

## PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN WHATSAPP SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN IBU NIFAS DI DESA TAMBAKSAWAH KECAMATAN WARU KABUPATEN SIDOARJO

**Setiana Andarwulan**

Dosen Program Studi D III Kebidanan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Jl. Dukuh Menanggal XII, Surabaya

Email: setianaandarwulan@unipasby.ac.id

### ABSTRAK

Sistem pelayanan merupakan bagian paling penting dalam meningkatkan derajat kesehatan. Pasien merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sesuai harapan. Salah satu cara meningkatkan pelayanan dengan penggunaan internet. Yang diwujudkan dalam penggunaan aplikasi WhatsApp. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Penggunaan Layanan WhatsApp Sebagai Sarana Komunikasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Ibu Nifas Di Desa Tambaksawah Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo.

Jenis penelitian ini deskriptif korelasional dengan desain penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian semua ibu nifas pada bulan September–November tahun 2018 sebanyak 119 orang di Desa Tambaksawah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian adalah *accidental sampling* dan sampel sebanyak 35 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Data dianalisis dengan *pearson correlation*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: penggunaan WhatsApp sebagai sarana komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan ibu nifas di Desa Tambaksawah, karena nilai probabilitas menunjukkan  $0.000 < 0,05$ . Dan di dapatkan nilai uji *pearson correlation* sebanyak 0,724 dan dinyatakan signifikansi kuat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh penggunaan WhatsApp mampu memberikan nilai yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan ibu nifas di Desa Tambaksawah.

**Kata Kunci** : *WhatsApp, kepuasan, ibu nifas*

---

### PENDAHULUAN

Menurut Sedarmayanti (2010) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas dan fungsi dari tenaga kesehatan. Berbeda dengan pendapat Thoha (dikutip Sedarmayanti 2010) bahwa pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada

masyarakat dalam mencapai tujuan. Sistem pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam meningkatkan derajat kesehatan. Melalui sistem ini tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai dengan cara efektif, efisien dan tepat sasaran. Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan khususnya pelayanan kebidanan. Agar tercapainya kepuasan pasien diperlukan peningkatan standar dalam

menjaga mutu pelayanan kebidanan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan sarana prasarana kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien (Juliana, 2008).

Menurut data terbaru dari *We Are Social*, pengguna internet aktif di seluruh dunia kini mencapai angka 3,17 miliar. Dari tahun ke tahun, jumlah pengguna internet bertumbuh hingga 7,6%. Pertumbuhan penggunaan internet ini juga berpengaruh terhadap pertumbuhan pengguna media sosial dan *mobile*. Menurut laporan yang sama, pengguna media sosial aktif kini mencapai 2,2 miliar, sedangkan pengguna *mobile* mencapai 3,7 miliar. Menariknya, pertumbuhan yang paling signifikan ditunjukkan oleh pengguna yang mengakses media sosial melalui *platform mobile* dan pengguna jenis ini bertumbuh hingga 23,3%.

Di Desa Tambaksawah terdapat 1 pustu, 1 polindes dan 4 bidan praktek swasta dengan persalinan perbulan rata-rata 10–15 orang perbulan. Penduduk desa Tambaksawah termasuk masyarakat yang melek teknologi karena sudah memakai HP sekelas android. Para bidan di Tambaksawah menggunakan akses aplikasi WhatsApp sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan pada ibu nifas. Ibu nifas akan mendapatkan pengalaman baru dalam mengasuh bayinya, dan sering ditemukannya sindrom adaptasi masa nifas yang memicu emosi yang tidak terkontrol. Sehingga memerlukan pembinaan lebih mendalam konsultasi secara intern dengan bidan penolong persalinan masing-masing.

Penelitian yang dilakukan oleh Ida Yunari Ristiani (2017) dengan judul penelitian pengaruh sarana prasarana dan kualitas layanan di poliklinik IPDN menunjukkan bahwa sarana prasarana dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. WhatsApp merupakan salah satu sarana komunikasi. Melalui media WhatsApp diharapkan mampu meningkatkan kepuasan ibu nifas. Dari studi awal yang dilakukan terhadap 20 ibu nifas yang dipilih secara acak memiliki HP android dan terdapat aplikasi WhatsApp menyatakan bahwa dengan adanya aplikasi WhatsApp sangat membantu dalam memberikan informasi yang mereka butuhkan terutama masalah kesehatan tentang masa nifas yang dialami selama masa tersebut.

Mereka mayoritas memiliki keinginan untuk dapat lebih lama saat melakukan konsultasi secara intern dengan bidan penolong persalinan masing - masing. Ibu nifas ingin berkonsultasi lebih mendalam tentang apa yang mereka alami. Selain itu penggunaan aplikasi WhatsApp sendiri diharapkan dapat saling melakukan *sharing* antara pasien, bila pernah mengalami hal yang sama. Sehingga berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka peneliti ingin meneliti tentang “Pengaruh Penggunaan WhatsApp Sebagai Sarana Komunikasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Nifas Di Tambaksawah”.

