
Persepsi Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Grup Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Program Keluarga Berencana: Studi Kualitatif di Kecamatan Kedungwaringin Kabupaten Bekasi

Ahmad Damanhuri¹, Nurul Iman²

^{*1,2} Ilmu Komunikasi, Universitas Paramadina

e-mail: 1ahmad.damanhuri@students.paramadina.ac.id , 2nurul.iman1@students.paramadina.ac.id

*Corresponding author: ahmad.damanhuri@students.paramadina.ac.id

ABSTRAK

Informasi Artikel:

Terima: 15-06-2026

Revisi: 07-07-2026

Disetujui: 20-07-2026

Publish online: 22-07-2026

Transformasi komunikasi digital telah mendorong pemanfaatan berbagai platform media sosial sebagai sarana penyebaran informasi pelayanan publik, termasuk Program Keluarga Berencana (KB). Salah satu media yang banyak digunakan adalah grup WhatsApp karena mampu memfasilitasi komunikasi yang cepat, mudah, dan interaktif antara penyelenggara program dengan masyarakat. Namun, efektivitas pemanfaatan media tersebut tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknologi dalam menyampaikan informasi, melainkan juga oleh bagaimana masyarakat memersepsikan informasi yang diterima. Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi masyarakat terhadap pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi Program Keluarga Berencana di Kecamatan Kedungwaringin, Kabupaten Bekasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Informan penelitian terdiri atas satu Penyuluh Keluarga Berencana, satu kader Institusi Masyarakat Perdesaan (IMP), dan empat orang masyarakat yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa grup WhatsApp telah dimanfaatkan sebagai media komunikasi utama dalam penyebaran informasi mengenai pelayanan KB, pendampingan keluarga, kesehatan reproduksi, dan Program Keluarga Berencana. Masyarakat memersepsikan informasi yang disampaikan melalui grup WhatsApp sebagai informasi yang mudah diakses, relatif jelas, serta memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi karena bersumber dari penyuluh KB dan bidan. Penelitian juga menemukan bahwa informasi yang diperoleh melalui grup WhatsApp tidak hanya meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai Program Keluarga Berencana, tetapi juga mendorong sebagian masyarakat mengambil keputusan untuk memanfaatkan layanan kontrasepsi. Di sisi lain, efektivitas komunikasi masih menghadapi kendala berupa banyaknya pesan di luar konteks yang menyebabkan informasi penting tertumpuk serta keterbatasan akses internet pada sebagian anggota grup. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi Program Keluarga Berencana dipengaruhi oleh keterpaduan antara penggunaan media digital, kredibilitas komunikator, pengelolaan komunikasi kelompok, dan partisipasi masyarakat. Temuan tersebut memberikan kontribusi pada pengembangan kajian komunikasi digital

dengan menunjukkan bahwa efektivitas media komunikasi tidak hanya ditentukan oleh karakteristik teknologi, tetapi juga oleh kualitas interaksi sosial dan kepercayaan terhadap sumber informasi dalam ruang komunikasi digital.

Kata Kunci: : Komunikasi Digital, Grup Whatsapp, Persepsi Masyarakat, Program Keluarga Berencana, Komunikasi Publik.

ABSTRACT

The transformation of digital communication has encouraged the use of various social media platforms as a means of disseminating public service information, including the Family Planning Program. One widely used medium is the WhatsApp group, as it facilitates fast, easy, and interactive communication between program administrators and the community. However, the effectiveness of using this medium is not determined solely by the technological ability to deliver information, but also by how the community perceives the information received. This study aims to analyze community perceptions of the use of WhatsApp groups as a communication medium for the Family Planning Program in Kedungwaringin District, Bekasi Regency. This research employed a qualitative approach with a case study method. The research informants consisted of one Family Planning counselor, one cadre from the Rural Community Institution, and four community members selected using purposive sampling. Data were collected through in-depth interviews and analyzed using the interactive analysis model of Miles, Huberman, and Saldaña, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The results of the study show that WhatsApp groups have been used as the main communication medium for disseminating information regarding family planning services, family assistance, reproductive health, and the Family Planning Program. The community perceives the information delivered through WhatsApp groups as easily accessible, relatively clear, and highly credible because it comes from Family Planning counselors and midwives. The study also found that information obtained through WhatsApp groups not only increases public knowledge about the Family Planning Program but also encourages some community members to decide to use contraceptive services. On the other hand, communication effectiveness still faces obstacles, including the large number of out-of-context messages that cause important information to be buried, as well as limited internet access among some group members. This study concludes that the successful use of WhatsApp groups as a communication medium for the Family Planning Program is influenced by the integration of digital media use, communicator credibility, group communication management, and community participation. These findings contribute to the development of digital communication studies by showing that the effectiveness of communication media is determined not only by technological characteristics, but also by the quality of social interaction and trust in information sources within digital communication spaces.

