

KOMUNIKASI KESEHATAN PUSKESMAS CIPARAY MELALUI MEDIA DIGITAL DAN KONVENSIONAL

Sheila Hafsari¹, Firman Alamsyah Taufik Robbi², Rodhiyat Fajar Salim³

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Langlangbuana

Email : hafsarisheila@gmail.com

Informasi	Abstract
Volume : 3 Nomor : 8 Bulan : Agustus Tahun : 2026 E-ISSN : 3062-9624	<i>Community health centers (Puskesmas), as the front line of primary health services, are required to adapt to the rapid growth of digital technology while still serving communities that rely on conventional communication. This study examines the health communication strategies applied by Puskesmas Ciparay through digital and conventional media, covering the forms of communication used, the reasons behind media selection, the strengths and limitations of each medium, and public responses toward the health information received. The study is grounded in Thomas L. Thompson's (2011) Health Communication Theory and employs a qualitative approach with a single case study design. Data were collected through in-depth interviews, observation, documentation, and literature review, involving Puskesmas staff as key informants and community members as supporting informants. Data validity was established through source, method, and time triangulation, while data analysis followed the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings show that Puskesmas Ciparay combines direct interpersonal communication, such as health education sessions, integrated health post (Posyandu) activities, and clinic consultations, with digital media (Instagram, WhatsApp, and its official website) and conventional print media (posters, brochures, and banners). Digital media is favored for its speed, wide reach, and ease of updating, whereas conventional media remains essential for reaching elderly residents and those with limited internet access. Public response to both approaches was generally positive, reflected in increased participation in health programs and active interaction on digital platforms. The study concludes that an integrated, audience-sensitive combination of digital and conventional channels is key to effective health communication at the primary healthcare level.</i> Keywords: <i>conventional Media, Digital Media, Health Communication, Puskesmas Ciparay, Thomas L. Thompson.</i>

Abstrak

Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas dituntut mampu memanfaatkan media digital tanpa meninggalkan media konvensional agar informasi kesehatan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif. Penelitian ini bertujuan mengkaji strategi komunikasi kesehatan yang diterapkan oleh Puskesmas Ciparay melalui media digital dan konvensional, meliputi bentuk komunikasi yang digunakan, alasan pemilihan media, kelebihan dan kekurangan masing-masing media, serta respons masyarakat terhadap informasi kesehatan yang diterima. Penelitian ini

menggunakan Teori Komunikasi Kesehatan dari Thomas L. Thompson (2011) dengan pendekatan kualitatif melalui desain studi kasus tunggal. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka, dengan petugas Puskesmas Ciparay sebagai informan kunci dan masyarakat sebagai informan pendukung. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, metode, dan waktu, sedangkan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Ciparay menggabungkan komunikasi langsung, seperti penyuluhan, kegiatan Posyandu, dan konsultasi di poliklinik, dengan media digital berupa Instagram, WhatsApp, dan situs resmi, serta media cetak seperti poster, brosur, dan spanduk. Media digital dipilih karena kecepatan, jangkauan luas, dan kemudahan pembaruan informasi, sementara media konvensional tetap dipertahankan untuk menjangkau kelompok lanjut usia dan masyarakat dengan keterbatasan akses internet. Respons masyarakat terhadap kedua pendekatan tersebut secara umum positif, ditandai dengan meningkatnya partisipasi dalam kegiatan kesehatan serta interaksi aktif di media digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kombinasi media digital dan konvensional yang disesuaikan dengan karakteristik audiens menjadi kunci efektivitas komunikasi kesehatan di tingkat pelayanan primer.

Kata kunci: Komunikasi Kesehatan, Media Digital, Media Konvensional, Puskesmas Ciparay, Thomas L. Thompson.

A. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia agar dapat hidup secara aktif dan produktif, baik secara sosial maupun ekonomi. Negara menjamin pemenuhan hak atas kesehatan melalui penyediaan layanan yang merata dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, dengan Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjalankan upaya kesehatan masyarakat maupun perorangan (Notoatmodjo, 2010). Selain memberikan layanan kuratif, Puskesmas juga berperan mendorong peningkatan derajat kesehatan masyarakat melalui promosi kesehatan, sebuah proses yang pada dasarnya adalah proses komunikasi. Tanpa penyampaian pesan yang tepat dan efektif, upaya promotif dan preventif tidak akan menjangkau masyarakat maupun mengubah perilaku kesehatan mereka.

Komunikasi kesehatan berfungsi menyampaikan, mengedukasi, meyakinkan, dan menjelaskan berbagai hal terkait kesehatan agar masyarakat mampu mengambil keputusan kesehatan yang tepat (Liliweri, 2009). Keberhasilan sebuah kebijakan kesehatan sangat ditentukan oleh kemampuan tenaga kesehatan dalam menyampaikan informasi secara tepat, dan bukan semata-mata oleh kualitas pelayanan medis itu sendiri. Perkembangan teknologi digital telah membuka ruang komunikasi baru yang memungkinkan penyampaian informasi tanpa terhalang jarak dan waktu. Kehadiran internet, media sosial, dan berbagai aplikasi pesan instan telah mengubah cara masyarakat mencari, menerima, dan berbagi informasi

kesehatan, sehingga media digital menjadi salah satu alat komunikasi yang berpengaruh besar dalam membentuk pengetahuan dan perilaku kesehatan masyarakat (Nasrullah, 2015).

Transformasi digital di sektor kesehatan menjadi salah satu prioritas strategis Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan agar lebih terjangkau dan mudah diakses masyarakat (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Meski demikian, penggunaan media digital juga menyisakan sejumlah persoalan, terutama terkait potensi penyebaran informasi kesehatan yang keliru dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap tenaga kesehatan (WHO, 2022). Kondisi ini menuntut fasilitas layanan kesehatan untuk memastikan informasi yang disebarluaskan bersifat akurat, mudah dipahami, dan disampaikan melalui media yang sesuai dengan karakteristik audiensnya.

Kajian sistematis tentang komunikasi kesehatan di platform digital menunjukkan bahwa penyebaran informasi medis melalui media digital efektif menjangkau masyarakat, khususnya kalangan muda, namun kajian tersebut umumnya berfokus pada efektivitas media digital semata tanpa mengaitkannya dengan penggunaan media konvensional secara bersamaan (Djurkalem, Tamaela, Soplanit, Souhaly, & Nifmaskossu, 2024). Penelitian tentang komunikasi kesehatan di ruang siber pada masa pandemi juga masih terbatas pada kajian media digital saja (Rachmawati dkk., 2021). Kesenjangan inilah yang menjadi dasar urgensi penelitian ini, yaitu perlunya kajian yang secara khusus melihat bagaimana Puskesmas mengombinasikan media digital dan media konvensional secara terpadu dalam berkomunikasi tentang kesehatan, bukan menempatkan keduanya sebagai pilihan yang terpisah.

Puskesmas Ciparay dipilih sebagai objek penelitian karena secara aktif menggunakan Instagram, WhatsApp, dan situs resmi sebagai kanal digital, sekaligus tetap menjalankan penyuluhan tatap muka, kegiatan Posyandu dan Posbindu, serta penyebaran poster, brosur, dan spanduk sebagai kanal konvensional. Kombinasi tersebut menjadikan Puskesmas Ciparay representatif untuk mengkaji bagaimana sebuah fasilitas kesehatan primer memilih dan memadukan media komunikasi bagi masyarakat dengan karakteristik dan tingkat literasi digital yang beragam. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis bentuk komunikasi kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Ciparay melalui media digital dan konvensional, mengidentifikasi penggunaan kedua jenis media tersebut dalam penyampaian pesan kesehatan, serta menganalisis respons masyarakat terhadap komunikasi kesehatan yang dilakukan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan desain studi kasus tunggal (*single case study*), dengan Puskesmas Ciparay sebagai kasus yang diteliti (Yin, 2016). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam proses komunikasi kesehatan yang berlangsung, bukan sekadar mengukur frekuensinya, sehingga pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” lebih tepat dijawab melalui kajian kualitatif (Creswell, 2014; Moleong, 2017).

Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yang dilengkapi dengan *snowball sampling* (Sugiyono, 2019; Moleong, 2017). Informan kunci terdiri atas Kepala Puskesmas, petugas promosi kesehatan, pengelola media digital, dan tenaga kesehatan Puskesmas Ciparay, sedangkan informan pendukung adalah masyarakat penerima layanan. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip kecukupan dan saturasi data (Lincoln & Guba, 1985).

Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi pustaka. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, metode, dan waktu, sedangkan analisis data dilakukan mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Ciparay, Kecamatan Ciparay, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, dalam rentang waktu Januari hingga Juli 2026, mencakup tahap observasi awal, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan penelitian.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bentuk Komunikasi Kesehatan Puskesmas Ciparay

Hasil wawancara dengan seluruh informan kunci menunjukkan bahwa Puskesmas Ciparay menjalankan komunikasi kesehatan melalui dua jalur yang berjalan beriringan, yaitu komunikasi langsung dan komunikasi bermedia. Komunikasi langsung dilakukan melalui kegiatan penyuluhan, Posyandu, konsultasi di poliklinik, serta kunjungan rumah oleh kader dan bidan desa. Komunikasi bermedia dijalankan melalui Instagram, WhatsApp, poster, dan spanduk untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas, khususnya kelompok usia produktif yang terbiasa menggunakan perangkat digital. Kedua jalur ini digunakan secara bersamaan karena karakteristik masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Ciparay beragam: sebagian

masih mengandalkan informasi dari mulut ke mulut, sementara sebagian lain sudah terbiasa mencari informasi melalui media sosial.

Pengelola media digital menjelaskan bahwa pendekatan yang digunakan mencakup komunikasi satu arah, misalnya melalui unggahan poster dan infografis di Instagram, maupun komunikasi dua arah ketika masyarakat mengajukan pertanyaan melalui kolom komentar atau pesan langsung. Dokumentasi kegiatan penyuluhan dan Posyandu turut diunggah dalam bentuk foto dan video pendek agar dapat diakses kembali melalui kanal digital. Sementara itu, tenaga kesehatan menekankan bahwa pertemuan langsung tetap penting karena memungkinkan penjelasan yang disesuaikan dengan tingkat pemahaman tiap pasien, terutama bagi pasien lanjut usia yang kurang familier dengan istilah medis.

Penggunaan Media Digital dan Konvensional dalam Penyampaian Pesan Kesehatan

Media digital dipilih Puskesmas Ciparay karena mampu menjangkau lebih banyak orang secara cepat, efisien dari sisi biaya, dan mudah diperbarui. Namun demikian, keterbatasan akses internet di sebagian wilayah serta kebutuhan sebagian masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia, terhadap penjelasan langsung membuat media konvensional tetap dipertahankan. Kendala yang dihadapi media digital antara lain keterbatasan tenaga pengelola akun dan kesenjangan literasi digital masyarakat, sedangkan media konvensional terkendala pada aspek waktu, tenaga, dan biaya. Kondisi ini menegaskan bahwa tidak ada satu jenis media yang mampu menggantikan peran media lain secara utuh, sehingga kombinasi keduanya menjadi strategi yang paling sesuai bagi masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam.

Respons Masyarakat terhadap Komunikasi Kesehatan Puskesmas Ciparay

Respons masyarakat terhadap komunikasi kesehatan Puskesmas Ciparay secara umum positif. Hal ini terlihat dari meningkatnya partisipasi dalam kegiatan Posyandu dan penyuluhan, serta interaksi aktif berupa pertanyaan, komentar, dan pesan langsung pada konten digital. Informan pendukung menilai informasi melalui media digital mudah diakses dan membantu mereka mengetahui jadwal maupun program layanan Puskesmas, sementara penyuluhan langsung tetap dianggap paling efektif untuk meningkatkan pemahaman, terutama pada topik yang bersifat sensitif seperti kesehatan reproduksi maupun bagi kelompok masyarakat lanjut usia. Meski demikian, Puskesmas Ciparay belum melakukan evaluasi dampak komunikasi secara terstruktur dan terukur, sehingga penilaian keberhasilan program komunikasi kesehatan sejauh ini masih bersifat pengamatan.

