

GAMBARAN PERILAKU Mencari Informasi Fasilitas Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Selama Pandemi Covid-19 pada Pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut X

DESCRIPTION OF THE BEHAVIOR OF SEEKING INFORMATION FACILITIES OF DENTAL AND ORAL HEALTH SURING THE COVID-19 PANDEMIC IN PATIENTS OF A DENTAL AND MOUTH HOSPITAL X

Maulana Puji K^{1*}, Aryo Dwipo Kusumo², Sri Hartini³

¹ Graduate of Graduate School, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia

² Department of Dental Public Health, Faculty of Dental Medicine, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia

³ Faculty of Economics and Business, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia

*Email: maulana.kusumadewi@yahoo.com

Diterima: 27 Mei 2022

Direvisi: 12 Juni 2022

Disetujui: 19 Juni 2022

ABSTRAK

Latar belakang: Masalah media yang digunakan pasien dalam mencari informasi di fasilitas pelayanan kesehatan.

Tujuan: Artikel ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perilaku pasien dalam mencari informasi tentang fasilitas pelayanan kesehatan di RSGM X.

Metode: Pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan menggunakan total sampling.

Hasil: Mayoritas pasien mencari informasi terlebih dahulu mengenai fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang akan dikunjunginya.

Simpulan: Penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam pencarian informasi pelayanan kesehatan pasien menggunakan media pencarian Google dilanjutkan dengan pencarian informasi melalui media sosial yaitu instagram.

Kata kunci: Pasien; media; informasi; layanan kesehatan

ABSTRACT

Background: Problems with the media used by patients in seeking information on health care facilities.

Objective: This article aims to find out how patients behave in seeking information on health care facilities at RSGM X.

Methods: The data were collected through surveys using total sampling.

Results: The majority of patients search for information in advance about the dental and oral health service facilities they will visit.

Conclusion: This study concludes that in searching for information on patient health services using Google search media followed by searching for information through social media, namely Instagram.

Keywords: Patients; media; information; health services

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004 menyatakan bahwa Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) adalah sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut perorangan untuk pelayanan pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan pelayanan peningkatan

kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui pelayanan rawat jalan, gawat darurat, dan pelayanan tindakan medik. Penyelenggaraan Rumah Sakit Gigi dan Mulut bertujuan menyediakan sarana untuk meningkatkan mutu pelayanan, pendidikan, penelitian di bidang kesehatan gigi dan mulut dari tingkat dasar sampai spesialisik sesuai dengan tuntutan masyarakat dan perkembangan IPTEK

Kedokteran dan Kedokteran Gigi, serta menjadi sarana upaya rujukan.¹

Perkembangan teknologi informasi semakin hari semakin pesat, hal ini semakin dipercepat sejak ditemukannya internet. Internet merupakan jaringan komputer yang dibentuk oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat pada tahun 1969, melalui proyek lembaga ARPA yang mengembangkan jaringan yang dinamakan ARPANET (*Advanced Research Project Agency Network*), di mana mereka mendemonstrasikan bagaimana dengan *hardware* dan *software* komputer yang menggunakan sistem operasi UNIX.²

Kondisi ini menciptakan sebuah peluang besar remaja untuk mempermudah mencari informasi mengenai segala sesuatu. Internet didefinisikan sebagai jaringan yang menghubungkan antar komputer di seluruh dunia. Hal ini sejalan dengan Nur (2018) yang menyatakan bahwa internet merupakan interkoneksi sebuah jaringan komputer yang dapat memberikan layanan informasi secara lengkap. Selain itu internet juga merupakan akses informasi tak terbatas, dapat digunakan dimanapun, kapanpun dan oleh siapapun.³

Informasi memiliki peranan penting dalam kehidupan manusia. Dengan informasi, masyarakat dapat memecahkan masalah yang sering dijumpai saat melakukan perannya. Namun perlu disadari adanya perbedaan kebutuhan informasi yang berbeda dari setiap orang. Meningkatkan kebutuhan informasi seseorang akan berdampak meningkatkan aktifitas pencarian informasi. Pencarian informasi akan dilakukan seseorang ketika kelengkapan informasi yang dimiliki tidak mencukupi kebutuhan mereka. Seiring dengan perkembangan ilmu, pencarian informasi tidak hanya berhubungan dengan pekerjaan atau penelitian, namun mencakup ranah yang lebih luas dalam kehidupan sehari-hari.

