

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era digital saat ini pemanfaatan media sosial sudah banyak digunakan oleh seluruh masyarakat untuk keperluan dalam memenuhi informasi yang mereka butuhkan. Seiring dengan berjalannya waktu, teknologi mulai dimanfaatkan melalui media sosial dengan mengedepankan fungsi media sosial dalam mendapatkan informasi. Dengan adanya media sosial dengan bantuan internet menjadikan informasi sangat mudah untuk didapatkan, khususnya oleh pengunjung Rumah Sakit Permata Cirebon.

Dengan adanya teknologi informasi saat ini tidak harus dengan langsung bertatap muka. Masyarakat kini sudah mulai beralih dari melakukan percakapan secara lisan ke percakapan tulisan. Selain *handphone* yang dapat mengirim pesan secara lisan atau tulisan, kini internet juga berperan sebagai sumber informasi yang jaringannya tersebar hingga ke seluruh bagian bumi. Internet sebagai salah satu alternatif masyarakat modern sebagai sumber informasi, internet memudahkan manusia untuk memenuhi kebutuhan informasi dengan mudah.

Perkembangan teknologi yang dihasilkan media sosial ini membawa manfaat yang cukup besar dalam memberikan segala informasi kepada masyarakat luas. Khususnya bagi pengunjung Rumah Sakit Permata Cirebon, melalui media sosial *Instagram* telah banyak digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai

jadwal dokter, memperingati hari-hari kesehatan, *video* edukasi, lowongan pekerjaan, dan masih banyak lagi.

Media sosial dapat memudahkan *followers* untuk mendapatkan informasi dengan mudah, dan dijadikan sebagai sarana dalam pertukaran informasi antara *followers* dengan *admin* media sosial. Dengan adanya media sosial mempunyai nilai plus untuk pemenuhan kebutuhan informasi, dan menjawab tantangan yang ada di masyarakat dengan bukti pemanfaatan yang banyak dilakukan oleh masyarakat. Keterbatasan jarak dan waktu dapat dipatahkan oleh media sosial. Media sosial yang digunakan oleh Rumah Sakit Permata Cirebon adalah *instagram*.

Instagram adalah sebuah aplikasi yang tersedia dalam *smartphone iOS* dan *Android*, dengan mengandalkan fitur utama yaitu untuk berbagi foto dan *video*. Tidak hanya itu, di *instagram* kita dapat memberikan komentar pada setiap postingan yang ada, menyukai, dan melakukan interaksi melalui *direct message* atau *DM*. *Instagram* diambil dari kata “insta”, yang berarti instan, sedangkan kata “gram” yang berarti telegram, yang dapat memberikan informasi dalam waktu singkat. Munculnya *instagram* tentu membuat kita bertanya-tanya mengenai tujuan dari penggunaan aplikasi ini. Selain mengunggah foto dan *video*, kini *instagram* banyak digunakan sebagai media hiburan, edukasi, inspirasi, hingga melakukan bisnis. Adapun hal lain tujuan dari adanya *instagram*, ialah untuk saling berinteraksi dengan pengguna lain, mencari rekomendasi tempat rekreasi, dan bisa juga menjadikan kita sebagai seorang *influencer*.

Rumah Sakit Permata Cirebon menggunakan media sosial sebagai salah satu media untuk berkomunikasi dengan *followers* atau pengunjung yang hendak berkunjung ke Rumah Sakit Permata Cirebon. Selain menggunakan media sosial untuk berkomunikasi, penggunaan media sosial Rumah Sakit Permata Cirebon khususnya *Instagram* juga digunakan sebagai peningkatan pelayanan.

Rumah Sakit Permata Cirebon secara rutin membagikan fasilitas-fasilitas dan keunggulan yang terdapat di Rumah Sakit Permata Cirebon melalui *Instagram* guna fungsi media sosial sebagai penyampaian informasi pelayanan yang terdapat di Rumah Sakit Permata Cirebon. Konten nya berupa media visual maupun media audio visual. Rumah Sakit Permata Cirebon, khususnya tim marketing merancang semaksimal mungkin pemanfaatan media sosial *Instagram* sebagai salah satu penunjang pelayanan di Rumah Sakit Permata Cirebon.

Seringkali terdapat komplain, mengenai kurang responsive nya dalam membalas chat pada DM @rspermatacirebon adapun melalui media sosial, yaitu tidak tercantum informasi yang jelas seperti perubahan jadwal dokter melalui *instagram story* ataupun *feeds Instagram*.

