

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Profil Dinas

Dinas Kesehatan Kota Semarang merupakan salah satu unsur dalam melaksanakan otonomi daerah dalam bentuk satuan kerja perangkat daerah di Kota Semarang yang bertanggung jawab dalam menjalankan kebijakan terkhusus dalam bidang kesehatan. Dinas Kesehatan Semarang sendiri dikepalai oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab secara langsung pada Walikota Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

Sebagai satuan kerja perangkat daerah khususnya di Kota Semarang, Dinas Kesehatan Kota Semarang memiliki visi dan misi sebagai berikut:

**Visi:**

Terwujudnya Kota Semarang yang semakin hebat berlandaskan Pancasila dalam bingkai NKRI yang Berbhineka Tunggal Ika.

**Misi:**

1. Meningkatkan pelayanan dibidang kesehatan yang berkualitas;
2. Memberdayakan masyarakat agar dapat berkemauan dan memiliki kemampuan hidup sehat.

Berikut merupakan motto dari Dinas Kesehatan Kota Semarang:

Masyarakat sehat kebanggaan Kami.

Selain visi, misi, dan motto, Dinas Kesehatan Kota Semarang juga memiliki tugas pokok dan fungsi yang antara lain:

1. Melakukan perumusan kebijakan teknis dalam pelaksanaan dan pengendalian di bidang kesehatan;
2. Melakukan pembinaan umum dalam bidang kesehatan yang meliputi pendekatan peningkatan, pencegahan, pengobatan, pemulihan, dan berdasar pada kebijakan yang telah ditetapkan oleh Gubernur Jawa tengah;
3. Melakukan pembinaan operasional yang mengurus tata usaha termasuk didalamnya memberi rekomendasi dan perizinan sesuai kebijakan yang telah ditetapkan Walikota;
4. Melakukan pembinaan pengendalian teknis dengan upaya pelayanan kesehatan dasar dan kesehatan rujukan berdasar kebijakan teknis yang ditetapkan menteri kesehatan;
5. Menetapkan angka kredit untuk petugas kesehatan;
6. Melaksanakan tugas lainnya dari Walikota sesuai bidang tugasnya.

#### **4.2 Pembahasan**

Pada tahap pembahasan, akan digolongkan menjadi tiga tahap yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, penulis mengamati apa saja hal yang telah dipersiapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan kaitannya dalam mengelola akun media sosial instagram @dkksemarang. Selanjutnya tahap pelaksanaan, penulis mengamati upaya Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam menyebarkan informasi dengan memanfaatkan akun media sosial Instagram @dkksemarang. Kemudian tahap evaluasi penulis lakukan

dengan mengamati hal apa saja yang menjadi respon atau tanggapan masyarakat atas unggahan dan aktivitas lainnya oleh akun media sosial Instagram @dkksemarang.

#### **4.2.1 Perencanaan**

##### **4.2.1.1 Struktur Pengelolaan**

Dalam tahap perencanaan, Dinas Kesehatan memiliki susunan atau struktur pengelolaan dalam upaya menjadikan akun media sosial Instagram @dkksemarang sebagai media penyebar informasi. Struktur pengelola tersebut terdiri dari :

1. Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang Dr. dr. Moch Abdul Hakam., Sp.PD FINASIM sebagai penasehat,
2. Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan dr. Noegroho Edy sebagai pengarah,
3. Kepala Sub Koordinator Informasi Kesehatan dan Pengendalian Sarana Kesehatan Hanif Pandu Suhito, S.KM., M.Kom., M.Si sebagai penanggung jawab,
4. Staff Seksi Informasi Kesehatan dan Pengendalian Sarana Kesehatan sebagai pelaksana pengelolaan dan pembuatan seluruh konten media sosial instagram @dkksemarang.

