

Sosialisasi Pemanfaatan Website dan Media Sosial Rumah Sakit sebagai Sarana Informasi dan Komunikasi Kesehatan bagi Masyarakat

Intan Kamala Aisyiah¹, Yolanda Putri Wulandani², Yulita Fitria Sari³, Sindy Setia Pratiwi⁴, Elen Gusyulianti⁵, Dini Safitri⁶, Ryian Gioffary⁷

^{1,2,3,4,5,6,7} Universitas Baiturrahmah, Indonesia

Received : 19 November 2025, Revised : 25 November 2025, Published : 2 Desember 2025

Corresponding Author

Nama Penulis: Intan Kamala Aisyiah

E-mail: intankamalaaisyiah@staff.unbrah.ac.id

Abstrak

Perkembangan globalisasi dan teknologi informasi menuntut komunikasi yang efektif di bidang kesehatan, karena masyarakat membutuhkan akses informasi dan layanan rumah sakit yang cepat dan mudah. Di era digital, pemanfaatan media daring menjadi strategi penting bagi rumah sakit untuk menyebarkan informasi kesehatan secara cepat dan interaktif, memperkuat citra positif, meningkatkan transparansi layanan, serta membangun kepercayaan masyarakat. Kegiatan pengabdian ini bertujuan meningkatkan pemahaman serta pemanfaatan website dan media sosial Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagai sarana informasi dan komunikasi kesehatan. Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan Februari 2023 dengan tiga tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan, serta monitoring dan evaluasi. Tahap pelaksanaan dilakukan melalui sosialisasi langsung kepada pasien dan pengunjung rumah sakit, penyebaran dan penempelan brosur tentang akun media sosial di berbagai area rumah sakit. Monitoring dilakukan untuk menilai efektivitas kegiatan, terutama dengan melihat peningkatan jumlah pengikut dan interaksi di akun media sosial rumah sakit. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam keterlibatan publik serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap keberadaan dan manfaat media digital rumah sakit. Sosialisasi ini juga membantu mendorong masyarakat untuk lebih terbuka dalam mengakses informasi kesehatan mental. Dengan demikian, kegiatan ini efektif dalam memperkuat peran media digital sebagai sarana komunikasi dua arah dan edukasi kesehatan yang berkelanjutan.

Kata kunci - media sosial, rumah sakit, sosialisasi

Abstract

The development of globalization and information technology demands effective communication in the health sector, as the public requires fast and easy access to hospital information and services. In the digital era, utilizing online media is a crucial strategy for hospitals to disseminate health information quickly and interactively, strengthen a positive image, increase service transparency, and build public trust. This community service activity aims to improve understanding and utilization of the Prof. HB. Saanin Mental Hospital website and social media platforms in Padang as a means of health information and communication. This activity was carried out in February 2023 and consisted of three stages: preparation, implementation, and monitoring and evaluation. The implementation phase involved direct outreach to patients and hospital visitors, distribution and posting of brochures about social media accounts in various areas of the hospital. Monitoring was conducted to assess the effectiveness of the activity, particularly by observing the increase in the number of followers and interactions on the hospital's social media accounts. The results of the activity showed a significant increase in public engagement

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

and increased public awareness of the existence and benefits of the hospital's digital media platforms. This outreach also helped encourage the public to be more open in accessing mental health information. Thus, this activity effectively strengthened the role of digital media as a means of two-way communication and ongoing health education.

Keywords - social media, hospitals, socialization

How To Cite : Aisyiah, I. K., Wulandani, Y. P., Sari, Y. F., Pratiwi, S. S., Gusyulianti, E., Safitri, D., & Gioffary, R. (2025). Sosialisasi Pemanfaatan Website dan Media Sosial Rumah Sakit sebagai Sarana Informasi dan Komunikasi Kesehatan bagi Masyarakat . *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mentari*, 2(5), 194–201. <https://doi.org/10.59837/jpmm.v2i4.187>

Copyright ©2025 Intan Kamala Aisyiah, Yolanda Putri Wulandani, Yulita Fitria Sari, Sindy Setia Pratiwi, Elen Gusyulianti5, Dini Safitri, Ryian Gioffary

PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada Pasal 1 menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Hanifa Muslimah & Arrisman, 2022). Tujuan utama pendirian rumah sakit adalah mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan, serta sumber daya manusia di rumah sakit, meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit, serta memberikan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat (Kemenkes RI, 2020). Pelayanan menjadi hal yang sangat perlu untuk dibahas karena pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan secara langsung dirasakan oleh pasien sehingga bila terdapat sedikit kelalaian dalam menangani pasien dapat berdampak buruk bagi pasien dan bagi penyedia jasa kesehatan itu sendiri (Martini et al., 2023).

