

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Beragam cara digunakan untuk menarik perhatian khalayak (Bening, Banty Sagara, 2020). terutama informasi kesehatan yang sangat penting juga bagi individu untuk mengetahui berbagai macam bahaya suatu penyakit melalui instagram “@kemenkes_ri”. Akun instagram “@kemenkes_ri” memiliki 2,5 juta *followers*, 60 *following* dan 2.335 postingan.



Gambar 1. 1. Akun Instagram kemenkes_ri

Akun “@kemenkes_ri” (Gambar 1.1) adalah akun resmi milik pemerintahan yang dikelola oleh instansi pemerintahan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. akun milik instansi pemerintahan ini sangat berguna bagi masyarakat luas karena konten-konten yang menyebarkan informasi seputar penyakit, mulai dari ciri-ciri, penyakit yang sedang terjadi di Indonesia, pencegahan dan cara penanggulangan penyakit yang ada. Selain itu akun “kemenkes_ri” juga memanfaatkan media sosial instagram ini sebagai bentuk dalam memenuhi kebutuhan masyarakat agar terjadinya komunikasi secara efektif dengan para pengikutnya (*followers*). Pelayanan kesehatan yang telah dilakukan oleh instagram “@kemenkes_ri” ini juga menjadikan adanya kepuasan yang terjadi, kepuasan ini terjadi akibat dari informasi-informasi kesehatan yang ada baik dalam bentuk konten yang disebarkan oleh dokter yang ahli dalam bidangnya dan juga dalam bentuk gambar. Akan tetapi juga terdapat pro kontra pada setiap postingan yang telah di publikasikan oleh akun “@kemenkes_ri”, pro kontra ini terjadi akibat adanya pandangan yang berbeda dari setiap pengikut yang merasa informasi yang diberikan oleh akun instagram “@kemenkes_ri” ini membosankan dan tidak sesuai dengan kenyataan serta fakta di lapangan.

Dengan adanya akun instagram yang menyebarkan informasi kesehatan untuk masyarakat ini memudahkan khalayak untuk mengakses dan membaca segala bentuk informasi yang ada. Mulai dari edukasi, informasi tentang instansi, dan juga kasus-kasus kesehatan yang sedang terjadi di Indonesia. Hal ini berarti bahwa literasi pada setiap individu adalah penentu dari *health outcomes* atau hasil dari suatu upaya untuk mendapatkan kehidupan yang sehat untuk mendapatkan kualitas hidup. Informasi dalam ruang lingkup kesehatan juga dapat dijadikan entitas penting dalam media sosial dikarenakan media sosial bisa mengkreasikan dan merepresentasikan identitasnya.

Selain itu dalam memproduksi suatu konten, akun instagram “@kemenkes_ri” dapat melakukan interaksi berdasarkan informasi yang

menyebarkan bidang kesehatan dengan sangat mudah dan efektif. Media sosial instagram juga dapat menjadi suatu interaksi antarsesama pengikut. Untuk memahami masyarakat berjejaring diperlukan pemahaman terhadap integrasi dari pola-pola arus informasi dan hubungan antar media dan juga khalayak.

Penggunaan media sosial instagram sebagai penyebar informasi kesehatan telah diteliti oleh beberapa peneliti. Penelitian pertama dilakukan oleh Hindina Maulida, et.al. berjudul “Komunikasi Kesehatan Perilaku Hidup Sehat #JSR di Media Sosial”, metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu adalah metode Kualitatif deskriptif dan penggunaan teorinya adalah teori kesehatan. Hasil dari penelitian ini adalah Komunikasi kesehatan #JSR telah memenuhi komponen-komponen proses komunikasi berupa sumber, pesan, media, dan efek pada penerima pesan. Media informasi yang digunakan oleh sumber perilaku hidup sehat #JSR adalah media sosial Instagram, *YouTube*, dan *Facebook*. Efek pada penerima pesan berupa efek kognitif, afektif, dan *behavioral* (Maulida et.al, 2020). Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa instagram dapat menjadi media penyebarluas informasi kesehatan kepada masyarakat, khususnya para pengikut akun “@kemenkes_ri”.

Pada saat virus corona sedang melanda dunia pada tahun 2019 di kota Wuhan, China virus ini terkonfirmasi sebanyak 219 juta kasus dan memiliki jumlah kematian sebanyak 4,55 juta jiwa hingga akhir september 2021. Di Indonesia, ada 4,21 juta kasus terkonfirmasi positif virus covid-19 ini dan memiliki 141.000 jumlah kematian pada akhir september 2021 (Gisella et al, 2022) . hal ini pun menjadikan Indonesia salah satu negara di kawasan Asia Tenggara dengan jumlah peningkatan penyebaran tertinggi. Hal ini membuat Kementerian kesehatan melakukan sosialisasi dan penyebaran informasi terkait penyebaran virus sebagai respon terhadap jumlah kasus aktif. Hal ini membuat Kementerian Kesehatan sering memposting informasi-informasi terkait Covid-19 melalui platform media

sosial Instagram untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi yang sedang mereka butuhkan, Informasi-informasi yang dipublikasikan melalui media sosial instagram “@kemenkes_ri” ini berupa *update* kasus harian, protokol kesehatan, vaksinasi dan lainnya. karena melalui media sosial Instagram, para penggunanya dapat berkomunikasi, serta berbagi dan menerima informasi dengan mudah dan cepat.