##### **4.2.1.2 Prosedur Waktu Unggahan Media Sosial Instagram**

Melalui akun instagram @dkksemarang, Dinas Kesehatan Kota Semarang memiliki prosedur dalam melakukan unggahan konten media sosial. Adapun beberapa informasi berkaitan dengan informasi yang penting seperti layanan vaksinasi dan lain-lain yang tercantum pada contoh gambar 4.1 harus di unggah sesegera mungkin karena informasi tersebut bersifat darurat ataupun penting. Namun untuk informasi yang sifatnya tidak terlalu mendesak tidak memiliki waktu unggahan yang spesifik. Adapun inisiatif dari admin media sosial Instagram @dkksemarang yang sering kali memanfaatkan waktu

*prime time* untuk melakukan unggahan konten instagram dimana kebanyakan pengguna media sosial Instagram sedang aktif sehingga dapat lebih diakses banyak orang. Menurut *Eboni Watch*, waktu yang ditetapkan sebagai jam *prime time* adalah pada jam 6 dan jam 7 malam, serta jam 1 siang (Hasyanita, 2022: 7). Sejalan dengan itu, admin media sosial @dkksemarang juga menetapkan waktu yang dianggap *prime time* sesuai dengan hasil wawancara pada lampiran A2 sendiri berkisar pada pukul 12-1 siang saat kebanyakan orang sedang beristirahat dari aktivitas pekerjaan maupun sekolah dan juga pukul 6-7 sore yang merupakan waktu setelah pengguna instagram makan malam.



**Gambar 4.1** Layanan Vaksinasi yang Bersifat Darurat

Sumber: <https://www.instagram.com/p/CoC3fzLPS8q/>

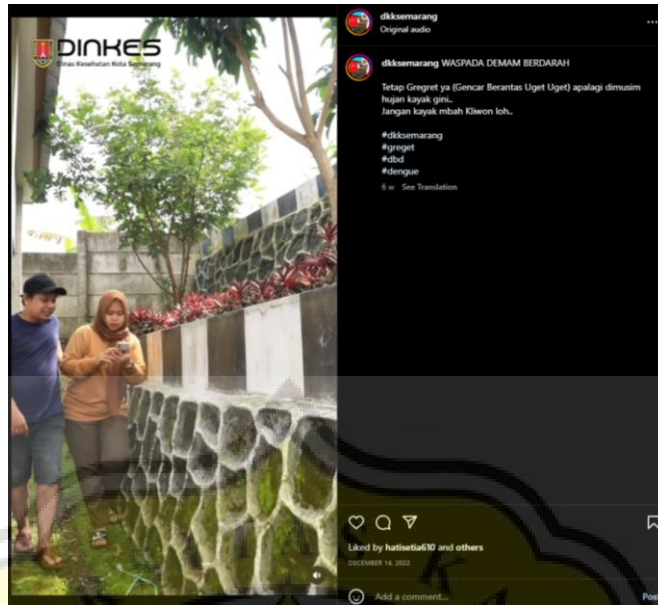
#### 4.2.2 Pelaksanaan

Dalam melakukan pelaksanaan, Dinas Kesehatan Kota Semarang melalui tim media sosial melakukan beberapa tahapan antara lain melakukan pembagian atas beberapa segmentasi yang masing-masing informasi tersebut dilakukan oleh tim konten

dalam upayanya memberikan informasi untuk kemudian dilakukan unggahan oleh admin media sosial. Berbagai segmentasi unggahan yang terdapat pada akun instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang @dkksemarang diharapkan dapat mewakili segala informasi kesehatan yang diperlukan oleh masyarakat maupun juga dapat menjadi sumber informasi yang bersifat liputan yang meliputi kegiatan seputar Dinas Kesehatan. Adapun segmentasi informasi tersebut dibagi menjadi lima bagian antara lain segmen komedi, segmen peta sebaran Covid-19 ,segmen informasi, segmen liputan kegiatan, dan segmen edukasi.

#### **4.2.2.1 Segmen Komedi**

Segmen komedi atau lebih sering dikenal sebagai “sitkom” ini berisikan konten edukasi berupa video atau foto yang dibalut dengan komedi yang menjadi segmen selingan diantara segmen-segmen lainnya. Beberapa contoh konten dalam segmen ini yaitu mengenai informasi kewaspadaan masyarakat terhadap jentik nyamuk demam berdarah, mitos masyarakat mengenai dampak mengkonsumsi telur, pentingnya menjaga organ reproduksi, dan lain sebagainya.



**Gambar 4.2** Contoh Segmen “sitkom” mengenai Demam Berdarah

Sumber: <https://www.instagram.com/reel/CmJQrFHpiiw/>

Pada gambar 4.2 dapat dilihat salah satu contoh unggahan dari segmen komedi yang memberikan penjelasan mengenai bahayanya nyamuk demam berdarah dan upayanya dalam mencegah penyebaran jentik nyamuk demam berdarah yang dibalut dengan komedi.