Seiring dengan perkembangan era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk bidang kesehatan. Sekarang telah ada berbagai teknologi digital yang dapat digunakan untuk menambah dan meningkatkan strategi pekerjaan, pembelajaran dan kesehatan Masyarakat (Komalasari, 2020). Masyarakat kini menuntut kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi kesehatan serta akses pelayanan dari berbagai instansi, termasuk rumah sakit. Berkat adanya kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi di era digital ini, sistem layanan informasi kesehatan pun menjadi semakin berkembang (et al., 2018). Melalui pemanfaatan teknologi komunikasi digital seperti website dan media sosial, rumah sakit dapat menyampaikan informasi kesehatan, pelayanan, dan kegiatan secara cepat, luas, serta interaktif. Website kini menjadi bagian tak terelakkan dalam pelayanan rumah sakit sebagai implementasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Dewi et al., 2024).

Rumah Sakit sebagai lembaga pemberi pelayanan kesehatan tidak hanya mengedepankan pelayanan yang cepat dan mudah diakses oleh masyarakat, tetapi pelayanan yang diberikan harus bermutu dan memuaskan bagi pasien (Suhadi et al., 2019). Namun, realita di lapangan menunjukkan bahwa rumah sakit masih sering menghadapi berbagai keluhan masyarakat terkait pelayanan yang dianggap lambat, kurang ramah, atau tidak transparan. Keluhan-keluhan tersebut kerap menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memperkuat strategi komunikasi publik yang efektif dan transparan guna membangun citra positif dan meningkatkan kepercayaan Masyarakat. Mengingat issue keselamatan pasien merupakan masalah yang sangat penting, maka sasaran keselamatan pasien atau International Patient Safety Goals (IPSG), mendorong perbaikan spesifik melalui beberapa pendekatan, salah satunya meningkatkan efektivitas komunikasi antar para pemberi layanan (Hilmi, 2023).

Salah satu rumah sakit yang masih menghadapi tantangan besar dalam membangun citra positif adalah Rumah Sakit Khusus Jiwa. Masyarakat masih banyak yang memiliki stigma negatif terhadap rumah sakit jiwa, menganggapnya sebagai tempat yang menakutkan, kumuh, atau khusus

bagi orang-orang tertentu. Pandangan ini tidak sesuai dengan kenyataan bahwa rumah sakit jiwa merupakan institusi pelayanan kesehatan yang bertujuan memulihkan kondisi mental dan psikososial pasien agar dapat berfungsi produktif di masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang kesehatan jiwa, disebutkan bahwa kesehatan jiwa merupakan kondisi di mana individu mampu menyadari kemampuan dirinya, mengatasi tekanan hidup, bekerja secara produktif, dan memberikan kontribusi bagi lingkungannya (Kemenkes, 2014). Dengan demikian, rumah sakit jiwa memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan mental masyarakat.

Dalam konteks ini, fungsi bagian humas memiliki posisi strategis dalam membangun dan memperkuat citra positif rumah sakit di mata publik. Dalam rangka mewujudkan peranan Humas yang profesional, petugas Humas rumah sakit menjalankan tugasnya melalui pemahaman dan penyesuaian dalam bingkai humanism (Safitri et al., 2019). Humas berperan sebagai penghubung antara rumah sakit dengan masyarakat, membangun kepercayaan publik, serta menyampaikan informasi kesehatan dan layanan secara tepat dan menarik. Melalui media digital seperti website dan media sosial, kegiatan humas dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan menjangkau khalayak yang lebih luas.

Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang merupakan rumah sakit khusus tipe A milik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang berlokasi di Kota Padang (Refnandes, 2021). Rumah sakit ini telah memanfaatkan berbagai platform digital sebagai sarana komunikasi publik, di antaranya lima akun media sosial (instagram, facebook, twitter, tiktok, dan youtube) serta satu website resmi. Namun, berdasarkan data terkini, hanya tiga media sosial yang masih aktif digunakan secara konsisten, yaitu instagram, facebook, dan tiktok.

Berdasarkan data aktivitas media sosial RSJ Prof. HB. Saanin Padang tahun 2022–2023, terlihat bahwa jumlah postingan dan interaksi publik (*suka/likes*) mengalami fluktuasi. Misalnya, pada instagram, jumlah postingan meningkat dari 65 postingan pada Desember 2022 menjadi 78 postingan pada Januari 2023, tetapi jumlah *suka/like* justru menurun dari 1.392 menjadi 1.188. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan frekuensi unggahan belum sepenuhnya berbanding lurus dengan peningkatan *engagement* atau keterlibatan publik. Artinya, perlu adanya strategi komunikasi yang lebih terarah, salah satunya melalui kegiatan sosialisasi agar masyarakat mengetahui, memahami, dan memanfaatkan website serta media sosial rumah sakit sebagai sumber informasi kesehatan yang terpercaya dan sarana komunikasi dua arah dengan pihak rumah sakit.