Peningkatan pencarian informasi terkait kehidupan sehari-hari dapat

dibuktikan dengan meningkatnya studi yang mengkaji hal tersebut. Contohnya penelitian dari Carol Shieh pada 2009 mengenai perilaku pencarian informasi pada ibu hamil yang berpenghasilan rendah, perilaku informasi penggemar motor sport di Australia oleh Pauline Joseph pada tahun 2006, dan perilaku pencarian informasi kesehatan pada lansia pengguna internet oleh Stephanie Metlock pada tahun 2015.⁴⁻⁶

Kesehatan bagi setiap individu sangatlah penting, karena kesehatan merupakan investasi diri. Seiring dengan peningkatan pemahaman mengenai kesehatan, pola hidup sehat dan terhindarnya diri dari penyakit dapat terbentuk di masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Andreas dan Anggraini di tahun 2015 menemukan bahwa akses mendapatkan informasi mengenai kesehatan gigi dan mulut berhubungan signifikan terhadap adanya keluhan pada kesehatan gigi dan mulut mereka, di mana semakin rendah informasi yang didapat maka akan semakin banyak pula keluhan mengenai kesehatan gigi dan mulut mereka.⁷

Banyak kasus yang terjadi disekitar kita dimana akibat minimnya informasi kesehatan. Temuan lain didapatkan dari hasil penelitian Lestari dkk. di tahun 2016 menemukan bahwa terdapat hubungan bermakna antara tingkat pengetahuan kesehatan gigi dan mulut dengan status periodontal pada penyandang Diabetes Mellitus Type 2 di RSUD Manembo-nembo Bitung.⁸

Pencarian Informasi tidak hanya mengenai kesehatan gigi dan mulut secara umum, namun juga mengenai fasilitas layanannya. Dengan berkembangnya teknologi informasi, penyajian data digital mengenai provider kesehatan semakin mudah untuk diakses oleh para pasien, oleh karena itu, informasi itulah yang akan menjadi dasar pengambilan keputusan dari para konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh APJII (2018) melaporkan persentase

pemanfaatan internet untuk mencari informasi kesehatan sebanyak 51,6%,⁸ Sedangkan menurut Ariyanti (2016) menemukan bahwa 79,59% remaja usia 20 sampai dengan 25 tahun menggunakan internet untuk mencari informasi mengenai fasilitas layanan kesehatan, serta 76,53% mencari informasi mengenai kesehatan secara umum.^{9,10}

Di satu sisi konsumen bisa memilih fasilitas layanan kesehatan terbaik bagi mereka, di sisi lain, hal ini bisa menjadi indikator keberhasilan fasilitas layanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien yang telah berkunjung dan berobat ke tempat mereka.

Perilaku dalam mencari informasi mengenai fasilitas layanan kesehatan menunjukkan gambaran mengenai media atau provider yang sering dipakai oleh pasien untuk mencari informasi, dengan mengetahui hal ini, bisa menjadi dasar penentuan strategi pemasaran digital dari RSGM X. Sehingga dapat memanfaatkan media yang tepat sesuai dengan sasaran.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Deskriptif analitik merupakan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang suatu keadaan secara objektif, dengan model penelitian adalah survei. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *total sampling*, dimana semua pasien RSGM X di Surabaya yang pernah melakukan pencarian informasi mengenai layanan kesehatan gigi dan mulut sebelumnya menjadi responden dalam penelitian ini. Pengambilan data dilakukan pada periode 11 sampai dengan 18 Mei 2021.

Berdasarkan Tabel 1, bisa dilihat bahwa mayoritas responden yaitu 59,4% responden banyak berasal dari Surabaya dengan 66% responden berusia 21 sampai dengan 30 tahun, 58,4% perempuan, 65,3%

berpendidikan tinggi, serta 33,6% responden bekerja sebagai wiraswasta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik	Jumlah	%	
Kota asal	Bangkalan	4	4
	Banyuwangi	1	1
	Blitar	2	2
	Gresik	4	4
	Jakarta	1	1
	Jember	3	3
	Kediri	1	1
	Madiun	1	1
	Madura	1	1
	Magetan	1	1
	Malang	8	7,9
	Mojokerto	1	1
	Padang	1	1
	Sampang	1	1
	Sidoarjo	7	6,9
	Usia	Situbondo	1
Sumbawa		1	1
Surabaya		60	59,4
Surakarta		1	1
Tuban		1	1
15-20		10	10
21-30		67	66
31-40		21	21
41-50		1	1
51-60		2	2
Jenis kelamin	Laki-laki	42	41,6
	Perempuan	59	58,4
Pendidikan	Tinggi	66	65,3
	Sedang	30	29,7
	Rendah	5	5
Pekerjaan	Belum bekerja	8	7,9
	Tenaga pendidik	2	2
	Ibu rumah tangga	15	14,9
	Mahasiswa	32	31,7
	Pelajar	1	1
	Tenaga medis	3	3
	PNS	6	5,9
	Wiraswasta	34	33,6
Total	101		