Berdasarkan pada latar belakang di atas, penulis melakukan penelitian berjudul “Pemanfaatan Media Sosial *Instagram* @rspermatacirebon dalam Meningkatkan Pelayanan *Online* Kepada Pengunjung di Rumah Sakit Permata Cirebon”, untuk meneliti bagaimana cara dalam meningkatkan pelayanan secara *online* di rumah sakit.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah yang menjadi tujuan bagi penulis dalam melakukan penelitian ini, yaitu **“Bagaimana pemanfaatan media sosial *instagram* Rumah Sakit Permata Cirebon dalam meningkatkan pelayanan *online*?”**

1.3 IDENTIFIKASI MASALAH

Dari yang sudah dijelaskan pada latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Rumah Sakit Permata Cirebon memanfaatkan media sosial *instagram* dalam upaya meningkatkan pelayanan?
2. Apa faktor hambatan dalam meningkatkan pelayanan melalui media sosial *instagram* di Rumah Sakit Permata Cirebon?
3. Upaya apa yang diberikan dalam mengatasi hambatan tersebut?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adanya penelitian ini tentu memiliki tujuan tersendiri, yaitu untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui informasi apa saja yang disampaikan melalui *instagram* untuk meningkatkan pelayanan.
2. Untuk mengetahui faktor hambatan yang menjadi hambatan dalam meningkatkan pelayanan.
3. Untuk mengetahui upaya yang diberikan terhadap hambatan dalam peningkatan pelayanan.

1.5 KEGUNAAN PENELITIAN

a) Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai Pemanfaatan Media Sosial *Instagram* sebagai Penyampaian Informasi untuk Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit Permata Cirebon

b) Kegunaan praktis

- Pengelola Akun

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi untuk memaksimalkan dalam penggunaan media sosial *instagram* untuk meningkatkan segi pelayanan.

- Peneliti dan Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat untuk mengimplementasikan pengetahuan mengenai pelayanan *online* yang dilakukan.

1.6 PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu merupakan bagian dari usaha peniliti dalam mencari perbedaan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi dalam melakukan penelitian yang baru. Disamping itu, penelitian terdahulu dapat membantu peneliti untuk memposisikan diri dalam orisinalitas dari penelitian. Pada bagian ini, peneliti akan mencamtumkan hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang dilakukan, kemudian membuat secara ringkas dari hasil penelitian terdahulu. Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema skripsi peneliti:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhison Salafudin (2019), dengan penelitian yang berjudul “Pemanfaatan Media Sosial *Instagram* Sebagai Sarana Promosi Pada Taman Baca Widya Pustaka Kabupaten Pemalang. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pemanfaatan media sosial *instagram* sebagai sarana promosi pada Taman Baca Widya Pustaka. Hasil dari penelitian ini mendapati 11 narasumber, yang di antaranya 5 anggota Taman Baca Widya Pustaka, dan 7 followers Taman Baca Widya Pustaka telah memanfaatkan *instagram* sebagai sarana promosi. Hal itu dilakukan agar TBM Widya Pustaka dapat dikenal oleh masyarakat luas, dan mendapatkan pengunjung yang banyak.
2. Penelitian yang telah dilakukan oleh Nurul Aliah (2016), dengan skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Pelayanan Melalui Website Pada UPT-P2T BKPM Provinsi Sulawesi Selatan”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang digunakan dalam meningkatkan pelayanan di UPT-P2T BKPM Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang digunakan pada UPT-P2T BKPM Sulawesi Selatan adalah dengan menggunakan Strategi SO (Strengths-Opportunity) dengan memanfaatkan kekuatan dan peluang sebesar-besarnya. Dengan sarana dan prasarana yang menunjang, dan transparansi antara pemerintah dengan masyarakat maka akan menumbuhkan rasa kepercayaan dari masyarakat dan semakin cepatnya masyarakat/perusahaan dalam menanam modal menjadi meningkat.

