

## PERILAKU PENCARIAN INFORMASI KESEHATAN DI INTERNET PADA MASYARAKAT KOTA BANDUNG

Tania Putri Rizkiyah<sup>1</sup>, Ira Dwi Mayangsari<sup>2</sup>

<sup>1</sup>taniaputrisipahutar@gmail.com, <sup>2</sup>idmayangsari@yahoo.com

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi Bisnis  
Universitas Telkom

**Abstract.** *Human behavior in its relation with information is very complex, information seeking behavior is one of the part of it. Information seeking behavior is an activity that started from needs of a person to get informations. In this modern age, the internet is a media that makes information searching easier. Health is one of the type of information that recently has been searched by people on the internet. The purpose of this study are to discover what type of information is most searched, what source of information is often used, what source of information is having the highest level of credibility and trust, and the level of satisfaction of types, sources, credibility and trust in information resources in the health sector on internet according to the people of Bandung City. The method used in this study is quantitative descriptive. Respondents of this study are 100 people of Bandung city, using the Simple Random Sampling technique. Based on the results of the study, it was found that the type of health information that is most searched on the internet is disease and its treatment with a percentage of 84.75%. The most frequently used source of information to obtain health information on the internet is web sites run by organizations with a percentage of 77, 25%. The highest source of information that has the highest level of credibility and trust in obtaining health information on the internet is web sites run by organizations with a percentage of 78.5%. Some types and sources of health information on the internet have not met the level of satisfaction while all sources of health information on the internet whose credibility and trustworthiness have been studied have met respondents' satisfaction.*

**Keywords:** *Information Seeking Behavior, Health Information Seeking Behavior, Health, New Media, Internet*

**Abstrak.** Perilaku manusia dalam hubungannya dengan informasi sangat kompleks, perilaku pencarian informasi adalah salah satu bagiannya. Perilaku pencarian informasi adalah kegiatan yang dimulai dari kebutuhan seseorang untuk mendapatkan informasi. Di zaman modern ini, internet adalah media yang memudahkan pencarian informasi. Kesehatan adalah salah satu jenis informasi yang baru-baru ini dicari oleh orang-orang di internet. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan jenis informasi apa yang paling dicari, sumber informasi apa yang sering digunakan, sumber informasi apa yang memiliki tingkat kredibilitas dan kepercayaan tertinggi, dan tingkat kepuasan jenis, sumber, kredibilitas dan percaya pada sumber informasi di sektor kesehatan di internet menurut masyarakat Kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Responden dari penelitian ini adalah 100 orang dari kota Bandung, menggunakan teknik Simple Random Sampling. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa jenis informasi kesehatan yang paling dicari di internet adalah penyakit dan pengobatannya dengan persentase 84,75%. Sumber informasi yang paling sering digunakan untuk mendapatkan informasi kesehatan di internet adalah situs web yang dijalankan oleh organisasi dengan persentase 77,25%. Sumber informasi tertinggi yang memiliki tingkat kredibilitas dan kepercayaan tertinggi dalam memperoleh informasi kesehatan di internet adalah situs web yang dijalankan oleh organisasi dengan persentase 78,5%. Beberapa jenis dan sumber informasi kesehatan di internet belum memenuhi tingkat kepuasan sementara semua sumber informasi kesehatan di internet yang kredibilitas dan kepercayaannya telah dipelajari telah memenuhi kepuasan responden.

**Kata kunci:** Perilaku Mencari Informasi, Perilaku Mencari Informasi Kesehatan, Kesehatan, Media Baru, Internet

### PENDAHULUAN

Informasi merupakan salah satu aspek yang paling dibutuhkan dalam kehidupan manusia. Tanpa adanya

informasi, manusia akan sulit untuk menjalani aktivitas sehari-hari. Pada era digital seperti sekarang ini, informasi menjadi lebih cepat dan mudah untuk digunakan. Salah satu alat yang paling dominan untuk

digunakan dalam mengakses informasi adalah internet. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) sebagai penyelenggara survei perilaku pengguna internet Indonesia menyebutkan bahwa dari 143,26 juta atau 54,68% dari total penduduk di Indonesia menggunakan internet ([www.apjii.or.id](http://www.apjii.or.id)).

Salah satu bidang dalam survei tersebut yang paling tinggi pemanfaatannya di internet adalah kesehatan dengan 51,06% sebagai sarana mencari informasi kesehatan dan 14,05% sebagai sarana konsultasi dengan ahli kesehatan. Tingginya pemanfaatan internet dalam bidang kesehatan ini juga dapat dilihat dari sudah banyaknya website dan akun media sosial yang khusus menyediakan informasi kesehatan bermunculan baik dari pemerintahan, organisasi, akademisi maupun penyedia layanan kesehatan sendiri. Beberapa data tersebut menandakan tingginya kebutuhan masyarakat untuk mencari informasi kesehatan di internet.

Case (2002) menyatakan bahwa kebutuhan informasi meningkat ketika orang-orang menyadari bahwa pengetahuan yang mereka punya tidak memadai untuk memuaskan tujuan mereka. Wilson (1997; 2006) juga menyatakan ada kebutuhan informasi yang dirasakan orang-orang ketika merasa stress dan ketidakpastian dalam menghadapi ancaman (seperti masalah kesehatan) dan sebagai hasilnya mereka mencari informasi untuk mengurangi stress dan ketidakpastian tersebut. Selain itu, pencarian informasi adalah sebuah usaha untuk menjembatani kesenjangan pengetahuan. Dalam konteks pencarian informasi tentang kesehatan, seseorang kemungkinan tidak mengetahui secara jelas tentang sebuah permasalahan kesehatan tertentu yang menggambarkan kesenjangan pengetahuan akan suatu penyakit, sehingga ada sebuah kebutuhan untuk mencari informasi detail tentang masalah tersebut. (Pang, Chang, Pearce & Verspoor (2014:4).

Pencarian informasi yang dilakukan masyarakat merupakan kegiatan dasar yang paling sering dilakukan oleh manusia. Fourie (2004: 70) menyebutkan pencarian informasi sebagai proses kompleks yang terdiri dari perilaku sosial, komunikatif, dan interaktif. (Koja-Odongo & Mostert, 2014: 148). Pencarian informasi merupakan salah satu kategori perilaku informasi karena termasuk pola laku manusia yang terkait dengan keterlibatan informasi. Maka dari itu pencarian informasi adalah bagian dalam konsep yang dikemukakan oleh Wilson yaitu *information seeking behavior* (perilaku pencarian informasi). Wilson dalam Siatri (1998: 2), memberikan definisi *information seeking behavior* sebagai perilaku pencarian informasi yang bertujuan untuk mencari informasi yang dibutuhkan. (Rosfiantika, 2018: 170).

Perilaku pencarian informasi di bidang kesehatan dalam ranah komunikasi termasuk kedalam komunikasi kesehatan. Pada bidang kesehatan, Sylvie D. Lambert dan Carmen G. Loiselle (2007: 1012-1013) dalam jurnalnya yang berjudul *Health*

*Information-Seeking Behavior* menyebutkan perilaku pencarian informasi mempunyai karakteristik penting yang terbagi menjadi dua dimensi yaitu informasi dan metode. Dimensi informasi menekankan pada informasi yang dicari, terutama dalam hal jenis dan jumlah. Dimensi metode berfokus pada tindakan diskresioner yang digunakan individu untuk memperoleh informasi terkait kesehatan dan sumber-sumber informasi yang digunakan. Selain itu masih dalam pembahasan karakteristik dalam Lambert dan Loiselle yang dikutip dari (N. Gray *et al.*, 2005; Johnson, 1997), disebutkan bahwa properti umum dari sumber informasi yang mempengaruhi penggunaannya termasuk aksesibilitas, kredibilitas, dan akurasi sumber. Sebuah informasi yang berasal dari sumber yang memiliki kredibilitas tentunya akan membuat individu percaya terhadap informasi yang ia dapatkan. Kepercayaan diperlukan agar kebutuhan akan informasi terpenuhi dan kesenjangan (*gap*) pada pengetahuannya bisa teratasi. Rieh (2010) dalam Savolainen (2011: 1244), mengaktakan bahwa kepercayaan adalah dimensi inti dalam kredibilitas karena kepercayaan mengandung kebaikan dan moralitas dalam persepsi sumber.

Pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan bagi masyarakat amatlah penting. Ini dikarenakan Indonesia merupakan salah satu negara yang tingkat kesehatan masyarakatnya dirasa belum baik. Dilansir dari [www.tirto.id](http://www.tirto.id), Indonesia menempati urutan ke 101 dari 149 negara dalam indeks kesehatan global 2017.

Dikarenakan hal tersebut, perlu untuk mengetahui perilaku pencarian informasi yang dilakukan oleh masyarakat terutama di internet yang lebih mudah dan cepat untuk digunakan dalam mencari informasi.

Siswanta (2015: 216) dalam jurnalnya menyatakan bahwa pertumbuhan pengakses informasi kesehatan pada media *online* bagi konsumen menanamkan sikap kemandirian untuk perawatan diri dan pencegahan terhadap kerentanan dari persoalan kesehatan. Dari penjelasan diatas bisa disimpulkan bahwa dengan melakukan pencarian informasi kesehatan di internet, dapat membantu meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dikarenakan ada perubahan sikap untuk merawat dan mencegah diri dari terkena penyakit. Angka jatuh sakit akan bisa berkurang walaupun sedikit karena terbantu informasi yang mereka dapatkan di internet untuk mencegah sakit yang berkelanjutan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perilaku pencarian informasi kesehatan yang dilakukan oleh masyarakat di internet dengan fokus permasalahan yang berasal dari beberapa karakteristik yang masuk kedalam ranah perilaku pencarian informasi kesehatan, yaitu jenis informasi kesehatan yang paling sering dicari di internet, sumber yang paling sering digunakan untuk mencari informasi kesehatan di internet serta kredibilitas dan kepercayaan terhadap sumber informasi kesehatan di internet. Untuk melengkapi penelitian ini akan dihitung tingkat kepuasan dari masing-masing

karakteristik. Kepuasan menjadi penilaian tambahan untuk melengkapi hasil penelitian pada karakteristik-karakteristik yang telah disebutkan sebelumnya dikarenakan Lambert & Loisselle (2007:1010) juga menyebutkan dalam jurnalnya bahwa perilaku pencarian informasi kesehatan sering dianggap sebagai langkah penting dalam pemberlakuan perilaku yang berhubungan dengan kesehatan dan perilaku pencegahan. Secara teoritis dan empiris, pencarian informasi diidentifikasi sebagai faktor signifikan yang mempengaruhi sejauh mana individu memutuskan untuk terlibat dalam gaya hidup sehat dan/atau perilaku pencegahan.

Objek yang dipilih penulis untuk diteliti adalah masyarakat Kota Bandung. Masyarakat Kota Bandung dipilih karena dikutip dari [www.daerah.sindonews.com](http://www.daerah.sindonews.com) menurut data sejumlah operator telepon seluler, pengguna internet di Kota Bandung lebih dari 60%. Bahkan, dari 30 kecamatan, ketersediaan infrastruktur jaringan telekomunikasi nyaris lebih dari 90%. Area *blank spot* tercatat semakin sedikit. Posisi ini menempatkan Bandung sebagai penyumbang netizen terbanyak di Indonesia. Alasan lain Kota Bandung dipilih adalah karena pemerintah Kota Bandung sendiri gencar dalam mencanangkan program kesehatan bagi masyarakatnya. Salah satu programnya adalah Layad Rawat yang meraih penghargaan dari Indo HCF (Healthy Care Forum) Innovation Award yang merupakan forum diskusi insan kesehatan Indonesia yang terdiri dari pemerintah maupun swasta ([www.republika.co.id](http://www.republika.co.id)). Sehingga masyarakat yang bertempat tinggal di Kota Bandung cocok untuk dijadikan objek penelitian.

### Informasi

Secara keseluruhan, informasi adalah hasil pemrosesan, manipulasi, dan pengorganisasian data dalam suatu cara demi menambah pengetahuan bagi orang yang menerimanya. Jadi, sebenarnya informasi merupakan suatu sistem yang bertalian dengan kepentingan yang dinyatakan dalam wujud pesan. Akibatnya para ahli komunikasi mengatakan, bahwa informasi berkaitan erat dengan kualitas pesan dari pengirim kepada satu atau lebih penerima. Pada umumnya informasi diartikan sebagai pertukaran sebagian struktur antara dua sistem, jadi apapun alasannya peranan informasi antara lain adalah untuk mengurangi ketidaksesuaian antara dua sistem (sistem dan lingkungan). Informasi harus memiliki beberapa kelainan (data yang tidak diketahui) serta seperangkat aturan yang digunakan untuk men-*decode* isi pesan baru. Jika ada terlalu banyak gangguan atau jika ada banyak sinyal yang tidak dapat diterjemahkan, maka sebenarnya juga tidak ada informasi. Semua sistem sosial membutuhkan akurasi, tepat waktu, keterbagian informasi yang relevan tentang cara-cara baru untuk melakukan sesuatu jika harus digunakan untuk mengoreksi dan memperbaiki komunikasi (Liliweri, 2011: 839).

### Teori Kebutuhan Informasi

Teori kebutuhan informasi Kulthau (1983) dalam Suwanto (1997: 19) menyatakan bahwa kebutuhan informasi terjadi karena keadaan tidak menentu yang timbul akibat terjadinya kesenjangan (*gap*) dalam diri manusia antara pengetahuan yang dimiliki dengan yang dibutuhkannya. Pemakai akan mencari informasi untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Kebutuhan dapat dipengaruhi oleh bermacam-macam faktor. Wersig (dalam Pendit, 1993: 5) menyatakan bahwa segala tindakan manusia didasarkan pada sebuah gambaran tentang lingkungan, pengetahuan, situasi dan tujuan yang ada dalam diri manusia. Pendapat Wersig tersebut sesuai dengan pendapat Belkin (1985), yaitu kebutuhan (dan perilaku pencarian) informasi dapat dipengaruhi oleh bermacam-macam sebab, antara lain latar belakang sosial budaya, pendidikan, tujuan yang ada dalam diri manusia tersebut, serta lingkungan sosialnya (Suwanto, 1997: 20).

Dalam penelitian ini, teori kebutuhan informasi merupakan *grand theory* yang memunculkan konsep perilaku pencarian informasi. Dari adanya kebutuhan informasi yang dirasakan oleh individu, lahirlah pencarian informasi yang merupakan perilaku yang dilakukan untuk memenuhi informasi yang dirasa belum mencukupi.

### Teori Pencarian Informasi

Kuhlthau (1991) menganggap pencarian informasi sebagai upaya konstruktif pengguna untuk memperoleh makna dari informasi untuk memperluas pengetahuan mereka tentang masalah atau topik tertentu. Kegiatan ini menggabungkan serangkaian pertemuan informasi dalam satu ruang waktu, daripada dalam sebuah rujukan insiden. Oleh karena itu, mencari informasi adalah suatu keterlibatan individu untuk mencoba dan memperbaiki ketidakpastian dalam menjalani kehidupannya melalui ruang dan waktu. Menurut Marchionini (1995) Pencarian informasi adalah sebuah proses dan bentuk penyelesaian masalah yang melewati pengenalan masalah, pembicaraan masalah, pemilihan sumber, formulasi *query* (istilah dalam bidang sistem informasi dalam strategi mendapatkan informasi), pelaksanaan pencarian, pemeriksaan hasil pencarian, ekstraksi informasi yang diperlukan, dan pemikiran terhadap informasi yang telah didapat (Koja-Odongo & Mostert, 2014: 148).

Pencarian informasi ini kemudian melahirkan perilaku pencarian informasi yang modelnya pertama kali diperkenalkan oleh Wilson pada 1981. Model ini memperlihatkan adanya sebuah hubungan sederhana di antara proposisi teoretis dan proses yang menjelaskan tentang penjelasan dan pemuasan kebutuhan informasi seseorang. Model ini dapat dikelompokkan menurut kategori tertentu misalnya, tingkat kognisinya, tingkat perilaku sosial, atau menurutkan pada gambaran perilaku yang mereka tunjukkan (dilihat dari aspek fisik dan mental

pengguna dalam melakukan aktivitas informasi) (Wiedzka (2003) dalam Yusup & Subekti, 2010:104).