Pembahasan

Temuan bahwa Puskesmas Ciparay menggabungkan komunikasi langsung dan komunikasi bermedia sejalan dengan konsep saluran komunikasi kesehatan dari Schiavo (2014), yang membagi saluran menjadi media massa dan komunikasi antarpribadi sebagai dua elemen yang saling melengkapi, bukan saling menggantikan. Pemilihan media yang disesuaikan dengan karakteristik pesan dan audiens turut mencerminkan konsep audiens berlapis (*layered audience*) Schiavo, di mana masyarakat setempat berperan sebagai audiens primer, keluarga dan tokoh masyarakat sebagai audiens sekunder, dan Dinas Kesehatan sebagai audiens tersier, meski pemetaan audiens tersebut belum dilakukan secara sistematis oleh Puskesmas Ciparay.

Keempat fungsi komunikasi kesehatan menurut Liliweri (2009), yaitu informasi, edukasi, motivasi, dan advokasi, teridentifikasi dalam praktik komunikasi Puskesmas Ciparay: fungsi informasi dan edukasi tampak pada penyuluhan dan unggahan media sosial, fungsi motivasi tampak pada ajakan vaksinasi dan pemeriksaan rutin, sedangkan fungsi advokasi tampak pada upaya menjangkau kelompok lanjut usia yang sebelumnya sulit mengakses informasi kesehatan. Temuan ini memperluas hasil penelitian sebelumnya yang cenderung berfokus pada satu program komunikasi kesehatan berbasis media konvensional (Ramdhan, 2024; Khansa, 2024) atau satu platform digital tunggal (Dharmawan, 2024), dengan menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi kesehatan justru terletak pada keterpaduan berbagai saluran, bukan dominasi salah satu di antaranya.

Kesenjangan digital yang masih dihadapi sebagian masyarakat memperkuat relevansi konsep literasi kesehatan (*health literacy*) dari Nutbeam (2008): masyarakat dengan literasi kesehatan yang baik cenderung lebih responsif terhadap media digital, sementara masyarakat dengan literasi kesehatan rendah lebih mudah memahami pesan yang disampaikan secara langsung dan sederhana. Pendekatan hibrida yang diterapkan Puskesmas Ciparay sejalan dengan temuan Elita (2018) mengenai pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah komunikasi di lingkungan Puskesmas, sekaligus menunjukkan bahwa pemilihan saluran komunikasi juga perlu memperhitungkan keterbatasan sumber daya manusia pengelola, bukan semata-mata jangkauan saluran tersebut (Schiavo, 2014). Sementara itu, respons masyarakat yang bervariasi menurut kelompok usia dan topik memperkuat pandangan Kurnia (2010) bahwa komunikasi antarpribadi tetap menjadi metode paling efektif bagi kelompok tertentu dalam program kesehatan berbasis komunitas.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi kesehatan Puskesmas Ciparay dijalankan melalui kombinasi media digital (Instagram, WhatsApp, dan situs resmi) dengan media konvensional berupa penyuluhan, Posyandu, poster, leaflet, brosur, spanduk, dan pertemuan tatap muka. Media digital dipilih karena kecepatan, jangkauan luas, dan kemudahan pembaruan, sedangkan media konvensional dipertahankan karena kemampuannya membangun komunikasi dua arah secara langsung serta menjangkau kelompok lanjut usia dan masyarakat dengan akses internet terbatas. Respons masyarakat terhadap kedua pendekatan tersebut secara umum positif, tercermin dari meningkatnya partisipasi pada kegiatan kesehatan dan interaksi aktif di kanal digital, meskipun evaluasi dampak komunikasi belum dilakukan secara terstruktur oleh Puskesmas Ciparay. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan komunikasi kesehatan di fasilitas pelayanan primer tidak ditentukan oleh dominasi satu jenis media, melainkan oleh keterpaduan strategi komunikasi yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan audiens yang dituju.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan kasus tunggal sehingga temuannya belum tentu dapat digeneralisasi pada Puskesmas lain dengan karakteristik wilayah dan masyarakat yang berbeda. Bagi pengembangan teori, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran untuk mengukur efektivitas masing-masing media secara lebih terukur, serta memperluas cakupan penelitian pada beberapa Puskesmas di lokasi berbeda. Secara praktis, Puskesmas Ciparay disarankan untuk terus mengembangkan konten digital yang menarik dan diperbarui secara teratur tanpa meninggalkan penyuluhan dan media cetak yang masih efektif bagi kelompok masyarakat tertentu, serta mulai menyusun mekanisme evaluasi dampak komunikasi kesehatan secara terstruktur agar keberhasilan program dapat diukur secara lebih objektif.

