

JURNAL CYBER PR
Fakultas Ilmu Komunikasi
Univesitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

**Aplikasi Layanan Kesehatan "Si Pandai Kemas Tangsel" oleh
Dinas Kesehatan**

Kyla Sarita Wahyudewi*, Widyarini Ridwan, Hamsinah

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Jl. Hang Lekir I No 8, Gelora, Jakarta Pusat, Indonesia

*Email koresponden: saritawahyudewi@gmail.com

Abstract - This study discusses the public relations communication strategy of the socialization of the Health service application of the Health Office of south Tangerang city "Si Pandai Kemas Tangsel" to the community. The global pandemic that occurred in 2020 – 2021 resulted in difficult access to government services, especially in the health sector. The Health Office of South Tangerang city launched the Si Panda Kemas Tangsel application to respond to these problems. The researcher aims to find out how the strategy of the South Tangerang City Government Health Office in Introducing the Health Service Application "Si Kemas Pandai Tangsel" to the Community and the obstacles faced in introducing the application. In this study, researchers used the Theory of Excellence, Systems Theory, the Concept of 4 steps of Public Relations, and 7 Cs of Communication, the paradigm of Constructivism, qualitative approach, case study method with Structured interview data collection techniques. The results of the study stated that the Health Office had applied the concept of 4 steps of public relations and 7C's of PR. Throughout the implementation of the socialization of the Health service application "Information System for Caring for Children and Mothers of Tangerang Selatan Public Health (Si Pandai Kemas Tangsel", there were various kinds of obstacles faced by the South Tangerang Health Office.

Keywords: Health Office, Health Service Application, Tangsel

Abstrak - Penelitian ini membahas tentang strategi komunikasi humas dari kegiatan sosialisasi aplikasi layanan Kesehatan Dinas Kesehatan kota Tangerang Selatan "Si Pandai Kemas Tangsel" kepada masyarakat. Pandemi global yang terjadi pada tahun 2020 – 2021 mengakibatkan sulitnya akses terhadap layanan pemerintah, terutama dalam bidang Kesehatan. Dinas Kesehatan kota Tangerang Selatan meluncurkan aplikasi Si Panda Kemas Tangsel untuk menanggapi permasalahan tersebut. Peneliti bertujuan untuk mencari tahu bagaimana strategi Dinas Kesehatan Pemkot Tangerang Selatan Dalam Memperkenalkan Aplikasi Layanan Kesehatan "Si Kemas Pandai Tangsel" Kepada Masyarakat serta kendala yang dihadapi dalam memperkenalkan aplikasi tersebut. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Teori Excellence, Teori Sistem, Konsep 4 steps of Public Relations, dan 7 Cs of Communication, paradigma Konstruktivisme, pendekatan kualitatif, metode studi kasus dengan Teknik pengumpulan data wawancara terstruktur. Hasil penelitian menyatakan bahwa Dinas Kesehatan telah menerapkan konsep 4 steps of public relations dan 7C's of PR. Sepanjang pelaksanaan sosialisasi aplikasi layanan Kesehatan "Sistem Informasi Peduli Anak dan Ibu Kesehatan Masyarakat Tangerang Selatan (Si Pandai Kemas Tangsel", terdapat berbagai macam Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kesehatan Tangerang Selatan.

Kata Kunci: Dinas Kesehatan, Aplikasi Layanan Kesehatan, Tangsel

PENDAHULUAN

Pada tahun 2020, Indonesia memasuki babak baru pencegahan Covid-19 disaat adanya peningkatan kasus Covid-19 yang terus beranjak pada bulan Maret. Gugus Tugas

Percepatan Penanganan Covid-19 melaporkan jumlah pasien positif Covid-19 mencapai 1.406 orang. Rekor tertinggi harian Kasus positif Covid – 19 di Indonesia terjadi pada 14 - 17 Januari 2021, dengan jumlah lebih dari 11.000 kasus positif Covid -19 di setiap harinya (Mardika, 2021). Meningkatnya kasus Positif Covid – 19 tentu mendorong pemerintah untuk mengambil tindakan dan mengambil kebijakan penanganan. Bentuk upaya yang dilakukan yaitu dimulai dari membuat kebijakan seperti penerapan belajar dari rumah, kerja dari rumah, ibadah dari rumah dan sebagainya. Pemerintah kemudian menerapkan pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk melindungi masyarakat dari risiko penularan. Kondisi Pandemi mengharuskan fasilitas pelayanan Kesehatan dan tenaga Kesehatan untuk bekerja lebih keras dalam menangani pasien Covid-19 yaitu prioritas utama. Namun, adanya pandemi tidak mengurangi masalah maupun kebutuhan Kesehatan lain yang perlu ditangani. Hal inilah yang membuat fasilitas pelayanan Kesehatan mulai selektif. Untuk meningkatkan kualitas dan keandalan layanan publik sepanjang pandemi, pemerintah meluncurkan beberapa aplikasi online seperti Peduli Lindungi, M-Health, Aplikasi Telemedicine dan sebagainya. Aplikasi yang telah diluncurkan memudahkan masyarakat untuk menjangkau layanan publik seperti layanan Kesehatan, dan layanan publik lainnya yang berhubungan dengan kependudukan, birokrasi dan aspek lainnya. Pandemi global yang terjadi pada tahun 2020 – 2021 mengakibatkan sulitnya akses terhadap layanan pemerintah, terutama dalam bidang Kesehatan. Hal ini menyebabkan terjadinya banyak isu dalam aspek Kesehatan yang salah satunya adalah isu mengenai Angka Kematian Ibu dan Angka Kematian Bayi.