Teori pencarian informasi adalah *middle theory* yang digunakan dalam penelitian ini. Pencarian informasi seperti yang telah dikatakan sebelumnya masuk ke dalam perilaku informasi yang kemudian melahirkan sebuah konsep yaitu perilaku pencarian informasi yang digunakan sebagai *applied concept* pada penelitian ini.

### Perilaku Pencarian Informasi

Dari penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa konsep perilaku pencarian informasi muncul akibat tiga komponen utama yang mempengaruhinya yaitu informasi, kebutuhan akan informasi dan pencarian informasi. Menurut Wilson, perilaku pencarian informasi (*information seeking behaviour*) merupakan perilaku pencarian tingkat mikro, yang ditunjukkan seseorang ketika berinteraksi dengan semua jenis sistem informasi. Pencarian informasi sangat dipengaruhi oleh kebutuhan informasi yang diinginkan oleh pengguna, semakin tinggi kebutuhan terhadap informasi yang diinginkannya, maka semakin tinggi pula pencarian informasi yang dilakukan oleh pengguna. (Uno, 2011: 42 dalam Syawqi, 2017: 21).

Perilaku pencarian informasi berawal dari adanya kebutuhan seseorang terhadap informasi. Perilaku pencarian informasi dapat dilihat dari siapa yang membutuhkan, jenis atau apa yang dibutuhkan, alasan mencari, bagaimana informasi itu ditemukan, evaluasi dari hasil yang didapatkan pemanfaatan informasi yang dicari, dan pemeliharaan sumber informasinya. Perilaku pencarian informasi dimulai ketika seseorang merasa bahwa pengetahuan yang dimilikinya saat itu kurang dari pengetahuan yang dibutuhkannya (Herlina, Suriana, & Misroni, 2015: 193).

### Komunikasi Kesehatan

Komunikasi kesehatan pada hakikatnya adalah komunikasi yang dilakukan di ranah kesehatan yang dilakukan untuk mendorong tercapainya keadaan atau status yang sehat secara utuh, baik fisik, mental, maupun sosial. Komunikasi kesehatan bersifat lebih khusus daripada ilmu komunikasi manusia (*human communication*) karena fokus kajiannya yang hanya berkisar pada komunikasi yang berhubungan dengan kesehatan (Junaedi & Sukmono, 2018: 4).

Komunikasi kesehatan secara ideal bermanfaat untuk meningkatkan taraf kesehatan masyarakat. Untuk mencapai taraf kesehatan yang baik, diperlukan komunikasi yang baik antara dari berbagai pihak yang terlibat dalam komunikasi kesehatan. Bagi para profesional kesehatan, komunikasi kesehatan bermanfaat untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dengan masyarakat. Adapun bagi lembaga kesehatan, komunikasi kesehatan meningkatkan efektivitas komunikasi dengan masyarakat yang dilayaninya. Pada akhirnya, masyarakat mendapatkan manfaat dari komunikasi kesehatan dalam bentuk meningkatkan kualitas taraf hidup kesehatan sebagai

hasil dari komunikasi kesehatan yang dilakukan oleh profesional kesehatan dan lembaga kesehatan (Junaedi & Sukmono, 2018: 14).

### New Media

Istilah ‘media baru’ (*new media*) telah digunakan sejak tahun 1960-an dan telah mencakup seperangkat teknologi komunikasi terapan yang semakin berkembang dan beragam. Editor dari buku *Handbook of New Media* (Lievrouw dan Livingstone, 2006) menunjuk pada kesulitan untuk menyebutkan apa saja yang termasuk dalam ‘media baru’. Mereka memilih untuk mendefinisikannya dengan cara yang berbeda, menghubungkan antara teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dengan konteks sosial yang berhubungan yang menyatukan tiga elemen: alat dan artefak teknologi: aktivitas, praktik, dan penggunaan; dan tatanan serta organisasi sosial yang terbentuk di sekeliling alat dan praktis tersebut. Sejauh ciri utama dari media baru yang paling utama adalah kesaling keterhubungan, aksesnya terhadap khalayak individu sebagai penerima maupun pengirim pesan, interaktivitasnya, kegunaannya yang beragam sebagai karakter yang terbuka, dan sifatnya yang ada ‘di mana-mana’ (*delocatedness*) (McQuail, 2011: 42).

### Internet

Munculnya istilah *new media* sangat terkait erat dengan hadirnya internet di dunia ini. Sekalipun dalam perkembangannya new media tidak hanya terbatas kepada internet, namun internet merupakan alat atau media yang paling dominan dalam era *new media*. Seperti dikatakan oleh Flew (2005; 4), “*The Internet represents the newest, most widely discussed, and perhaps most significant manifestation of new media*”. Beberapa media yang umum dianggap sebagai *new media* adalah internet dengan begitu banyak aplikasinya seperti situs, *email*, blog, situs jejaring sosial, situs berbagi video, *game online*, *e-books*, koran *online* dan lain sebagainya (Situmorang, 2012: 73-74),

Beranjak dari definisi atau lebih tepatnya karakter dari media baru, Meyrowitz (1999:51) mengungkapkan bahwa lingkungan media baru atau dikenal dengan *cyberspace* (ruang siber) telah membawa tawaran pemikiran baru terhadap riset media yang tidak hanya berfokus pada pesan semata, tetapi mulai melibatkan teknologi komunikasi itu sendiri yang secara langsung maupun tidak memberikan fakta bahwa perangkat komunikasi berteknologi itu merupakan salah satu bentuk atau tipe dari lingkungan sosial (Nasrullah, 2014: 15). Internet merupakan portal untuk menuju ruang siber. Hal tersebut diungkapkan oleh Nasrullah (2014: 23), ia menyebutkan bahwa terkait dengan koneksi ke internet, kata “portal” dan “web” merupakan kata yang menjadi penting untuk memahami cara kerja dan sekaligus melihat bagaimana perkembangan teknologi jejaring global. Selain itu, internet juga bisa dikatakan bagian dari media siber karena pada masa kini,

internet telah berkonvergensi dengan web yang merupakan salah satu bentuk dari media siber.

### Perilaku Pencarian Informasi Kesehatan di Internet

Perilaku pencarian informasi yang mengarah pada penerima informasi dalam tema kesehatan diteliti oleh seorang peneliti bernama Johnson yang mengembangkan konteks perilaku pencarian informasi pada pasien dan orang-orang yang mencari informasi tentang kanker. Beliau mencatat bahwa mereka banyak berkomunikasi tentang kesehatan melalui media dan pembawa informasi lain, tetapi komunikasi ini mungkin tidak memenuhi kebutuhan penerima. Maka dari itu Johnson mulai memperbaiki masalah ini dengan memfokuskan pada perspektif penerima informasi atau pencari informasi (Robson & Robinson, 2013: 175).

Internet telah merevolusi cara informasi disebarkan dan diakses. Pencarian informasi sekarang ini jauh lebih mudah dari sebelumnya. Sejak populernya mesin pencari modern, jejaring sosial, dan akses menggunakan perangkat elektronik seperti smartphone dan tablet ataupun laptop dimana-mana, informasi menjadi tersedia di ujung jari semua orang hampir setiap saat. Salah satu bidang dimana internet memainkan peran untuk peningkatan aksesnya adalah bidang informasi kesehatan (Tonsaker, Bartlett, & Trpkov, 2014: 407).

Perilaku pencarian informasi kesehatan di internet sudah banyak diteliti hingga saat ini. Baik peneliti pada bidang kesehatan, informasi maupun komunikasi berusaha untuk meneliti perilaku yang dilakukan oleh profesional, penyedia layanan kesehatan maupun masyarakat dalam mendapatkan informasi kesehatan. Hasil dari beberapa penelitian menyatakan bahwa orang-orang yang peduli dengan kesehatan menggunakan internet untuk meningkatkan perawatan medis mereka; mereka menggunakan informasi *online* untuk mendiagnosis masalah dan merasa lebih nyaman dengan saran yang diberikan penyedia kesehatan mereka dengan informasi yang telah ditemukan di internet. Akses ke informasi penyakit yang dapat diandalkan secara *online* telah dikatakan berkaitan dengan berkurangnya kecemasan, peningkatan efikasi diri, dan penurunan rawat jalan. Oleh karena itu situs web dalam ranah kesehatan memiliki potensi untuk secara kuat mempengaruhi sikap dan perilaku konsumen (Ybarra & Suman (2006) dalam Turan et al., 2015: 1679).