E. REFERENSI

- Bungin, B. (2011). Penelitian kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya (Ed. ke-2). Kencana Prenada Media Group.
- Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.). SAGE Publications.

- Dharmawan, Y. A. (2024). Komunikasi kesehatan dalam media sosial (Studi penggunaan media sosial Instagram untuk mendapatkan informasi kesehatan) [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta].
- Djurkalem, M., Tamaela, J., Soplanit, C., Souhaly, F., & Nifmaskossu, E. (2024). Komunikasi kesehatan di platform digital: Analisis sistematis efektivitas penyebaran informasi medis melalui media sosial. *Jurnal Badati*, 3(2), 160–180. <https://doi.org/10.38012/jb.v3i2.1392>
- Elita, F. (2018). Sistem informasi komunikasi Puskesmas menggunakan session initiation protocol berbasis Android (Studi kasus: Puskesmas Dangung-Dangung) [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau].
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Transformasi kesehatan Indonesia. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Khansa, S. L. (2024). Pola komunikasi kesehatan dalam pencegahan stunting pada bayi di Puskesmas Wanasari [Skripsi, Universitas Pasundan].
- Kurnia, Y. (2010). Teknik komunikasi petugas kesehatan dalam pelaksanaan program jemput sehat warga (Studi pada Puskesmas Lingkar Barat dan Puskesmas Nusa Indah Kota Bengkulu) [Skripsi, Universitas Bengkulu].
- Liliweri, A. (2009). Dasar-dasar komunikasi kesehatan. Pustaka Pelajar.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Ed. Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, R. (2015). *Media sosial: Perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi*. Simbiosis Rekatama Media.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Promosi kesehatan teori dan aplikasi*. Rineka Cipta.
- Nutbeam, D. (2008). The evolving concept of health literacy. *Social Science & Medicine*, 67(12), 2072–2078. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2008.09.050>

- Ramdhan, A. Z. (2024). Sosialisasi program imunisasi melalui komunikasi kesehatan di Puskesmas Cipeucang [Skripsi, Universitas Pasundan].
- Schiavo, R. (2014). Health communication: From theory to practice (2nd ed.). Jossey-Bass.
- Setiani, D. Y., & Warsini, W. (2020). Efektifitas promosi kesehatan media video dan leaflet terhadap tingkat pengetahuan tentang pencegahan osteoporosis. *Jurnal Kesehatan Holistic*, 4(2), 55–67. <https://doi.org/10.33377/jkh.v4i2.83>
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Suhertusi, B., Desmiwarti, D., & Nurjasm, E. (2015). Pengaruh media promosi kesehatan tentang ASI eksklusif terhadap peningkatan pengetahuan ibu di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Begalung Padang tahun 2014. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 4(1), 17–22. <https://doi.org/10.25077/jka.v4i1.177>
- Thompson, T. L., Parrott, R., & Nussbaum, J. F. (Eds.). (2011). *The Routledge handbook of health communication* (2nd ed.). Routledge.
- World Health Organization. (2022). *Bending the trends to promote health and well-being: A strategic foresight on the future of health promotion*. World Health Organization.
- Yin, R. K. (2016). *Studi kasus: Desain dan metode* (M. Djauzi Mudzakir, Terj.). RajaGrafindo Persada.