

Perilaku Pencarian Informasi Anggota Grup Diskusi *Online* Whatsapp dalam Upaya Pemenuhan Kebutuhan Informasi Penyelesaian Rambut Rontok

Mohammad Fathoni^{1*}, Yanuar Yoga Prasetyawan¹

¹Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia

^{*}) Korespondensi: mfathoni022@gmail.com

Abstract

[Title: Information Seeking Behavior of Members of Whatsapp Online Discussion Groups in an Effort to Fulfill Information Needs for Hair Loss Resolution] This study aims to determine how information seeking behavior is carried out by members of an online discussion group "PEJUANG MAHKOTA" in solving the problem of hair loss experienced. This research method is a qualitative method with a purposive sampling approach to filter informants according to the research criteria. In-depth and semi-structured interviews were used by researchers as a technique for collecting data on 12 research informants who were members of online discussion groups. Researchers used thematic analysis method as a technique in analyzing the research data obtained. The results showed that research informants thought hair loss was a serious problem that needed immediate treatment. This results in hair loss sufferers needing information as a solution to resolve hair loss. Fulfillment of information needs is done by searching for information through online and offline information sources. The search for information is influenced by several factors, namely the fear of baldness, decreased levels of self-confidence and the fear of other diseases behind the problem of hair loss. Search activities are carried out by directly asking colleagues or parents, searching, sorting, recording, evaluating, looking back or repetition, taking hair care actions and sharing information. In conducting a search in order to solve the problems faced, several obstacles were also encountered when searching for informant information. These barriers are divided into 2 types, namely internal and external barriers, including internet network connection barriers, the number of sources of information that are less credible, vulnerable to false information and personal barriers from each informant included in the formulation of keywords that result in search results that are not in accordance with needs.

Keywords: information seeking behavior; information needs; hair loss

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana perilaku pencarian informasi yang dilakukan oleh anggota grup diskusi *online* Whatsapp bernama "PEJUANG MAHKOTA" dalam menyelesaikan masalah rambut rontok yang dialami. Metode penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan *purposive sampling* guna menyaring informan sesuai dengan kriteria penelitian. Wawancara mendalam dan semi terstruktur digunakan peneliti sebagai teknik dalam pengambilan data terhadap 12 informan penelitian yang merupakan anggota dalam grup Whatsapp. Peneliti menggunakan metode *thematic analysis* sebagai teknik dalam menganalisis data penelitian yang diperoleh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informan penelitian beranggapan rambut rontok merupakan sebuah masalah serius yang perlu segera mendapat penanganan. Hal tersebut mengakibatkan penderita rambut rontok membutuhkan informasi sebagai solusi penyelesaian rambut rontok. Pencarian informasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni rasa takut akan kebotakan, menurunnya tingkat percaya diri dan rasa takut akan penyakit lain dibalik masalah rambut rontok. Kegiatan pencarian dilakukan dengan menanyakan langsung kepada rekan sejawat atau orang tua, mencari, memilah, mencatat, mengevaluasi, mencari kembali atau pengulangan, tindakan perawatan rambut dan berbagi informasi. Dalam melakukan pencarian informasi juga ditemui beberapa hambatan yang dibagi menjadi 2 jenis, yaitu hambatan internal dan eksternal, diantaranya hambatan koneksi jaringan internet, banyaknya sumber informasi yang kurang kredibel rentan akan informasi palsu dan hambatan secara personal dari masing-masing informan termasuk dalam perumusan kata kunci yang mengakibatkan hasil pencarian kurang sesuai dengan kebutuhan.

Kata kunci: perilaku pencarian informasi; kebutuhan informasi; rambut rontok

1. Pendahuluan

Pada era digital saat ini media sosial khususnya Whatsapp memiliki peranan penting dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi. Media sosial Whatsapp memiliki dampak positif terhadap penyebaran informasi di masa sekarang, Nasrulloh (dalam Pangestika, 2018) menyebutkan interaksi pada media sosial memicu adanya ruang publik baru dan pola baru dalam pertukaran informasi antara konsumen informasi dan produsen informasi itu sendiri. Penggunaan media sosial khususnya Whatsapp menurut Hermawan (dalam Trisnani, 2017) dapat dengan mudah menciptakan suatu forum dimana individu satu dengan yang lain dapat saling berkomunikasi dan bertukar pikiran. Hal ini akan memicu tendensi yang baik jika pengguna daripada media sosial Whatsapp dapat memanfaatkan media dengan bijak. Rosini dan Nurningsih (2018) dalam penelitiannya menyebutkan media sosial Whatsapp hadir sebagai media pencarian informasi terkait masalah-masalah kesehatan yang menempati peringkat pertama terbanyak, yaitu dengan persentase Whatsapp (85.8%) dan diikuti YouTube (84.9%). Hal tersebut juga diteliti oleh Ganasegeran et al. (2017) yang menyatakan adanya manfaat Whatsapp grup untuk berbagi informasi dan berinteraksi dengan efektif dan efisien kesehatan oleh tenaga profesional medis dan para anggota atau pasien.

Salah satu kelompok pengguna Whatsapp yang tergabung dalam grup diskusi *online* bernama “PEJUANG MAHKOTA” memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh Whatsapp sebagai sarana untuk mencari dan membagikan informasi khususnya informasi terkait penyelesaian masalah seputar rambut rontok melalui fitur group yang disediakan pada aplikasi Whatsapp. Hal ini sejalan dengan tren positif yang diberikan Whatsapp untuk memudahkan para penggunanya bertukar informasi secara cepat dan mudah (Kusumo & Moro, 2016).

Tren positif ini terlihat dari aktivitas grup Whatsapp “PEJUANG MAHKOTA” dimana dalam grup tersebut dimanfaatkan oleh para anggotanya untuk melakukan kegiatan mencari dan berbagi informasi guna memenuhi kebutuhan informasi terkait penyelesaian masalah rambut rontok secara cepat dan mudah. Berdasarkan hasil olahan statistik yang didapatkan peneliti melalui chatstats.app terhadap grup Whatsapp “PEJUANG MAHKOTA” bahwa terjadi aktivitas berbagi informasi terkait masalah rambut rontok yaitu dengan total 30.670 pesan semenjak pertama grup berdiri. Hal pendukung lain juga menunjukkan beberapa kata yang paling sering digunakan di dalam grup tersebut yaitu “rambut” sebanyak 1.172 kata, “rontok” sebanyak 764 dan “botak” sebanyak 728 kata. Adapun situs atau link yang paling banyak dibagikan yaitu youtube.com dan halodoc.com. Ini menunjukkan kegiatan positif dilakukan guna memenuhi kebutuhan atas kesenjangan informasi penyelesaian masalah rambut rontok para anggota grup tersebut (Chatstats, 2021).