#### **4.2.2.2 Segmen Peta Persebaran Covid-19**

Segmen Peta Persebaran Covid-19 berisikan informasi mengenai jumlah warga Semarang baik yang di dalam maupun di luar Kota Semarang yang terpapar virus Covid-19. Selain itu, segmen ini juga berisikan data capaian vaksinasi di Kota Semarang. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dan juga pengalaman penulis, segmentasi peta persebaran Covid-19 ini merupakan salah satu segmen dengan jumlah interaksi penonton terbanyak dengan melakukan *comment*, *like*, dan *repost*, terlebih saat kasus Covid-19 di Indonesia

khususnya Semarang sedang hangat-hangatnya. Contoh segmen peta persebaran Covid-19 dapat dilihat pada gambar 4.4.



Gambar 4.3 Peta Persebaran Covid-19

Sumber: <https://www.instagram.com/p/CnxzZVev-Uu/>

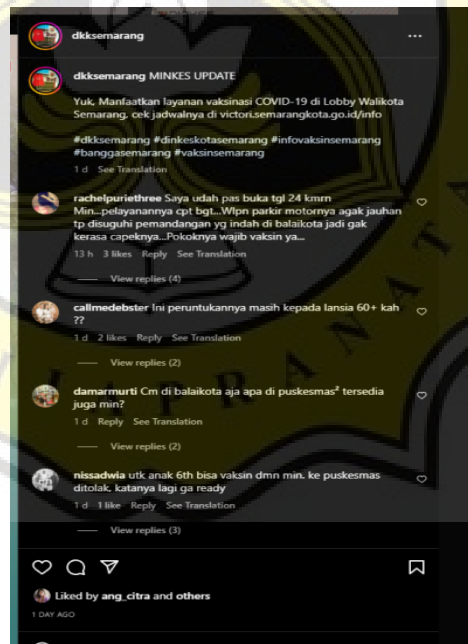
#### 4.2.2.3 Segmen Informasi

Segmen informasi pada akun @dkksemarang sering juga disebut segmen “Minkes Update” yang berisi informasi kesehatan terbaru terkait vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang. Contoh dari unggahan segmen informasi ini dapat diamati pada gambar 4.5. Segmen ini merupakan segmen yang paling dinantikan oleh pengikut akun media sosial instagram @dkksemarang yang dapat dilihat dari respon masyarakat yang banyak pada kolom komentar.



**Gambar 4.4** Layanan Vaksinasi di *Lobby* Walikota Semarang

Sumber: <https://www.instagram.com/p/CnwyruhVCUd/>



**Gambar 4.5** Respon Masyarakat Mengenai Informasi Vaksinasi

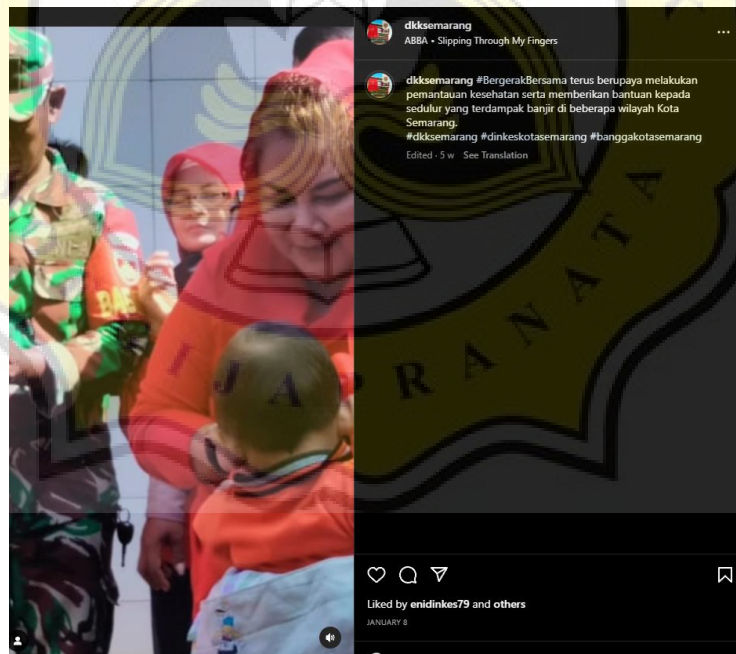
Sumber: <https://www.instagram.com/p/CnwyruhVCUd/>



Dari gambar 4.6 dapat dilihat bahwa segmen ini menjadi segmen yang paling diminati masyarakat dilihat dari banyaknya respon/ tanggapan berupa pertanyaan dari masyarakat.

