

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK TENTANG
INFORMASI KESEHATAN MASYARAKAT KELAS BAWAH
DI PUSKESMAS CIPAYUNG JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

Oleh :

**THERESIA TIURMA LISMA
NIM : 2071650099**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2026**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK TENTANG
INFORMASI KESEHATAN MASYARAKAT KELAS BAWAH
DI PUSKESMAS CIPAYUNG JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

Di ajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
(S.I.Kom) Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kristen Indonesia

Oleh :

**THERESIA TIURMA LISMA
NIM : 2071650099**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2026**



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMUPOLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, Homepage: <https://www.uki.ac.id/>

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Theresia Tiurma Lisma**

NIM : **2071650099**

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **"IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK TENTANG INFORMASI KESEHATAN MASYARAKAT KELAS BAWAH DI PUSKESMAS CIPAYUNG JAKARTA TIMUR"** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada skripsi saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Bila terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 07 Juli 2026



Theresia Tiurma Lisma



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fishpol@uki.ac.id, Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**"IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK TENTANG INFORMASI KESEHATAN
MASYARAKAT KELAS BAWAH DI PUSKESMAS CIPAYUNG JAKARTA TIMUR"**

Oleh:

Nama : **Theresia Tiurma Lisma**

No. Induk Mahasiswa : **2071650099**

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat / Jurnalisme Multimedia

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 07 Juli 2026

Menyetujui,

Pembimbing

(Prof. Dr. Chontina Siahaan, SH., MSi.)
NIDN/NIDK : 0310025801

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)

NIDN/NIDK : 0306108902

Dekan

(Dr. Verdinand Robenua, M.Soc. Sc.)

NIDN/NIDK : 0314038602



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

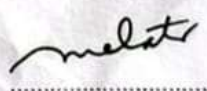
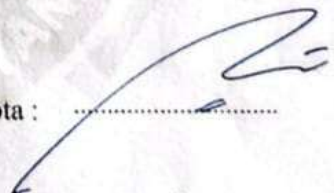
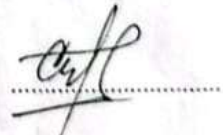
Jl. Mayjen Sutoyo No 2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Selasa 30 Juni 2026 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama Mahasiswa : Theresia Tiurma Lisma
Nomor Induk Mahasiswa : 2071650099
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **"IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK TENTANG INFORMASI KESEHATAN MASYARAKAT KELAS BAWAH DI PUSKESMAS CIPAYUNG JAKARTA TIMUR"** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Melati Mediana Tobing, ST., S.I.Kom., M.Si.	Sebagai Ketua :	
2. Dr. Helen Diana Vida, S.Sos., M.I.Kom.	Sebagai Anggota :	
3. Prof. Dr. Chontina Siahaan, SH., MSi.	Sebagai Anggota :	

Jakarta, Juli 2026



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : **Theresia Tiurma Lisma**
Nomor Induk Mahasiswa : **2071650099**
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul Skripsi : **"IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK
TENTANG INFORMASI KESEHATAN
MASYARAKAT KELAS BAWAH DI PUSKESMAS
CIPAYUNG JAKARTA TIMUR"**

Telah Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 07 Juli 2026
Yang menyatakan,



Theresia Tiurma Lisma

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya sembahkan kepada Tuhan Yesus Kristus untuk semua berkat, penyertaan dan kasih sayang-Nya yang saya rasakan selama menjalani perkuliahan di Universitas Kristen Indonesia Jakarta, sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK TENTANG INFORMASI KESEHATAN MASYARAKAT KELAS BAWAH DI PUSKESMAS CIPAYUNG JAKARTA TIMUR”** berjalan dengan lancar.

Skripsi ini diharapkan dapat menjawab beberapa keluhan masyarakat kelas bawah untuk mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cipayung khususnya informasi kesehatan yang sangat dibutuhkan masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Cipayung Jakarta Timur. Skripsi saya ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari banyak pihak.