Informasi yang didapat tidak terbatas oleh ruang dan waktu, serta dapat diakses hanya dengan sentuhan jari-jari tangan kita dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang pesat belakangan ini hal ini juga yang membuat masyarakat mulai mengikuti akun instagram “@kemenkes_ri” (Gisella et al,2022).

Perubahan sosial sebenarnya sering terjadi dari waktu ke waktu. Perubahan sosial dapat terjadi pada kelembagaan masyarakat, serta sistem sosial kemasyarakatan seperti budaya, nilai, sikap dan pola perilaku masyarakat kelompok ataupun individu (Narwoko et al, 2020). Efek dari pandemi ini pun membuat penderitaan dari seluruh sektor kehidupan mulai dari diri sendiri dan juga masyarakat, masyarakat juga terbatas akses dan juga ruang gerak karena banyak menghabiskan waktunya di rumah saja serta dapat menimbulkan efek psikis yang juga lemah dalam menerima suatu informasi tanpa disaring terlebih dahulu di tengah arus globalisasi yang berkembang pesat (Ahmad Yani et al,2021). Bahkan, dalam *survey* yang dilakukan oleh (Haryanto, 2020) dalam *Survey* Mastel dimana berita hoax yang tersebar di Indonesia melalui media sosial terhitung hingga 92,40% , dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa media sosial ini adalah sebagai platform utama yang digunakan oleh masyarakat terutama mengenai Covid-19.

Dengan banyaknya populasi dalam penggunaan media massa ini, membuat berbagai situs yang dapat di akses melalui media massa dapat dimanfaatkan untuk mengakses beberapa hal dan juga dapat dijadikan dorongan dalam memaksimalkan informasi yang didapatkan. Khalayak

juga dapat menggunakan beberapa fitur yang sudah tersedia pada media massa yang digunakan, karena sudah sangat mudah dalam penggunaannya ini yang membuat media massa semakin banyak digunakan, terutama dalam mendukung konten-konten edukasi dan penyebaran informasi lainnya. pada media massa ini pun khalayak dapat berinteraksi satu dengan yang lainnya dengan mudah, interaksi yang terjadi pun bukan hanya dalam bentuk teks seperti zaman terbelakang namun sudah menampilkan konten-konten yang menarik dan mudah dipahami oleh khalayak (Pamela Araujo Pinto,2020) Kepuasan media massa berbentuk media sosial ini pun menjadi populer karena khalayak dapat berinteraksi secara *online* tanpa bertemu. Pada fungsi komunikasi, terdapat 4 fungsi dari informasi itu sendiri seperti memberikan informasi *to inform*, *to educate*, *To Intertain*, dan *To Influence*. *To inform* Yaitu memberikan informasi kepada masyarakat, memberitahukan kepada masyarakat mengenai peristiwa yang terjadi, ide atau pikiran dan tingkah laku orang lain, serta segala sesuatu yang disampaikan orang lain, *to educate* adalah fungsi komunikasi sebagai sarana pendidikan, *To Intertain* yaitu komunikasi berfungsi untuk menghibur orang lain dan menyenangkan hati orang lain, dan *To Influence* sara untuk menyampaikan pendidikan, informasi dan sarana dalam menghibur orang lain. Melalui komunikasi, manusia dalam masyarakat dapat menyampaikan ide dan pikirannya kepada orang lain sehingga orang lain mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan (Lutfi Basit, 2018).

Pentingnya tema penelitian yang akan dibuat oleh peneliti agar peneliti dapat mengetahui kepuasan para pengikut (*followers*) akun instagram “@kemenkes_ri” dalam menyebarkan suatu informasi yang berkaitan dengan kesehatan masyarakat. Apakah para pengikut dari akun instagram Kementerian Kesehatan ini sudah sangat puas dengan informasi yang telah dipublikasikan atau ada hal yang dirasa belum puas sehingga banyaknya komentar-komentar yang negatif diposting-postingan akun instagram “@kemenkes_ri”.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan *followers* instagram “@kemenkes_ri” terhadap penyebaran informasi kesehatan masyarakat.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan *followers* instagram “@kemenkes_ri” terhadap penyebaran informasi kesehatan masyarakat.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian yang akan ditulis oleh peneliti ini diharapkan bisa memperlihatkan hasil yang signifikan dari teori *Uses and Gratification* dalam mencari tahu kepuasan *followers* instagram “@kemenkes_ri” terhadap penyebaran informasi kesehatan masyarakat. Peneliti juga mengharapkan penelitian ini bisa memberi masukan kepada pengelola akun “@kemenkes_ri” dalam mengelola akun instagramnya agar mendapatkan respon positif dan kepuasan para *followers* terpenuhi dari sebelum-sebelumnya. Dan juga peneliti mengharapkan akun instagram “@kemenkes_ri” dapat menjadi contoh bagi akun instagram instansi pemerintahan lainnya yang ada di Indonesia dalam menyebarkan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan menjadikan media sosial instansi pemerintah sebagai tempat positif dalam berkomunikasi dengan masyarakat luas.

1.4.2. Manfaat Teoritis

Peneliti mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat mengetahui penerapan dari teori *Uses and Gratification* mengenai dalam melihat akun media sosial instagram serta mengukur tingkat kepuasan menggunakan kognitif, afektif, integratif sosial, integratif personal, dan juga pelepasan ketegangan.