Hal ini tentu sejalan dengan harapan dari pernyataan Anggraini dan Djatmiko (2019) dalam penelitiannya yang menyebutkan bahwa dalam pemanfaatan media sosial khususnya grup Whatsapp diharapkan memiliki tujuan kearah yang lebih baik oleh para penggunanya. Peneliti terdorong untuk melakukan analisis penelitian pada grup Whatsapp “PEJUANG MAHKOTA” khususnya terkait bagaimana perilaku pencarian informasi yang dilakukan oleh para anggota di dalam grup tersebut dalam

penyelesaian masalah kerontokan pada rambut kepala. Beberapa topik penelitian tentang perilaku pencarian informasi kesehatan sudah banyak dilakukan, seperti salah satu penelitian yang dikaji oleh Jacobs et al. (2017) menyebutkan bahwa satu dari tiga orang dewasa AS menggunakan internet untuk mendiagnosis atau belajar tentang masalah kesehatan. Hasil penelitian tersebut mengungkap bahwa masih banyak perilaku pencarian informasi khususnya pada kajian bidang kesehatan yang belum diangkat secara spesifik, kebanyakan penelitian masih sangat umum dan luas cakupannya. Adapun jika dilihat dari perspektif perilaku pencarian informasi tentang masalah-masalah kesehatan mengenai rambut rontok masih sangat jarang ditemui.

Saat seseorang mengalami kerontokan pada rambut kepala, oleh Hunt dan McHale (2005) dijelaskan bahwa seseorang yang mengalami kerontokan pada rambut kepala cenderung akan merasa khawatir, tidak percaya diri dan kurang menarik. Kondisi semacam ini merupakan pemicu seseorang membutuhkan informasi dan melakukan pencarian informasi guna menyelesaikan masalah kerontokan pada rambutnya.

Tindakan pencarian informasi seputar kesehatan tidak hanya dilakukan oleh seseorang melalui internet, melainkan melalui media sosial. Komunitas grup Whatsapp juga terdapat pada salah satu media sosial yang menaungi para penderita diabetes kronis di Singapura, aktivitas pencarian informasi, saling berbagi informasi terkait perawatan atas penyakit dan kesehatan pun merupakan fokus utama pada grup yang bernama *Diabetic Society of Singapore* (DSS) (Zhang et al., 2020). Lebih lanjut juga disimpulkan oleh Gong dan Verboord (2020) pada penelitiannya yang menjelaskan bahwa penggunaan media sosial sudah digunakan sebagai sumber informasi kesehatan masyarakat setempat, namun tetap dalam hal ini tingkat pendidikan seseorang sangat berpengaruh terhadap dalam pemanfaatan penggunaan dan analisis informasi yang didapat. Berdasarkan beberapa teori tersebut diketahui tindak pencarian informasi seputar kesehatan sudah sangat lumrah terjadi pada internet dan media sosial. Kemudahan internet yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja merupakan faktor utama pencari informasi menggunakannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti terdorong untuk mengkaji bagaimana perilaku pencarian informasi seseorang yang tergabung dalam suatu grup diskusi dalam memenuhi kebutuhan informasi penyelesaian masalah rambut rontok. Topik penelitian perilaku pencarian informasi terhadap masalah rambut ini diharapkan memberi unsur kebaruan dalam penelitian khususnya pada perspektif perilaku pencarian informasi sehingga menjadikan pembeda dengan penelitian-penelitian yang sebelumnya. Dengan demikian peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Perilaku Pencarian Informasi Peserta Grup Whatsapp ‘PEJUANG MAHKOTA’ dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Saat Menghadapi Masalah Kerontokan pada Rambut Kepala”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana perilaku pencarian informasi oleh peserta grup diskusi online Whatsapp “PEJUANG MAHKOTA” guna memenuhi kebutuhannya saat mengalami masalah kerontokan pada rambut kepala.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebagai metode penelitian. Metode kualitatif digunakan karena jawaban, argumen, pemikiran, dan ide partisipan akan betul-betul diakomodasi dan diakui (Raco, 2018). Teknik pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini yakni dengan cara observasi, wawancara, dan studi dokumen. Pengambilan sampel informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* digunakan peneliti dengan kriteria informan sebagai berikut: a. Merupakan anggota yang tergabung di dalam grup diskusi online Whatsapp “PEJUANG MAHKOTA”; b. Sedang atau pernah mencari kebutuhan informasi terkait masalah rambut rontok; c. Bersedia diwawancarai dengan memberikan informasi yang sejujur-jujurnya.

Peneliti menggunakan teknik analisis data yakni *thematic analysis*. Analisis tematik menurut Braun dan Clarke (dalam Heriyanto, 2018) adalah cara analisis data guna mengidentifikasi pola (pattern) yang selanjutnya mendapatkan tema yang sudah dikumpulkan atau diambil oleh peneliti. Ada beberapa langkah dalam implementasi *thematic analysis* pada data yang telah diperoleh, yakni: memahami data dari wawancara, menyusun kode, dan mencari tema. Pada penelitian ini diperoleh 82 kode dalam penyusunan kode hasil wawancara. Kode yang memiliki topik selaras digabungkan menjadi per kelompok. Setelah melalui pengelompokan kode, diperoleh 4 tema yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana perilaku pencarian informasi anggota grup Whatsapp “PEJUANG MAHKOTA” dalam memenuhi kebutuhan informasi penyelesaian masalah rambut rontok. Penelitian ini dilakukan melalui daring pada grup Whatsapp dengan lama waktu penelitian selama 9 bulan. Selanjutnya guna menjaga kualitas dan validitas data-data yang ditemukan pada penelitian ini, peneliti menggunakan dasar dari poin-poin penjaminan mutu yang dikembangkan oleh Lincoln Y.S. & Guba E.G. (1985) yaitu diantaranya kredibilitas (credibility), validitas eksternal (transferability), kebergantungan (dependability), dan konfirmabilitas (confirmability).