### Teori Uses and Gratification

Salah satu teori yang banyak digunakan peneliti pada ranah komunikasi adalah *Uses and Gratification*. Latar belakang munculnya teori *Uses and Gratification* merupakan pengembangan dari model Jarum Hipodermik. Teori ini tidak tertarik pada apa yang dilakukan media pada diri seseorang, tetapi ia tertarik pada apa yang dilakukan orang terhadap media (Jalaluddin, 1984). Anggota khalayak dianggap secara

aktif menggunakan media untuk memenuhi kebutuhannya. Studi di dalam bidang ini memusatkan perhatian pada penggunaan (*uses*) media untuk mendapatkan pemenuhan (*gratifications*) atas kebutuhan seseorang. Oleh karena itu, sebagian besar perilaku khalayak akan dijelaskan melalui berbagai kebutuhan (*needs*) dan kepentingan individu (Nurhadi, 2017: 57).

Pada penelitian ini teori *uses and gratification* merupakan *grand theory*. Dari teori tersebut, lahirlah teori nilai harapan (*expectacy-value*) yang dicetuskan oleh Palmgreen yang kemudian digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan dari fokus penelitian ini.

### Teori Nilai Harapan

Pencarian informasi dapat dikatakan sukses jika individu yang mencari informasi yang ia butuhkan puas dengan informasi yang telah ia terima. Kepuasan tersebut masuk kedalam teori nilai harapan (*expectacy-value theory*). Teori ini berdasarkan pada teori nilai dan harapan (*uses and gratification*). Menurut teori ini kita mengorientasikan diri kita melalui tindakan kita. Dan tingkah laku kita terdiri dari cluster keyakinan dan evaluasi. Tindakan kita kemudian ada dalam segmen-segmen media yang ditentukan dengan keyakinan kita tentang evaluasi tersebut. Dan gratifikasinya kita cari dalam media yang ditentukan oleh tindakan kita atas media (Sukmi, 2015: 10).

### METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif itu berkenaan terutama dengan data angka atau *numerical*. Peneliti kuantitatif pada umumnya mendasarkan kerjanya pada keyakinan bahwa fakta dan perasaan dapat dipisahkan, dan bidang kajiannya adalah suatu realitas tunggal yang terbentuk dari fakta yang dapat ditemukan (Fraenkel, Wallen & Hyun, 2012 dalam Setyosari, 2013:47).

Penelitian ini menggunakan menggunakan metode kuantitatif dengan format deskriptif. Penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Penelitian deskriptif bisa mendeskripsikan suatu keadaan saja, tetapi bisa juga mendeskripsikan keadaan dalam tahapan-tahapan perkembangannya. Penelitian ini tidak mengadakan manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya (Hamdi & Bahrudin, 2014: 5). Format penelitian deskriptif pada penelitian ini adalah deskriptif survei. Format deskriptif survei memungkinkan kita mengeneralisasi suatu gejala sosial atau variabel sosial tertentu kepada gejala sosial atau variabel sosial dengan populasi yang lebih besar. Dengan survei juga memungkinkan kita mengadakan penelitian dengan mengambil populasi yang amat besar (Bungin, 2005: 44).

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini, penulis akan memaparkan dan membahas hasil penelitian yang didapatkan melalui penyebaran kuisioner kepada masyarakat Kota Bandung. Masyarakat yang menjadi responden berjumlah 100 orang yang didapat menggunakan teknik *simple random sampling*. Para responden berasal dari setiap kecamatan yang ada di Kota Bandung. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala ordinal. Pemaparan dan pembahasan hasil penelitian ini terdiri dari perhitungan analisis deskriptif yang terbagi menjadi *central tendency*, *variability* dan *rank-mean order* serta perhitungan nilai kesenjangan

kepuasan (*disrepancy*).

**Analisis deskriptif**1.) *Central Tendency*

*Central Tendency* yang digunakan pada skala ordinal adalah median. Cara yang biasa untuk menyimpulkan nilai khas untuk variabel ordinal adalah dengan menentukan kategori yang jatuh di tengah data. Median penting untuk data ordinal dikarenakan keterbatasan langkah-langkah lain untuk data tersebut (Weisberg, 1992: 22). Berikut adalah hasil jawaban responden terhadap kuisioner penelitian:

## a.) Jenis Informasi Kesehatan di Internet Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Jenis Informasi Kesehatan	Median	Keterangan
1.	Penyakit dan penanganannya	3,00	Penting
2.	Kehamilan dan kelahiran	3,00	Penting
3.	Nutrisi dan diet	3,00	Penting
4.	Terapi alternatif	3,00	Penting
5.	Pernikahan dan kehidupan keluarga	3,00	Penting
6.	Merokok, alkohol dan penyalahgunaan zat	3,00	Penting
7.	Merawat anak, perkembangan dan kesehatan anak	3,00	Penting
8.	Kesehatan dan penyakit mental	3,00	Penting
9.	Fitness, olahraga dan kesehatan tubuh secara umum	3,00	Penting
10.	Teknik dan prosedur operasi	3,00	Penting
11.	Struktur dan sistem tubuh	3,00	Penting
12.	Farmasi/Obat-obatan	3,00	Penting
13.	Asuransi kesehatan	3,00	Penting
14.	Medicare/Medicare (BPJS/program kesehatan yang dikeluarkan pemerintah)	3,00	Penting
15.	Penyedia layanan kesehatan (rumah sakit/puskesmas/klinik)	3,00	Penting

Sumber: Olahan Penulis (2019)

Berdasarkan hasil yang terdapat dalam tabel, dapat dinyatakan bahwa semua indikator pada jenis informasi kesehatan dianggap penting untuk dicari di internet bagi masyarakat Kota Bandung. Masing-

masing indikator menghasilkan angka 3,00 untuk nilai tengah (median) yang merupakan kode untuk Penting dalam skala tingkat kepentingan.

## b.) Sumber Informasi Kesehatan di Internet Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Sumber Informasi Kesehatan	Median	Keterangan
1.	Website yang dijalankan oleh organisasi (pemerintahan, universitas, farmasi atau sekolah kedokteran, penyedia fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas serta klinik dan juga organisasi non-provit)	3,00	Penting
2.	Home page yang dikelola oleh sekumpulan dokter	3,00	Penting
3.	Grup pendukung online dimana orang-orang secara aktif bertukar informasi kesehatan	3,00	Penting
4.	Blog yang dimiliki oleh penasihat kesehatan, orang yang peduli dengan kesehatan atau orang yang menulis blog untuk diri sendiri	3,00	Penting
5.	Youtube	3,00	Penting
6.	Facebook	3,00	Penting
7.	Whatsapp	3,00	Penting
8.	Instagram	3,00	Penting
9.	Line	2,00	Kurang Penting

Sumber: Olahan Penulis (2019)

Dari hasil yang terdapat dalam tabel, dapat dinyatakan bahwa semua indikator kecuali Line pada sumber informasi kesehatan dianggap penting untuk digunakan sebagai penyedia informasi kesehatan di internet bagi masyarakat Kota Bandung. Indikator web site yang dijalankan oleh organisasi (pemerintahan, universitas, farmasi atau sekolah kedokteran, penyedia fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas serta klinik dan juga organisasi non-profit), home page yang dikelola oleh sekumpulan dokter, grup pendukung online dimana orang-orang secara aktif

bertukar informasi kesehatan, blog yang dimiliki oleh penasihat kesehatan, orang yang peduli dengan kesehatan atau orang yang menulis blog untuk diri sendiri, Youtube, Facebook, Whatsapp serta Instagram menghasilkan angka 3,00 untuk nilai tengah (median) yang merupakan kode untuk Penting dalam skala tingkat kepentingan. Sedangkan Line menghasilkan angka 2,00 untuk nilai tengah (median) yang merupakan kode untuk Kurang Penting dalam skala tingkat kepentingan.

c.) Kredibilitas dan Kepercayaan Sumber Informasi Kesehatan di Internet Berdasarkan Tingkat Harapan

