

Lampiran

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Berikut merupakan daftar pertanyaan wawancara yang berfungsi untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah pada penelitian dengan judul “**ANALISIS PEMANFAATAN AKUN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DINAS KESEHATAN KOTA SEMARANG @DKKSEMARANG SEBAGAI MEDIA PENYEBARAN INFORMASI**”. Berikut adalah daftar pertanyaan wawancara:

Daftar Pertanyaan yang ditujukan untuk **admin media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang @dkksemarang**:

1. Apakah anda memiliki jam operasional atau waktu tertentu untuk melakukan *post* konten di media sosial instagram @dkksemarang?
2. Apakah seluruh konten yang di *post* di media sosial Instagram @dkksemarang memiliki tim khusus yang bergerak dalam pembuatan konten?
3. Apakah admin media sosial @dkksemarang memiliki prosedur dalam menjawab pertanyaan baik dari kolom komentar maupun *Direct Message*?
4. Berdasarkan pengamatan yang telah penulis lakukan terhadap unggahan konten @dkksemarang, terdapat beberapa segmentasi konten seperti layanan vaksin, data kasus positif Covid-19, penyuluhan kesehatan, dan masih banyak lagi. Apa saja segmentasi konten dalam unggahan Instagram @dkksemarang?
5. Apa kendala terbesar anda dalam menjalankan tugas sebagai admin media sosial instagram @dkksemarang?

Daftar pertanyaan untuk **Kepala Dinas kesehatan Kota Semarang, Dr. Mochamad Abdul Hakam, Sp.Pd.**

1. Bagaimana struktur organisasi dalam menjalankan media sosial milik Dinas Kesehatan Kota Semarang?
2. Bagaimana Dinas Kesehatan Kota Semarang membangun kepercayaan publik melalui akun Instagram @dkksemarang?
3. Sebagai media penyebar informasi, bagaimana Dinas Kesehatan Kota Semarang melalui akun Instagram @dkksemarang menampung dan mengelola aspirasi masyarakat?
4. Bagaimana Dinas Kesehatan Kota Semarang menjalankan keenam prinsip dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman pemanfaatan media sosial instansi pemerintah, terdapat prinsip media sosial Humas Pemerintah yang kredibel, integritas, profesional, responsif, terintegrasi, dan keterwakilan dalam mengelola akun Instagram @dkksemarang?
5. Bagaimana Dinas Kesehatan Kota Semarang memandang Instagram sebagai salah satu media penyebaran informasi publik dibandingkan dengan media sosial lain seperti facebook, twitter dan lain sebagainya sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman pemanfaatan media sosial instansi pemerintah, terdapat perencanaan media sosial berupa pemanfaatan teknologi atau media sosial yang sesuai?

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap **Vero selaku admin media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang @dkksemarang:**

Q1 : Selamat siang Kak Vero. Saya Ivan Hermanto Putra, mahasiswa ilmu komunikasi dari Unika Soegijapranata ingin meneliti lebih lagi kaitannya dengan pemanfaatan media sosial instagram Dinas Kesehatan Kota Semarang. Apakah bisa dimulai untuk proses wawancaranya Kak?

A1 : Baik, bisa mas.

Q2 : Baik, untuk yang pertama ingin saya tanyakan yaitu apakah dari pihak admin media sosial instagram @dkksemarang sendiri memiliki jam atau waktu operasional tertentu dalam melakukan unggahan konten instagram?

A2 : Jadi begini mas. Untuk waktu unggahannya sendiri sebenarnya tidak ada. Hanya saja kami sebagai admin media sosial instagram biasanya melakukan unggahan di jam-jam yang sekiranya banyak masyarakat sedang banyak memegang handphone. Misalnya seperti saat jam 12-1 saat orang makan siang, atau biasanya saat sore ya saat maghrib sekitar jam 6-7. Jadi sebenarnya untuk waktunya tidak ada patokan tertentu. Kecuali ada konten yang berisi informasi penting seperti jadwal layanan vaksinasi yang harus diunggah sesegera mungkin saat itu juga.

Q3 : Oh, seperti itu ya kak? Berarti bisa dikatakan untuk waktu unggahannya sendiri tidak terdapat ketentuan untuk mengunggah di jam-jam tertentu, hanya saja untuk beberapa konten yang penting sehingga harus diunggah saat itu juga?

A3 : Benar Mas, seperti itu.

Q3 : Untuk pertanyaan selanjutnya kak, apakah seluruh konten yang di *post* di media sosial Instagram @dkksemarang memiliki tim khusus yang bergerak dalam pembuatan konten?

A3 : Ada mas. Jadi kita selaku admin media sosial secara luas ditempatkan di bidang SDK atau Sumber Daya Kesehatan yang didalamnya lagi dicabangkan secara spesifik dalam seksi informasi kesehatan. Di dalam Infokes tersebut terdiri dari banyak bagian seperti tim IT, tim jaringan, sarana kesehatan, dan kami admin di bagian tim konten. Tim konten sendiri mengurus masalah konten media sosial seperti instagram, facebook, dan lain sebagainya.