3. Hasil dan Pembahasan

Pada pembahasan penelitian ini terdapat 4 tema yang sudah melalui tahap analisis data penelitian diantaranya pengkodean dan pengelompokan terkait dengan perilaku pencarian informasi anggota grup Whatsapp “PEJUANG MAHKOTA”. Tema tersebut merupakan tema-tema yang berhasil peneliti kelompokkan untuk menjadi sub-sub bahasan hasil penelitian, diantaranya: latar belakang pencarian informasi penyelesaian masalah rambut rontok, pencarian informasi melalui sumber informasi luring atau *offline*, pencarian informasi melalui sumber informasi daring atau *online*, dan hambatan pencarian informasi penyelesaian masalah rambut rontok.

3.1 Latar Belakang Pencarian Informasi Penyelesaian Masalah Rambut Rontok

Anggota grup Whatsapp “PEJUANG MAHKOTA” memiliki satu kebutuhan informasi yang sama yaitu mencari solusi penyelesaian masalah rambut rontok yang sedang dihadapi. Meskipun demikian, latar belakang, kondisi dan penyebab permasalahan rambut rontok pada setiap informan

yang berbeda-beda hal ini tidak menutup kemungkinan pemenuhan kebutuhan informasi yang berbeda pula, meskipun masih dalam satu ranah tujuan yakni informasi solusi penyelesaian rambut rontok. Rambut rontok merupakan masalah yang terkesan sepele namun beberapa orang menganggap hal tersebut merupakan masalah yang sangat serius, seperti halnya pernyataan informan sebagai berikut:

“Yang jelas biar ga panik ga khawatir ya nyari informasinya kan mas, biar rambut rontok saya bisa teratasi gitu, kan cowok kalo botak nanti gantengnya kurang kan, ya pokoknya pas itu udah khawatir banget takut ada apa-apa juga dalam tubuh saya, soalnya ada yang bilang di internet kalau rambut tiba-tiba rontok kan katanya ada kanker gitu kan ngeri banget mas amit-amitnya ya.” (Informan 9, Wawancara 27 Juli 2021)

Kejadian tersebut adalah salah satu informan peneliti diatas merupakan salah satu alasan untuk akhirnya seseorang mencari informasi guna memenuhi kebutuhan informasinya. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan dari Wilson (2006) yang mengemukakan bahwa kebutuhan informasi yakni saat seseorang menemukan suatu masalah yang belum dapat ditemui solusinya, maka seseorang tersebut membutuhkan informasi dari sumber informasi yang terdapat di luar dirinya. Fenomena rambut rontok memang suatu masalah yang bisa disebabkan oleh berbagai faktor pada masing-masing individu sehingga solusi penyelesaiannya cukup kompleks dan sukar ditemui, sehingga pencarian informan terhadap informasi penyelesaian rambut rontok perlu dilakukan secara detail diluar diri. Jika dikerucutkan lagi hal ini juga sejalan dengan pendapat Hunt dan McHale (2005) yang mengatakan bahwa seseorang yang mengalami kerontokan pada rambut kepala cenderung akan merasa khawatir, tidak percaya diri dan kurang menarik. Kondisi semacam ini merupakan pemicu seseorang membutuhkan informasi dan melakukan pencarian informasi guna menyelesaikan masalah kerontokan pada rambutnya.

Latar belakang pencarian informasi juga dipengaruhi berbagai macam faktor lain pada seseorang untuk akhirnya memutuskan melakukan pencarian demi menyelesaikan apa yang menjadi permasalahan pada diri seseorang. Dari hal tersebut Sulisty Basuki (2004) juga menjelaskan bahwa ada 5 faktor yang melatarbelakangi seseorang pada kebutuhan informasinya antara lain: a. ketersediaan informasi; b.penggunaan informasi yang dibutuhkan; c. motivasi, latar belakang, orientasi secara profesional dan karakteristik individu; d. status sosial, ekonomi dan politik lingkungan individu; dan e. konsekuensi penggunaan informasi. Pada permasalahan penelitian yang peneliti lakukan faktor terbesar yang mempengaruhi kebutuhan informasi informan adalah dari segi penggunaan informasi yang dibutuhkan serta motivasi, latar belakang, orientasi secara profesional dan karakteristik individu.

Meskipun ada banyak sekali faktor-faktor yang melatarbelakangi pencarian informasi informan pada pencarian informasi terkait masalah penyelesaian kerontokan rambut pada kepala, akan tetapi menurut teori acuan yang digunakan peneliti dapat digaris bawahi bahwa kebutuhan informasi yang didapati oleh para informan penelitian adalah suatu keadaan dalam ketidakpastian seseorang yang ditimbulkan oleh terjadinya kesenjangan (gap) dalam diri seseorang antara informasi dan pengetahuan

yang dimiliki dengan apa yang dibutuhkan, sehingga seseorang yang berada pada kondisi ketidakpastian ini akan mencari informasi guna memenuhi yang dibutuhkan.

3.2 Pencarian Informasi Melalui Sumber Informasi Luring atau *Offline*

Pencarian informasi merujuk pada suatu sumber, dimana sumber tersebut merupakan pusat dimana seseorang mengambil informasi untuk dijadikan pedoman dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi. Menurut Shannon and Weaver (dalam Segara & others, 2018) sumber informasi salah satu elemen pertama dalam komunikasi informasi manusia yang merupakan pesan yang memiliki ragam bentuk baik lisan, tulisan, gambar, suara ataupun audio visual. Dalam pencarian informasi yang dilakukan oleh anggota grup Whatsapp “PEJUANG MAHKOTA” salah satu sumber yang digunakan ialah sumber berbasis *offline* yaitu dengan menanyakan langsung kepada orangtua, saudara atau rekan sejawat. Data penelitian juga menunjukkan pencarian informasi penyelesaian masalah rambut rontok melalui sumber informasi daring atau *offline* yaitu melalui rekan sejawat dan orang tua dilakukan pada segala macam kondisi, baik itu pertama kali mencari informasi ataupun informan yang sebelumnya sudah melakukan pencarian namun memerlukan informasi lebih lanjut.