No.	Kredibilitas dan kepercayaan sumber Informasi Kesehatan	Median	Keterangan
1.	Informasi dari web site yang dijalankan oleh organisasi (pemerintahan, universitas, farmasi atau sekolah kedokteran, penyedia fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas serta klinik dan juga organisasi non-profit) dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya.	3,00	Baik
2.	Informasi dari home page yang dikelola oleh sekumpulan dokter dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya.	3,00	Baik
3.	Informasi dari grup pendukung online dimana orang-orang secara aktif bertukar informasi kesehatan dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya.	3,00	Baik
4.	Informasi dari blog yang dimiliki oleh penasihat kesehatan, orang yang peduli dengan kesehatan atau orang yang menulis blog untuk diri sendiri dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	3,00	Baik
5.	Informasi dari Youtube dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	3,00	Baik
6.	Informasi dari Facebook dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	3,00	Baik
7.	Informasi dari Whatsapp dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	3,00	Baik
8.	Informasi dari Instagram dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	3,00	Baik
9.	Informasi dari Line dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	2,00	Kurang Baik

Sumber: Olahan Penulis (2019)

Berdasarkan hasil yang terdapat dalam tabel, dapat dinyatakan bahwa semua sumber kecuali Line pada penilaian kredibilitas dan kepercayaan sumber informasi kesehatan di internet dianggap baik oleh masyarakat Kota Bandung. Informasi dari web site yang dijalankan oleh organisasi (pemerintahan, universitas, farmasi atau sekolah kedokteran, penyedia fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas serta klinik dan juga organisasi non-profit), home page yang dikelola oleh sekumpulan dokter, grup pendukung online dimana orang-orang secara aktif bertukar informasi kesehatan, blog yang dimiliki oleh penasihat kesehatan, orang yang peduli dengan kesehatan atau orang yang menulis blog untuk diri sendiri, Youtube, Facebook, Whatsapp serta Instagram menghasilkan angka 3,00 untuk nilai tengah (median) yang merupakan kode untuk Baik dalam skala tingkat

harapan. Sedangkan Line menghasilkan angka 2,00 untuk nilai tengah (median) yang merupakan kode untuk Kurang Baik dalam skala tingkat harapan.

2.) *Variability*

Statistik yang disebut rentang interkuartil dan rentang semi-interkuartil digunakan sebagai ukuran sebaran ketika median adalah ukuran yang sesuai dari *central tendency* untuk suatu distribusi. Rentang interkuartil adalah jarak antara skor yang mewakili peringkat persentil ke 25 (Q1) dan 75 (Q3) dalam suatu distribusi. Sementara rentang semi-interkuartil adalah setengah jarak arak antara skor yang mewakili peringkat persentil ke 25 (Q1) dan 75 (Q3) dalam suatu distribusi (Polgar & Thomas, 2008:160). Berikut adalah hasil penyebaran data jawaban pada kuesioner penelitian:

## a.) Rentang Semi-Interkuartil Jenis Informasi Kesehatan di Internet

No.	Jenis Informasi Kesehatan	Rentang Semi-Interkuartil	Keterangan	Analysis N
1.	Penyakit dan penanganannya	0,50	Rendah	100
2.	Kehamilan dan kelahiran	0,50	Rendah	100
3.	Nutrisi dan diet	0,00	Rendah	100
4.	Terapi alternatif	0,50	Rendah	100
5.	Pernikahan dan kehidupan keluarga	0,50	Rendah	100
6.	Merokok, alkohol dan penyalahgunaan zat	1,00	Tinggi	100
7.	Merawat anak, perkembangan dan kesehatan anak	0,50	Rendah	100
8.	Kesehatan dan penyakit mental	0,50	Rendah	100
9.	Fitness, olahraga dan kesehatan tubuh secara umum	0,50	Rendah	100
10.	Teknik dan prosedur operasi	0,50	Rendah	100
11.	Struktur dan sistem tubuh	0,375	Rendah	100
12.	Farmasi/Obat-obatan	0,50	Rendah	100
13.	Asuransi kesehatan	0,50	Rendah	100
14.	Medicare/Medicare (BPJS/program kesehatan yang dikeluarkan pemerintah)	0,50	Rendah	100
15.	Penyedia layanan kesehatan (rumah sakit/puskesmas/klinik)	0,50	Rendah	100

Sumber: Olahan Penulis (2019)

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas, dapat dikatakan bahwa untuk indikator merokok, alkohol dan penyalahgunaan zat, sebaran jawabannya tinggi yaitu dengan nilai rentang semi-interkuartil 1,00 yang berarti bahwa kebanyakan jawaban responden

berbeda satu dengan yang lain. Sedangkan untuk jenis-jenis informasi lainnya sebaran jawabannya rendah dengan nilai nilai rentang semi-interkuartilnya 0,50 dan 0,375 yang berarti bahwa kebanyakan jawaban responden seragam.

## b.) Rentang Semi-Interkuartil Sumber Informasi Kesehatan di Internet

No.	Sumber Informasi Kesehatan	Rentang Semi-Interkuartil	Keterangan	Analysis N
1.	Web site yang dijalankan oleh organisasi (pemerintahan, universitas, farmasi atau sekolah kedokteran, penyedia fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas serta klinik dan juga organisasi non-provit)	0,00	Rendah	100
2.	Home page yang dikelola oleh sekumpulan dokter	0,00	Rendah	100
3.	Grup pendukung online dimana orang-orang secara aktif bertukar informasi kesehatan	0,50	Rendah	100
4.	Blog yang dimiliki oleh penasihat kesehatan, orang yang peduli dengan kesehatan atau orang yang menulis blog untuk diri sendiri	0,50	Rendah	100
5.	Youtube	0,00	Rendah	100
6.	Facebook	0,50	Rendah	100
7.	Whatsapp	0,50	Rendah	100
8.	Instagram	0,50	Rendah	100
9.	Line	0,50	Rendah	100

Sumber: Olahan Penulis (2019)

Dari hasil perhitungan pada tabel diatas, semua indikator sumber informasi kesehatan di internet memiliki nilai rentang semi-interkuartil 0,50 dan 0,00. Hal tersebut berarti semua indikator sumber informasi

kesehatan di internet memiliki sebaran jawaban yang rendah. Selain itu, hal tersebut juga berarti kebanyakan jawaban dari responden seragam.

c.) Rentang Semi-Interkuartil Kredibilitas dan Kepercayaan Sumber Informasi Kesehatan di Internet

No.	Kredibilitas dan Kepercayaan Sumber Informasi Kesehatan	Rentang Semi-Interkuartil	Keterangan	Analysis N
1.	Informasi dari web site yang dijalankan oleh organisasi (pemerintahan, universitas, farmasi atau sekolah kedokteran, penyedia fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas serta klinik dan juga organisasi non-provit) dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya.	0,00	Rendah	100
2.	Informasi dari home page yang dikelola oleh sekumpulan dokter dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya.	0,00	Rendah	100
3.	Informasi dari grup pendukung online dimana orang-orang secara aktif bertukar informasi kesehatan dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya.	0,00	Rendah	100
4.	Informasi dari blog yang dimiliki oleh penasihat kesehatan, orang yang peduli dengan kesehatan atau orang yang menulis blog untuk diri sendiri dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	0,375	Rendah	100
5.	Informasi dari Youtube dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	0,00	Rendah	100
6.	Informasi dari Facebook dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	0,50	Rendah	100
7.	Informasi dari Whatsapp dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	0,50	Rendah	100
8.	Informasi dari Instagram dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	0,50	Rendah	100
9.	Informasi dari Line dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	0,50	Rendah	100

Sumber: Olahan Penulis (2019)

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa hasil sebaran jawaban pada semua indikator kredibilitas dan kepercayaan sumber informasi kesehatan di internet rendah. Ini menandakan bahwa kebanyakan jawaban dari responden seragam. Pada indikator-indikator kredibilitas dan kepercayaan dari sumber informasi kesehatan di internet, nilai rentang semi-interkuartilnya adalah 0,50, 0,375, dan 0,00.

