

SKRIPSI

**STRATEGI OPTIMALISASI DAN EVALUASI
PENGUNAAN INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA
PELAYANAN INFORMASI OBAT (STUDI DI APOTEK
FARMASI AIRLANGGA)**



NAURA REVA ANJANI

NIM. 051811133222

FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS AIRLANGGA

DEPARTEMEN FARMASI PRAKTIS

SURABAYA

2022

Lembar Pengesahan

**STRATEGI OPTIMALISASI DAN EVALUASI
PENGUNAAN INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA
PELAYANAN INFORMASI OBAT (STUDI DI APOTEK
FARMASI AIRLANGGA)**

SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Farmasi Pada
Fakultas Farmasi Universitas Airlangga
2022**

Oleh :

**Naura Reva Anjani
NIM : 051811133222**

**Skripsi ini telah disetujui
tanggal 18 Agustus 2022 oleh :**

Pembimbing Utama



**apt. Anila Impian Sukorini, S.Si., M.Farm.
NIP. 19790530 200312 2001**

Pembimbing Serta 1



**apt. Hanni P.P., S.Si., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19790512 200212 2001**

Pembimbing Serta 2



apt. 'Ishmatul 'I., S.Farm., M.Farm.Klin.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Naura Reva Anjani

NIM : 051811133222

adalah mahasiswa Fakultas Farmasi, Universitas Airlangga, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Naskah Skripsi yang saya tulis dengan judul:

Strategi Optimalisasi dan Evaluasi Penggunaan Instagram Sebagai Media Pelayanan Informasi Obat (Studi di Apotek Farmasi Airlangga)

adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa isi Naskah Skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 1 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Naura Reva Anjani

NIM 051811133222

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Naura Reva Anjani

NIM : 051811133222

menyatakan bahwa demi kepentingan perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui abstrak Skripsi yang saya tulis dengan judul:

Strategi Optimalisasi Dan Evaluasi Penggunaan Instagram Sebagai Media Pelayanan Informasi Obat (Studi Di Apotek Farmasi Airlangga)

untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain yaitu Digital Library Perpustakaan Universitas Airlangga untuk kepentingan akademik, sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 1 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Naura Reva Anjani

NIM 051811133222

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Optimalisasi dan Evaluasi Penggunaan Instagram sebagai Media Pelayanan Informasi Obat (Studi di Apotek Farmasi Airlangga)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Airlangga. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari semua doa, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dosen pembimbing penulis, apt. Anila Impian Sukorini, S.Si., M.Farm., apt Hanni P.Puspitasari, S.Si., M.Phil., Ph.D., dan apt. ‘Ishmatul ‘Izza, S.Farm., M.Farm.Klin yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. M. Nasih, S.E., MT., Ak., CMA. selaku Rektor Universitas Airlangga.
3. Prof Junaidi Khotib, S.Si., M.Kes., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Airlangga.
4. apt. Andi Hermansyah, S.Farm., M.Sc., Ph.D. selaku Ketua Departemen Farmasi Praktis Fakultas Farmasi Universitas Airlangga.
5. apt. Andi Hermansyah, S.Farm., M.Sc., Ph.D dan apt. Gesnita Nugraheni, S.Farm., M.S. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis untuk memperbaiki naskah skripsi.
6. Dosen wali penulis, apt. Catur Dian Setiawan, S.Farm., M.Kes. yang telah membantu penulis selama perkuliahan di Fakultas Farmasi Universitas Airlangga.
7. Seluruh Bapak Ibu dosen pengajar dan juga staff di Fakultas Farmasi Universitas Airlangga yang telah memberi banyak ilmu serta melayani penulis dengan sepenuh hati selama masa perkuliahan.
8. Orang tua penulis, mama dan papa yang selalu mendukung pendidikan penulis, memberikan kasih sayang dan perhatian yang tidak terhingga, selalu mendoakan penulis setiap harinya agar diberikan kelancaran dan kemudahan, serta selalu menyediakan segala hal dan fasilitas yang penulis butuhkan dalam kehidupan perantauan di Kota Surabaya.

9. Adik penulis, Nayla dan Nawal yang selalu ada untuk penulis dan menghibur penulis.
10. Keluarga besar penulis, maknek, nenek, dan om-tante atas kasih sayang serta dukungan dan doa untuk penulis.
11. Sepupu penulis, cutkak, cutbang, dan cucu maknek yang membuat penulis bahagia dan melupakan hal-hal sulit yang penulis alami.
12. Sahabat-sahabat penulis di Kos Putri Bintang (KPB squad), Nabila, Sisi, Zizah yang selalu ada saat masa perantauan penulis, menjadi tempat keluh kesah penulis, serta selalu menemani penulis baik disaat senang maupun susah.
13. Sahabat-sahabat penulis di Fakultas Farmasi Universitas Airlangga, There, Qonita, Annisa, Jessica, Niah yang selalu meyakinkan penulis bahwa penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas semua suka duka kehidupan yang sudah kita lewati dan terima kasih sudah membantu penulis untuk *survive* di dunia perkuliahan.
14. Teman-teman seperbimbingan, terutama Sabil yang berproses bersama dengan penulis dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
15. Kelas B angkatan 2018 dan seluruh teman-teman angkatan Flakka 2018 Fakultas Farmasi Universitas Airlangga atas segala pembelajaran yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
16. Teman-teman SD, SMP, SMA, dan Inten di Jakarta serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih telah berpartisipasi dan membantu penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi.