Tabel 2. Media pencarian informasi kesehatan gigi dan mulut

Pilihan	Frekuensi	%
<i>Dalam melakukan pencarian informasi mengenai kesehatan gigi dan mulut di Internet, media apa yang anda gunakan?</i>		
Facebook	1	1
Google search	78	77,2
Instagram	22	21,8

Berdasarkan Tabel 2, didapatkan bahwa 77,2% responden melakukan pencarian informasi mengenai kesehatan

gigi dan mulut di Internet dengan menggunakan media *Google search*.

Tabel 3. Pernah melakukan perawatan gigi dan mulut dan frekuensi mengunjungi fasilitas perawatan gigi dan mulut

Pilihan	Frekuensi	%
<i>Pernah melakukan perawatan ke fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebelumnya?</i>		
Tidak	11	10,9
Ya	90	89,1
<i>Selama masa pandemi, sudah berapa kali anda mengunjungi fasilitas layanan kesehatan gigi dan mulut?</i>		
1-3 kali	58	42,6
4-6 kali	17	16,8
Belum pernah	11	31,7
Lebih dari 7 kali	15	8,9

Tabel 3 menunjukkan mayoritas responden (89,1%) sudah pernah melakukan perawatan di fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebelumnya, dengan 42,6% di antara responden sudah 1 sampai dengan 3 kali kunjungan ke fasilitas layanan kesehatan gigi dan mulut. Angka ini sesuai dengan rekomendasi dokter gigi untuk kontrol ke dokter gigi setiap 6 bulan sekali, dengan pandemi di Indonesia yang sudah 1 tahun, maka merupakan angka yang normal jika mereka datang ke dokter gigi sebanyak 1 sampai dengan 3 kali.

Tabel 4. Pencarian informasi dan media yang digunakan pertama kali untuk mencari informasi fasilitas layanan kesehatan gigi dan mulut

Pilihan	Frekuensi	%
<i>Berdasarkan pengalaman anda, sebelum mendatangi fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut selama pandemi, apakah anda mencari informasi terlebih dahulu mengenai fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut tersebut di internet?</i>		
Tidak	11	10,9
Ya	90	89,1
<i>Informasi yang paling penting ketika anda akan memilih fasilitas layanan kesehatan gigi dan mulut?</i>		
Foto fasilitas	4	4
Harga	33	32,7
Lokasi (jarak & petunjuk arah)	9	8,9
Protokol kesehatan Covid-19	29	28,7
Review / testimoni	24	23,8
Tidak perlu mencari informasi	2	2
<i>Media apa yang anda gunakan pertama kali untuk mencari informasi tersebut?</i>		
Google search	72	71,3
Instagram	26	25,7
Facebook	2	2
TikTok	1	1

Pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa 89,1% responden melakukan pencarian informasi terlebih dahulu mengenai fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang akan mereka datangi selama pandemi melalui internet. Tabel 4 juga menunjukkan bahwa harga (32,7%), protokol kesehatan Covid-19 (28,7%), dan review atau testimoni pelanggan (23,8%) merupakan tiga informasi yang dianggap paling penting oleh responden. Oleh karena itu, penyediaan protokol kesehatan untuk mencegah penularan COVID-19 juga harus menjadi pertimbangan khusus dari pihak manajemen RSGM X, karena berdasarkan hasil survey ini didapatkan ternyata pelaksanaan protokol kesehatan yang baik juga merupakan pertimbangan besar para pasien RSGM X sebelum mereka menentukan dan memilih layanan kesehatan gigi dan mulut. Tabel 4 menunjukkan bahwa pencarian informasi mengenai fasilitas layanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan dengan *google search* sebanyak 71,3%. Setelah melakukan pencarian pertama 77,2% responden melakukan pencarian ulang di media lain (Tabel 5), dengan 40% responden menggunakan media instagram, dan 35% menggunakan facebook.