Berdasarkan artikel (Arlinta, 2021), Deputi Bidang Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN), Eni Gustina menyatakan bahwa AKI meningkat sebanyak 300 kasus dari tahun 2019 dengan total 4,400 kematian pada tahun 2020. Peningkatan kasus terus beranjak hingga mencapai 6,865 kasus kematian Ibu pada tahun 2021. Merespon persoalan kenaikan jumlah kematian Ibu dan Bayi, kementerian Kesehatan melakukan koordinasi untuk meningkatkan pelayanan sistem Kesehatan demi menekan AKI dan AKB (Kementerian Kesehatan, 2020). Kementerian Kesehatan tengah mengembangkan berbagai inovasi pelayanan Kesehatan terintegrasi berbasis digital yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah. Dalam menanggapi hal tersebut, pemerintah daerah turut merencanakan untuk meningkatkan pelayanan sistem Kesehatan. Pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan cakupan pelayanan Kesehatan masyarakat, terutama untuk ibu dan anak.

Berdasarkan artikel (Harususilo, 2021) Dinas Kesehatan kota Tangerang Selatan dan Universitas Multimedia Nusantara meluncurkan aplikasi “Sistem Informasi Peduli Ibu dan Anak Kesehatan Masyarakat Tangerang Selatan (Si Pandai Kemas Tangsel)” pada 11 Juni 2021. Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat Dinas Kesehatan Tangerang Selatan, Lilis Suryani mengungkapkan bahwa aplikasi ini diharapkan untuk bisa menjadi media bagi masyarakat untuk mendapatkan akses Kesehatan dengan mudah. Aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel” diharapkan dapat terus berkembang dengan layanan – layanan Kesehatan yang bisa dimanfaatkan masyarakat.

Komitmen untuk membangun Tangerang Selatan sebagai Smart City telah dicanangkan mulai dari awal masa pemerintahan Walikota Hj. Airin Rahmi Diany (2011-2021), yang kemudian diteruskan oleh Bpk. Benjamin Davnie (2021 – 2026) dan masih berjalan sampai dengan saat ini. Sesuai dengan artikel (Kompasiana, 2021) Sebagai bentuk upaya untuk mengaplikasikan konsep Smart City, Pemerintah Kota Tangerang Selatan meluncurkan beragam aplikasi berbasis online untuk memudahkan akses pelayanan publik bagi warga Tangerang Selatan. Aplikasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan yaitu Tangsel Pay, Seraton, Tangsel Belajar, Simponie, Sisumaker, Time Table, SIMRS, SIMPUS, Siaran Tangsel dan Si Pandai Kemas Tangsel. Garis besar tujuan aplikasi ini adalah untuk

meningkatkan angka harapan hidup masyarakat Tangerang Selatan serta untuk menekan AKI dan AKB. Aplikasi yang terkait dengan layanan Kesehatan khusus untuk Ibu dan Anak dengan fitur layanan informasi, konsultasi, serta pendampingan Kesehatan baru hanya diluncurkan oleh Dinas Kesehatan Tangerang Selatan. Hal tersebut merupakan alasan ilmiah mengapa peneliti memilih untuk meneliti aplikasi tersebut. Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan pada latar belakang, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Strategi Dinas Kesehatan Pemkot Tangerang Selatan Dalam Memperkenalkan Aplikasi Layanan Kesehatan Si Pandai Kemas Tangsel Kepada Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu bagaimana strategi Dinas Kesehatan Pemkot Tangerang Selatan Dalam memperkenalkan Aplikasi Layanan Kesehatan "Si Kemas Pandai Tangsel" kepada masyarakat serta kendala yang dihadapi dalam memperkenalkan aplikasi tersebut. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Teori Excellence, Teori Sistem, Konsep 4 steps of Public Relations, dan 7 Cs of Communication, paradigma Konstruktivisme, pendekatan kualitatif, metode studi kasus dengan Teknik pengumpulan data wawancara terstruktur.

METODOLOGI

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma Konstruktivisme, pendekatan kualitatif, metode studi kasus dengan Teknik pengumpulan data wawancara terstruktur. Dalam paradigma konstruktivisme, individu berusaha untuk memahami dunia yang adalah tempat mereka bekerja dan hidup. Individu mengembangkan makna subjektif dari pengalaman serta makna yang diarahkan pada benda atau objek tertentu (Cresswell John W, 2018). Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme karena paradigma konstruktivisme mengedepankan realitas, hubungan peneliti dan objek yang dikaji serta apa yang harus diperoleh dari informasi mengenai objek tersebut. Hubungan antara peneliti dengan realitas harus bersifat interaktif. Oleh karena itu, perlu menggunakan prinsip triangulasi yaitu penggunaan bermacam metode, sumber data dan lainnya.

Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang disebut naturalistic karena dilakukan pada situasi dan kondisi yang alamiah (Sugiyono, 2013). Dalam menyusun penelitian kualitatif peneliti dituntut untuk berpikir kritis ilmiah yaitu berpikir secara induktif untuk memahami serta mengumpulkan data atau fenomena sosial melalui pengamatan di lapangan, lalu menganalisa serta melakukan teorisasi berdasarkan pengamatan peneliti. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisa Strategi Dinas Kesehatan Pemkot Tangerang Selatan Dalam Memperkenalkan Aplikasi Si Pandai Kemas Tangsel. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat meneliti serta menganalisa secara dalam, mengumpulkan fakta secara akurat, dan menggambarkan permasalahan dengan cermat yaitu menggambarkan suatu strategi Dinas Kesehatan Pemkot Tangerang Selatan dalam Memperkenalkan Aplikasi Layanan Kesehatan "Si Pandai Kemas Tangsel" Kepada Masyarakat.

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskripsi yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk menggali pengetahuan mengenai objek penelitian dengan sedalam – dalamnya. Penelitian deskriptif memiliki fokus untuk mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa atau segala sesuatu yang berhubungan dengan variable yang bisa dijelaskan Samsu (Purnaji Setyosari, 2010). Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif berupa kata – kata. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif untuk mendeskripsikan strategi komunikasi Dinas Kesehatan Pemkot Tangerang Selatan dalam memperkenalkan aplikasi layanan Kesehatan Si Pandai Kemas Tangsel.

Studi Kasus merupakan metode analisis data kualitatif yang memiliki fokus pada kasus – kasus khusus yang terjadi pada objek penelitian. Teknik studi kasus menggunakan strategi analisis deskriptif dalam menganalisa data (Bungin, 2021). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode studi kasus. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat

disimpulkan bahwa metode studi kasus menganalisa data yang telah dikumpulkan secara deskriptif. Dalam penelitian ini yang menjadi studi kasus ialah strategi komunikasi Dinas Kesehatan dalam memperkenalkan aplikasi layanan Kesehatan “Si Pandai Kemas Tangsel” kepada masyarakat.

Objek penelitian merupakan suatu hal yang menjadi focus perhatian dalam suatu penelitian dan menjadi sebuah sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang terjadi (Harahap, 2020). Objek dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi Dinas Kesehatan Tangerang Selatan dalam memperkenalkan aplikasi “Si Kemas Pandai Tangsel” kepada masyarakat. Subyek penelitian (informan) merupakan pihak yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena / permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Subjek penelitian dapat berupa individu, masyarakat, ataupun institusi (Harahap, 2020). Menurut Sanafiah Faisah dalam Sugiyono, (2013) terdapat kriteria dalam memilih informan yaitu; mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya, mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah di teliti, mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi, mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri, mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber. Berdasarkan uraian diatas, maka informan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut, Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan sebagai Informan Kunci, Kepala Seksi Kesehatan Keluarga Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan sebagai Informan Utama, Petugas Bidan Koordinator Puskesmas dan Peserta Kelas Ibu Hamil Puskesmas sebagai informan pendukung. Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan oleh peneliti dalam memperoleh data atau informasi yang akurat dan cukup lengkap.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara terstruktur untuk data primer, dan studi kepustakaan untuk data sekunder. Disaat melaksanakan wawancara terstruktur, peneliti harus membawa alat bantu untuk mengumpulkan data disaat wawancara, seperti tape recorder, brosur, gambar dan material lainnya yang dapat membantu melancarkan pelaksanaan wawancara. Studi Kepustakaan merupakan segala usaha peneliti untuk mengumpulkan data atau isu yang relevan dengan masalah penelitian yang sedang di teliti. Data tersebut dikumpulkan melalui melalui buku ilmiah, laporan penelitian, tesis penelitian, ensiklopedia dan sumber lain baik cetak maupun elektronik. Peneliti menggunakan Teknik triangulasi untuk memberikan keabsahan data. Triangulasi dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono, 2013).

Teknik triangulasi yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yaitu dengan wawancara narasumber. Triangulasi sumber dapat dilaksanakan dengan cara mengecek ulang data serta membandingkan data yang telah dikumpulkan melalui beberapa sumber yang berbeda. Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi. Sebagai contoh, peneliti ingin menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan seseorang, maka pengumpulan dan pengujian data yang diperoleh dilakukan kepada bawahan yang dipimpin, kepada atasan yang menugasi dan kepada teman kerja yang merupakan kelompok Kerjasama. Data yang telah diperoleh dan dianalisa oleh peneliti menghasilkan suatu kesimpulan dari ketiga sumber data tersebut. Peneliti melakukan wawancara kepada Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan, untuk mengetahui lebih dalam tentang aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel” dan strategi komunikasi yang dijalankan untuk memperkenalkan aplikasi tersebut kepada warga Tangerang Selatan.