Keywords: *Digital Communication, WhatsApp Group, Community Perception, Family Planning Program, Public Communication.*

PENDAHULUAN

Transformasi teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah secara fundamental cara masyarakat berinteraksi, memperoleh informasi, dan membangun hubungan sosial. Perkembangan internet serta teknologi komunikasi bergerak (*mobile communication*) mendorong perubahan dari komunikasi konvensional menuju komunikasi digital yang berlangsung secara cepat, interaktif, dan tidak lagi dibatasi oleh ruang maupun waktu. Dalam perspektif komunikasi, perubahan tersebut melahirkan pola komunikasi yang dimediasi oleh teknologi atau *Computer-Mediated Communication (CMC)*, yaitu proses komunikasi yang berlangsung melalui perangkat digital sehingga memungkinkan individu maupun kelompok saling bertukar informasi tanpa harus hadir secara fisik pada tempat yang sama (Walther, 1996; Littlejohn & Foss, 2011).

Perkembangan komunikasi digital tidak hanya mengubah pola komunikasi interpersonal, tetapi juga memengaruhi cara organisasi, lembaga publik, dan pemerintah menyampaikan informasi kepada masyarakat. Media digital kini tidak lagi dipandang sebagai sekadar saluran komunikasi, melainkan sebagai ruang interaksi yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah, pertukaran pengetahuan, pembentukan kepercayaan, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam berbagai program publik (Walther, 1996; Littlejohn & Foss, 2011). Kondisi tersebut mendorong berbagai institusi untuk mengintegrasikan teknologi digital ke dalam strategi komunikasi mereka agar penyampaian informasi menjadi lebih efektif, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Indonesia merupakan salah satu negara dengan tingkat adopsi internet yang terus mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir (DataReportal, 2025). Laporan Digital 2025: Indonesia menunjukkan bahwa pada awal tahun 2025 terdapat sekitar 212 juta pengguna internet, yang setara dengan 74,6% dari total populasi, serta sekitar 143 juta identitas pengguna media sosial. Data tersebut menunjukkan bahwa media digital telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia dan semakin berperan dalam aktivitas komunikasi, pencarian informasi, pembelajaran, transaksi ekonomi, hingga pemanfaatan berbagai layanan publik. Kondisi ini memberikan peluang bagi lembaga pemerintah untuk mengoptimalkan media digital sebagai sarana komunikasi yang mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas dan efisien. DataReportal juga menunjukkan bahwa penggunaan telepon pintar menjadi faktor utama yang mendorong tingginya intensitas akses masyarakat terhadap berbagai aplikasi komunikasi digital (DataReportal, 2025). Dengan demikian, media digital tidak lagi diposisikan sebagai alternatif komunikasi, melainkan telah menjadi bagian dari infrastruktur komunikasi masyarakat modern.