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah tentang

“Adakah Pengaruh Penggunaan WhatsApp Sebagai Sarana Komunikasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Ibu Nifas Di Desa Tambaksawah Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo?” Tujuan penelitian adalah a) Mengidentifikasi penggunaan layanan WhatsApp sebagai sarana komunikasi di desa Tambaksawah Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo, b) Mengidentifikasi kepuasan ibu nifas di desa Tambaksawah Kecamatan Kabupaten Sidoarjo, c) Menganalisis pengaruh penggunaan layanan WhatsApp sebagai sarana komunikasi di desa Tambaksawah Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini deskriptif korelasional yaitu untuk mengetahui pengaruh antar variabel melalui uji hipotesis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif menggunakan sejumlah sampel dan data-data numerikal atau berbentuk angka. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan agar peneliti dapat menganalisis pengaruh pemanfaatan aplikasi WhatsApp terhadap kepuasan ibu nifas. Desain penelitian adalah *cross sectional* yaitu metode pengambilan data yang pengukuran variabel-variabelnya dilakukan hanya satu kali dan pada saat itu juga, yaitu mempelajari adanya pengaruh penggunaan WhatsApp sebagai sarana komunikasi dalam meningkatkan kepuasan ibu nifas. Populasi ibu nifas di desa Tambaksawah pada bulan September-

November tahun 2018 sebanyak 119 orang. Dan samplangnya 35 responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik ibu nifas yang menjadi responden adalah tingkat umur mayoritas dari 35 responden memiliki umur 20–30 tahun sebanyak 16 orang (45%), berdasarkan tingkat pekerjaan responden menunjukkan bahwa mayoritas dari 35 responden yang bekerja sebagai pegawai swasta berjumlah sebanyak 15 orang (43%), dan berdasarkan pendidikan dari 35 responden mayoritas SMA sebanyak 14 orang (40%).

**Tabel 1.** Hasil Uji Normalitas Data Pengaruh Penggunaan WhatsApp Sebagai Sarana Komunikasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Ibu Nifas Di Desa Tambaksawah Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters(a,b)	Mean	,0000000
	Std. Deviation	7,73836534
Most Extreme Differences	Absolute	,111
	Positive	,111
	Negative	-,104
Kolmogorov-Smirnov Z		,659
Asymp. Sig. (2-tailed)		,778

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa data dari hasil uji normalitas pengaruh penggunaan WhatsApp sebagai sarana komunikasi dalam meningkatkan kepuasan ibu nifas di desa Tambak Sawah Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo

**Tabel 2.** Hasil Uji Independensi Pengaruh Penggunaan WhatsApp Sebagai Sarana Komunikasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Ibu Nifas Di Desa Tambaksawah Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,718(a)	,520	,530	,185474	1,835

- a. Predictors: (Constant), WhatsApp
- b. Dependet Variabel : kepuasan

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa tidak ada korelasi yang kuat antara variabel independen. Hal ini terlihat dari table Durbin – Watson yaitu 1.835 dimana nilai mendekati angka 2, sehingga syarat independensi terpenuhi.

**Tabel 3.** Hasil Uji Linieritas Pengaruh Penggunaan WhatsApp Sebagai Sarana Komunikasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Ibu Nifas Di Desa Tambaksawah Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,688	1	,688	18,011	,001(a)
	Residual	1,998	33	,097		
	Total	2,686	34			

- a. Predictors: (Constant), WhatsApp
- b. Dependent Variabel: kepuasan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikasi pada linearity sebesar 0,001 untuk semua variabel. Karena signifikasi kurang dari 0,05 maka terdapat pengaruh penggunaan WhatsApp sebagai sarana komunikasi dalam meningkatkan kepuasan ibu nifas.

**Tabel 4.** Hasil Uji Linieritas Pengaruh Penggunaan WhatsApp Sebagai Sarana Komunikasi Dalam

Meningkatkan Kepuasan Ibu Nifas Di Desa Tambaksawah Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo

Keterangan	Aplikasi WhatsApp	Kepuasan ibu nifas
Aplikasi WhatsApp	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.724*
	N	35
Kepuasan Ibu Nifas	Pearson Correlation	.724*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	35

Dari tabel diatas diperoleh pengaruh penggunaan WhatsApp sebagai sarana komunikasi dalam meningkatkan kepuasan ibu nifas adalah 0,724. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi antara penggunaan WhatsApp terhadap kepuasan ibu nifas karena nilai probabilitas  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak serta memiliki hubungan yang kuat terlihat dari pearson correlation yang berada diantara 0,60–0,799. Pembahasan dalam hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu terdapat pengaruh penggunaan WhatsApp dalam meningkatkan kepuasan ibu nifas di desa Tambaksawah Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu oleh Suprpto (2009) dan Khasanah (2010) yang menunjukkan bahwa kualitas, harga dan fasilitas menunjukkan pengaruhnya yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Ida Yunari Kristiani (2017) bahwa sarana prasarana dan kualitas pelayanan juga menjadi pengaruh dalam meningkatkan kepuasan pada pasien di