1.7 KERANGKA PEMIKIRAN

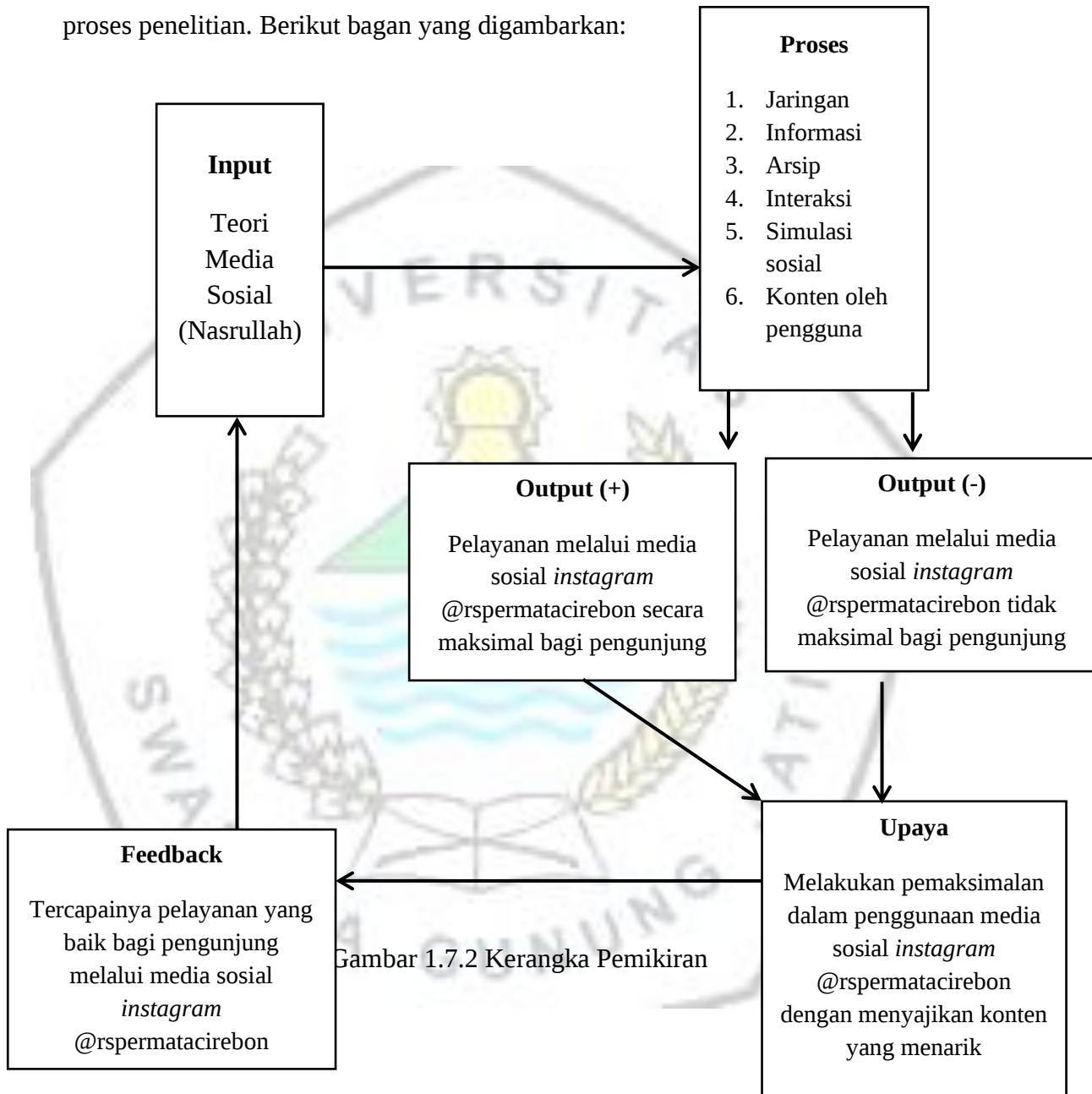
1.7.1 Media Sosial

Media sosial merupakan media *online* dengan pengguna yang dapat mengakses dengan mudah ke dalam internet, membagikan segala informasi, dan mencari informasi yang dibutuhkan. Pada umumnya, media sosial yang digunakan oleh kebanyakan masyarakat antara lain ada *YouTube*, *Facebook*, *Instagram*, dan *Twitter*. Dengan adanya media sosial tersebut, memudahkan kita untuk berkomunikasi tanpa bertatap muka, atau dengan secara *online*, dan *realtime*. Media sosial saat ini juga berperan sebagai sarana kegiatan *Digital Marketing*.