3.) Rank Order Mean

Untuk mengetahui urutan jenis, sumber serta kredibilitas dan kepercayaan sumber informasi kesehatan di internet dari yang tertinggi hingga yang terendah, maka pada penelitian ini akan digunakan rumus rank order mean. Rumus rank order mean menurut Arikunto (2005) yang dikutip dari penelitian Tampubolon (2015: 62-64) adalah sebagai berikut:

Skala Jawaban	1	2	3	4	5
Jumlah Responden	A	B	C	D	E

$$\% \text{ Nilai per variabel} = \frac{(1A+2B+3C+4D+5E)}{(A+B+C+D+E)} \times 100\%$$

$$\% \text{ Nilai Ekspektasi/Presepsi} = \frac{\sum(\% \text{ Nilai per variabel})}{\sum(\text{Variabel})}$$

Pada penelitian ini, nilai presentase dari setiap indikator perilaku pencarian informasi dengan empat skala jawaban yang ada berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan. Batas bawah dan batas atas dari masing-masing tingkat didapatkan dengan cara:

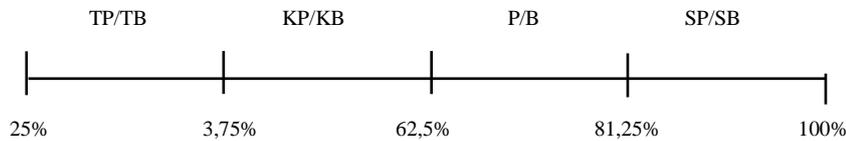
$$\text{Batas bawah awal : } \frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$$

$$\text{Jarak per tingkat : } \frac{(100-25)\%}{4} = 18,75\%$$

Sehingga didapatkan batas bawah dan batas atas setiap tingkatan yaitu:

$$\begin{aligned} \text{TP/TB} &= 25\% + 18,75\% = 43,75\% \\ \text{KP/KB} &= 43,75\% + 18,75\% = 62,5\% \\ \text{P/B} &= 62,5\% + 18,75\% = 81,25\% \\ \text{SP/SB} &= 81,25\% + 18,75\% = 100\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan dapat dilihat lebih jelas melalui garis skala nilai presentase sebagai berikut:



Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat diperoleh nilai kriteria interpretasi skor yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Kriteria Interpretasi Skor**

No.	Interval	Kriteria Penilaian
1.	25% - 43,75%	Tidak Penting/Tidak Baik
2.	43,75% - 62,5%	Kurang Penting/Kurang Baik
3.	62,5% - 81,25%	Penting/Baik
4.	81,25% - 100%	Sangat Penting/Sangat Baik

Sumber: Olahan Penulis (2019)

Berikut adalah hasil urutan dari masing-masing indikator pada setiap sub-variabel:

a.) Urutan Jenis Informasi Kesehatan di Internet Berdasarkan Tingkat Kepentingan Untuk Dicari

No.	Jenis Informasi Kesehatan	Presentase
1.	Penyakit dan penanganannya	84,75%
2.	Merawat anak, perkembangan dan kesehatan anak	84,25%
3.	Penyedia layanan kesehatan (rumah sakit/puskesmas/klinik)	82,75%,
4.	Kesehatan dan penyakit mental	81,75%
5.	Medicare/medicate (BPJS/program kesehatan yang dikeluarkan pemerintah)	81,25%.
6.	Fitness, olahraga dan kesehatan tubuh secara umum	80,5%
7.	Pernikahan dan kehidupan keluarga	80%
8.	Kehamilan dan kelahiran	78,75%
9.	Asuransi kesehatan	76,75%
10.	Farmasi/obat-obatan	76,5%
11.	Nutrisi dan diet	74,25%,
12.	Struktur dan sistem tubuh	73,5%
13.	Merokok, alkohol dan penyalahguna-an zat	72%
14.	Terapi alternatif	68,25%
15.	Teknik dan prosedur operasi	66,75%

Sumber: Olahan Penulis (2019)

Dari hasil tabel dan penjelasan diatas, maka penyakit dan penanganannya, merawat anak, perkembangan dan kesehatan anak, penyedia layanan kesehatan (rumah sakit/puskesmas/klinik), kesehatan dan penyakit mental, serta *medicare/medicate* (BPJS/program kesehatan yang dikeluarkan

pemerintah) termasuk ke dalam jenis informasi yang sangat penting untuk dicari karena presentasinya berada di rentang 81,25% – 100%. Sedangkan sisanya termasuk ke dalam jenis informasi yang penting untuk dicari karena presentasinya berada di rentang 62,5% – 81,25%.

b.) Urutan Sumber di Internet Berdasarkan Tingkat Kepentingan Untuk Digunakan Dalam Mencari Informasi Kesehatan

No.	Sumber Informasi Kesehatan	Presentase
1.	Web site yang dijalankan oleh organisasi (pemerintahan, universitas, farmasi atau sekolah kedokteran, penyedia fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas serta klinik dan juga organisasi non-provit)	77,25%
2.	Home page yang dikelola oleh sekumpulan dokter	76%
3.	Youtube	76%
4.	Blog yang dimiliki oleh penasihat kesehatan, orang yang peduli dengan kesehatan atau orang yang menulis blog untuk diri sendiri	70,5%
5.	Whatsapp	69,75%
6.	Instagram	69,5%
7.	Grup pendukung online dimana orang-orang secara aktif bertukar informasi kesehatan	69%
8.	Facebook	65,5%
9.	Line	58,75%

Sumber: Olahan Penulis (2019)

Dilihat dari hasil tabel dan penjelasan diatas, maka web site yang dijalankan oleh organisasi (pemerintahan, universitas, farmasi atau sekolah kedokteran, penyedia fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas serta klinik dan juga organisasi non-provit), home page yang dikelola oleh sekumpulan dokter, grup pendukung online dimana orang-orang secara aktif bertukar informasi kesehatan, blog yang dimiliki oleh penasihat kesehatan, orang yang peduli

dengan kesehatan atau orang yang menulis blog untuk diri sendiri, Youtube, Facebook, Whatsapp dan Instagram termasuk ke dalam sumber informasi yang penting untuk digunakan dalam mencari informasi kesehatan di internet karena presentasinya berada di rentang 62,5% – 81,25%. Sementara Line merupakan sumber informasi yang kurang penting untuk digunakan karena presentasinya berada di rentang 43,75% – 62,5%.

c.) Urutan Tingkat Kredibilitas dan Kepercayaan Sumber Informasi Kesehatan di Internet

No.	Sumber Informasi Kesehatan	Presentase
1.	Web site yang dijalankan oleh organisasi (pemerintahan, universitas, farmasi atau sekolah kedokteran, penyedia fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas serta klinik dan juga organisasi non-provit)	78,5%
2.	Home page yang dikelola oleh sekumpulan dokter	77%
3.	Grup pendukung online dimana orang-orang secara aktif bertukar informasi kesehatan	73%
4.	Youtube	72,75%
5.	Blog yang dimiliki oleh penasihat kesehatan, orang yang peduli dengan kesehatan atau orang yang menulis blog untuk diri sendiri	71,25%
6.	Instagram	67%
7.	Whatsapp	65%
8.	Facebook	65,25%
9.	Line	59%

Sumber: Olahan Penulis (2019)

Dari hasil tabel dan penjelasan diatas, maka dapat dikatakan bahwa web site yang dijalankan oleh

organisasi (pemerintahan, universitas, farmasi atau sekolah kedokteran, penyedia fasilitas kesehatan

seperti rumah sakit, puskesmas serta klinik dan juga organisasi non-provit), home page yang dikelola oleh sekumpulan dokter, grup pendukung online dimana orang-orang secara aktif bertukar informasi kesehatan, blog yang dimiliki oleh penasihat kesehatan, orang yang peduli dengan kesehatan atau orang yang menulis blog untuk diri sendiri, Youtube, Facebook, Whatsapp serta instagram termasuk kedalam sumber yang kredibilitas dan kepercayaannya dinilai baik oleh responden karena persentasenya berada di rentang 62,5% – 81,25%. Sementara Line merupakan sumber yang kredibilitas dan kepercayaannya dirasa kurang baik oleh responden karena persentasenya berada di rentang 43,75% – 62,5%.