Teknik analisis data merupakan faktor yang penting dalam menentukan kualitas dari penelitian. Analisis data adalah upaya untuk menguraikan bentuk dari penelitian yang dilakukan menjadi bagian – bagian sehingga susunan tersebut terlihat jelas. Reduksi Data, yaitu merangkum dan memilih hal – hal yang pokok dari data yang sudah dikumpulkan. Melalui reduksi data, peneliti memfokuskan kepada hal – hal yang penting serta mencari tema dan pola. Dengan itu, data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan akan mempermudah peneliti untuk melaksanakan pengumpulan data selanjutnya. Penyajian yaitu bentuk uraian singkat, atau bagan. Menurut Miles dan Huberman yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam bentuk kualitatif adalah dengan uraian teks yang bersifat naratif. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*). Penarik Kesimpulan, yaitu langkah terakhir dalam menganalisa data kualitatif menurut Miles dan Huberman yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak terdapat bukti – bukti yang kuat, yang dapat didukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4 Steps of Public Relations menurut oleh *Scott M Cutlip* dan *Allen H Center* merupakan strategi perencanaan untuk merancang serta melaksanakan program kerja Humas secara maksimal dan sesuai dengan target organisasi. Pelaksanaan sosialisasi aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel” yang di rancang serta laksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan menerapkan tahap – tahap *Public relations* tersebut dimulai dari *Research & Listening, Planning and Decision, Communication & Action* dan *Evaluation*. Tahap awal *4 Steps Of Public Relations* yaitu Riset dan Memperhatikan (*Research & Listening*) merupakan tahap yang melakukan kegiatan *Fact Finding* atau Pengumpulan data. Dinas Kesehatan kota Tangerang Selatan mengawali proses perancangan aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel” dengan memahami secara menyeluruh situasi yang sedang terjadi. Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Lilis Suryani selaku Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat, menyatakan bahwa pada awal tahun 2021 kasus covid terus meningkat sehingga Kota Tangerang berada dalam Zona merah. Hal ini menyebabkan terjadinya hambatan dalam cakupan layanan Kesehatan, dimulai dari berhentinya kegiatan posyandu karena adanya pembatasan pertemuan tatap muka, kemudian terjadinya penurunan dalam kunjungan Puskesmas khususnya untuk Ibu Hamil pada saat itu yang enggan untuk keluar rumah karena adanya resiko besar untuk tertular Virus Covid -19.

Setelah melakukan kegiatan pengumpulan data, tahap berikutnya dalam *4 Steps of Public Relations* adalah Perencanaan dan Pengambilan Keputusan (*Planning and Decision*). Setelah memahami situasi yang terjadi, Ibu Lilis Suryani memutuskan untuk berinovasi membuat sistem layanan aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel” sebagai upaya untuk menanggapi permasalahan yang terjadi. Dinas Kesehatan memulai tahap perencanaan dengan melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan pihak pimpinan daerah pada saat itu dimulai dari Walikota, Kominfo, Dinas Pendidikan, Dinas Pemberdayaan Perempuan & Anak, dan dengan OPD yang terkait lainnya untuk memohon dukungan atas pembangunan sistem aplikasi ini sehingga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Kemudian untuk perencanaan penyampaian pesan kepada publik, Dinas Kesehatan melakukan koordinasi dengan Humas Kota Tangerang Selatan untuk menyampaikan pesan melalui media sosial. Selain itu, Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan mensosialisasikan aplikasi ini secara *Offline* dan *Online* kepada 7 kecamatan yang sarannya adalah kewilayahan, pemerintahan, Kecamatan, Kader dan Puskesmas. Sebagai upaya untuk menjangkau publik dengan maksimal, Dinas Kesehatan berkoordinasi dengan Puskesmas, bidan praktek swasta, rumah sakit swasta, kader posyandu di Tangerang Selatan. Sebagai

upaya untuk menjangkau publik dengan maksimal, Dinas Kesehatan berkoordinasi dengan Puskesmas, badan praktek swasta, rumah sakit swasta, kader posyandu di Tangerang Selatan.

Dengan perencanaan dan pengambilan keputusan (*Planning & Decision Making*) yang sudah sesuai dengan tujuan organisasi, tahap berikutnya adalah tahap komunikasi dan pelaksanaan (*Communication & Action*). Pada tahap ini, dilaksanakan tindakan dan melakukan komunikasi yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan organisasi. Dinas kesehatan Tangerang Selatan memulai pelaksanaan tahap ini dengan merealisasikan perencanaan koordinasi untuk mensosialisasikan aplikasi ini kepada masyarakat melalui media online yang meliputi Instagram, Website, Whatsapp. Kemudian, Dinas kesehatan mengadakan pertemuan untuk mensosialisasikan bahwa Dinas Kesehatan telah meluncurkan sistem yang bisa diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan Kesehatan yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lilis Suryani (Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat), dalam sosialisasi aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel”, pihak yang memiliki tanggung jawab besar untuk mengimplementasikan strategi dan Tindakan yang sudah dalam perencanaan pada waktu ini adalah Puskesmas. Dalam mengkomunikasikan aplikasi ini kepada masyarakat, pesan utama Dinas Kesehatan adalah bagaimana aplikasi ini sangat mempermudah masyarakat untuk bisa mengakses layanan Kesehatan.

Tahap terakhir dalam *4 Steps of Public Relations* yaitu adalah Evaluasi (*Evaluation*). Pada tahap ini dilakukan penilaian persiapan, pelaksanaan serta hasil. Tujuan utama dari tahap ini adalah untuk mengukur secara keseluruhan bagaimana keefektifitas proses pelaksanaan perencanaan aplikasi. Sepanjang pelaksanaan sosialisasi aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel”, Ibu Lilis (Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat) menjelaskan bahwa terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Kehadiran kendala dalam pelaksanaan sosialisasi dapat berperan sebagai tolak ukur akan persiapan perencanaan serta efektifitas proses pelaksanaan program. Dinas Kesehatan menghadapi kendala yang dimulai dari server aplikasi yang sedang ada gangguan sehingga menimbulkan kesusahan untuk mengakses aplikasi tersebut. Kemudian, terdapat kendala dalam masyarakat yang tidak memahami android sehingga Dinas Kesehatan perlu terus berjuang untuk membantu masyarakat mengakses aplikasi tersebut. Dalam mensosialisasikan aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel”, yang menjadi indikator keberhasilan bagi Dinas Kesehatan adalah adanya peningkatan cakupan layanan Ibu hamil.