Pencarian melalui sumber *offline* ini dilakukan oleh informan karena memiliki kelebihan dalam memberi bukti nyata yang memberikan kepercayaan informan terhadap informasi dikarenakan sudah ada bukti nyata. Anggapan setiap orang memiliki informasi juga dilakukan informan untuk mencari informasi melalui sumber informasi *offline* (rekan sejawat). Hal ini dilakukan informan yang mencoba mencari informasi kepada siapa saja dengan harapan bisa memberi informasi sesuai dengan kebutuhan informan. Sebagaimana pernyataan informan berikut:

“Aku soal prinsipnya gini mas, selalu menganggap setiap orang itu pembawa informasi, kan kalau aku tanya ke teman siapa tau kan ya siapa tau ternyata dia pernah punya masalah yang sama dan berhasil buat nanganin kan aku ga tau gitu kan, ya senggaknya mencari peruntungan dulu kali aja kesembuhan rambut rontok aku bisa di sembuhkan oleh Allah melalui bantuan temen aku.” (Informan 9, Wawancara 27 Juli 2021)

Pernyataan tersebut menunjukkan pencarian informasi penyelesaian masalah rambut rontok dilakukan oleh informan secara *offline* meskipun pada saat ini era digital sudah begitu meluas dan memberi segudang informasi guna memenuhi kebutuhan informasi seseorang. Meskipun demikian pencarian informasi melalui media *offline* juga memiliki kekurangan diantaranya kurang detail informasi yang diperoleh yang mengharuskan informan tidak bisa mengandalkan satu sumber informasi saja dalam melakukan pencarian informasi. Sebagaimana pernyataan informan berikut:

“Kalo yang offline terbatas sih karna paling saya nanya nya ke keluarga aja sama ke temen, belum pernah sampe nanya ke dokter sih., kalo di internet kan lebih banyak gitu infonya dan referensinya banyak.” (Informan 8, Wawancara 22 Juli 2021)
“...kalau misal dari temen tuh ga menjelaskan detail banget ini manfaatnya apa biar apa gitu-gitu kalo misal temen itu misal aku cerita soal rambut rontok aku gini gini mereka langsung

bilang gini oh aku pake ini bagus pake ini bagus gitu-gitu dan ga terlalu menjelaskan informasi soal produk buat rambut tersebut.” (Informan 5, Wawancara 15 Juli 2021)

Pencarian informasi melalui sumber media *offline* ini merupakan pencarian informasi yang paling sederhana, informan yang melakukan pencarian informasi secara *offline* bisa dilakukan secara spontan, informan bisa benar-benar yakin atas informasi yang didapat atau bahkan bisa sangat meragukan informasi yang didapat, tergantung seseorang yang dijadikan sumber informasi dan ada tidaknya keberadaan bukti yang disertai. Adapun beberapa informan memiliki kriteria tersendiri pada rekan sejawat yang layak untuk ditanyai dan ada juga yang tidak memiliki kriteria sama sekali apakah rekan sejawat atau orangtua memiliki pengetahuan yang cukup atas informasi terkait penyelesaian masalah rambut rontok atau tidak. Teknik pencarian informasi melalui media *offline* yang sangat sederhana tersebut, ruang lingkup informan dalam penyelesaian rambut rontok dilakukan dengan sederhana pula, diantaranya mencari informasi penyebab rambut rontok, cara mengatasi rambut rontok dan produk yang cocok untuk rambut rontok.

Meskipun singkat dan sederhana pencarian informasi melalui media *offline* merupakan pencarian informasi yang dilakukan oleh semua informan penelitian. Hal ini menunjukkan pencarian informasi melalui media *offline* dalam hal ini ialah orangtua dan rekan sejawat sebagai sumber media informasi memiliki peranan penting dalam proses pencarian informasi sebagai langkah awal atau bahkan sebagai faktor penentu keputusan sesaat sesudah melakukan pencarian informasi.

Keterbatasan sumber informasi *offline* yang digunakan informan juga memberi efek proses pencarian informasi penyelesaian masalah rambut rontok sangat sederhana, tidak begitu kompleks jika dilihat dari data informan tersebut. Proses pencarian informasi yang didapatkan dari sumber luring atau *offline*, tetap akan ditindaklanjuti informan dengan melakukan pencarian informasi secara daring atau online oleh informan. Hal ini bukan berarti pencarian informasi melalui sumber informasi *offline* tidak memiliki manfaat dalam proses pencarian informasi, akan tetapi ini juga sebagai unsur vital guna memberikan referensi informasi kepada informan untuk melanjutkan pencarian informasi ataupun melakukan tindakan-tindakan tertentu sesuai dengan kehendak informan setelah melakukan pencarian informasi secara *offline*.

3.3 Pencarian Informasi Melalui Sumber Informasi Daring atau *Online*

Pencarian informasi yang dilakukan oleh peserta grup diskusi *online* Whatsapp “PEJUANG MAHKOTA” adalah salah satu wujud implementasi melanjutkan tindakan guna memenuhi kebutuhan informasi terkait penyelesaian masalah rambut rontok melalui berbagai sumber informasi yang dipilih. Raine dan Fox (dalam Zhang et al., 2020) mengemukakan bahwa sumber informasi internet telah membawa kepada masyarakat umum untuk melakukan pencarian informasi yang mendalam dan dapat membantu pencari informasi kesehatan dengan keputusan pengobatan sederhana melalui pemahaman yang lebih baik tentang manajemen kesehatan. Dalam kasus ini pencarian informasi yang dilakukan oleh informan penelitian berawal dari kepentingan pribadi, namun bisa juga menjadi kepentingan

kelompok jika para informan memiliki tingkat kepedulian yang tinggi untuk menyebarluaskan informasi yang didapat di dalam grup diskusi *online* Whatsapp tersebut.

Penggunaan media sosial sebagai sumber informasi juga digunakan guna memenuhi kebutuhan penyelesaian masalah rambut rontok. Media sosial yang kerap digunakan sebagai sarana hiburan informan juga memberikan informasi-informasi dengan sajian yang menarik dan tidak membosankan. Pada penelitian sebelumnya juga terdapat bahasan mengenai penggunaan media sosial sebagai sumber pencarian informasi-informasi kesehatan, yang menyebutkan bahwa pemanfaatan media sosial Whatsapp, Youtube, Facebook dan Instagram memiliki persentase terbanyak yang digunakan responden untuk mencari informasi-informasi kesehatan (Rosini & Nurningsih, 2018). Pada penelitian ini juga ditemui media sosial yang digunakan para informan untuk melakukan pencarian informasi adalah diantaranya Youtube, Instagram, Whatsapp, TikTok, dan Facebook.