Semoga semua doa, harapan, dan kebaikan yang telah diberikan senantiasa dibalas oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran. Harapan penulis adalah skripsi ini dapat memberikan informasi dan manfaat serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya. Sekian dari penulis, terima kasih.

Jakarta, 29 Juli 2022

RINGKASAN

Strategi Optimalisasi dan Evaluasi Penggunaan Instagram sebagai Media Pelayanan Informasi Obat (Studi di Apotek Farmasi Airlangga)

Naura Reva Anjani

Akun Instagram Apotek Farmasi Airlangga dinilai belum memiliki peran yang baik sebagai media pelayanan informasi obat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat, komunikasi yang baik sangat diperlukan. Komunikasi terdiri dari 5 elemen penting yaitu pemberi informasi, informasi yang disampaikan, penerima informasi, *feedback*, dan hambatan komunikasi.

Pada penelitian ini dilakukan penyusunan strategi optimalisasi penggunaan Instagram Apotek Farmasi Airlangga sebagai media pelayanan informasi obat. Setelah itu, dilakukan evaluasi atas strategi yang telah dilakukan. Tujuan dilakukannya penyusunan strategi dan evaluasi adalah untuk mengembangkan Instagram Apotek Farmasi Airlangga agar menjadi media pelayanan informasi obat yang baik.

Untuk data strategi optimalisasi, metode pengumpulan data dilakukan dengan membuat catatan harian peneliti. Catatan harian berisi uraian aktivitas serta kendala dan upaya yang dilakukan oleh peneliti. Untuk data evaluasi terhadap strategi optimalisasi, dilakukan melalui wawancara dengan informan, yaitu lima orang *followers* akun Instagram Apotek Farmasi Airlangga.

Hasil dari penelitian ini berupa penyusunan strategi optimalisasi akun Instagram Apotek Farmasi Airlangga menggunakan pendekatan memperbaiki elemen komunikasi. Untuk strategi optimalisasi, dilakukan perbaikan tampilan profil akun Instagram, pembuatan *sticker* dan *broadcast* promosi, posting informasi obat seminggu dua kali, dan pengecekan Instagram setiap hari selama satu bulan. Setelah strategi disusun, dilakukan evaluasi secara kualitatif melalui wawancara terkait penilaian dan masukan dari informan mengenai perbaikan tampilan profil akun Instagram serta informasi yang disampaikan.

Untuk kesimpulan dari penelitian ini, penyusunan strategi optimalisasi yang dilakukan menghasilkan tampilan profil akun Instagram yang baru dan empat postingan informasi obat. Dengan promosi yang dilakukan juga terjadi peningkatan *followers*. Namun, belum didapatkan banyak *feedback* melalui kolom komentar, dikarenakan sebagian besar *followers* adalah mahasiswa. Berdasarkan hasil evaluasi melalui wawancara, kelima informan berpendapat bahwa tampilan profil akun Instagram sesudah didesain terlihat baik, menarik, profesional dan terdapat masukan agar foto profil diganti menjadi logo apotek. Untuk informasi obat yang dibagikan, hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan sudah mudah dipahami, penyajiannya menarik, dapat dipercaya, sesuai dengan kebutuhan informasi kesehatan yang diperlukan, dan terdapat masukan untuk mempersingkat penyajian informasi.

Berdasarkan hasil tersebut, disarankan untuk Apotek Farmasi Airlangga agar dapat memproses perijinan untuk perubahan logo apotek. Untuk penyajian informasi, informasi dapat dibagi ke dalam beberapa *slide* dan dapat dikemas dalam bentuk video. Kedepannya juga dapat dilakukan penjangkaran *followers* dengan melakukan promosi agar *followers* tidak hanya mahasiswa, melainkan masyarakat luas.