### Tingkat Kepuasan

Pada penelitian ini juga diukur bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap masing-masing sub-variabel yang ada dalam penelitian. Tingkat kepuasan responden akan diukur berdasarkan nilai kesenjangan kepuasan (*disrepancy*) antar kepuasan yang dicari *Gratification Sought* (GS) dengan kepuasan yang diperoleh *Gratification Obtained* (GO) (Hardyanti,

2017:187). Selisih antara GS dan GO akan menghasilkan hasil puas atau tidaknya responden terhadap jenis, sumber serta kredibilitas dan kepercayaan sumber informasi di internet. Dalam (Rendro, 2010: 6), indikator terjadi kesenjangan dapat diukur sebagai berikut:

1. Jika mean skor GS lebih besar daripada GO (mean skor GS > mean skor GO), maka terjadi kesenjangan kepuasan karena kebutuhan yang diperoleh lebih sedikit dibandingkan dengan kebutuhan yang diinginkan – artinya media tidak memuaskan khalayaknya.
2. Jika mean skor GS sama dengan mean skor GO (mean skor GS = mean skor GO), maka tidak terjadi kesenjangan kepuasan karena kebutuhan yang diperoleh semuanya terpenuhi.
3. Jika mean skor GS lebih kecil daripada GO (mean skor GS < mean skor GO), maka terjadi kesenjangan kepuasan karena kebutuhan yang diperoleh lebih banyak dibandingkan dengan kebutuhan yang diinginkan – artinya media memuaskan khalayaknya.

#### a.) Nilai Kesenjangan Kepuasan Jenis Informasi Kesehatan di Internet

No.	Jenis Informasi Kesehatan	Gratification Sought	Gratification Obtain	Keterangan
1.	Penyakit dan penanganannya	3,154	3,665	Puas
2.	Kehamilan dan kelahiran	3,268	3,421	Puas
3.	Nutrisi dan diet	3,268	3,421	Puas
4.	Terapi alternatif	3,063	2,985	Tidak Puas
5.	Pernikahan dan kehidupan keluarga	3,421	2,554	Tidak Puas
6.	Merokok, alkohol dan penyalahgunaan zat	2,521	2,985	Puas
7.	Merawat anak, perkembangan dan kesehatan anak	3,421	2,755	Tidak Puas
8.	Kesehatan dan penyakit mental	3,421	3,421	Puas
9.	Fitness, olahraga dan kesehatan tubuh secara umum	2,667	3,665	Puas
10.	Teknik dan prosedur operasi	2,804	2,985	Puas
11.	Struktur dan sistem tubuh	3,268	3,665	Puas
12.	Farmasi/Obat-obatan	3,421	3,665	Puas
13.	Asuransi kesehatan	3,268	3,063	Tidak Puas
14.	Medicare/Medicare (BPJS/program kesehatan yang dikeluarkan pemerintah)	3,421	2,918	Tidak Puas
15.	Penyedia layanan kesehatan (rumah sakit/puskesmas/klinik)	2,804	3,154	Puas

Sumber: Olahan Penulis (2019)

Dari tabel di atas, dapat dikatakan bahwa Penyakit dan penanganannya, kehamilan dan kelahiran, nutrisi dan diet, merokok, alkohol dan penyalahgunaan zat, kesehatan dan penyakit mental, fitness, olahraga dan kesehatan tubuh secara umum, teknik dan prosedur operasi, struktur dan sistem tubuh, farmasi/obat-obatan, serta penyedia layanan kesehatan (rumah sakit/puskesmas/klinik) merupakan jenis informasi yang telah memenuhi tingkat kepuasan responden. Hal tersebut dilihat dari adanya kesenjangan kepuasan karena kebutuhan yang diperoleh lebih banyak

dibandingkan dengan kebutuhan yang diinginkan serta tidak terjadinya kesenjangan kepuasan karena kebutuhan yang diperoleh semuanya terpenuhi. Nilai rata-rata (mean) *gratification obtain* lebih besar dan atau sama dengan nilai rata-rata (mean) *gratification sought*.

Selain itu dapat dikatakan juga bahwa terapi alternatif, pernikahan dan kehidupan keluarga, merawat anak, perkembangan dan kesehatan anak, asuransi kesehatan, serta medicare/Medicare (BPJS/program kesehatan yang dikeluarkan

pemerintah merupakan jenis informasi yang belum memenuhi tingkat kepuasan responden. Dilihat dari adanya kesenjangan kepuasan karena kebutuhan yang diperoleh lebih sedikit dengan kebutuhan yang

diinginkan. Nilai rata-rata (mean) *gratification sought* lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata (mean) *gratification obtain*.

b.) Nilai Kesenjangan Kepuasan Sumber Informasi Kesehatan di Internet

No.	Sumber Informasi Kesehatan	<i>Gratification Sought</i>	<i>Gratification Obtain</i>	Keterangan
1.	Website yang dijalankan oleh organisasi (pemerintahan, universitas, farmasi atau sekolah kedokteran, penyedia fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas serta klinik dan juga organisasi non-profit)	3,665	3,665	Puas
2.	Home page yang dikelola oleh sekumpulan dokter	2,521	3,665	Puas
3.	Grup pendukung online dimana orang-orang secara aktif bertukar informasi kesehatan	2,985	3,154	Puas
4.	Blog yang dimiliki oleh penasihat kesehatan, orang yang peduli dengan kesehatan atau orang yang menulis blog untuk diri sendiri	3,154	3,154	Puas
5.	Youtube	3,154	2,985	Tidak Puas
6.	Facebook	2,590	2,627	Puas
7.	Whatsapp	2,755	2,627	Tidak Puas
8.	Instagram	2,755	2,627	Tidak Puas
9.	Line	2,627	2,590	Tidak Puas

Sumber: Olahan Penulis (2019)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dikatakan bahwa web site yang dijalankan oleh organisasi (pemerintahan, universitas, farmasi atau sekolah kedokteran, penyedia fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas serta klinik dan juga organisasi non-profit), home page yang dikelola oleh sekumpulan dokter, grup pendukung online dimana orang-orang secara aktif bertukar informasi kesehatan, blog yang dimiliki oleh penasihat kesehatan, orang yang peduli dengan kesehatan atau orang yang menulis blog untuk diri sendiri dan Facebook merupakan sumber informasi yang telah memenuhi tingkat kepuasan responden. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya kesenjangan kepuasan karena nilai rata-rata (mean)

*gratification obtain* lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata (mean) *gratification sought*-nya dan juga nilai rata-rata (mean) *gratification obtain* sama dengan nilai rata-rata (mean) *gratification sought*.

Sedangkan untuk Youtube, Whatsapp, Instagram dan Line sebagai sumber informasi kesehatan di internet belum memenuhi tingkat kepuasan responden. Dapat dilihat dari adanya kesenjangan kepuasan karena kebutuhan yang diperoleh lebih sedikit dengan kebutuhan yang diinginkan. Pada nilai rata-rata (mean) *gratification sought*, hasilnya lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata (mean) *gratification obtain*.

## c.) Nilai Kesenjangan Kepuasan Kredibilitas dan Kepercayaan Sumber Informasi Kesehatan di Internet

No.	Kredibilitas dan Kepercayaan Sumber Informasi Kesehatan	<i>Gratification Sought</i>	<i>Gratification Obtain</i>	Keterangan
1.	Informasi dari website yang dijalankan oleh organisasi (pemerintahan, universitas, farmasi atau sekolah kedokteran, penyedia fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas serta klinik dan juga organisasi non-profit) dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya.	2,858	3,665	Puas
2.	Informasi dari <i>homepage</i> yang dikelola oleh sekumpulan dokter dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya.	3,665	3,665	Puas
3.	Informasi dari grup pendukung online dimana orang-orang secara aktif bertukar informasi kesehatan dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya.	3,421	3,665	Puas
4.	Informasi dari blog yang dimiliki oleh penasihat kesehatan, orang yang peduli dengan kesehatan atau orang yang menulis blog untuk diri sendiri dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	3,268	3,268	Puas
5.	Informasi dari Youtube dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	3,154	3,154	Puas
6.	Informasi dari Facebook dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	2,709	2,755	Puas
7.	Informasi dari Whatsapp dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	2,804	2,804	Puas
8.	Informasi dari Instagram dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	2,858	2,858	Puas
9.	Informasi dari Line dirasa mempunyai kredibilitas dan terpercaya	2,709	2,709	Puas

Sumber: Olahan Penulis (2019)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dikatakan bahwa kredibilitas dan kepercayaan dari semua sumber informasi kesehatan di internet telah memenuhi tingkat kepuasan responden. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya kesenjangan kepuasan karena kebutuhan yang diperoleh lebih banyak dibandingkan dengan kebutuhan yang diinginkan. Nilai rata-rata (*mean gratification obtain*) dari tiap-tiap sumber yang dinilai kredibilitas dan kepercayaannya lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata (*mean gratification sought*) atau rata-rata (*mean gratification obtain*) sama dengan nilai rata-rata (*mean gratification sought*).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, peneliti merumuskan beberapa kesimpulan yang menjawab pertanyaan-pertanyaan yang dirumuskan pada identifikasi masalah. Berikut adalah kesimpulan yang didapat:

1. Jenis informasi kesehatan yang paling banyak dicari di internet untuk kebutuhan masyarakat Kota Bandung adalah informasi mengenai penyakit dan penanganannya dengan presentase sebesar 84,75%.