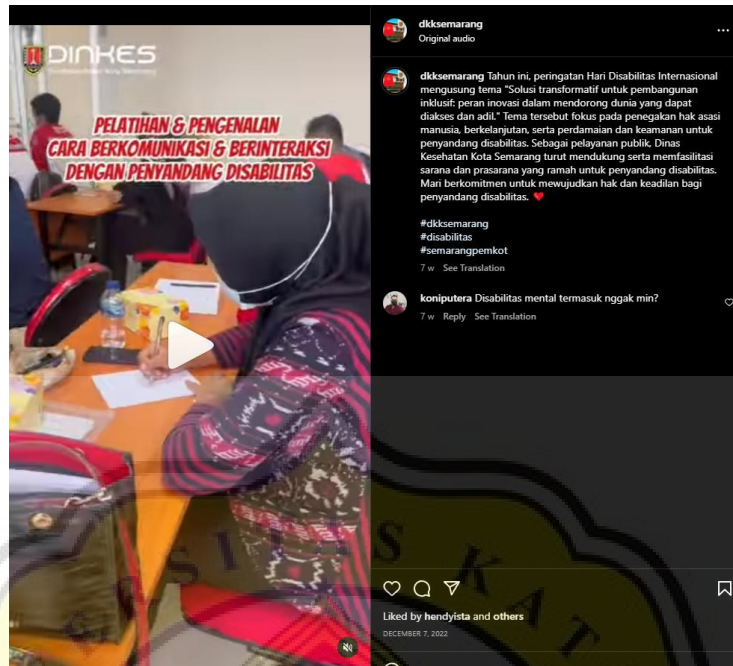
#### 4.2.2.4 Segmen Liputan Kegiatan

Segmen Liputan Kegiatan berisi tentang *update* kegiatan yang dilakukan oleh dari Kepala Dinas Kesehatan maupun kegiatan yang dilakukan Dinas Kesehatan seperti kegiatan Dinas Kesehatan memantau kesehatan warga terdapat banjir (Gambar 4.7), pengadaan pelatihan berkomunikasi dengan penyandang disabilitas (Gambar 4.8), pelaksanaan Hari Kesehatan Nasional bersama Kepala Dinas (Gambar 4.9), dan masih banyak lainnya. Berikut merupakan contoh dari segmen liputan kegiatan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang.



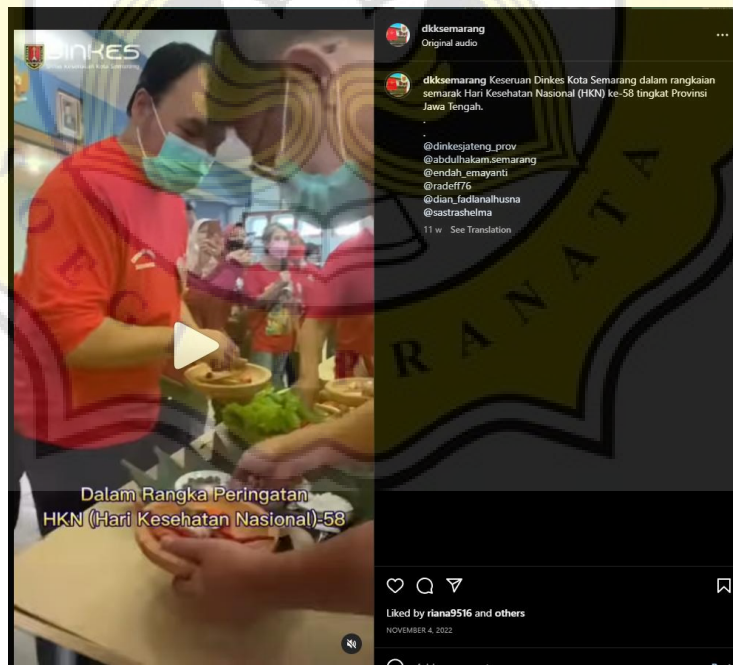
**Gambar 4.6** Pemantauan Kesehatan Warga Terdampak Banjir oleh Kadinkes Semarang