Di antara berbagai platform komunikasi digital yang berkembang, WhatsApp merupakan aplikasi pesan instan yang memiliki tingkat penggunaan sangat tinggi di Indonesia. Popularitas WhatsApp didukung oleh kemudahan penggunaan, biaya operasional yang relatif rendah, kemampuan mengirim berbagai format informasi, serta tersedianya fitur komunikasi kelompok (*WhatsApp Group*) yang memungkinkan komunikasi berlangsung secara simultan antara banyak anggota. Melalui fitur tersebut, pengguna dapat menyampaikan informasi dalam bentuk teks, gambar, video, dokumen, maupun pesan suara, sekaligus membangun diskusi secara langsung

dengan anggota kelompok lainnya. Karakteristik ini menjadikan WhatsApp berkembang dari media komunikasi personal menjadi media komunikasi organisasi, komunitas, pendidikan, pelayanan kesehatan, hingga pelayanan publik (Manji et al., 2021; Himpong et al., 2023).

Dalam perspektif Computer-Mediated Communication, grup WhatsApp merupakan salah satu bentuk komunikasi digital yang memungkinkan terbentuknya interaksi sosial secara berkelanjutan. Walther (1996) menjelaskan bahwa komunikasi yang dimediasi teknologi tidak mengurangi kemampuan individu untuk membangun hubungan sosial, melainkan menciptakan pola interaksi baru yang berkembang melalui pertukaran pesan secara terus-menerus. Penelitian-penelitian mengenai komunikasi digital juga menunjukkan bahwa grup WhatsApp mampu meningkatkan efisiensi koordinasi, mempercepat penyebaran informasi, memperluas akses masyarakat terhadap berbagai layanan, serta memfasilitasi komunikasi dua arah antara penyelenggara program dan masyarakat (Himpong et al., 2023). Dengan demikian, keberhasilan pemanfaatan WhatsApp tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kualitas informasi yang disampaikan, kredibilitas komunikator, dan tingkat partisipasi anggota grup dalam proses komunikasi.

Perubahan tersebut menunjukkan bahwa media digital telah menjadi instrumen penting dalam mendukung penyelenggaraan komunikasi publik pada era digital. Bagi instansi pemerintah, pemanfaatan aplikasi pesan instan seperti WhatsApp membuka peluang untuk meningkatkan efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat sekaligus membangun komunikasi yang lebih responsif dan partisipatif. Oleh karena itu, pemanfaatan WhatsApp tidak lagi dipandang sekadar sebagai inovasi teknologi, tetapi sebagai bagian dari strategi komunikasi publik yang mampu memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui proses komunikasi yang berlangsung secara cepat, terbuka, dan berkesinambungan.

Pemanfaatan media digital sebagai bagian dari strategi komunikasi publik juga telah diadopsi dalam berbagai program pemerintah, termasuk Program Pembangunan Keluarga, Kependudukan, dan Keluarga Berencana (Bangga Kencana). Dalam implementasinya, komunikasi memegang peranan penting karena keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh tersedianya layanan, tetapi juga oleh kemampuan penyelenggara program menyampaikan informasi yang akurat, mudah dipahami, dan mampu mendorong partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, strategi komunikasi menjadi salah satu instrumen utama dalam mendukung pencapaian tujuan Program Keluarga Berencana.

Pelaksanaan komunikasi Program Keluarga Berencana dilaksanakan melalui berbagai saluran komunikasi, baik secara tatap muka maupun melalui media digital. Penyuluh Keluarga Berencana (PKB), kader Institusi Masyarakat Perdesaan (IMP), kader Posyandu, serta tenaga kesehatan berperan sebagai komunikator dalam menyampaikan informasi mengenai pelayanan kontrasepsi, kesehatan reproduksi, pembangunan keluarga, dan berbagai kegiatan Program Keluarga Berencana. Dalam konteks komunikasi publik, mereka tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai fasilitator yang membangun komunikasi melalui edukasi, konsultasi, dan pendampingan kepada masyarakat.