Waktu yang dihabiskan informan untuk mencari informasi terkait masalah rambut rontok adalah sekitar 10 menit sampai 2 jam perhari bahkan disaat kondisi rambut rontok yang sedang parah informan bisa melakukan pencarian setiap hari dan setiap waktu saat tidak memiliki kegiatan. Lamanya waktu pencarian juga dipengaruhi oleh jenis sumber informasi yang digunakan informan untuk melakukan pencarian. Informan akan lebih lama mencari informasi terkait masalah rambut rontok pada media sosial yang menyediakan konten berbentuk video dibandingkan saat mencari informasi pada sumber informasi yang menyediakan jenis informasi berupa teks dan gambar seperti pada website. Sebagaimana pernyataan informan berikut:

“Misalnya aku kalo nyari tuh sekitar 15 menitan, apalagi kalau nyari nya di internet yang basisnya teks aku kan harus baca gitu kan, jadi gabisa lama-lama agak males kalau informasinya teks. Tapi kalau di Youtube itu bisa 1 jam sampe 1 jam setengah, karena emang liat video lebih enak aja, anak muda kan biasanya nonton video gitu. Kalau di Instagram bentar sih, paling cuman 5 menitan, soalnya kan di Instagram aku cuma nyari produk yang udah aku temuin di sumber lain, kaya nyari detail produk nya aja gitu di Instagram. Kalau di TikTok sama sih kayak di Youtube sekitar 1 jam an. Soalnya kalau di TikTok kan sesuai sama algoritmanya tergantung sama apa yang kita tonton, jadi kalau aku udah nge-like video ‘X’ nanti di beranda kita bakalan muncul terus video yang sejenis yang serupa. Dan itu tuh bikin kecanduan buat di tonton soalnya mereka nampilin videonya cuma 1 menit, padahal 1 menit tapi kalau banyak video tuh jadi bikin pengen cari tau lagi, jadi ga kerasa udah 1 jam liat informasi di TikTok.” (Informan 2, Wawancara 7 Juli 2021)

Media lain selanjutnya sebagai sumber pencarian informasi yang digunakan anggota grup Whatsapp “PEJUANG MAHKOTA” ialah mesin pencari Google. Pencarian menggunakan mesin pencari Google memiliki langkah-langkah yang lebih bervariasi dibanding dengan pencarian informasi melalui media rekan sejawat atau orangtua. Berawal dari langkah merumuskan kata kunci yang digunakan untuk mencari solusi yang menjadi masalah yakni kerontokkan rambut kepala yang dilakukan oleh informan. Kata kunci pada kolom pencarian yang selalu dicantumkan oleh informan adalah ‘rambut rontok’.

Selanjutnya hasil pencarian yang ditampilkan oleh mesin pencari Google akan difilter oleh informan website-website mana saja dirasa relevan atau sesuai dengan masalah yang sedang dihadapi terkait masalah rambut rontok. *Website* dengan judul yang paling relevan dan sesuai dengan gambaran informan akan dibaca satu persatu untuk mendapatkan pemenuhan kebutuhan informasi terkait penyelesaian masalah rambut rontok oleh informan. Informasi terkait penyelesaian rambut rontok yang tersedia di Google yang begitu banyak dan bervariasi menjadi sangat memudahkan informan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan, langkah yang tidak jauh berbeda antara informan satu dengan informan yang lain ialah memilah *website* penyedia informasi penyelesaian masalah rambut rontok yang relevan dan terpercaya, hal ini dilakukan demi mendapatkan informasi yang sesuai agar masalah rambut rontok bisa teratasi tanpa memperparah rambut rontok yang sedang dialami.

Kriteria sumber informasi yang dipilih informan adalah berdasarkan relevan dengan masalah yang dihadapi, jumlah penonton, komentar yang ada pada konten, dan siapa yang membuat konten tersebut. Informan akan mengunduh atau mengambil *screenshot* atau menyimpan informasi video tersebut, seperti tahapan pencarian informasi melalui kanal Youtube yang sudah sesuai dengan yang kebutuhan informan. Sebagaimana pernyataan oleh informan berikut ini:

“Ya jelas aku cari sumber informasi yang terpercaya kalo di Youtube gitu kayak chanel yang dari dokter Oz gitu kan terpercaya, jadi emang chanel-chanel yang udah terpercaya dan viewersnya banyak gitu. Kalau misal yang bikin video dari orang-orang biasa, biasa aku ga pernah nontonin sih.” (Informan 5, Wawancara 15 Juli 2021)

“Aku ketik ada di kolom search itu dengan kata kunci ‘cara mengurangi rambut rontok kepala dari akar’ gitu terus liat-liat video yang kiranya meyakinkan terus sama diliat dari komentar-komentar video itu sih mas, karena kadang komentar itu lebih bisa dipercaya gitu kayak suka udah di analisis sama yang komentar-komentar gitu. Biasanya kalau nemu informasi dan aku rasa itu penting aku screenshot sih mas, kalau di Youtube biasanya aku simpen video nya mas, ditambahkan di playlist Youtube gitu biar bisa ditonton ulang.” (Informan 6, Wawancara 16 Juli 2021)

Berkaca dari pernyataan tersebut informan yang merupakan anggota grup Whatsapp “PEJUANG MAHKOTA” melakukan pencarian informasi menggunakan berbagai jenis sumber informasi pada *platform* yang sudah familiar dan biasa digunakan informan untuk melakukan pencarian informasi lain selain penyelesaian masalah rambut rontok dan juga sebagai sarana hiburan. Selanjutnya pencarian yang dilakukan informan untuk memenuhi kebutuhannya terkait penyelesaian rambut rontok adalah dengan menggunakan lebih dari satu sumber informasi. Tujuan daripada penggunaan perpaduan sumber informasi ini guna semakin memudahkan informan untuk memperoleh informasi yang detail, akurat dan jelas. Hal ini juga dikarenakan setiap sumber informasi memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing sehingga untuk saling menutupi kekurangan antar sumber maka informan menggunakan teknik kombinasi sumber pencarian informasi. Penggunaan lebih dari satu sumber informasi juga dimanfaatkan informan untuk mengecek kembali

kebenaran informasi yang disajikan oleh sumber satu dengan sumber yang lain terkait informasi penyelesaian rambut rontok.