Sumber: <https://www.instagram.com/p/CnJdGghB09Z/>



**Gambar 4.7** Pelatihan Komunikasi dan Interaksi dengan Penyandang Disabilitas oleh DKK Semarang

Sumber: <https://www.instagram.com/p/C13DlmsMlMo/>



**Gambar 4.8** Kegiatan Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam Hari Kesehatan Nasional

Sumber: <https://www.instagram.com/p/Ckh-QTEvFfN/>

#### 4.2.2.5 Segmen Edukasi

Segmen Edukasi memberikan informasi kesehatan terbaru yang sedang marak diperbincangkan. Sebagai Dinas Kesehatan, @dkksemarang memberikan informasi untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat mengenai keresahan dan keingintahuan mereka. Beberapa contohnya yaitu edukasi mengenai penyakit *Stunting* dan cara pencegahannya pada gambar 4.10, tips menghadapi cuaca buruk pada gambar 4.11, dan lain sebagainya.



**Gambar 4.9** Pencegahan Stunting pada Hari Gizi Nasional 2023

Sumber: <https://www.instagram.com/p/Cn1a2opPSPy/>



**Gambar 4.10** Tips Dalam Menghadapi Cuaca Ekstrem

Sumber: <https://www.instagram.com/p/CnMNjxDvFvL/>

#### 4.2.3 Evaluasi

Pada tahap ini, evaluasi dilakukan dengan memperhatikan jumlah pengikut atau *followers* akun Dinas Kesehatan Kota Semarang. Dari memperhatikan jumlah pengikut, dapat menjadi acuan apakah Dinas Kesehatan Kota Semarang melalui akun instagram @dkksemarang dapat dikatakan berhasil dalam menjadi media penyebaran informasi yang dapat dipercaya oleh masyarakat.

Statistik Pengikut Akun Dinas Kesehatan Kota Semarang (9 – 23 Februari 2020)		
Tanggal	Pengikut	Mengikuti
9 Februari 2020	4.454	62
10 Februari 2020	4.455	62
11 Februari 2020	4.462	62
12 Februari 2020	4.467	62
13 Februari 2020	4.470	62
14 Februari 2020	4.470	62
15 Februari 2020	4.475	62
16 Februari 2020	4.476	62
17 Februari 2020	4.489	62
18 Februari 2020	4.489	62
19 Februari 2020	4.496	62
20 Februari 2020	4.503	62
21 Februari 2020	4.503	62
22 Februari 2020	4.502	62
23 Februari 2020	4.506	62
<b>TOTAL</b>	<b>+210</b>	

**Gambar 4.11** Laporan Pengikut Akun Instagram @dkksemarang Bulan Februari 2020

Sumber: Tim media sosial Dinas Kesehatan Semarang

Berdasarkan data pada gambar di atas, per tanggal 9 sampai 23 Februari 2020 terjadi kenaikan pengikut akun @dkksemarang dengan peningkatan sebanyak 210 pengikut. Hingga kini per tanggal 25 Januari 2023 pengikut akun media sosial instagram @dkksemarang telah mencapai 88,4 ribu pengikut.

Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam berinteraksi dengan akun instagram @dkksemarang juga dapat dilihat dari banyaknya *likes* dan komentar pengguna instagram. Dari jumlah komentar dan *likes* tersebut dapat menjadi acuan mengenai seberapa menarik sebuah berita atau konten instagram yang disajikan sehingga membuat pengikut @dkksemarang melakukan hal tersebut.



**Gambar 4.12** Reaksi Masyarakat Mengenai Pencegahan Leptospirosis dan DBD

Sumber: <https://www.instagram.com/p/CnypQ0fPalV/>

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa masyarakat memiliki reaksi yang cukup baik dalam melakukan tanggapan terhadap unggahan @dkksemarang dengan memberikan *like* dan *comment*. Berdasarkan pengamatan penulis, interaksi yang paling banyak ditemukan pada unggahan @dkksemarang yang berkaitan dengan segmen edukasi dan segmen informasi “Minkes Update”. Hal itu berkaitan dengan rasa penasaran masyarakat mengenai kebenaran informasi, berbagi pengalaman dan hal lain yang mengundang masyarakat untuk berkomentar.