Strategi Public Relations menurut Cutlip, Centre, & Broom yang dikenal sebagai *7C's* merupakan strategi menguraikan yang 7 faktor penting agar proses penyampaian komunikasi berlangsung dengan efektif. Dalam mensosialisasikan aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel”, strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Kesehatan merupakan teori “*7 C's Of Communication*” yang meliputi Kredibilitas (*Credibility*), Konteks (*Context*), Isi (*Content*), Kejelasan (*Clarity*), Kontinuitas dan konsisten (*Continuity and Consistency*), Saluran (*Channel*), Kapabilitas Audien (*Capability Of The Audience*). Dimulai dengan *Credibility* (Kredibilitas), yaitu penyampaian komunikasi yang dimulai dengan suasana saling percaya yang diciptakan oleh pihak komunikator secara sungguh – sungguh untuk melayani publik. Sebagai bentuk implementasi dari faktor ini, Dinas Kesehatan melibatkan pihak – pihak terpercaya dan mempunyai kredibilitas untuk menjadi pembicara dalam sosialisasi aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel”, pihak – pihak tersebut yaitu adalah Dinas Kesehatan, Puskesmas, dan Kader. Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama Dr. Prima selaku Kepala Bidang Seksi Kesehatan Keluarga, menjelaskan bahwa dalam menyeleksi komunikator yang akan terlibat dalam menyosialisasikan aplikasi ini, Dinas Kesehatan memastikan bahwa pihak tersebut mampu menjadi komunikator dan memiliki pemahaman yang sesuai mengenai aplikasi tersebut. Untuk menjaga kredibilitas komunikator dalam sosialisasi aplikasi ini, pada awalnya dilakukan pendampingan terlebih

dahulu oleh puskesmas. Seperti Kader yang terlibat sebagai komunikator sosialisasi aplikasi ini, dipastikan untuk didampingi terlebih dahulu oleh pihak puskesmas. Sebagai upaya untuk menjaga konsistensi pesan yang disampaikan dan memastikan akan pemahaman yang sama antara komunikator, Dinas Kesehatan secara rutin memberikan update ilmu mengenai aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel”.

Faktor berikutnya adalah context (Konteks), yaitu faktor yang menjelaskan bahwa dalam melakukan komunikasi yang efektif diperlukan lingkungan sosial yang dapat mendukung sehingga tidak ada gangguan antara komunikator dan komunikan. . Dalam konteks komunikasi, akan lebih baik apabila terdapat sarana bagi publik untuk memberikan umpan balik. Dalam menyampaikan pesan dalam sosialisasi aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel”, terdapat beberapa cara yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan. Pertama, Dinas Kesehatan menyampaikan pesan tentang aplikasi ini melalui Kelas Ibu Hamil, dengan cara mewajibkan untuk mengunduh aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel” untuk bisa mengikuti kelas tersebut. Kemudian, dalam mensosialisasikan aplikasi ini Dinas Kesehatan mengadakan pertemuan langsung dengan kecamatan untuk memberikan edukasi tentang aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel”.

Content atau Isi Pesan, yaitu bagian penyusunan pesan dengan kata – kata yang mudah dimengerti sehingga komunikator dan komunikan memiliki pemahaman yang sama yaitu dalam hal maksud, tema, dan tujuan. Sepanjang berjalannya sosialisasi, Dinas Kesehatan Tangerang Selatan memiliki pesan utama mengenai aplikasi ini yang disampaikan kepada masyarakat yaitu tujuan, manfaat, serta berbagai macam layanan yang ada dalam aplikasi ini. Pesan utama tersebut, dapat dinilai sebagai pesan yang relevan dengan situasi penerima pesan (Komunikan) yaitu para Ibu Hamil yang pada saat itu enggan keluar rumah untuk konsultasi, imunisasi, vaksinasi dan sebagainya. Faktor berikutnya dalam The Seven Cs of Communication menurut Cutlip, Center, dan Broom adalah Clarity (Kejelasan). Faktor ini menjelaskan bahwa pesan yang disampaikan harus menggunakan Bahasa yang jelas dan sederhana. Untuk memastikan bahwa masyarakat memahami tujuan serta manfaat dari aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel”, terdapat beberapa upaya yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan. Upaya yang pertama adalah dengan menyediakan buku panduan dalam aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel” dan terjun langsung kepada lapangan untuk membantu masyarakat mengunduh aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel” dalam Handphone, serta menjelaskan bagaimana cara mengakses layanan, mengisi biodata untuk mempermudah masyarakat bisa mengetahui lebih banyak informasi dari aplikasi tersebut dimulai dari tujuan, manfaat dan sebagainya.