Q4 : Berarti kakak selaku admin media sosial termasuk di dalam tim konten yang berada di seksi Infokes seperti itu ya?

A4 : Benar.

Q5 : Untuk pertanyaan ketiganya, saya ingin bertanya apakah admin media sosial @dkksemarang memiliki prosedur dalam menjawab pertanyaan baik dari kolom komentar maupun *Direct Message*?

A5 : Tentunya ada ya mas prosedur dalam menjawab pertanyaan. Jadi kami memiliki *template* untuk menjawab pertanyaan yang diberikan masyarakat karena kebetulan pertanyaan dari masyarakat sifatnya lebih ke pertanyaan sederhana dan rata-rata hampir sama sehingga mudah untuk dibalas secara langsung. Namun, untuk beberapa kasus pertanyaan yang misalnya terkait kesehatan, kami selaku admin akan melakukan konfirmasi ke pihak terkait yang kompeten untuk menjawab pertanyaan tersebut mengingat kami sebagai admin tidak semuanya memiliki latar belakang kesehatan. Jadi kami harus melakukan konfirmasi untuk memberikan jawaban yang tepat untuk disampaikan.

Q6 : Oh, baik kak. Jadi dapat diartikan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang muncul adalah pertanyaan yang sering ditanyakan sehingga mudah dijawab di dalam *template* yang kakak punya ya?

A6 : Benar, seperti itu sehingga kami sendiri sudah mengerti jawabannya dan segera menjawab pertanyaan tersebut.

Q7 : Baik kalau begitu untuk pertanyaan selanjutnya, berdasarkan pengamatan yang telah penulis lakukan terhadap unggahan konten @dkksemarang, terdapat beberapa segmentasi konten seperti layanan vaksin, data kasus positif Covid-19, penyuluhan kesehatan, dan masih banyak lagi. Apakah terdapat atau apa saja segmentasi konten yang ada dalam unggahan Instagram @dkksemarang?

A7 : Jadi begini mas. Untuk segmentasinya ada. Jadi segmentasi kami bagi menjadi lima. Untuk yang pertama yaitu segmen komedi atau biasa kami beri nama “sitkom”. Kemudian yang kedua ada segmen peta sebaran Covid-19 yang waktu awal Covid-19 kemarin sempat marak dibagikan oleh orang-orang di instagram. Lalu yang ketiga ada segmen informasi yang bernama “Minkes *Update*” yang isinya informasi terbaru seperti layanan vaksinasi. Kemudian ada liputan kegiatan dari Kadinkes maupun kegiatan yang dilakukan Dinas Kesehatan dan juga segmen edukasi yang berisi informasi seputar kesehatan seperti misal adanya virus varian baru dan lain sebagainya.

Q8 : Baik kak sudah sangat mudah dipahami. Kemudian untuk pertanyaan kelima sebagai tambahan kira-kira apa kendala terbesar Kak Vero ataupun admin media sosial instagram yang lainnya dalam menjalankan tugas sebagai admin media sosial instagram @dkksemarang?

A8 : Kalau kendala dari kami selaku admin biasanya karena adanya pertanyaan yang sifatnya berulang. Sering kali kami tidak bisa membalas seluruhnya. Selanjutnya apabila ada pertanyaan yang susah dan perlu di konfirmasi ke bagian kesehatan sehingga kami tidak bisa *fast respond* seperti itu. Kemudian selanjutnya bila ada DM yang berisikan keluhan seperti layanan kesehatan yang buruk di suatu daerah. Maka kami perlu untuk *cross check* sehingga tidak bisa

menyelesaikan masalah tersebut secara langsung dan menjawab secara formatif dahulu, kemudian perlu kami laporkan ke bidang pelayanan kesehatan dan baru diteruskan ke puskesmas daerah terkait untuk menanyakan kebenaran adanya kendala tersebut. Kemudian selanjutnya ada lagi pesan yang tidak hanya mengenai masalah kesehatan tetapi juga terdapat curhat masalah rumah tangga dan lain sebagainya karena mungkin kami sebagai admin termasuk *fast respond* sehingga mereka merasa akrab.

Q9 : Oh Baik kak. Sepertinya permasalahan yang dihadapi ada yang cukup menegangkan karena masyarakat membutuhkan jawaban segera sedangkan admin media sosial @dkksemarang masih perlu melakukan konfirmasi ke pihak terkait, tetapi ada juga yang kemudian menjadi hiburan karena adanya pertanyaan yang lucu seperti itu. Baik Kak Vero, sepertinya itu saja pertanyaan yang saya berikan pada siang hari ini. Terimakasih banyak atas waktu dan jawaban yang sudah kakak berikan.

A9 : Sama-sama mas. Dengan senang hati.

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap **Kepala Dinas kesehatan Kota Semarang, Dr. Mochamad Abdul Hakam, Sp.Pd.FINASIM:**

P1 : Bagaimana struktur organisasi dalam menjalankan media sosial milik Dinas Kesehatan Kota Semarang?