### **4.3 Landasan Pemanfaatan Media Sosial Instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang**

#### **4.3.1 Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah**

Di dalam Pedoman pemanfaatan media sosial instansi pemerintah, terdapat perencanaan media sosial berupa pemanfaatan teknologi atau media sosial yang sesuai. Dinas Kesehatan Kota Semarang memanfaatkan berbagai media sosial sebagai penyebaran informasi publik seperti Facebook, Twitter, Tik-Tok, Website, Youtube, dan Instagram. Namun, menurut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang, Dr. dr. Moch Abdul Hakam., Sp.PD FINASIM, jumlah *followers* serta tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses penyampaian informasi di media sosial instagram @dkksemarang lebih tinggi dibandingkan dengan Twitter, Facebook, Website, Tik-tok sehingga jangkauan penyebaran informasi dapat diterima oleh masyarakat lebih luas dan mengakibatkan *feed back* berupa laporan dari masyarakat Kota Semarang melalui instagram. Peran dari pedoman pemanfaatan media sosial instansi pemerintah kaitannya dengan pemanfaatan akun media sosial instagram @dkksemarang yaitu sebagai landasan bagi mereka dalam mengoperasikan media sosial sehingga dalam menjalankan penyebaran informasi, @dkksemarang memenuhi segala aspek yang harus dilakukan oleh media sosial milik pemerintah.

#### **4.3.2 Tugas Humas Pemerintah**

Humas Pemerintah memiliki tugas dalam membangun kepercayaan publik. Dalam upaya membangun kepercayaan publik melalui akun Instagram @dkksemarang, tim pengelola media sosial menerapkan hal-hal berikut:

1. Dinas Kesehatan Kota Semarang aktif dalam memberikan informasi mengenai hal-hal *ter-update* seputar kesehatan dengan mencantumkan sumber yang terpercaya,
2. Selalu berupaya memelihara hubungan baik dengan masyarakat agar tercipta rasa saling pengertian dengan melakukan interaksi melalui kolom komentar maupun *Direct Message*,
3. Isi dari konten media sosial disajikan secara komunikatif menggunakan bahasa sehari-hari yang mudah dipahami masyarakat,
4. Secara konsisten menyebarkan informasi untuk membangun *awareness* dan kepercayaan masyarakat. Jumlah followers yang cukup banyak berjumlah 88,4 ribu (5 Desember 2022) juga menjadi salah satu indikator kepercayaan publik.

#### **4.3.3 Prinsip Humas Pemerintah**

Prinsip Humas Pemerintah dalam menjalankan tugasnya dibagi menjadi enam yaitu kredibel, integritas, profesional, responsif, terintegrasi, dan keterwakilan. Hal ini juga yang menjadi landasan akun media sosial instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam memberikan informasi yang sesuai dengan keenam prinsip Humas Pemerintah.

1. Kredibel

Dalam upaya menjadi akun media sosial yang kredibel, Dinas Kesehatan Kota Semarang berusaha untuk memberikan informasi secara konsisten



dengan mengutamakan keakuratan data serta informasi yang akurat sehingga terhindar dari berita bohong atau *hoax*.

## 2. Integritas

Sebagai upaya menjaga integritas, Dinas Kesehatan Kota Semarang tetap mengedepankan etika dalam pembuatan konten instagram @dkksemarang dan terbuka untuk kritik maupun masukan yang disampaikan oleh masyarakat.

## 3. Profesional

Konten pada instagram @dkksemarang diproduksi oleh tim khusus media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang dengan kompetensi keahlian diantaranya bidang kesehatan, komunikasi, dan multimedia.

## 4. Responsif

Dalam menerima masukan, kritik, dan saran yang disampaikan masyarakat melalui kolom komentar maupun DM, Dinas Kesehatan Kota Semarang berupaya untuk selalu responsif menanggapi serta gerak cepat dalam menindaklanjuti laporan, dalam menerima masukan atau pertanyaan tersebut.

Selain itu Dinas Kesehatan Kota Semarang juga memiliki layanan Helpdesk WhatsApp yang terhubung 24 jam ke petugas khusus sehingga segala informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat dijawab dengan responsif.

## 5. Terintegrasi

Dalam upaya ini, Dinas Kesehatan Kota Semarang memiliki kanal lain yang menyebarkan informasi dalam bentuk konten yang tidak hanya disajikan

melalui instagram @dkksemarang, tetapi juga melalui media sosial lainnya seperti Twitter, Facebook, Website, dan Tik-tok.

#### 6. Keterwakilan

Informasi yang disampaikan dalam media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang selalu menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat serta mewakili keresahan masyarakat.