Sosialisasi pemanfaatan website dan media sosial rumah sakit menjadi penting karena tidak hanya berfungsi sebagai promosi layanan, tetapi juga sebagai media edukasi publik dalam bidang kesehatan jiwa dan umum. Promosi Kesehatan di Rumah Sakit perlu menentukan media penyusunannya (Junaedi et al., 2023). Melalui kegiatan ini, rumah sakit dapat memperluas jangkauan informasi, menepis stigma negatif terhadap rumah sakit jiwa, serta membangun citra positif di masyarakat. Dengan komunikasi yang baik dan terbuka melalui media digital, rumah sakit dapat mewujudkan pelayanan yang lebih transparan, humanis, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE

Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan Februari 2023 di RSJ HB. Saanin Padang. Aktivitas utama yang dilakukan meliputi sosialisasi dan pemasangan poster yang memuat informasi mengenai website dan media sosial rumah sakit. Pelaksanaan pengabdian ini dibagi ke dalam tiga tahapan, yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, serta tahap monitoring dan evaluasi (Aisyiah et al., 2022).

1. Tahap Persiapan. Pada tahap awal ini, tim berkoordinasi dengan pihak RSJ HB. Saanin untuk menyusun strategi sosialisadi dan menentukan lokasi pemasangan poster terkait website dan akun media sosial rumah sakit.

2. Tahap Pelaksanaan. Proses pelaksanaan mencakup kegiatan kepada pasien, keluarga pasien dan pengunjung yang menunggu di ruang rawat jalan, diikuti dengan pengadaan dan penempelan poster yang berisi informasi layanan digital rumah sakit.
3. Tahap Monitoring dan Evaluasi. Pada tahap ini, tim melakukan pemantauan secara rutin untuk melihat perkembangan keterjangkauan informasi, khususnya melalui peningkatan jumlah pengikut (*followers*) di instagram rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan Prioritas Masalah

Dalam tahap pembahasan, tim melakukan proses penentuan prioritas masalah di RSJ HB. Saanin Padang. Penetapan prioritas ini menggunakan matriks USG, yang menilai setiap permasalahan berdasarkan tingkat urgensi (U), tingkat keseriusan (S) dan tingkat perkembangannya (G).

Tabel 1.
Matriks USG

Masalah	U (Urgency)	S (Seriousness)	G (Growth)	Total	Ranking
Masih minimnya informasi tentang Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang yang diterima oleh masyarakat	5	5	4	14	I
Belum adanya pegawai yang memiliki keahlian di bidang multimedia	4	4	4	12	II
Server website sering error saat merelease berita	4	3	3	10	III

Setiap kriteria pada matriks dinilai menggunakan skala 1 sampai 5. Skor yang lebih tinggi menunjukkan bahwa suatu masalah memiliki tingkat urgensi yang lebih mendesak, serta tingkat perkembangan dan tingkat keseriusan yang semakin mengkhawatirkan jika tidak segera ditangani. Berdasarkan hasil matrikulasi tersebut, dapat ditetapkan bahwa prioritas utama yang perlu dicarikan alternatif solusi adalah masih minimnya informasi tentang Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang yang diterima oleh masyarakat.

Prioritas Masalah

Untuk menelusuri factor-faktor penyebab masalah, digunakan diagram tulang ikan (*fishbone*).



Gambar 1.

Diagram tulang ikan (fishbone)

Setelah mengkaji berbagai faktor penyebab menggunakan diagram tulang ikan (*fishbone analysis*), tahap berikutnya adalah merumuskan solusi dan mengujicobanya melalui siklus PDSA (*Plan, Do, Study, Act*). Penerapan PDSA dilakukan untuk memastikan bahwa perbaikan yang diimplementasikan benar-benar efektif serta dapat diterapkan dengan baik, sehingga mendorong peningkatan pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

Tabel 2.

Upaya Perbaikan dan Uji Coba PDSA

<i>Plan</i>	Sosialisasi kepada pasien dan pengunjung di instalasi rawat jalan mengenai website dan media sosial yang dimiliki RSJ Prof. HB Saanin
<i>Do</i>	<ul style="list-style-type: none"> o Membuat dan menyebarkan poster tentang website dan media sosial rumah sakit o Menempelkan poster yang berisi informasi layanan digital rumah sakit di setiap gedung RSJ Prof. HB. Saanin o Merekap perubahan <i>followers</i> dan <i>like</i> pada instagram dan facebook RSJ Prof. HB. Saanin
<i>Study</i>	Hasil implementasi sosialisasi akan dipantau selama satu minggu untuk menilai sejauh mana informasi telah diterima dan dipahami oleh pasien dan pengunjung
<i>Act</i>	Selanjutnya melakukan evaluasi kembali terhadap rencana yang telah disusun serta mengidentifikasi alternatif solusi lain yang dapat diterapkan.