Seiring berkembangnya teknologi komunikasi, penyampaian informasi Program Keluarga Berencana tidak lagi hanya mengandalkan kegiatan penyuluhan tatap muka. Berbagai daerah mulai memanfaatkan media digital, khususnya grup WhatsApp, sebagai sarana komunikasi yang mampu mempercepat penyebaran informasi kepada masyarakat. Pemanfaatan grup WhatsApp memungkinkan penyuluh, kader, dan masyarakat berada dalam satu ruang komunikasi yang sama sehingga informasi mengenai jadwal pelayanan KB, pelayanan kontrasepsi, kegiatan Posyandu, edukasi kesehatan reproduksi, maupun informasi lainnya dapat disampaikan secara cepat dan diterima oleh seluruh anggota grup pada waktu yang bersamaan. Penelitian mengenai komunikasi kesehatan menunjukkan bahwa WhatsApp mampu mendukung komunikasi dua arah, memperkuat koordinasi program, serta meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi kesehatan dan pelayanan publik ketika dikelola secara aktif oleh penyelenggara program (Manji et al., 2021).

Fenomena tersebut juga terlihat pada pelaksanaan Program Keluarga Berencana di Kecamatan Kedungwaringin, Kabupaten Bekasi. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, penyuluh KB bersama kader IMP memanfaatkan beberapa grup WhatsApp yang beranggotakan kader Posyandu, kader Kampung KB, serta masyarakat sebagai media penyampaian informasi mengenai berbagai kegiatan Program Keluarga Berencana. Informasi yang dibagikan meliputi jadwal pelayanan KB, pelayanan kontrasepsi gratis, kegiatan Posyandu, penyuluhan kesehatan reproduksi, hingga informasi mengenai kegiatan pembangunan keluarga. Kehadiran grup WhatsApp membuat proses penyampaian informasi tidak lagi bergantung pada pertemuan tatap muka sehingga komunikasi dapat berlangsung secara lebih cepat, fleksibel, dan berkesinambungan.

Meskipun demikian, efektivitas komunikasi melalui grup WhatsApp tidak hanya ditentukan oleh tersedianya media komunikasi. Berdasarkan hasil observasi awal, terdapat variasi respons masyarakat terhadap informasi yang disampaikan melalui grup. Sebagian anggota grup secara aktif membaca, memberikan tanggapan, serta memanfaatkan informasi tersebut untuk mengikuti pelayanan Program Keluarga Berencana. Sebaliknya, sebagian anggota lainnya cenderung bersifat pasif, hanya membaca informasi tanpa memberikan respons maupun melakukan interaksi di dalam grup. Selain itu, tingginya intensitas percakapan menyebabkan beberapa informasi penting tertutup oleh pesan-pesan lain sehingga berpotensi mengurangi efektivitas penyampaian informasi. Perbedaan respons tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi digital tidak hanya dipengaruhi oleh media yang digunakan, tetapi juga oleh bagaimana masyarakat memersepsikan kualitas informasi yang diterima, mempercayai komunikator yang menyampaikan informasi, serta memaknai manfaat informasi tersebut dalam kehidupan sehari-hari (Walther, 1996). Dengan demikian, memahami persepsi masyarakat terhadap pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi Program Keluarga Berencana menjadi penting untuk mengevaluasi efektivitas strategi komunikasi yang telah diterapkan sekaligus menjadi dasar dalam pengembangan komunikasi publik yang lebih partisipatif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Perkembangan komunikasi digital telah mendorong lahirnya berbagai penelitian mengenai pemanfaatan WhatsApp sebagai media komunikasi dalam berbagai konteks

organisasi, pelayanan publik, maupun komunikasi kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Himpong et al. (2023) menunjukkan bahwa grup WhatsApp efektif digunakan sebagai media komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat karena mampu mempercepat penyebaran informasi, mempermudah koordinasi, serta meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam berbagai kegiatan pemerintahan. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa WhatsApp berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas komunikasi pelayanan publik melalui penyampaian informasi yang lebih cepat, mudah diakses, dan memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa WhatsApp telah berkembang menjadi media komunikasi publik yang mampu mendukung efektivitas penyelenggaraan program pemerintah.

