



Judul Tugas Akhir Skripsi:

STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA DALAM MENYOSIALISASIKAN LAYANAN KESEHATAN MENTAL PROGRAM “JAKCARE”

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama: Nabilah Hartati

NIM: 2210411247



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” Jakarta**

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Nabilah Hartati

NIM : 2210411247

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 28 Juli 2026

Yang menyatakan,



Nabilah Hartati

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nabilah Hartati
NIM : 2210411247
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam
Menyosialisasikan Layanan Kesehatan Mental Program “JakCare”

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak saya bebas royalti kepada Perpustakaan UPNVJ atas Penelitian karya ilmiah saya demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengolah pangkalan data (database), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UPNVJ, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Peneliti/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UPNVJ dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan semoga digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Jakarta,
Pada tanggal : 28 Juli 2026
Yang menyatakan,



Nabilah Hartati

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabilah Hartati
NIM : 2210411247
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
DALAM MENYOSIALISASIKAN LAYANAN KESEHATAN MENTAL
PROGRAM “JAKCARE”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 28 Juli 2026

Yang menyatakan



Nabilah Hartati

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : Nabilah Hartati
NIM : 2210411247
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
JUDUL : Strategi Komunikasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Menyosialisasikan Layanan Kesehatan Mental Program "JakCare"

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



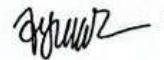
Dr. Yudie Aprianto, M.Sc.

Penguji 1



Garcia Krisnando Nathanael, S.Sos., M.Si.

Penguji 2



Ayu Wardani, M.A.

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Uljanatunnisa, S.Sos. MA

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian :

STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA DALAM MENYOSIALISASIKAN LAYANAN KESEHATAN MENTAL PROGRAM “JAKCARE”

NABILAH HARTATI

ABSTRAK

Tingginya prevalensi gangguan kesehatan mental di DKI Jakarta mendorong Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan layanan kesehatan mental berbasis digital bernama JakCare yang terintegrasi dalam aplikasi JAKI dan *hotline* 0800-1500-119. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan mengevaluasi strategi komunikasi Dinas Kesehatan dan PK3D dalam menyosialisasikan layanan tersebut kepada masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, dengan Model Kampanye ROSTIR oleh Luttrell (2019) sebagai kerangka analisis dan *Excellence Theory* oleh Grunig et al. (1992) sebagai landasan teoritis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi JakCare telah berjalan sistematis melalui keenam tahapan ROSTIR, mulai dari riset berbasis data skrining, penetapan tujuan peningkatan literasi dan reduksi stigma, pendekatan komunikasi humanis, pemanfaatan *multi platform* digital, hingga *monitoring* dan evaluasi partisipatif yang secara keseluruhan mencerminkan model komunikasi dua arah simetris sesuai *Excellence Theory*.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Kesehatan Mental, JakCare, ROSTIR, *Excellence Theory*.

**COMMUNICATION STRATEGY OF THE DKI JAKARTA PROVINCIAL
GOVERNMENT IN SOCIALIZING THE MENTAL HEALTH SERVICE OF
THE "JAKCARE" PROGRAM**

NABILAH HARTATI

ABSTRACT

The high prevalence of mental health disorders in DKI Jakarta has prompted the DKI Jakarta Provincial Government to launch a digital-based mental health service called JakCare, integrated into the JAKI application and the hotline 0800-1500-1119. This study aims to describe and evaluate the communication strategy of the Department of Health and PK3D in socializing the service to the public. The study employs a qualitative approach through in-depth interviews, observation, and documentation, with the ROSTIR Campaign Model by Luttrell (2019) as the analytical framework and Excellence Theory by Grunig et al. (1992) as the theoretical foundation. The findings reveal that JakCare's communication strategy was systematically implemented across all six ROSTIR stages, ranging from data-based research screening, objectives focused on literacy improvement and stigma reduction, humanistic communication strategies, multi-platform digital tactics, to participatory monitoring and evaluation, collectively reflecting the two-way symmetrical communication model of Excellence Theory.

Keywords: *Communication Strategy, Mental Health, JakCare, ROSTIR, Excellence Theory.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi berjudul "Strategi Komunikasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Menyosialisasikan Layanan Kesehatan Mental Program 'JakCare'" ini dapat selesai tepat waktu sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Mba Uljanatunnisa, S.Sos., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta yang telah memberikan dukungan dan kemudahan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Dr. Yudie Aprianto, S.P., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan, dan kesabaran dalam membimbing penulis dari awal hingga skripsi ini selesai.
3. Bapak Garcia Krisnando Nathanael, S.Sos., M.Si. dan Mba Ayu Wardani, M.A. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.
4. Ayah dan Bunda tercinta yang selalu peduli terhadap setiap tahapan penyusunan skripsi ini, selalu mendoakan, dan tidak pernah putus memberikan dukungan serta kasih sayang kepada penulis.
5. Almh. Mama Purwatmi tercinta yang selalu menginspirasi penulis dalam segala hal. Mama yang dulu selalu bercita-cita agar anaknya dapat lulus tepat waktu di universitas yang ia impikan. Semoga Mama bangga melihat penulis akhirnya sampai di titik ini.
6. Abang Azis dan Kakak Mira tersayang yang selalu baik dan penuh perhatian kepada penulis, serta tidak pernah berhenti memberikan kasih sayang dan dukungan selama ini.