Untuk menerapkan proses penyampaian komunikasi yang efektif dibutuhkan factor Kontinuitas dan Konsisten (*Continuity and Consistency*). Faktor ini menyatakan bahwa pesan harus disampaikan secara berulang dan isi pesan yang disampaikan bersifat konsisten sehingga dapat mempermudah menjalani proses komunikasi. Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan dan beberapa pihak yang menjadi perpanjangan tangan melaksanakan sosialisasi aplikasi ini secara terus menerus semenjak diluncurkannya aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel” pada bulan Juni tahun 2021. Hal yang menjadi kendala dalam menjaga kontinuitas dan konsisten sosialisasi aplikasi ini adalah adanya gangguan dalam server aplikasi sehingga untuk sekarang aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel” sedang ditahap *maintenance*. Berikutnya, Channel yaitu pemilihan saluran atau media untuk penyampaian pesan. Dalam mensosialisasikan aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel”, Dinas Kesehatan menggunakan media online seperti Webinar dan mengadakan pertemuan secara offline dengan masyarakat. Kemudian, Dinas Kesehatan mengadakan rapat dengan pihak Puskesmas dan kelurahan untuk membahas bagaimana umpan balik (*feedback*) yang diterima dari masyarakat tentang aplikasi ini. Pertemuan atau Rapat yang dilakukan secara

offline seringkali diadakan di Walikota. Faktor terakhir dalam The Seven C's Of Communication adalah Kapabilitas Audien (Capability of Audience). Pada bagian ini, komunikasi dapat dinilai efektif apabila Penerima pesan (Komunikan) mampu memahami pesan yang telah disampaikan oleh pengirim pesan (Komunikator). Pada faktor ini, Dinas Kesehatan memahami latar belakang Pendidikan masyarakat Kota Tangerang Selatan terlebih dahulu. Dr. Prima (Kepala seksi Kesehatan Keluarga Dinas Kesehatan) menjelaskan dalam wawancara bahwa latar belakang Pendidikan masyarakat Tangerang Selatan mayoritas sudah meraih Pendidikan SMA. Dalam menyampaikan pesan, Dinas Kesehatan sudah menyesuaikan dengan tingkat Pendidikan serta tingkat pengetahuan masyarakat. Bentuk penyesuaian pesan tersebut adalah dengan menggunakan Bahasa awam yang dipahami oleh masyarakat dalam menjelaskan aplikasi ini.

Teori *Excellence* merupakan dasar dari berkembangnya penelitian dan teori humas yang menekankan pada peran humas dalam organisasi. Terdapat 4 model yang diterapkan oleh Praktisi Public Relations dalam menjalin hubungan dengan publik yang telah diidentifikasi oleh James Grunig dan Hunt yaitu adalah *Press Agency*, *Public Information*, *Two – Way Assymetric*, dan *Two Way Symmetric*. Dalam menyosialisasikan aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel” kepada masyarakat, Dinas Kesehatan telah menerapkan model *Two – Way Assymetric* yaitu model yang menerapkan komunikasi dua arah bersama publik dengan tujuan untuk mengubah sikap dan perilaku publik sehingga beradaptasi sesuai dengan strategi komunikasi organisasi. Pada model *Public Relations* ini, komunikasi berfungsi untuk mengumpulkan informasi dan umpan balik dari publik sebagai unsur kepentingan organisasi dalam membuat keputusan berikutnya. Dinas Kesehatan menyosialisasikan aplikasi ini, dengan tujuan untuk mengubah sikap dan perilaku publik untuk menggunakan dan memanfaatkan aplikasi layanan Kesehatan “Si Pandai Kemas Tangsel” dalam mengakses layanan Kesehatan. Dalam mengumpulkan informasi dan umpan balik dari publik, Dinas Kesehatan mengadakan Rapat Koordinasi Kelurahan di setiap bulan yaitu rapat yang membahas seputar feedback masyarakat terhadap kegiatan serta layanan Kesehatan Dinas Kesehatan yang salah satunya membahas feedback masyarakat tentang aplikasi ‘Si Pandai Kemas Tangsel’. Pada setiap bulan, Puskesmas memiliki laporan khusus untuk aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel” yang membahas tentang jumlah yang sudah akses, jumlah ibu hamil yang sudah dilayani, serta feedback masyarakat dalam bentuk keluhan, atau masukan dari masyarakat mengenai aplikasi tersebut. Pada hasil wawancara peneliti, Dr. Prima menjelaskan bahwa salah satu masukan dari masyarakat yang pernah didapatkan yaitu adalah tentang bagaimana segmen informasi tentang balita pada aplikasi tersebut kurang menarik karena kurang banyak gambar. Kepada masyarakat, Pihak Puskesmas seringkali menanyakan tentang hal apa saja yang harus diperbaiki dalam aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel” untuk mendapatkan masukan dari masyarakat tentang aplikasi tersebut. Setelah menerima umpan balik, Dinas Kesehatan kemudian membuat keputusan berikutnya mengenai aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel” seperti hal apa saja yang perlu diperbaiki, perencanaan apa yang ingin dilakukan untuk kedepannya dan sebagainya.

James Grunig & Hunt membangun Kajian Public Relations berdasarkan Teori Sistem yaitu teori yang pertama kali diadopsi pada oleh Ludwig Von Bertalanffy dari ilmu Biologi. Pada teori Sistem, *Public Relations* memiliki fungsi untuk menyeleksi, menyaring, memantau serta menghimpun informasi yang ada dan pada akhirnya akan disampaikan kepada kelompok orang yang memiliki dominasi dalam organisasi tersebut. Terdapat dua jenis sistem pada teori ini, yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup. Berdasarkan Analisa hasil wawancara peneliti, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kesehatan Tangerang Selatan merupakan organisasi yang menerapkan Sistem terbuka, yaitu sistem organisasi yang terbuka untuk menukar informasi dengan publik dan memperhatikan serta menerima umpan