Keterbaruan informasi dalam hal pencarian informasi juga menjadi hal yang vital yang sangat diperhatikan oleh informan selaku pencari informasi penyelesaian rambut rontok. Masalah rambut rontok yang penanganannya bisa melalui dalam dan luar tubuh semestinya dilakukan dengan penuh pertimbangan, melalui informasi yang bersifat terbaru dan relevan. Tahapan penyeleksian pada saat pencarian informasi oleh informan terkait penyelesaian masalah rambut rontok tidak hanya berhenti pada keterbaruan informasi saja namun pertimbangan siapa yang menyebarkan atau menyajikan informasi juga perlu menjadi pertimbangan disaat era informasi sekarang ini semakin berkembang pesat.

Kebutuhan informasi yang sudah terpenuhi yaitu terkait penyelesaian rambut rontok. Maka informasi tersebut akan disimpan melalui berbagai macam cara diantaranya dengan menyimpan *link* sumber informasi, menyimpan pada bookmark mengambil gambar layar atau *screenshot*, menyimpan atau *save* pada fitur yang disediakan dan mengunduh informasi tersebut, atau memberikan *like* pada konten yang sesuai dengan informasi yang dibutuhkan informan. Sebagaimana pernyataan informan berikut:

“Iya biasanya aku simpan di bookmark kalo ga aku screenshot informasinya, biasanya aku screenshot produk yang emang aku yakin, bagus dan pengen aku beli. Nah kalau informasi udah aku screenshot biasanya ya aku taroh di galeri dan aku pisah bikin folder baru aku namain folder nya ‘haircare’. Kalo misal di Youtube aku like sih videonya biar ninggalin jejak biar aku ga lupa, sama kalo di TikTok biasanya videonya aku save kalo emang informasinya bagus.” (Informan 2, Wawancara 6 Juli 2021)

Proses pencarian informasi oleh informan juga melakukan tindak pengulangan informasi yang mana langkah ini ditujukan agar informan tetap selalu update akan informasi terkait masalah penyelesaian rambut rontok dan juga pengulangan informasi digunakan untuk mengecek kembali kebenaran dan kevalidan informasi yang dibutuhkan, langkah yang dilakukan saat pengulangan informasi biasanya dengan mengubah kata kunci pencarian atau dengan membandingkan dengan media sumber informasi lain. Sebagaimana pernyataan informan berikut:

“Kalau itu sih pasti mas, kalau misal belum nemu informasi yang bener-bener bikin puas ya pasti nyari-nyari terus, biasanya aku ya cuma mengubah kata kunci aja sih, kan bisa aja informasi banyak tapi kata kuncinya aja yang beda sama yang aku butuhin.” (Informan 6, Wawancara 16 Juli 2021)

Proses pencarian informasi oleh informan dalam pencarian informasi penyelesaian rambut rontok yang selanjutnya adalah pada tahapan evaluasi informasi yang sudah diperoleh melalui berbagai sumber yang digunakan. Evaluasi dilakukan informan guna benar-benar meyakinkan bahwa informasi yang sudah didapat adalah sesuai kebutuhan informasi mengenai penyelesaian rambut rontok. Tindakan evaluasi informan bisa dilakukan dengan kelayakan informasi yang diperoleh dan

dimanfaatkan. Mengecek kembali sumber informasi yang valid dan terpercaya juga termasuk kedalam unsur evaluasi informasi penyelesaian rambut rontok, dilanjutkan melihat dari segi objektivitas informasi yang beredar.

Evaluasi informasi yang didapatkan saat pencarian informasi terkait masalah rambut rontok tidak selalu dilakukan saat akhir pencarian informasi, adakalanya informan juga langsung melakukan evaluasi informasi dengan memberikan kriteria-kriteria tersebut diatas seperti dalam proses pencarian informasi disaat pencarian informasi dilakukan. Setelah melakukan evaluasi dan informan yakin akan informasi yang dibutuhkan sudah terpenuhi tahapan selanjutnya atau tahapan akhir yang dilakukan oleh informan yaitu memulai melakukan perawatan rambut rontok diantaranya dengan membeli produk untuk kesehatan rambut dan menerapkan pola hidup sehat, selain itu membagikan informasi yang diperoleh juga dilakukan informan dengan harapan informasi yang digunakannya juga memberi efek positif untuk orang lain yang sedang mengalami masalah yang sama terkait kerontokkan rambut. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Tindakan sih ya banyak yaa, kan biar rambut rontoknya cepet reda, misal kita disuruh perbanyak minum air mineral sama makanan yang bergizi ya sebisa mungkin aku lakuin, terus nyoba-nyoba bikin minyak kemiri sendiri atas informasi yang udah didapat, sama beli produk kayak shampo sama hair tonic biar rambutnya ga rontok.” (Informan 9, Wawancara 27 Juli 2021)

Berkaca dari perilaku pencarian informan tersebut dapat dilihat bahwa pencarian informasi tersebut sudah dikatakan pada tahap akhir atau penyelesaian pencarian informasi terkait masalah rambut rontok. Seperti yang dikatakan David Ellis (dalam Juhaidi et al., 2016) pada penelitiannya yang menunjukkan bahwa pencarian informasi dimulai dari awalan atau starting yakni kondisi karakteristik dasar dimana seseorang dalam memulai melakukan pencarian informasi, diawali dari keingintahuan seseorang dengan bertanya kepada pakar atau ahli atau rekan sejawat yang dianggap lebih tahu dan diakhiri pada ending yaitu tahap penyelesaian dari proses pencarian informasi.

Pencarian informasi akan benar-benar selesai jika pencari informasi sudah merasa yakin terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan. Para anggota grup Whatsapp “PEJUANG MAHKOTA” juga tentu melalui tahapan awal dan akhir pencarian informasi, namun dengan karakteristik dan start yang berbeda-beda, setiap individu memiliki cara kekhasannya masing-masing dalam mencari informasi terkait penyelesaian masalah rambut rontok. Hal tersebut didukung oleh Widiyastuti (2016) pada penelitiannya yang mengungkapkan bahwa pencarian informasi seseorang dipengaruhi oleh faktor pribadi setiap individu yang memiliki keunikannya tersendiri dalam mencari informasi dan faktor waktu dalam mencari informasi oleh setiap individu yang berbeda-beda.