7. Raisa Nur Kamila, sahabat dekat sejak SMA yang selalu memberikan semangat dan selalu hadir di saat penulis membutuhkan, hingga menjadi sahabat terbaik sampai sekarang.
8. Afifah Rizqi Muharram, Alifatul Ma'isyah, dan Luthfia Qurrotu Aini yaitu sahabat dekat sejak SMA yang selalu hadir memberikan semangat dan dukungan tanpa henti kepada peneliti hingga saat ini.
9. Dian Noviarini, Syafa Nurhaliza, dan Hanamari, teman seperjuangan sejak semester satu yang telah melewati suka dan duka bersama selama masa perkuliahan, serta menemani mengerjakan skripsi bersama.
10. Muhammad Rizky Abdillah dan Nasywa Astrid yang selalu ada dan tidak pernah lelah memberikan semangat di setiap saat, serta selalu menemani disaat senang maupun sedih.
11. Pihak internal Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dan tim PK3D yang telah bersedia meluangkan waktu dan memperlancar proses wawancara bersama keenam informan dalam penelitian ini.

Kehadiran dan dukungan mereka semua menjadi kekuatan terbesar penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi bukti kecil dari perjuangan panjang yang telah dilalui. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan ini, namun berharap skripsi ini tetap dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Batasan Masalah.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1 Manfaat Akademik.....	11
1.5.2 Manfaat Praktis	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Konsep Penelitian.....	23
2.2.1 Public Relations	23
2.2.2 Strategi Komunikasi Pemerintah	25
2.2.3 Komunikasi Kesehatan	28
2.3 Model Penelitian.....	30
2.3.1 Model Kampanye Rostir	30

2.4	Teori Penelitian.....	33
2.4.1	Teori Keunggulan (<i>Excellence Theory</i>)	33
2.5	Kerangka Pemikiran	35
2.6	Asumsi Penelitian.....	36
BAB III	METODE PENELITIAN	38
3.1	Objek Penelitian	38
3.1.1	Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta.....	38
3.2	Jenis Penelitian	38
3.3	Teknik Pengumpulan Data	39
3.3.1	Observasi.....	40
3.3.2	Wawancara	41
3.3.3	Dokumentasi	41
3.4	Sumber Data	42
3.5	Teknik Analisis Data.....	44
3.6	Teknik Keabsahan Data.....	45
3.7	Tabel Rencana Waktu	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN	50
4.1	Deskripsi Penelitian.....	50
4.1.1	Gambaran Umum Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta	50
4.2	Hasil Penelitian	53
4.2.1	Analisis Data.....	55
4.2.1.1	Strategi Komunikasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Menyosialisasikan Layanan Kesehatan Mental Program “JakCare”	55
4.2.1.2	Tujuan Sosialisasi Program JakCare	56
4.2.1.3	Strategi Komunikasi	61
4.2.1.4	Perencanaan Program JakCare.....	70
4.2.1.5	Implementasi Program JakCare.....	82
4.2.1.6	Monitoring dan Evaluasi	94
4.3	Pembahasan	101

4.3.1 Strategi Komunikasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Menyosialisasikan Layanan Kesehatan Mental Program “JakCare”	101
4.3.2 Pemetaan Kebutuhan Masyarakat sebagai Dasar Perumusan Program	103
4.3.3 Orientasi Perubahan Perilaku dalam Tujuan Sosialisasi JakCare	104
4.3.4 Pendekatan Humanis dalam Komunikasi Kesehatan Mental	107
4.3.5 Pemanfaatan Media Digital sebagai Saluran Komunikasi	108
4.3.6 Eksekusi dan Segmentasi Pesan di Berbagai Platform	109
4.3.7 Sistem Evaluasi dan Monitoring Program JakCare	113
BAB V PENUTUP	116
5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran	117
5.1.1 Saran Praktis	117
5.2.2 Saran Akademis	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Layanan Konsultasi Kesehatan Mental “JakCare”	3
Gambar 2. Promosi Layanan Telekonseling Kesehatan Mental JakCare.....	4
Gambar 3. Promosi di Halte Transjakarta Program JakCare	5
Gambar 4. Sosialisasi dalam Bentuk Berita di Televisi	6
Gambar 5. Data Statistik Demografi DKI Jakarta 2024	7
Gambar 6. Data Statistik Kesehatan Jiwa DKI Jakarta.....	8
Gambar 7. Model Kampanye ROSTIR.....	31
Gambar 8. Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 9. JakCare Rp.0 dapat melalui aplikasi JAKI.....	50
Gambar 10. Tampilan Konsultasi dengan Psikolog Klinis	51
Gambar 11. Project Map Tujuan Sosialisasi Program JakCare.....	57
Gambar 12. Konten Interaktif	65
Gambar 13. Mind Map Strategi Komunikasi.....	70
Gambar 14. Konten Informatif.....	72
Gambar 15. Mind Map Perencanaan Program JakCare	77
Gambar 16. Konten Pengetahuan (Call to Action)	79
Gambar 17. Project Map Implementasi dan Eksekusi Media	94
Gambar 18. Testimoni via X	95
Gambar 19. Mind Map Monitoring dan Evaluasi	99
Gambar 20. Konten Edukatif	106
Gambar 21. Mind Map Pengelompokan antara-tema	107
Gambar 22. Testimoni via Threads	109
Gambar 23. Hierarchy Chart Keseluruhan Tema	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2. Waktu Penelitian.....	47
Tabel 3. Fokus, Sumber, dan Teknik Pengumpulan data Penelitian	48
Tabel 4. Deskripsi Informan.....	53