balik (input) dari publik. Dalam wawancara peneliti dengan Dr. Prima selaku Kepala Seksi Kesehatan Keluarga Dinas Kesehatan, beliau menjelaskan bahwa setiap sekali dalam 1 bulan, diadakan Rapat Koordinasi Kelurahan (Rapkorkel) yaitu rapat yang diadakan oleh Dinas Kesehatan bersama puskesmas untuk membahas umpan balik (feedback) dari masyarakat. Melalui rapat ini, Dinas Kesehatan dapat mengetahui lebih lagi mengenai kebutuhan masyarakat. Untuk sosialisasi aplikasi "Si Pandai Kemas Tangsel", Puskesmas memiliki laporan khusus mengenai feedback tentang aplikasi tersebut yang diberikan kepada Dinas Kesehatan di setiap bulan. Laporan tersebut berisi jumlah pengaksesan aplikasi, jumlah Ibu hamil yang telah dilayani, hingga keluhan atau masukan masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Dr. Prima menyatakan bahwa setelah mensosialisasikan aplikasi ini, masyarakat memberikan masukan untuk menambahkan layanan khusus untuk lansia dalam aplikasi tersebut. Dinas Kesehatan menampung masukan – masukan dari masyarakat dan melakukan perencanaan tentang hal apa yang ingin dilakukan berikutnya. Dikarenakan adanya gangguan dalam server aplikasi "Si Pandai Kemas Tangsel" maka

SIMPULAN

Dengan membangun serta mensosialisasikan aplikasi Sistem Informasi Perlindungan Anak Dan Ibu Kesehatan Masyarakat Tangerang Selatan (Si Pandai Kemas Tangsel), Dinas Kesehatan memiliki misi untuk meningkatkan cakupan layanan Ibu Hamil. Strategi Komunikasi Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam menyosialisasikan aplikasi layanan Kesehatan "Sistem Informasi Peduli Anak dan Ibu Kesehatan Masyarakat Tangerang Selatan (Si Pandai Kemas Tangsel)" adalah dengan menerapkan Strategi *7 C's of Communication* yang meliputi 7 faktor penting dalam melaksanakan sosialisasi aplikasi "Si Pandai Kemas Tangsel" yaitu Kredibilitas (*Credibility*), Konteks (*Context*), Isi (*Content*), Kejelasan (*Clarity*), Kontinuitas dan konsisten (*Continuity and Consistency*), Saluran (*Channel*), Kapabilitas Audien (*Capability Of The Audience*). Dinas Kesehatan menerapkan strategi ini dengan melibatkan Pihak Puskesmas, dan Petugas medis sebagai perpanjangan tangan dalam menyosialisasikan aplikasi ini kepada masyarakat. Pada perencanaan program ini, Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan menerapkan Konsep "*The Four Steps Of Public Relations*" sebagai strategi perencanaan humas yang berisi tahap dalam merancang program Public Relations. Sepanjang pelaksanaan sosialisasi aplikasi layanan Kesehatan "Sistem Informasi Peduli Anak dan Ibu Kesehatan Masyarakat Tangerang Selatan (Si Pandai Kemas Tangsel)", terdapat berbagai macam Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kesehatan Tangerang Selatan. Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kesehatan sepanjang sosialisasi yaitu dimulai dari adanya gangguan dalam server aplikasi sehingga menimbulkan kesusahan bagi masyarakat serta Dinas Kesehatan sendiri untuk mengakses aplikasi tersebut, kemudian terdapat kendala yang berasal dari masyarakat yaitu dari masyarakat yang tidak memahami android sehingga diperlukan untuk Dinas Kesehatan terus memantau dan membantu masyarakat dalam mengakses aplikasi tersebut.

Diharapkan untuk Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan segera menuntaskan permasalahan gangguan dalam *server* aplikasi "Si Pandai Kemas Tangsel" sehingga dapat terus menyosialisasikan aplikasi ini kepada masyarakat dengan terus menerus dan konsisten. Mengenai proses perencanaan serta pelaksanaan sosialisasi aplikasi "Si Pandai Kemas Tangsel", peneliti menyarankan Dinas Kesehatan Kota Tangerang selatan untuk dapat memahami, mengetahui serta mempertimbangkan latar belakang tentang masyarakatnya terlebih dahulu. Sehingga, Dinas Kesehatan sebagai komunikator dapat menyampaikan dan mengemas pesan dengan cara yang berbeda sesuai dengan latar belakang serta karakter publik. Melihat terus meningkatnya populasi Wanita berumah tangga yang menggunakan media sosial, khususnya *Instagram* maka peneliti menyarankan Dinas Kesehatan untuk