poliklinik IPDN. Sehingga hal ini dapat diartikan peningkatan kualitas layanan, sarana prasarana, fasilitas kesehatan, harga yang di berikan kepada konsumen atau pasien akan sangat mempengaruhi kepuasan seorang pasien. Seperti pula sarana WhatsApp yang diberikan kepada ibu nifas dimana semakin baik sarana dlam komunikasi via WhatsApp antara bidan dengan ibu nifas di desa Tambak Sawah Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo maka akan semakin tinggi pula kepuasan ibu nifas. Hal ini di dukung oleh teori Kotler et all (2012) yang mengatakan bahwa pasien menentukan pilihan terhadap suatu pelayanan baik kualitas sarana prasarana, harga dan fasilitas ataupun hal lain yang berhubungan didasarkan pada persepsi mereka terhadap hal tersebut menjadi faktor yang akan menjadi penentu dalam meningkatkan kepuasan. Sehingga sarana prasarana yang baik dalam menjalin komunikasi menjadi pengaruh dalam meningkatkan dorongan yang kuat dalam menjalin hubungan dengan bidan. Hubungan saling percaya yang terjadi antara bidan dengan ibu nifas melalui komunikasi via WhatsApp, akan membantu dalam membangun relasi yang kokoh sehingga ibu nifas percaya bahwa bidan yang dia percaya membantu masa nifas memiliki kompetensi kebidanan dalam memberikan pelayanan.

Seiring sengan berjalannya ilmu pengetahuan dan teknologi, hal yang lebih dianggap praktis dan efisien sangat berpengaruh dalam meningkatkan mutu

sarana prasarana. Melalui komunikasi via WhatsApp, tentunya seorang ibu nifas tidak perlu lagi harus bertemu bidan untuk hanya sekedar berkonsultasi. Cukup dengan melakukan *chatting* melalui *typing* jika seorang ibu nifas mengalami permasalahan dengan masa nifas. Masa nifas merupakan masa penyesuaian yang sangat membutuhkan dukungan secara lahir dan batin, secara moral dan psiko. Di masa ini, ibu nifas harus menjalani peran barunya menjadi seorang ibu.

Kepuasan akan menjadi menurun bila sarana yang diberikan juga kurang dirasa pas oleh pasien. Di jaman yang serba modern saat ini tentunya sebagian besar orang sudah dapat memiliki *handphone* yang di dalamnya terisi dengan berbagai macam aplikasi. WhatsApp meerupakan salah satu sarana aplikasi yang dapat digunakan sebagai strategi dalam peningkatan kepuasan pasien sebagai sarana yang cukup efisien dalam berkomunikasi. Dimanapun bidan berada dapat langsung memberikan solusi melalui konsultasi. Sehingga permasalahan pasien segera tertangani.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik beberapa simpulan

1. Penggunaan whasapp sebagai sarana komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan ibu nifas secara significant di Desa Tambaksawah Kecamatan Waru

Kabupaten Sidoarjo. Karena nilai probabilitas menunjukkan  $0.000 < 0,05$ . Hal ini berarti hipotesis pertama yang berbunyi “ada pengaruh penggunaan whatsapp dalam meningkatkan kepuasan ibu nifas di Desa Tambak Sawah Kabupaten Sidoarjo.” dinyatakan diterima

2. Penggunaan WhatsApp sebagai sarana komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan dengan menunjukkan nilai signifikansi 0,725. Hal ini berarti ada pengaruh yang secara kuat melalui penggunaan WhatsApp sebagai sarana komunikasi dalam meningkatkan kepuasan ibu nifas. Sehingga hipotesis 1 diterima.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh dapat dikembangkan saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran – saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut diharapkan sebagai seorang bidan dilakukang peningkatan fasilitas pelayanan melalui sarana prasaranan. Pemanfaatan media yang memberikan manfaat baik perlu terus dikembangkan. Mengingat setiap karakter manusia berbeda, sebagai seorang petugas kesehatan dapat memberikan konseling atau komunikasi yang lebih intents terhadap ibu nifas yang telah melahirkan di tempat pelayanan kesehatan masing–masing bidan. dengan memperbaiki atau memperbaharui manajemen pada lahan praktek.

### DAFTAR PUSTAKA

- Asmuji. (2011). *Manajemen Keperawatan konsep dan aplikasi*. Jogjakarta: Ar-ruzz Media
- Ida Yunari Ristiani. 2017. *Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. Coopetition* vol VIII. Nomor 2. hh. 155 – 166
- Juliana, E. 2008. *Manajemen pelayanan kebidanan*. Jakarta: EGC
- Khasanah dan Pertiwi. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St Elisabet Semarang*. Tesis. Universitas Diponegoro
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Lina Noviandri. *statistic media internet dan media sosial terbaru*. Dilihat Selasa April 2019  
<http://www.statisticmediainternet.com>
- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Sedarmayanti, 2010, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, cetakan kedua*. Mandar Maju: Bandung.
- Suprpto dan Ernawati. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen*. Surakarta: Universitas Slamet Riyadi