Pencarian informasi yang dilakukan oleh informan anggota grup Whatsapp “PEJUANG MAHKOTA” diawali dengan mencari informasi secara spontan yakni dengan menanyakan kepada orangtua atau rekan sejawat informan, selanjutnya informan akan mencari kembali informasi yang sudah didapat dari rekan atau orang tua atau bahkan informasi yang belum dipenuhi melalui mesin

pencari Google dan beberapa media sosial seperti Youtube, Whatsapp, Instagram, TikTok dan Facebook. Informasi yang dicari melalui mesin pencari Google dan beberapa media sosial lalu dipilih oleh informan untuk mendapatkan informasi yang relevan terkait penyembuhan rambut rontok yang sedang dialami.

Memilah informasi dilakukan guna mendapatkan informasi yang kebenarannya dapat dipertanggung jawabkan, valid dan kredibel dan tidak mengandung unsur *hoax* ataupun iklan. Informasi yang sudah dipilah sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan oleh informan akan disimpan pada tempat yang sudah disediakan informan atau pada fitur penyimpanan yang ada pada aplikasi media sosial. Selanjutnya tindakan pengulangan informasi dilakukan karena masalah penyelesaian rambut rontok yang belum sepenuhnya pulih normal, maka pengulangan informasi kerap kali dilakukan oleh informan. Tahap berikutnya yakni mengevaluasi informasi dari segala hasil pencarian yang sudah dilakukan. Evaluasi dilakukan sebelum informan benar-benar bertindak menentukan langkah-langkah yang tepat untuk memulai tindakan penyelesaian masalah rambut rontok secara aplikatif.

3.4 Hambatan Pencarian Informasi Penyelesaian Masalah Rambut Rontok

Hambatan atau kendala yang ditemui oleh informan saat melakukan pencarian informasi akan mempengaruhi tindak pencarian yang dilakukan. Hal ini juga sejalan dengan yang dijelaskan oleh Savolainen (2016) pada penelitiannya yang menyatakan bahwa hambatan pada saat melakukan tindak pencarian informasi merupakan kendala atau sesuatu yang bisa menghambat individu atau kelompok guna memperoleh informasi yang diinginkan.

Hambatan saat melakukan kegiatan pencarian informasi tentunya ada banyak faktor yang melatarbelakangi hal tersebut. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Pendit (2003) yang mengemukakan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan kendala dalam pencarian informasi dipengaruhi oleh faktor lingkungan, pengetahuan, situasi dan tujuan si pencari informasi. Dalam konteks penelitian ini informan memiliki tujuan yang sama dalam pencarian informasi yakni mencari solusi penyelesaian rambut rontok namun dikarenakan faktor lingkungan, pengetahuan dan situasi para informan yang berbeda-beda ini turut menjadikan hambatan atau kendala yang dialami informan tidaklah sama.

Hambatan yang dialami informan pada saat pencarian informasi guna memenuhi kebutuhan informasinya terkait masalah rambut rontok yakni dibagi menjadi dalam faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal oleh informan. Faktor penghambat dari sisi internal sendiri diungkapkan informan bahwa pribadi yang tidak mudah percaya akan informasi yang didapatkan menjadikan hambatan tersendiri bagi informan. Perlu penjelasan yang jelas dan dapat dinalar sehingga informan mau mengambil informasi yang didapatkan. Meskipun hal ini sebetulnya berdampak baik terhadap ketelitian terhadap informan, namun hal ini juga menjadi penghambat dalam proses mendapatkan informasi.

Adapun dari sisi eksternal informan yaitu dari segi banyaknya informasi yang beredar saat ini namun tidak memiliki kualitas yang bagus atau banyak informasi yang kurang valid beredar seputar masalah rambut rontok. Hal ini berkaitan erat dengan hambatan faktor internal informan dimana informan adalah tipikal orang yang tidak mudah percaya lalu disandingkan dengan era keterbukaan informasi saat ini yang banyak sekali informasi-informasi masih dipertanyakan kredibilitasnya. Meskipun begitu usaha informan untuk lebih teliti dalam mencari informasi dan melakukan pencarian informasi secara berulang dilakukan guna mencapai kebutuhan informasi yang diinginkan informan terkait penyelesaian masalah rambut rontok. Hal tersebut diungkapkan oleh informan sebagai berikut:

“Paling hambatan kalo saya tuh ya dari diri saya sendiri gitu, eh bisa dari internal atau eksternal gitu, kalo dari internal sendiri tuh kaya saya orangnya ga gampang percaya, itu malah bisa jadi hambatan tersendiri, kayak misal udah dapet informasi yang direkomendasiin sama temen saya atau dari informasi yang saya dapet sendiri kalau misal dari diri saya masih menolak titik masuk akal nya ya informasi itu gabakal saya percayai sepenuhnya gitu. Dan kalo dari sisi eksternal ya paling dari segi uang sama banyak banget sekarang informasi yang kurang valid yang beredar. Kalau secara teknis pencarian paling kalau sinyal lagi gabagus gitu, paling ya tindakan saya nyari wifi atau minta hotspot ke temen. Kalau penyelesaian internal lebih ke kayak saya harus lebih nyari informasi lagi buat ngeyakinin diri sendiri gitu.”
(Informan 1, Wawancara 5 Juli 2021)

Hambatan-hambatan yang menjadikan kendala saat pencarian informasi terkait masalah penyelesaian rambut rontok memang selalu menjadi masalah yang berarti. Berbagai hambatan-hambatan yang ditemui informan diatas pada intinya dapat dikategorikan menjadi 2 macam yaitu hambatan secara internal dan secara eksternal. Hal tersebut erat kaitannya dengan pernyataan penelitian yang dikemukakan oleh Savolainen (2016) yang membagi hambatan pencarian informasi menjadi dua jenis yaitu, *internal barrier* dan *external barrier*. *Internal barrier* atau hambatan yang timbul dari dalam diri seseorang pencari informasi, yang termasuk internal barrier diantaranya: sikap dan pengetahuan individu tersebut terhadap informasi.