Pada bidang komunikasi kesehatan, berbagai penelitian menunjukkan bahwa WhatsApp memiliki potensi sebagai media edukasi kesehatan karena mampu mempercepat penyebaran informasi, memfasilitasi komunikasi dua arah, dan memperkuat koordinasi antara tenaga kesehatan dengan masyarakat. Penelitian Manji et al. (2021) menunjukkan bahwa WhatsApp tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga menjadi sarana komunikasi yang mendukung koordinasi program, konsultasi, dan penguatan hubungan antara penyelenggara program dengan masyarakat. Temuan tersebut sejalan dengan Himpong et al. (2023) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan grup WhatsApp mampu meningkatkan efektivitas komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Meskipun demikian, hasil telaah terhadap penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian masih menempatkan WhatsApp sebagai objek utama yang dinilai dari aspek efektivitas media, kecepatan penyampaian informasi, atau keberhasilan implementasi teknologi komunikasi. Penelitian-penelitian tersebut lebih banyak berorientasi pada organisasi penyelenggara program atau pada kinerja media komunikasi, sementara perspektif masyarakat sebagai penerima informasi belum banyak memperoleh perhatian (Himpong et al., 2023; Manji et al., 2021). Selain itu, kajian yang secara khusus menghubungkan kualitas informasi, kredibilitas komunikator, dan persepsi masyarakat dalam konteks komunikasi Program Keluarga Berencana melalui grup WhatsApp pada tingkat komunitas masih relatif terbatas.

Berdasarkan sintesis penelitian terdahulu tersebut, dapat dipahami bahwa masih terdapat ruang pengembangan kajian mengenai komunikasi digital dalam pelayanan publik, khususnya pada Program Keluarga Berencana. Penelitian sebelumnya telah memberikan kontribusi dalam menjelaskan efektivitas WhatsApp sebagai media komunikasi, namun belum secara komprehensif menjelaskan bagaimana masyarakat memersepsikan kualitas informasi yang diterima melalui grup WhatsApp, bagaimana kredibilitas penyuluh KB dan kader IMP memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap informasi tersebut, serta bagaimana komunikasi digital tersebut mendorong masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan Program Keluarga Berencana. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengkaji penggunaan media komunikasi, tetapi juga menempatkan masyarakat sebagai subjek utama dalam mengevaluasi efektivitas komunikasi digital pada tingkat komunitas.

Kontribusi utama penelitian ini terletak pada upaya mengintegrasikan perspektif Computer-Mediated Communication dengan kajian komunikasi publik pada Program Keluarga Berencana melalui pendekatan persepsi masyarakat (Walther, 1996). Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada media atau organisasi penyelenggara program, penelitian ini menempatkan pengalaman masyarakat sebagai dasar analisis untuk memahami bagaimana kualitas informasi, kredibilitas komunikator, dan proses komunikasi di dalam grup WhatsApp membentuk persepsi terhadap Program Keluarga Berencana. Pendekatan tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan kajian komunikasi digital dalam pelayanan publik sekaligus menjadi masukan praktis bagi penyelenggara Program Keluarga Berencana dalam merancang strategi komunikasi yang lebih partisipatif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi Program Keluarga Berencana di Kecamatan Kedungwaringin, Kabupaten Bekasi. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi Program Keluarga Berencana; (2) menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas informasi yang disampaikan melalui grup WhatsApp; (3) mengidentifikasi peran kredibilitas penyuluh KB dan kader IMP dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap informasi Program Keluarga Berencana; serta (4) menjelaskan kontribusi komunikasi digital melalui grup WhatsApp terhadap peningkatan pengetahuan dan partisipasi masyarakat dalam Program Keluarga Berencana.

METODE PENELITIAN

Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme memandang bahwa realitas sosial tidak bersifat tunggal dan objektif, melainkan dibentuk melalui pengalaman, interaksi, serta proses pemaknaan yang dilakukan oleh individu terhadap fenomena yang mereka alami. (Creswell & Poth, 2018). Dalam konteks penelitian ini, persepsi masyarakat terhadap pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi Program Keluarga Berencana dipahami sebagai hasil konstruksi pengalaman masyarakat ketika menerima, memahami, serta memanfaatkan informasi yang disampaikan melalui media komunikasi digital. Pemilihan paradigma konstruktivisme didasarkan pada tujuan penelitian yang tidak berupaya mengukur efektivitas media secara kuantitatif, tetapi memahami secara mendalam bagaimana masyarakat memaknai penggunaan grup WhatsApp dalam penyebaran informasi Program Keluarga Berencana. Dengan demikian, penelitian ini menempatkan pengalaman, pandangan, dan interpretasi informan sebagai sumber utama dalam memahami fenomena komunikasi digital yang terjadi di lapangan (Creswell & Poth, 2018).

Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai persepsi masyarakat terhadap pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media

komunikasi Program Keluarga Berencana. (Creswell & Poth, 2018). Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengeksplorasi pengalaman, pandangan, dan makna yang dibangun oleh informan berdasarkan interaksi mereka dalam ruang komunikasi digital. Metode studi kasus dipilih karena penelitian difokuskan pada satu kasus tertentu, yaitu pemanfaatan grup WhatsApp dalam penyebaran informasi Program Keluarga Berencana di Kecamatan Kedungwaringin Kabupaten Bekasi. (Yin, 2018). Studi kasus memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami fenomena secara menyeluruh dengan mempertimbangkan konteks sosial, budaya, dan organisasi yang melatarbelakanginya.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Kedungwaringin, Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat. Lokasi ini dipilih karena dalam pelaksanaan Program Keluarga Berencana telah memanfaatkan grup WhatsApp sebagai media komunikasi antara Penyuluh Keluarga Berencana, kader Institusi Masyarakat Perdesaan (IMP), kader Posyandu, tenaga kesehatan, serta masyarakat. Pemanfaatan grup WhatsApp di wilayah tersebut tidak hanya digunakan sebagai media penyampaian informasi mengenai pelayanan kontrasepsi, tetapi juga sebagai sarana komunikasi terkait pendampingan keluarga, kesehatan reproduksi, pencegahan stunting, dan berbagai kegiatan Program Keluarga Berencana. Kondisi tersebut menjadikan Kecamatan Kedungwaringin sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji persepsi masyarakat terhadap pemanfaatan media komunikasi digital dalam pelayanan publik.

Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan fokus penelitian. Penelitian ini melibatkan enam informan yang terdiri atas:

Tabel 1. Informan Penelitian

Informan	Jumlah
Penyuluh Keluarga Berencana	1 orang
Kader Institusi Masyarakat Perdesaan (IMP)	1 orang
Masyarakat	4 orang

Informan dipilih karena terlibat secara langsung dalam proses komunikasi melalui grup WhatsApp Program Keluarga Berencana sehingga mampu memberikan informasi mengenai pengalaman mereka dalam menerima, menyampaikan, maupun memanfaatkan informasi yang disampaikan melalui media tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun berdasarkan tujuan penelitian. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan pandangan informan terhadap pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi Program Keluarga Berencana. Observasi dilakukan untuk memahami bagaimana proses

komunikasi berlangsung melalui grup WhatsApp, termasuk bentuk interaksi antaranggota grup, jenis informasi yang disampaikan, serta dinamika komunikasi yang terjadi. Sementara itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa tangkapan layar informasi yang dibagikan melalui grup WhatsApp, dokumen kegiatan Program Keluarga Berencana, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan model analisis data interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Model ini dipilih karena memungkinkan proses analisis dilakukan secara berkesinambungan sejak tahap pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan. Analisis tidak dilakukan setelah seluruh data terkumpul, tetapi berlangsung secara simultan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan verifikasi temuan sehingga peneliti dapat terus membandingkan informasi yang diperoleh dari setiap informan.

Pada tahap reduksi data, seluruh hasil wawancara ditranskripsi secara verbatim kemudian dibaca secara berulang untuk memperoleh pemahaman yang utuh terhadap pengalaman setiap informan. Selanjutnya peneliti melakukan proses open coding, yaitu memberikan kode pada setiap pernyataan yang dianggap memiliki makna dan relevan dengan fokus penelitian. Proses ini menghasilkan sejumlah kode awal yang menggambarkan pengalaman informan mengenai pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi Program Keluarga Berencana. Kode-kode yang memiliki makna serupa kemudian dikelompokkan ke dalam beberapa kategori. Dalam penelitian ini, proses pengelompokan menghasilkan kategori seperti pemanfaatan grup WhatsApp, persepsi terhadap informasi, manfaat informasi, partisipasi komunikasi, hambatan komunikasi, harapan terhadap pengelolaan grup, serta dampak informasi terhadap masyarakat. Selanjutnya, kategori-kategori tersebut dianalisis kembali untuk menemukan hubungan antarkategori sehingga terbentuk tema-tema utama penelitian.