Tabel 5. Keperluan untuk melakukan pencarian ulang fasilitas layanan kesehatan gigi dan mulut dan media yang digunakan

Pilihan	Frekuensi	%
<i>Apakah anda perlu melakukan pencarian ulang dengan media lain setelah melakukan pencarian pertama tadi?</i>		
Tidak	23	22,8
Ya	78	77,2
<i>Media apa yang anda gunakan untuk melakukan pencarian ulang?</i>		
Google search	23	23%
Instagram	40	40%
facebook	35	34%
TikTok	3	3%

Pertanyaan terakhir pada survey ini adalah mengenai informasi yang menurut responden paling penting untuk dicari tahu ketika sedang memiliki masalah kesehatan gigi dan mulut. Berdasarkan analisis tersebut didapatkan tiga informasi yang paling penting menurut responden adalah mengenai biaya perawatan (31,7%), Jenis dan alternatif perawatan (25,7%), serta jenis obat yang harus dikonsumsi (12,9%) seperti yang tampak di Tabel 6.

Tabel 6. Informasi paling penting untuk dicari tahu ketika sedang memiliki masalah kesehatan gigi dan mulut

Pilihan	Frekuensi	%
<i>Ketika anda memiliki masalah kesehatan gigi dan mulut, informasi tentang apa yang anda cari?</i>		
Biaya perawatan	32	31,7
Cara mencegah masalah tersebut	7	6,9
Diagnosa perawatan	11	10,9
informasi secara umum mengenai penyakit / keluhan yang anda derita	12	11,9
Jenis dan alternatif perawatan	26	25,7
Jenis obat yang harus dikonsumsi	13	12,9

SIMPULAN

Berdasarkan hasil survei ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien yang datang ke RSGM X selama masa penelitian telah datang ke dokter gigi sesuai anjuran dokter gigi yaitu setiap 6 bulan sekali. Sebelum datang ke RSGM X, sebagian besar pasien mencari informasi terlebih dahulu mengenai fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang akan dikunjunginya. Informasi terpenting ketika responden akan memilih fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah mengenai harga pelayanan, protokol kesehatan COVID-19, dan review atau testimoni menggunakan media pencarian Google. Namun, ketika pasien memiliki masalah kesehatan gigi dan mulut, informasi yang paling penting menurut mereka adalah biaya pengobatan, jenis dan alternatif pengobatan, serta jenis obat yang harus dikonsumsi. Setelah mencari informasi tentang fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut, mayoritas responden masih mencari melalui media sosial (Instagram).

DAFTAR PUSTAKA

1. Zamroni M. Perkembangan teknologi informasi dan dampaknya terhadap kehidupan. *Jurnal Dakwah*. 2009; 10(2).
2. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor*

1173/MENKES/PER/X/2004 tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut. Kementerian Kesehatan RI, Jakarta. 2004.

3. Nur L. gambaran penggunaan internet dalam mencari informasi kesehatan pada siswa sekolah menengah pertama (SMP) X. *Jurnal Promkes*, 2018; 6(2): 188–200.
4. Shieh C. Information-seeking and its predictors in low-income pregnant women. *Journal of Midwifery & Women's Health*. 2009; 54(4): 364–372.
5. Joseph P. Australian motor sport enthusiast leisure information behaviour. *Journal of Documentation*. 2006; 72(6):1078-1113. Available from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JD-12-2015-0150/full/html>.
6. Medlock S, Eslami S, Askari M, Arts DL, Sent D, de Rooij SE, Abu-Hanna A. Health information-seeking behavior of seniors who use the Internet: A survey. *J Med Internet Res*. 2015; 17(1):e10. doi: 10.2196/jmir.3749. PMID: 25574815; PMCID: PMC4296102.
7. Anggraini R, Andreas P. Kesehatan gigi mulut dan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi mulut pada ibu hamil (Studi pendahuluan di Wilayah Puskesmas Serpong, Tangerang Selatan). *Maj Ked Gi Ind*. 2015;1(2):193–200.
8. Lestari DPW, Vonny NST, Elita. Hubungan tingkat pengetahuan kesehatan gigi dan mulut dengan status kesehatan jaringan periodontal pada penyandang diabetes melitus tipe 2 di RSUD Manembo-nembo Bitung. *Jurnal e-GiGi (eG)*. 2016; 4(2). DOI: <https://doi.org/10.35790/eg.4.2.2016.13926>
9. APJII. *Penetrasi & perilaku pengguna internet Indonesia*. APJII. 2018.
10. Ariyanti CV. Pengaruh penggunaan Google Search Engine. *Interactive Journal of Medical research*. 2016; 5(3): e22. DOI: <https://doi.org/10.2196/ijmr.5231>