Dalam proses perbaikan dan uji coba, dilakukan pemantauan terhadap akun Instagram dan Facebook rumah sakit selama satu minggu. Hasil observasi menunjukkan adanya peningkatan yang cukup signifikan pada jumlah pengikut/*followers* serta jumlah *like* di kedua platform tersebut. Selain itu, pihak rumah sakit menyampaikan apresiasi atas kegiatan sosialisasi yang dianggap sangat bermanfaat dalam mendorong pemanfaatan website dan media sosial sebagai sarana komunikasi kesehatan bagi masyarakat.



Gambar 2.
Sosialisasi pemanfaatan website dan media sosial rumah sakit



Gambar 3.

Pengadaan poster website dan media sosial rumah sakit



Gambar 4.

Penempelan poster website dan media sosial di area rumah sakit

KESIMPULAN

Kegiatan sosialisasi pemanfaatan website dan media sosial Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan keterlibatan masyarakat terhadap media digital rumah sakit sebagai sarana informasi dan komunikasi kesehatan. Melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, serta monitoring dan evaluasi, kegiatan ini berhasil mendorong peningkatan jumlah pengikut dan interaksi di media sosial rumah sakit, sekaligus memperkuat citra positif dan transparansi layanan. Sosialisasi ini juga membantu mengurangi stigma negatif terhadap rumah sakit jiwa dengan menghadirkan informasi yang edukatif, humanis, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan demikian, pemanfaatan website dan media sosial dapat menjadi strategi komunikasi yang berkelanjutan untuk memperkuat hubungan antara rumah sakit dan masyarakat, serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan jiwa di era digital. Diperlukan juga keberlanjutan kegiatan sosialisasi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang komunikasi digital agar pengelolaan media sosial dan website rumah sakit dapat dilakukan secara profesional, kreatif, dan konsisten.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, sehingga kegiatan sosialisasi pemanfaatan website dan media sosial rumah sakit sebagai sarana informasi dan komunikasi kesehatan bagi masyarakat dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyiah, I. K., Adhyka, N., Hanum, N. Z., Yusman, R., Amran, R. A., & Arif, Y. (2022). Sosialisasi Tata Cara Pemasangan dan Pelepasan Alat Pelindung Diri di Klinik Arafah Padang. *Dharma Raflesia: Jurnal Ilmiah Pengembangan Dan Penerapan IPTEKS*. <https://doi.org/10.33369/dr.v20i1.21031>
- Dewi, R., Anisa, R., & Yustikasari, Y. (2024). Analisis Aksesibilitas Website Rumah Sakit Jawa Barat Sebagai Implementasi Corporate Digital Responsibility. *Jurnal Minfo Polgan*. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.13350>
- Hanifa Muslimah, R., & Arrisman, A. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Bidan Dalam Pemberian Pelayanan Umum Di Klinik Praktik Mandiri Bidan. *Jurnal Syntax Fusion*. <https://doi.org/10.54543/fusion.v2i03.185>
- Hilmi, M. A. (2023). Improving The Capabilities Of Nurses In Effective Communication Based On Patient Safety In Sidoarjo District. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kesehatan*. <https://doi.org/10.33023/jpm.v9i2.1638>
- Junaedi, F., Triyanti, E., & Prabowo, T. (2023). Optimalisasi Promosi Kesehatan dengan Menggunakan Website dan Media Sosial di Rumah Sakit dr Karmini Kota Tasikmalaya. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*. <https://doi.org/10.54082/jamsi.881>
- Kemenkes. (2014). UU No. 18 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Jiwa. *Kemenkes*.
- Kemenkes RI. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Komalasari, R. (2020). Manfaat Teknologi Informasi dan Komunikasi di Masa Pandemi Covid 19. *Tematik*. <https://doi.org/10.38204/tematik.v7i1.369>
- Martini, N. N. P., Rochmah, A., & Susbiyani, A. (2023). Study Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Layanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v9i2.463>
- Prasanti, D., & Indriani, S. S. (2018). Pengembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Sistem E-Health "alodokter.com." *Jurnal Sositologi*. <https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2018.17.1.9>
- Refnandes, R. (2021). Hubungan Dukungan Keluarga dengan Kepatuhan Minum Obat Pasien

- Skizofrenia di Poliklinik Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*. <https://doi.org/10.55426/jksi.v12i1.145>
- Safitri, B. V., Bakti, I., & Hafiar, H. (2019). Profesi humas rumah sakit: antara profesionalisme dan humanisme. *PROfesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*. <https://doi.org/10.24198/prh.v4i1.16502>
- Suhadi, S., Maidin, A., Palutturi, S., Bahar, B., Nurmamadewi, N., & Astuty, E. (2019). Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bahteramas Sulawesi Tenggara. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v15i4.7894>