Tidak lupa saya berterima kasih kepada pihak-pihak sebagai berikut :

1. Prof. Dr. Chontina Siahaan, SH.,MSi selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya.
 2. Kak Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang selalu memberi arahan dan motivasi.
 3. Ibu Dr. Melati Tobing, ST., S.I.Kom., MSi selaku Dosen Pembimbing Akademik dan arahan positif.
 4. Bang Ibet yang selalu membantu memberi informasi penting dari kampus.
 5. Pdt. Baharuddin Silaen, STh, yang selalu memberi semangat motivasi.
 6. Papa saya tersayang St. Luhut Simarmata, SE., MM dan Mama saya tercinta Kamida Manurung, SE., MAB selaku orang tua yang setiap detik memberi semangat dan menjaga perilaku saya. Namboru saya Dra. Derhana Friska yang selalu memberi motivasi, abang saya Immanuel Tobing, Si.Theol, Markus Juliandi Silaban, SPr., MM, Deni Aritonang, SE dan kakak saya Cindy Cania yang selalu mendampingi saya.
 7. Saudara dari ibu saya Rosdiana Manurung, Dra. Asina Manurung dan Maslina Manurung, SE yang juga memberi nasehat dan motivasi, serta semua keluarga.
 8. Dan semua teman-teman yang selalu mendukung keberhasilan perkuliahan saya ini.
- Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi penulis maupun pembaca tulisan ini.

Jakarta, 30 Juni 2026

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1. Manfaat Akademis.....	12
1.4.2. Manfaat Praktis.....	13
1.4.3. Manfaat Sosial	13
1.5. Kerangka Pemikiran Konseptual.....	13
1.5.1. Masyarakat Kelas Bawah	13
1.5.2. Penggunaan Medsos oleh Masyarakat Kelas Bawah	14
1.5.3. Kerangka Berpikir.....	15
1.6. Metodologi Penelitian	17
1.6.1. Pendekatan Penelitian.....	17
1.6.2. Tipe Penelitian	18
1.6.3. Metode Penelitian	19
1.6.4. Metode Pengumpulan Data	20
1.6.5. Sumber Data	22
1.6.6. Tehnik Analisis dan Interpretasi Data	23
1.6.7. Keabsahan Data	26
1.7. Penelitian Terdahulu	27
1.7.1. Penelitian terdahulu yang dilakukan :	28
1.7.2. Penelitian Terdahulu yang Relevan :	28
1.8. Tinjauan Pustaka	29
BAB II OBJEK PENELITIAN.....	31
2.1. Sejarah Singkat Puskesmas Cipayung.....	31
2.2. Demografi di Puskesmas Cipayung	31
2.3. Jumlah Penduduk Di Daerah Puskesmas Cipayung.....	33
2.4. Jumlah Kepadatan Penduduk Puskesmas Cipayung Jakarta Timur.....	33
2.5. Struktur Organisasi Puskesmas Cipayung Jakarta Timur :	36
2.5. Pelayanan dan Karakteristik Masyarakat Pasien.....	37
2.5. Akses Pelayanan Kesehatan	38
2.6. Pelayanan Melalui Medsos.....	39
2.7. Pemahaman Masyarakat Kelas Bawah Tentang Akses Kesehatan.....	41
2.8. Pelayanan Publik.....	43
2.9. Kualitas Pelayanan Publik.....	47
2.10. Puskesmas	50

2.11. Gambaran Singkat Mengenai Pelayanan Publik di Puskesmas untuk Masyarakat Kelas Bawah.....	51
2.12. Rincian Layanan Yang Relevan Bagi Masyarakat Kelas Bawah :	52
2.13. Kendala Yang Sering Dihadapi :	52
2.14. Langkah Praktis Bagi Masyarakat Kelas Bawah :	52
BAB III TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
3.1. Temuan Penelitian.....	55
3.1.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	56
3.1.2. Tehnik Penentuan Informan	56
3.2. Pembahasan.....	57
BAB IV PENUTUP	62
4.1, Kesimpulan.....	62
4.2. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	67



