mengenai media sosial Puskesmas Janjimatogu, wawancara dilakukan pada tanggal 16 April 2025.



Penjelasan Gambar : wawancara dengan ibu Deo selaku Bendahara Puskesmas, mengenai awal mula aktifnya media sosial facebook Puskesmas Janjimatogu. Wawancara ini dilakukan pada tanggal 17 April 2025



Penjelasan Gambar : Wawancara dengan pasien Puskesmas Janjimatogu, mengenai bagaimana informasi kesehatan yang disebar di media sosial khususnya media sosial Puskesmas Janjimatogu, wawancara ini dilakukan pada tanggal 11 Agustus 2025.



Penjelasan Gambar : Wawancara dengan Ibu M Hutapea, mengenai informasi kesehatan yang didapat melalui media sosial khususnya Puskesmas Janjimatogu. Wawancara dilakukan pada tanggal 13 Agustus 2025



Penjelasan Gambar : Wawancara dengan Validator ibu C.Manulang, pada tanggal 12 Agustus 2025



Penjelasan Gambar : gambar sisi kanan dan sisi kiri bagian teras puskesmas Janjimatogu



Penjelasan Gambar : ruang tindakan dan ruang pemeriksaan



Penjelasan Gambar: ruang rapat dan Ruang farmasi



Penjelasan Gambar: Ruang Klaster 1 Tata Usaha



Penjelasan Gambar: Media Sosial Facebook Puskesmas Janjimatogu.

Lampiran 4 Surat Permohonan Pengambilan Data

 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 700 /FIS.3/01.10/III/2025 Medan, 13 Maret 2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Kepada Yth.
UPT Puskesmas Janjimatogu
Jl. Dolok Saribu Desa Parbagasan Kecamatan Uluhan

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

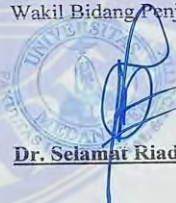
Nama : YULI HARAPAN PANJAITAN
NIM : 218530130
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada UPT Puskesmas Janjimatogu untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

"PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS JANJIMATOGU"

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami ajukan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

a.n Dekan
Wakil Bidang Penjaminan Mutu Akademik

Dr. Selamat Riadi, SE, M.I.Kom

Tembusan:
1. Ka. Prodi Ilmu Komunikasi
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



Lampiran 5 Surat Selesai Pengambilan Data

 **PEMERINTAH KABUPATEN TOBA**
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS JANJIMATOGU
Jl. Doloksaribu desa Parbagasan Janjimatogu Kec. Uluan
Email : Puskesmasjanjimatogu@gmail.com



SURAT KETERANGAN SELESAI RISET
Nomor : 400.7.22.167/ Pkm-Jm/ VI/ 2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :
Nama : dr. Mulfanov B.A. Situmorang
Pangkat / Gol : Penata Tk I / III d
NIP : 197611132010011010
Jabatan : Kepala UPT Puskesmas Janjimatogu

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa :
Nama : Yuli Harapan Panjaitan
NIM : 218530130
Perguruan Tinggi : Universitas Medan Area
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : "Pemanfaatan Media Sosial Dalam Peningkatan Pelayanan di UPT Puskesmas Janjimatogu"

Benar telah selesai melaksanakan riset di UPT Puskesmas Janjimatogu, kecamatan Uluan, kabupaten Toba. Selama pelaksanaan kegiatan tersebut yang bersangkutan telah mengikuti tata tertib dan ketentuan yang berlaku di UPT Puskesmas Janjimatogu.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

KEPALA UPT PUSKESMAS JANJIMATOGU
KECAMATAN ULUAN


dr. MULFANOV BA SITUMORANG
PENATA TK I / III d
NIP. 19761113 201001 1 010