Pada tahap penyajian data (data display), hasil pengelompokan kategori disusun dalam bentuk matriks analisis, tabel coding, serta uraian naratif yang memudahkan peneliti memahami hubungan antar tema. Penyajian data juga dilakukan dengan mengintegrasikan hasil wawancara dari Penyuluh Keluarga Berencana, kader Institusi Masyarakat Perdesaan (IMP), dan masyarakat sehingga setiap tema didukung oleh berbagai perspektif informan. Selain narasi analitis, penelitian ini juga menggunakan kutipan langsung dari informan sebagai bukti empiris yang memperkuat interpretasi peneliti.

Berdasarkan proses analisis tersebut, penelitian ini menghasilkan enam tema utama, yaitu (1) pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi Program Keluarga Berencana, (2) persepsi masyarakat terhadap kualitas informasi, (3) kredibilitas komunikator dalam membangun kepercayaan masyarakat, (4) dampak pemanfaatan grup WhatsApp terhadap pengetahuan dan keputusan masyarakat, (5) hambatan komunikasi dalam pemanfaatan grup WhatsApp, dan (6) upaya optimalisasi komunikasi digital melalui pengelolaan grup WhatsApp. Keenam tema tersebut diperoleh melalui proses analisis induktif yang didasarkan pada pola-pola informasi yang muncul secara konsisten dari hasil wawancara seluruh informan.

Tahap terakhir adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan (conclusion drawing and verification). Pada tahap ini peneliti menginterpretasikan hubungan antar tema untuk memperoleh pemahaman mengenai persepsi masyarakat terhadap pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi Program Keluarga Berencana. Kesimpulan tidak hanya didasarkan pada satu sumber data, tetapi diverifikasi melalui proses triangulasi dengan membandingkan hasil wawancara antar informan, hasil observasi, serta dokumen pendukung yang berkaitan dengan pelaksanaan Program Keluarga Berencana di Kecamatan Kedungwaringin. Dengan demikian, kesimpulan yang dihasilkan merupakan hasil interpretasi yang telah melalui proses verifikasi secara terus-menerus selama penelitian berlangsung.

Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari Penyuluh Keluarga Berencana, kader IMP, dan masyarakat sehingga setiap informasi dapat diverifikasi melalui sudut pandang yang berbeda. Selain triangulasi sumber, peneliti juga melakukan pengecekan kembali hasil wawancara dengan membandingkan data wawancara, hasil observasi, dan dokumentasi yang diperoleh selama penelitian untuk meningkatkan kredibilitas temuan.

Posisi Peneliti (*Researcher Positioning*)

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama yang berperan dalam proses pengumpulan, analisis, dan interpretasi data. Oleh karena itu, peneliti berupaya menjaga objektivitas melalui proses refleksi selama penelitian berlangsung serta meminimalkan bias dengan melakukan triangulasi sumber dan membandingkan berbagai perspektif informan. Peneliti memosisikan diri sebagai pengamat sekaligus pewawancara yang berusaha memahami pengalaman informan tanpa mengarahkan jawaban mereka. Seluruh data diperoleh melalui proses wawancara yang berlangsung secara terbuka sehingga setiap informan memiliki kesempatan yang sama untuk menjelaskan pengalaman dan pandangannya mengenai pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi Program Keluarga Berencana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan Grup WhatsApp sebagai Media Komunikasi Program Keluarga Berencana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa grup WhatsApp telah menjadi media komunikasi yang penting dalam penyampaian informasi Program Keluarga Berencana di Kecamatan Kedungwaringin. Media ini dimanfaatkan oleh penyuluh KB, kader Institusi Masyarakat Perdesaan (IMP), bidan, kader Posyandu, serta masyarakat untuk menyampaikan berbagai informasi mengenai pelayanan KB, pendampingan keluarga, kesehatan reproduksi, dan kegiatan pembangunan keluarga. Pemanfaatan grup WhatsApp dinilai mampu mempercepat penyebaran informasi sekaligus memperluas jangkauan komunikasi kepada masyarakat dibandingkan hanya mengandalkan pertemuan tatap muka. Penyuluh KB menjelaskan bahwa grup WhatsApp kini menjadi salah satu media utama dalam menyampaikan informasi Program Keluarga Berencana karena memungkinkan informasi diterima masyarakat secara cepat.