1.7.2 Instagram

Instagram merupakan aplikasi yang digunakan untuk membagikan foto/video dengan memanfaatkan jaringan internet sebagai penghubung, sehingga informasi dapat tersebar dengan cepat. Aplikasi ini tersedia dalam *iOS* dan *Android*. Di waktu sekarang, *instagram* juga kerap kali digunakan sebagai media untuk melakukan kegiatan bisnis, seperti mempromosikan produk-produknya agar dapat dijangkau lebih luas. *Instagram* juga dapat digunakan untuk kegiatan siaran langsung sebagai fitur untuk melakukan interaksi dengan banyak orang.

Peneliti mencantumkan bagan untuk mendeskripsikan langkah-langkah dalam proses penelitian. Berikut bagan yang digambarkan:



Gambar 1.7.2 Kerangka Pemikiran

1.8 DEFINISI KONSEP DAN OPERASIONALISASI KONSEP

1.8.1 DEFINISI KONSEP

Agar pembahasan menjadi jelas dan tidak mempunyai banyak makna terhadap penelitian ini, maka peneliti akan menjelaskan terkait istilah yang digunakan dalam judul “Pemanfaatan Media Sosial *Instagram* dalam Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit Permata Cirebon”. Definisi konsep yang terkait dengan judul penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Media Sosial

Media sosial lahir dan menjadi bagian kita dalam menjalankan berbagai aktifitas. Media sosial adalah bagian dari internet yang menghubungkan kita untuk berinteraksi dengan orang lain, mengekspresikan diri, serta membentuk hubungan virtual. Menurut Shirky (2008), media sosial adalah alat yang digunakan untuk berbagi, bekerja sama dengan pengguna lain.

2. *Instagram*

Instagram merupakan media sosial yang dapat mempublikasikan sebuah gambar ataupun video secara *online*. Dalam penggunaan *instagram* tentu memerlukan jaringan internet, yang menjadikan informasi mudah tersampaikan dan diterima dengan baik. Di *instagram*, kita bisa mengunggah foto dan *video*, serta menambahkan efek filter untuk memperbagus hasil yang akan diunggah. Kita juga dapat menambahkan lokasi dan menandai orang pada setiap informasi yang kita unggah.

3. Pelayanan *Online*

Pelayanan *online* merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara daring tanpa bertatap muka dengan lawan bicara dengan memanfaatkan teknologi internet. Dengan melakukan interaksi secara *online*, kita dapat mendapatkan informasi secara *real time*.

4. Pengunjung

Pengunjung merupakan seseorang yang mendatangi suatu tempat dengan tujuan tertentu.

1.8.2 Operasional Konsep

Van Dijk dalam Nasrullah (2013:11) menyatakan bahwa media sosial adalah platform media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam beraktifitas maupun berkolaborasi. Karena itu media sosial dapat dilihat sebagai medium (fasilitator) *online* yang menguatkan hubungan antar pengguna sekaligus sebuah ikatan sosial. Meike dan Young dalam Nasrullah (2012:11) mengartikan kata media sosial sebagai konvergensi antara komunikasi personal dalam arti saling berbagi diantara individu (to be share one-to-one) dan media publik untuk berbagi kepada siapa saja tanpa ada kekhususan individu. Menurut Boyd dalam Nasrullah (2009:11) media sosial sebagai kumpulan perangkat lunak yang memungkinkan individu maupun komunitas untuk berkumpul, berbagi, berkomunikasi, dan dalam kasus tertentu saling berkolaborasi atau bermain. Media sosial memiliki kekuatan pada user-generated content (UGC) dimana konten dihasilkan oleh pengguna, bukan oleh editor sebagaimana di instansi

media massa. Pada intinya, dengan sosial media dapat dilakukan berbagai aktifitas dua arah dalam berbagai bentuk pertukaran, kolaborasi, dan saling berkenalan dalam bentuk tulisan, visual maupun audiovisual. Media sosial diawali dari tiga hal, yaitu Sharing, Collaborating dan Connecting (Puntoadi, 2011).