2. Sumber informasi yang paling sering digunakan masyarakat Kota Bandung untuk memperoleh informasi kesehatan di internet adalah web site yang dijalankan oleh organisasi (pemerintahan, universitas, farmasi atau sekolah kedokteran, penyedia fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas serta klinik dan juga organisasi non-profit) dengan presentase sebesar 77,25%.
3. Sumber informasi yang tingkat kredibilitas dan kepercayaannya paling tinggi menurut masyarakat Kota Bandung untuk memperoleh informasi kesehatan di internet adalah *website* yang dijalankan oleh organisasi (pemerintahan, universitas, farmasi atau sekolah kedokteran, penyedia fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas serta klinik dan juga organisasi non-profit) dirasa menjadi sumber dengan tingkat kredibilitas dan dengan presentase sebesar 78,5%.
4. Tingkat kepuasan responden pada setiap sub-variabel diukur menggunakan teori nilai harapan. Dalam teori ini dilihat perbandingan antara *nilai gratification sought* dan *gratification obtain* pada masing-masing indikator dalam sub-variabel. Hasilnya adalah sebagai berikut:
  - a. Jenis informasi kesehatan di internet yang telah memenuhi kepuasan responden, yaitu

- penyakit dan penanganannya, kehamilan dan kelahiran, nutrisi dan diet, merokok, alkohol dan penyalahgunaan zat, kesehatan dan penyakit mental, fitness, olahraga dan kesehatan tubuh secara umum, teknik dan prosedur operasi, struktur dan sistem tubuh, farmasi/obat-obatan, serta penyedia layanan kesehatan (rumah sakit/puskesmas/klinik).
- b. Sumber informasi kesehatan di internet yang telah memenuhi kepuasan responden, yaitu web site yang dijalankan oleh organisasi (pemerintahan, universitas, farmasi atau sekolah kedokteran, penyedia fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas serta klinik dan juga organisasi non-provit), home page yang dikelola oleh sekumpulan dokter, grup pendukung online dimana orang-orang secara aktif bertukar informasi kesehatan, blog yang dimiliki oleh penasihat kesehatan, orang yang peduli dengan kesehatan atau orang yang menulis blog untuk diri sendiri dan facebook.
  - c. Semua sumber informasi kesehatan di internet yang diteliti kredibilitas dan kepercayaannya telah memenuhi kepuasan responden.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2005. Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana.
- Hamdi, Asep Saepul dan E. Bahruddin. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan. Yogyakarta: Deepublish.
- Junaedi, Fajar dan Filosa Gita Sukmono. 2018. Komunikasi Kesehatan: Sebuah Pengantar Komprehensif. Jakarta: Kencana.
- Liliwari, Alo. 2011. Komunikasi: Serba Ada Serba Makna. Jakarta: Kencana.
- McQuail, Denis. 2011. Teori Komunikasi Massa McQuail: Bagian 1 Edisi 6. Jakarta: Salemba Humanika.
- Nasrullah, Rulli. 2014. Teori dan Riset Media Siber (Cybermedia). Jakarta: Kencana.
- Nurhadi, Zikri Fachrul. 2017. *Teori Komunikasi Kontemporer*. Depok: Kencana
- Polgar, Stephen dan Shane A. Thomas. 2008. Introduction to Research in the Health Sciences E-Book. Philadelphia: Elsevier.
- Rendro, DS. 2010. Beyond Borders: Communication Modernity & History. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi The London School of Public Relations.
- Setyosari, Punaji. 2013. Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan (Edisi Keempat). Jakarta: Kencana.
- Suwanto, Sri Ati. 1997. Studi Tentang Kebutuhan dan Pencarian Informasi Bagi Dosen Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro dan Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Depok: Universitas Indonesia.
- Weisberg, Herbert F. 1992. Central Tendency and Variability. Newbury Park: Sage.
- Yusup, Pawit M. dan Priyo Subekti. 2010. Teori & Praktik Penelusuran Informasi: Information Retrieval. Jakarta: Kencana.
- Tampubolon, Deby Oktavia. 2015. Perilaku Pencarian Informasi pada Ibu-Ibu PKK di Kecamatan Bandung Kidul. Bandung: Universitas Telkom.
- Ahmad Syawqi. (2017). Perilaku Pencarian Informasi Guru Besar Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. *Jurnal Tik Ilmew: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Perpustakaan STAIN Curup*.
- Herlina, Suriana, S., & Misroni. (2015). Perilaku pencarian informasi mahasiswa program doctoral Universitas Islam Negeri Raden Fatah dalam penyusunan disertasi. *Tamaddun*.
- Kojo-Odongo, R., & Mostert, R. (2014). Information seeking behaviour : a conceptual framework. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 72(3). <https://doi.org/10.7553/72-3-1112>
- Lambert, S. D., & Loiselle, C. G. (2007). Health information-seeking behavior. *Qualitative Health Research*, 17(8), 1006–1019. <https://doi.org/10.1177/1049732307305199>
- Pang, P. C.-I., Chang, S., Pearce, J., & Verspoor, K. (2014). Online health information seeking behaviour: Understanding different search approaches. *Pacis*, 16. <https://doi.org/10.1177/0898264311428167>
- Robson, A., & Robinson, L. (2013). Building on models of information behaviour: Linking information seeking and communication. *Journal of Documentation*, 69(2), 169–193. <https://doi.org/10.1108/00220411311300039>
- Rosfiantika, E. (2018). PERILAKU PEREMPUAN PEDESAAN DALAM Mencari dan Menemukan Informasi mengenai Kesehatan Reproduksi. *EduLib*. <https://doi.org/10.17509/edulib.v2i2.10042>

- Savolainen, R. (2011). Judging the quality and credibility of information in Internet discussion forums. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*.  
<https://doi.org/10.1002/asi.21546>
- Siswanta. (2015). Informasi Kesehatan di Media Online. *Informasi Kesehatan Di Media Online*, 13, 210–223.
- Situmorang, J. R. (2012). Pemanfaatan Internet Sebagai New Media Dalam Bidang Politik , Bisnis , Pendidikan Dan Sosial Budaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 73–87.  
<https://doi.org/10.1109/ICPP.2011.45>
- Sukmi, S. N. (2015). *RETHINKING TEORI KOMUNIKASI DALAM KONTEKS MEDIA BARU (Telaah Pemikiran Holmes tentang Komunikasi, Teknologi dan Masyarakat)*. 1–23. Retrieved from <http://ejournal.uksw.edu/cakrawala/article/view/52>
- Tonsaker, T., Bartlett, G., & Trpkov, C. (2014). Health information on the Internet: gold mine or minefield? *Canadian Family Physician Medecin de Famille Canadien*.  
[https://doi.org/60\(5\):407-408](https://doi.org/60(5):407-408).
- Turan, N., Kaya, N., & Aydın, G. Ö. (2015). Health Problems and Help Seeking Behavior at the Internet. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 195, 1679–1682.  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.248>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2017. Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia. Sumber: [www.apjii.or.id](http://www.apjii.or.id)
- Debora, Yantina. 2017. Indeks Kesehatan Indonesia Masih Sangat Rendah. Sumber: <https://tirto.id/indeks-kesehatan-indonesia-masih-sangat-rendah-cBRn>
- Budianto dan Bakti. 2018. Pemkot Bandung Tampung Keluhan Warga Lewat Sosmed. Sumber: <https://daerah.sindonews.com/read/1292503/21/pemkot-bandung-tampung-keluhan-warga-lewat-sosmed-1521952340>
- Istiqomah, Zuli. 2018. Inovasi Kesehatan Kota Bandung Dapat Penghargaan Nasional. Sumber: <https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/04/24/p7o3ch335-inovasi-kesehatan-kota-bandung-dapat-penghargaan-nasional>.