ABSTRACT

Optimization and Evaluation Strategy of Instagram Usage as A Media for Drug Information Services (Study at Airlangga Pharmacy)

Naura Reva Anjani

Airlangga Pharmacy's Instagram is considered less than optimal and does not yet have a good role as a media for drug information services. The purpose of this study is to formulate an optimization strategy of using Airlangga Pharmacy's Instagram as a media for drug information services with an approach in improving five elements of communication and evaluating the optimization strategy that has been implemented. For the optimization strategy data, the data collection method is carried out by making daily notes containing a description of the researcher's activities as well as the obstacles and efforts made to overcome the obstacles during the preparation of the optimization strategy. Evaluation data of the optimization strategy was obtained through interviews with five informants who are followers of Airlangga Pharmacy's Instagram account. The formulation of the optimization strategy carried out resulted in new appearance of Airlangga Pharmacy's Instagram account profile along with four drug information posts. With promotions through stickers and WhatsApp, there was an increase in followers of Airlangga Pharmacy's Instagram account. However, not enough feedback has been obtained from the comment section. Only one comment has been obtained because most of the followers of Airlangga Pharmacy's Instagram account are students. In the future, followers can be increased by doing more promotions so that followers of Airlangga Pharmacy's Instagram account will not be students only, but also consisting of wider community.

Keywords: *communication strategy, instagram, drug information services, airlangga pharmacy*

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Pengesahan	i
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi.....	5
2.1.1 Pengertian Komunikasi dan Kaitannya dengan Pelayanan Informasi Obat	5
2.1.2 Elemen Komunikasi.....	5
2.2 Pelayanan Informasi Obat.....	7
2.2.1 Pengertian Pelayanan Informasi Obat	7
2.2.2 Tujuan Pelayanan Informasi Obat.....	8
2.2.3 Kegiatan Pelayanan Informasi Obat	8
2.2.4 Media Pelayanan Informasi Obat.....	8
2.3 Instagram.....	9
2.4 Apotek Farmasi Airlangga.....	9

BAB III. KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual	12
3.2 Uraian Kerangka Konseptual	13

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian	15
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
4.3 Sumber Data	15
4.4 Sampel dan Kriteria Sampel	16
4.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	16
4.6 Besar Sampel	17
4.7 Metode Pengumpulan Data	17
4.8 Instrumen Penelitian	18
4.9 Variabel Penelitian	19
4.10 Kerangka Operasional	20
4.11 Definisi Operasional	21
4.12 Analisis Data.....	23

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Strategi Optimalisasi Penggunaan Instagram Apotek Farmasi Airlangga (AFA) sebagai Media Pelayanan Informasi Obat.....	25
5.1.1 Perbaikan Desain Tampilan Profil Akun Instagram AFA (<i>Sender</i>) ...	26
5.1.2 Peningkatan Jumlah <i>Followers</i> Akun Instagram AFA (<i>Receiver</i>)	27
5.1.3 Penyediaan Informasi Obat Pada Instagram AFA (<i>Message</i>)	28
5.1.4 Perbaikan Interaksi Komunikasi Pada Akun Instagram AFA (<i>Feedback</i>).....	32
5.1.5 Penyelesaian Permasalahan Tidak Optimalnya Akun Instagram AFA Selama Ini (<i>Barrier</i>)	32

5.2 Evaluasi Strategi Optimalisasi Penggunaan Instagram AFA sebagai Media Pelayanan Informasi Obat	33
5.2.1 Karakteristik Informan dan Gambaran Pemanfaatan Instagram oleh Informan	33
5.2.2 Evaluasi Terhadap Profil Akun Instagram AFA (<i>Sender</i>).....	36
5.2.3 Evaluasi Terhadap Informasi (<i>Message</i>)	39
5.2.4 Evaluasi Terhadap Hambatan (<i>Barrier</i>)	42
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	43
6.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
Lampiran.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
IV.1 Variabel Penelitian	19
V.1 Proses Penyusunan Strategi Optimalisasi dan Evaluasi Penggunaan Instagram AFA	24
V.2 Kondisi Akun Instagram AFA Sebelum dan Sesudah Dilakukan Penyusunan Strategi	25
V.3 Judul dan Tujuan Postingan Instagram	30
V.4 Karakteristik Informan	33
V.5 Frekuensi Mengakses Akun Instagram AFA	34
V.6 Pemanfaatan Informasi Obat oleh Informan	35
V.7 Pendapat Terkait Tampilan Profil Akun Instagram AFA Saat Ini	36
V.8 Masukan Untuk Tampilan Profil Akun Instagram AFA	38
V.9 Pendapat Terkait Informasi yang Disampaikan	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Elemen Komunikasi	7
2.2 Tampilan Profil Akun Instagram AFA	11
3.1 Model Komunikasi Interpersonal	12
4.1 Teknik Pengambilan Sampel	17
4.2 Kerangka Operasional	20
5.1 Tampilan Profil Akun Instagram AFA Sesudah Didesain	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Sticker Promosi	49
2 Postingan Pertama	50
3 Postingan Kedua	51
4 Postingan Ketiga	52
5 Postingan Keempat	53
6 Postingan Kelima	54
7 Catatan Harian Peneliti	55
8 Sertifikat Layak Etik	60
9 Informed Consent	61
10 Pedoman Wawancara	64
11 Transkrip Wawancara Informan A-E	67