Karakteristik media sosial tidak jauh berbeda dengan media siber (*cyber*) dikarenakan media sosial merupakan salah satu platform dari media siber. Namun demikian, menurut Nasrullah (2020:16-33) media sosial memiliki karakter khusus, yaitu:

Tabel 1.8.2 Operasionalisasi Konsep

Konsep Penelitian	Dimensi	Parameter
Karakteristik Media Sosial (Nasrullah) (2020:16-33))	Jaringan	a. Struktur kepemilikan b. Struktur keputusan c. Struktur kepopuleran
	Informasi	a. Menyampaikan edukasi b. Melakukan tanya-jawab
	Arsip	a. Mengakses informasi b. Menyimpan informasi
	Interaksi	a. Bentuk media promosi b. Bentuk media publikasi
	Simulasi Sosial	a. Realitas dari suatu media sosial
	Konten oleh Pengguna	a. Informasi dalam bentuk konten

		b. Pemilihan informasi yang tersaji
--	--	-------------------------------------

1.9 METODE PENELITIAN

1.9.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Mengingat masalah dan tujuan penelitian yang dirumuskan pada bab sebelumnya metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa bahasa deskriptif atau lisan tentang orang dan perilaku yang dapat diamati terkait dengan gagasan, persepsi pendapat, atau keyakinan orang yang disurvei. Tidak semua ini dapat diukur secara numeric

Alasan peneliti memilih desain penelitian deskriptif kualitatif adalah karena peneliti ingin menggambarkan keadaan yang akan diamatinya di lapangan secara lebih spesifik, transparan dan menyeluruh.

1.9.2 Informan dan Teknik Pengumpulan Data Informan

Informan merupakan subjek penelitian yang memberikan informasi mengenai hal-hal yang diangkat pada suatu penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan dibagi menjadi 2, yaitu :

1. Informan Utama
2. Informan Pendukung

Dalam penelitian ini, peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian dan mengumpulkan informasi yang tersedia untuk melanjutkan pengerjaan proyek penelitian ini. Data pelapor yang dikumpulkan adalah sebagai berikut:

1. Informan Utama : Manager Marketing Rumah Sakit Permata Cirebon dan Pengelola Media Sosial
2. Informan Pendukung : Pengunjung Rumah Sakit Permata Cirebon.

1.9.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan pada penelitian ini ialah dengan wawancara mendalam menggunakan para informan informan, kemudian melakukan studi kepustakaan dimana peneliti mempelajari buku, artikel ilmiah, media *online*, & media cetak lainnya, & dokumentasi. Waktu aplikasi penelitian ini selama lima bulan menurut termin persiapan sampai termin pelaporan.

1.9.4 Penguji Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep penting pada suatu penelitian. Studi ini benar-benar dapat dipertimbangkan dalam semua aspek. Jika peneliti secara cermat memeriksa keabsahan data, empat kriteria yang dibutuhkan dalam menentukan keabsahan data, yaitu reliabilitas, keahlian, ketergantungan, dan kepastian.

Agar data pada penelitian ini dapat diterima sebagai suatu penelitian ilmiah, maka harus diuji keabsahan datanya, yang bisa dilakuakn dengan hal sebagai berikut :

1. Kredibilitas

Memeriksa kredibilitas data penelitian yang diberikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak diduga sebagai penelitian ilmiah.

2. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya mengecek data bisa melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

1.9.5 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan data, mengorganisasikan data, mengklasifikasikan data ke dalam unit-unit yang dapat dikelola, mensintesis, menemukan dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan mempelajari serta memutuskan apa yang akan dikatakan kepada orang lain. (Moleong, 2018). Data yang berhasil dikumpulkan peneliti di lapangan kemudian dianalisis dan disajikan sebagai narasi sesuai dengan masalah yang dipecahkan. Langkah-langkah analisis data yang dilakukan antara lain:

1. Pengumpulan Data.

Teknik ini dilakukan dengan cara observasi dan wawancara.

2. Reduksi Data.

Yang berarti meringkas hal-hal penting, dan mensortir hal-hal yang tidak diperlukan dalam penelitian,

3. Penyajian Data.

Setelah semua informasi terkumpulkan, kemudian diuraikan dengan teks untuk menggambarkan keadaan Rumah Sakit Permata Cirebon.

4. Penarikan Kesimpulan.

Tahapan terakhir ini, peneliti mengambil kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan.

1.10 LOKASI dan JADWAL PENELITIAN

1.10.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Permata Cirebon, dengan detail alamat pada jalan Tuparev No. 117, Pilang Sari, Cirebon. Alasan saya mengambil lokasi penelitian ini di Rumah Sakit Permata Cirebon, karena pada saat saya bekerja di sini, saya menemukan satu permasalahan, yaitu masuknya complain melalui akun media sosial @rspermatacirebon.

1.10.2 Jadwal Penelitian

Tabel 1.10.2 Jadwal Penelitian

[illegible]