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pegawai Puskesmas Cipayung Jakarta Timur	8
Tabel 1.2	Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Cipayung Jakarta Timur Pengguna Online dan Offline Tahun 2023	10
Tabel 2.1	Luas Wilayah, Jumlah KK, Jumlah RT (Rukun Tetangga) dan RW (Rukun Warga) di Wilayah Kerja Puskesmas Cipayung 2023	32
Tabel 2.2	Jumlah Penduduk per Kelurahan di Wilayah Kerja Puskesmas Kecamatan Cipayung Tahun 2023.....	33
Tabel 3.1	Informan Penelitian Puskesmas Cipayung.....	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Prosedur Pelayanan Puskesmas Cipayung Jakarta Timur.....	5
Gambar 2.1 : Visi dan Misi Puskesmas Cipayung	34
Gambar 2.2 : Motto Puskesmas Cipayung	35
Gambar 2.3 : Struktur Organisasi Puskesmas Cipayung.....	36



ABSTRAK

Puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan wajib memberikan informasi kesehatan yang jelas dan mudah diakses, terutama bagi masyarakat kelas bawah (ekonomi lemah). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan publik terkait informasi kesehatan, tantangan, dan faktor pendukung di Puskesmas Kecamatan Cipayung, Jakarta Timur.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen (Survei Kepuasan Masyarakat). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan informasi kesehatan sudah didukung dengan teknologi, seperti aplikasi Jaksehat dan informasi fisik di papan pengumuman. Namun, terdapat tantangan dalam pemahaman teknologi oleh sebagian masyarakat kelas bawah dan kecepatan penyampaian informasi saat jam sibuk. Kualitas pelayanan terus ditingkatkan melalui akreditasi dan inovasi layanan promotif-preventif. Komunikasi kesehatan merupakan bidang studi yang memanfaatkan proses komunikasi untuk memengaruhi perilaku sehat individu, keluarga, dan masyarakat guna meningkatkan derajat kesehatan secara keseluruhan.

Komunikasi kesehatan didefinisikan sebagai proses penyampaian stimulus melalui simbol bahasa atau gerak non-verbal untuk menghadapi isu kesehatan, termasuk pencegahan penyakit, promosi kesehatan, dan peningkatan kesadaran terhadap risiko serta solusi kesehatan. Tujuannya adalah mengubah pengetahuan menjadi sikap dan perilaku sehat melalui transfer informasi via media seperti advokasi, massa, hiburan, atau internet.

Komunikasi kesehatan berperan dalam promosi kesehatan, pendidikan masyarakat, dan pemberdayaan komunitas, sering kali melibatkan unsur pesan, sumber, penerima, media, konteks, serta umpan balik. Di era digital, ia semakin relevan untuk menyebarkan informasi via media sosial, membangun hubungan antara tenaga medis dan pasien, serta menanggapi isu seperti COVID-19.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Informasi Kesehatan, Puskesmas Cipayung, Masyarakat Miskin, Jaksehat.

ABSTRACT

Community health centers (Puskesmas), as the frontline providers of health services, are obligated to provide clear and easily accessible health information, especially for lower-income communities. This study aims to analyze the implementation of public services related to health information, challenges, and supporting factors at the Cipayung District Community Health Center, East Jakarta.

The research method used was descriptive qualitative, with data collection techniques through observation, interviews, and document studies (Public Satisfaction Survey). The results showed that health information services are supported by technology, such as the Jaksehat application and physical information on bulletin boards. However, there are challenges in understanding technology among some lower-class communities and the speed of information delivery during peak hours. Service quality continues to be improved through accreditation and innovation in promotive and preventive services.

Health communication is a field of study that utilizes communication processes to influence the healthy behavior of individuals, families, and communities to improve overall health.

Health communication is defined as the process of conveying stimuli through language or nonverbal gestures to address health issues, including disease prevention, health promotion, and raising awareness of health risks and solutions. The goal is to transform knowledge into healthy attitudes and behaviors through the transfer of information via media such as advocacy, mass media, entertainment, or the internet.

Health communication plays a role in health promotion, public education, and community empowerment, often involving elements of message, source, recipient, medium, context, and feedback. In the digital age, it is increasingly relevant for disseminating information via social media, building relationships between healthcare professionals and patients, and responding to issues such as COVID-19.

Keywords : Public Services, Health Information, Cipayung Community Health Center, Poor Community, Jaksehat.