Adapun *external barrier* atau faktor kendala yang timbul dari luar diri seseorang. *External barrier* ini meliputi aspek tempat dan lingkungan, waktu dan budaya masyarakat di mana seseorang tersebut hidup. Hambatan merupakan salah satu bagian dari proses pencarian informasi, hambatan membuat informan lebih kritis dan lebih dalam saat melakukan pencarian informasi. Informan akan mencari jalan lain dari hambatan tersebut, mencoba memperbaiki pencarian atau melakukan pengulangan informasi, sehingga dari hal tersebut tidak menutup kemungkinan untuk memberi informasi dan pengetahuan yang lebih kaya dan keahlian dalam melakukan pencarian informasi.

4. Simpulan

Secara keseluruhan kesimpulan yang dapat ditarik bahwa anggota grup Whatsapp “PEJUANG MAHKOTA” membutuhkan informasi atas hal yang tidak lumrah terjadi pada rambut yang rontok dan menganggap hal tersebut adalah suatu masalah yang harus segera diselesaikan, sehingga dari masalah tersebut yang mendorong anggota grup melakukan tindakan pencarian informasi guna memenuhi

kebutuhan informasi atas penyelesaian rambut rontok. Pencarian informasi penyelesaian rambut rontok melalui sumber media *online* dan *offline* yang dilakukan setiap informan penelitian.

Kegiatan pencarian yang dilakukan anggota grup Whatsapp “PEJUANG MAHKOTA” untuk memenuhi kebutuhan tersebut diantaranya menanyakan langsung kepada rekan sejawat atau orang tua, mencari, memilah, mencatat, mengevaluasi, mencari kembali atau pengulangan, melakukan tindakan perawatan rambut dan berbagi informasi dengan karakteristik masing-masing pada tiap individu. Hasil pencarian informasi oleh informan digunakan untuk mengupayakan menyelesaikan masalah rambut rontok secara mandiri atau membuat keputusan lainnya. Proses pencarian informasi oleh informan juga menemui beberapa hambatan dan hal ini dijadikan sebagai bahan evaluasi informan untuk meningkatkan literasi informasi dan kompetensi penggunaan teknologi untuk mencari informasi sehingga bisa memberikan kepekaan terhadap informasi yang berkualitas.

Daftar Pustaka

- Angraini, R. A., & Djatmiko, A. A. (2019). Pemanfaatan Media Sosial (Group Whatsapp) dalam Menunjang Aktifitas Belajar Siswa di Luar Jam Sekolah di SMK Negeri 2 Tulungagung. *Media Penelitian Pendidikan: Jurnal Penelitian Dalam Bidang Pendidikan Dan Pengajaran*, 13(1), 1–7.
- Chatstats. (2021). *Statistics Whatsapp Chat with PEJUANG MAHKOTA*.
- Ganasegeran, K., Renganathan, P., Rashid, A., & Al-Dubai, S. A. R. (2017). The m-Health Revolution: Exploring Perceived Benefits of Whatsapp Use in Clinical Practice. *International Journal of Medical Informatics*, 97, 145–151.
- Gong, Q., & Verboord, M. (2020). Social Media Use and Health Information Seeking and Sharing among Young Chinese Adults. *The Journal of Social Media in Society*, 9(1), 85–108.
- Heriyanto, H. (2018). Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk Penelitian Kualitatif. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 2(3), 317–324.
- Hunt, N., & McHale, S. (2005). The Psychological Impact of Alopecia. *Bmj*, 331(7522), 951–953.
- Jacobs, W., Amuta, A. O., & Jeon, K. C. (2017). Health Information Seeking in The Digital Age: An Analysis of Health Information Seeking Behavior Among US Adults. *Cogent Social Sciences*, 3(1), 1302785.
- Juhaidi, A., Syawqi, A., Hajiri, M., & others. (2016). *Perilaku Pencarian Informasi (Information Seeking Behavior) Guru Besar IAIN Antasari Banjarmasin*. <http://idr.uin-antasari.ac.id/id/eprint/7309>
- Kusumo, H., & Moro, E. P. (2016). Pengaruh Penggunaan Whatsapp Messenger Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Kelas KKH di PBIU FKIP UAD. *Universitas Ahmad Dahlan*.
- Lincoln Y.S. & Guba E.G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Sage Publications Sage CA: Thousand Oaks, CA.
- Pangestika, N. L. (2018). *Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial Whatsapp Terhadap Tenyebaran Informasi Pembelajaran di SMA Negeri 5 Depok*. Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Pendit, P. L. (2003). *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi: Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi*. Jurusan Ilmu Perpustakaan-Fakultas Sastra, Universitas Indonesia (JIP-FSUI).
- Raco, J. R. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya* (A. L. (ed.)). PT

Grasindo. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>

- Rosini, R., & Nurningsih, S. (2018). Pemanfaatan Media Sosial untuk Pencarian dan Komunikasi Informasi Kesehatan. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 14(2), 226–237.
- Savolainen, R. (2016). Information seeking and searching strategies as plans and patterns of action. *Journal of Documentation*.
- Segara, N. B., & others. (2018). *Transfer Informasi dalam Program Informasi Pembangunan Daerah Melalui Pertunjukan Wayang Kulit di Kabupaten Cirebon*. Universitas Airlangga.
- Sulistyo Basuki. (2004). Pengantar Dokumentasi. *Bandung: Rekayasa Sains*.
- Trisnani, T. (2017). Pemanfaatan Whatsapp Sebagai Media Komunikasi dan Kepuasan dalam Penyampaian Pesan Di Kalangan Tokoh Masyarakat. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 6(3), 1–12.
- Widiyastuti, W. (2016). Perbandingan Teori Perilaku Informasi Menurut Ellis, Wilson dan Kuhltau. *Jurnal Pustaka Budaya*, 3(2), 51–64.
- Wilson, T. D. (2006). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 62(6), 658–670.
- Zhang, X., Foo, S., Majid, S., Chang, Y.-K., Dumauual, H. T. J., & Suri, V. R. (2020). Self-Care and Health-Information-Seeking Behaviours of Diabetic Patients in Singapore. *Health Communication*, 35(8), 994–1003.