menggunakan media sosial sebagai wadah untuk mensosialisasikan aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel” secara konsisten kepada masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan *awareness* atau kesadaran masyarakat terhadap eksistensi dari aplikasi tersebut. Dalam mensosialisasikan aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel” kepada masyarakat, peneliti menyarankan untuk Dinas Kesehatan dapat mengunggah konten menarik yang mensosialisasikan aplikasi tersebut, sehingga dapat menarik perhatian publik. Adapun saran yang dipaparkan oleh Bapak Prof. Dr. Sunarto yaitu untuk Pimpinan Dinas Kesehatan dapat mempertahankan dan menjaga ketersediaan fasilitas. Memberikan fasilitas yang nyaman bagi masyarakat dimulai dari fasilitas anggaran, fasilitas tempat, serta layanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, Prof. Sunarto memberikan saran kepada masyarakat terutama untuk RT & RW dapat aktif dalam menjelaskan mengenai Kesehatan Ibu dan bisa bekerjasama dengan Puskesmas sehingga dapat mensosialisasikan informasi tentang aplikasi “Si Pandai Kemas Tangsel” dengan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyansyah, M. F., Fathoni, N. M., Kurniawati, U., & Oktavia, R. (2021). Sosialisasi Pentingnya Memakai Masker pada Masa Pandemi Melalui Media Poster dan Banner. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 2(1), 11. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v2i1.8824>
- Arlinta, D. (2021, March 8). Angka Kematian Ibu dan Bayi Meningkat. *Kompas*. https://www.kompas.id/baca/ilmu-pengetahuan-teknologi/2021/03/08/angka-kematian-ibu-dan-bayi-meningkat?track_source=baca&track_medium=login-paywall&track_content=https%3A%2F%2Fwww.kompas.id%2Fbaca%2Ffilmu-pengetahuan-teknologi%2F2021%2F03%2F08%2Fangka-kema
- Ayudia, A. P., & Wulandari, S. S. (2021). Strategi humas dalam meningkatkan citra pemerintah kota palembang. *Analytical Biochemistry*, 11(1), 1–5. <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>
- Budy, V. (2021). *10 Provinsi dengan Angka Kematian Ibu Terbanyak 2020*. Databoks.
- Cresswell John W, C. J. D. (2018). *Research design_ Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Dinas kesehatan Kota Tangerang Selatan. (2022). *Struktur organisasi*. Dinas Kesehatan. https://dinkes.tangerangselatankota.go.id/main/content/index/struktur_pemerintahan/5
- Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan. (2021). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah*.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif (Dr. Nursapia Harahap, M.A.)* (z-lib.org). Wal Ashri Publisjhing.
- Harususilo, Y. E. (2021, June 11). UMN dan Dinkes Kota Tangsel Luncurkan “Aplikasi Si Pandai Kemas Tangsel.” *Kompas.Com*. <https://edukasi.kompas.com/read/2021/06/13/112524671/umn-dan-dinkes-kota-tangsel-luncurkan-aplikasi-si-pandai-kemas-tangsel?page=all>
- Haryanto. (2018). *sosialisasi politik* (Cetakan 1). Penerbit Polgov.
- Heryana, A. (2018). Pengertian Informasi 1. *Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif*, 14. eprints.polsri.ac.id
- Kemendes. (2021). *Perkembangan Covid Tiap Minggu Indonesia*. Lokadata. <http://bitly.ws/sPYv#>
- Kementerian Kesehatan. (2020, February 18). 5 Fokus Masalah Kesehatan Tahun 2020. *Biro Komunikasi Dan Pelayanan Masyarakat*.
- Kompasiana. (2021). Tangsel Smart City. *Kompasiana*.

- Kriyantono, R. (2017). *Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal* (Cetakan ke). Kencana.
- L. Wilcox, D., Cameron, G. T., & Reber, B. H. (2014). *Public Relations : Strategies and Tactics* (11th ed.). Pearson.
- Mardika, R. (2021, January 17). Rekor Kasus Harian Covid-19 Tertinggi di Indonesia Sejak Maret 2020. *Kompas TV*. <https://www.kompas.tv/article/138815/rekor-kasus-harian-covid-19-tertinggi-di-indonesia-sejak-maret-2020>
- Muh.Fitrah, S. P. M. P., & Dr. Luthfiah, M. A. (2018). *Metodologi Penelitian*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Mulyawan, F. G., & Usman, Z. A. (2021). Strategi Komunikasi Humas J&T Express Bener Meriah. *Sadida*, 1(1), 169–178. <https://journal.ar-raniry.ac.id/index.php/sadida/article/view/1611%0Ahttps://journal.ar-raniry.ac.id/index.php/sadida/article/download/1611/841>
- Ningsih, C. (2019). Strategi Humas dalam mensosialisasikan kegiatan. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 2(1), 15–27. <https://media.neliti.com/media/publications/93021-ID-strategi-humas-dalam-mensosialisasikan-p.pdf>
- Nurhakki, H., & Ristan, A. S. (2017). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Deepublish. https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Ilmu_Komunikasi/Ezk2DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Rustan+dan+hakki&printsec=frontcover
- Pemadi, D., & Habibullah, A. (2022). Strategi Komunikasi Humas Bnn Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 5(1), 150–162. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v5i1.1901>
- Putri, K. Y. S. (2017). *Teori Komunikasi* (Pertama). Nerbitbuku.com.
- Ruslan, R. (2013a). *Metode Penelitian Public Relations dan komunikasi* (Cetakan ke). PT RajaGrafindo Persada.
- Ruslan, R. (2013b). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. PT RajaGrafindo Persada.
- Sagiyanto, A., Suryani, I., & Liliyana, L. (2021). Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Tangerang Dalam Upaya Mempromosikan Destinasi Wisata Melalui Instagram (@humas_kota_tangerang). *Jurnal Komunikasi*, 12(2), 168–178. <https://doi.org/10.31294/jkom.v12i2.11834>
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *DASAR_METODOLOGI_PENELITIAN*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. ALFABETA, CV.
- Susanty, W., Astari, I. N., & Thamrin, T. (2019). *Jurnal Sistem Informasi & Telematika (Telekomunikasi, Multimedia, & Informatika)*. 10, 58. <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/explore/article/view/1218/1377>