J1 : Dalam mengoperasikan media sosial instagram @dkksemarang, struktur pengelolanya terdiri dari Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang Dr. dr. Moch Abdul Hakam., Sp.PD FINASIM sebagai penasehat, Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan dr. Noegroho Edy sebagai pengarah, dan Kepala Sub Koordinator Informasi Kesehatan dan Pengendalian Sarana Kesehatan Hanif Pandu Suhito, S.KM., M.Kom., M.Si sebagai penanggungjawab serta staff Seksi Informasi Kesehatan dan Pengendalian Sarana Kesehatan sebagai pelaksana pengelolaan media sosial instagram @dkksemarang.

P2 : Bagaimana Dinas Kesehatan Kota Semarang membangun kepercayaan publik melalui akun Instagram @dkksemarang?

J2 : Dalam membangun kepercayaan publik melalui akun Instagram @dkksemarang, tim pengelola media sosial menerapkan hal-hal berikut:

- Dinas Kesehatan Kota Semarang aktif dalam memberikan informasi mengenai hal-hal ter-update seputar kesehatan dengan menyantumkan sumber terpercaya, dan selalu berupaya memelihara hubungan baik dengan masyarakat agar tercipta rasa saling pengertian serta saling berinteraksi melalui kolom komentar ataupun saling berbalas DM.
- Isi dari konten media sosial disajikan secara komunikatif dan gaya bahasa sehari-sehari yang mudah dipahami masyarakat serta dilakukan secara konsisten untuk membangun

awareness dan kepercayaan masyarakat. Jumlah followers yang cukup banyak berjumlah 88,4 ribu (5 Desember 2022) juga menjadi salah satu indikator publik mempercayai kami.

P3 : Sebagai media penyebar informasi, bagaimana Dinas Kesehatan Kota Semarang melalui akun Instagram @dkksemarang menampung dan mengelola aspirasi masyarakat?

J3 : Dinas Kesehatan Kota Semarang selalu terbuka dalam menerima masukan, kritik dan saran masyarakat melalui tanggapan di kolom komentar maupun direct message yang masuk di akun instagram @dkksemarang. Masukan serta laporan yang masuk, akan diteruskan ke masing-masing bidang penanggungjawab untuk kemudian ditindaklanjuti. Selain itu, kami juga memiliki Helpdesk yang terhubung langsung melalui WhatsApp untuk menampung laporan, pertanyaan maupun masukan yang tersedia dua puluh empat jam.

P4 : Bagaimana Dinas Kesehatan Kota Semarang menjalankan keenam prinsip dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman pemanfaatan media sosial instansi pemerintah, terdapat prinsip media sosial Humas Pemerintah yang kredibel, integritas, profesional, responsif, terintegrasi, dan keterwakilan dalam mengelola akun Instagram @dkksemarang?

J4 : Dalam menjalankan ke enam prinsip tersebut, Dinas Kesehatan Kota Semarang berupaya untuk memberikan informasi secara konsisten dengan mengutamakan keakuratan data serta informasi dan menangkal hoax. Informasi yang disampaikan juga menggunakan bahasa

yang mudah dipahami oleh masyarakat serta mewakili keresahan masyarakat.



Gambar 1.1 Contoh Postingan Informasi Hoax

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. Konten pada instagram @dkksemarang diproduksi oleh tim khusus sosial media Dinas Kesehatan Kota Semarang dengan kompetensi keahlian diantaranya promotor kesehatan, komunikasi, multimedia. 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, tentunya ada beberapa pesan yang mungkin kurang terjangkau oleh admin dikarenakan banyaknya komentar atau DM yang masuk, oleh karena itu kami juga menyiapkan kanal lain yaitu dengan Helpdesk WhatsApp yang terhubung 24 jam ke petugas khusus. Konten yang disajikan dalam instagram

@dkksemarang juga masuk ke sosial media lainnya seperti Twitter, Facebook, Website, Tik-tok.

P5 : Bagaimana Dinas Kesehatan Kota Semarang memandang Instagram sebagai salah satu media penyebaran informasi publik dibandingkan dengan media sosial lain seperti facebook, twitter dan lain sebagainya sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman pemanfaatan media sosial instansi pemerintah, terdapat perencanaan media sosial berupa pemanfaatan teknologi atau media sosial yang sesuai?

J5 : Tidak hanya melalui instagram, kami juga aktif memberikan informasi serta edukasi kepada masyarakat melalui media sosial Facebook, Twitter, Tik-Tok, Website, Youtube. Namun, jumlah followers serta tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses penyampaian informasi di media social instagram @dkksemarang lebih tinggi dibandingkan dengan Twitter, Facebook, Website, Tik-tok sehingga tentunya kami dapat dengan mudah menjangkau penyebaran informasi dan menerima laporan dari masyarakat Kota Semarang melalui instagram.

PAPER NAME

TA-18.M1.0002.docx

WORD COUNT

5768 Words

CHARACTER COUNT

39390 Characters

PAGE COUNT

41 Pages

FILE SIZE

8.9MB

SUBMISSION DATE

Mar 29, 2023 3:30 PM GMT+7

REPORT DATE

Mar 29, 2023 3:31 PM GMT+7**● 18% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 17% Internet database
- 7% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 15% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded text blocks

Summary