"Cukup penting dan sekarang menjadi cara yang sangat bagus untuk menyampaikan informasi seputar Program Keluarga Berencana." (Informan PKB)

Menurut penyuluh, anggota grup terdiri atas bidan, kader PKK, kader Posyandu, kader IMP, penyuluh KB, serta masyarakat. Walaupun seluruh anggota dapat mengirim pesan, informasi mengenai Program Keluarga Berencana umumnya disampaikan oleh penyuluh KB dan bidan sehingga sumber informasi tetap terjaga kredibilitasnya. Temuan tersebut diperkuat oleh keterangan kader IMP. Ibu Uun Sunarti menjelaskan bahwa perannya di dalam grup adalah meneruskan informasi yang diterima dari penyuluh KB atau bidan kepada masyarakat sehingga informasi dapat menjangkau anggota kelompok secara lebih luas.

"Sebagai penerus pesan dari penyuluh atau dari bidan jika ada informasi seperti pelayanan KB atau Posyandu." (Kader IMP)

Selain mempercepat penyebaran informasi, kader IMP juga menilai bahwa grup WhatsApp memberikan efisiensi waktu karena satu informasi dapat diterima banyak orang secara bersamaan.

"Sangat bermanfaat, menghemat waktu. Dengan sekali kirim semua informasi tersampaikan ke banyak orang." (Kader IMP)

Pandangan tersebut sejalan dengan pengalaman masyarakat sebagai penerima informasi. Ibu Sari Narulita mengungkapkan bahwa grup WhatsApp membantunya memperoleh informasi mengenai jadwal pelayanan KB sehingga dapat mengikuti pelayanan kontrasepsi gratis di Puskesmas.

"Waktu itu saya sedang ada rencana ber-KB. Di grup WhatsApp ada informasi tentang pelayanan KB dan jadwalnya. Saya jadi tahu dan bisa ikut pasang KB gratis di Puskesmas." (Informan Masyarakat 1)

Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh Noviyanti yang menyatakan bahwa informasi mengenai berbagai pilihan metode kontrasepsi yang diterimanya melalui grup WhatsApp membantu menghilangkan keraguannya dalam memilih alat kontrasepsi.

"Dulu di grup ada informasi tentang jenis-jenis KB beserta kelebihan dan kekurangannya. Awalnya saya ragu menggunakan KB implan karena banyak mitos. Setelah membaca informasi tersebut saya akhirnya memutuskan menggunakan KB implan." (Informan Masyarakat 2)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa grup WhatsApp tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga menjadi media edukasi yang membantu masyarakat memahami informasi Program Keluarga Berencana sebelum mengambil keputusan. Dalam perspektif Computer-Mediated Communication, interaksi yang berlangsung melalui grup WhatsApp memungkinkan proses komunikasi berlangsung secara berkelanjutan, tidak bergantung pada ruang dan waktu, serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi secara cepat sekaligus melakukan diskusi ketika membutuhkan penjelasan lebih lanjut. Hasil penelitian ini juga memperlihatkan bahwa pemanfaatan grup

WhatsApp telah menjadi bagian dari strategi komunikasi Program Keluarga Berencana dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi pelayanan Keluarga Berencana. Temuan ini sejalan dengan (Himpong et al., 2023; Walther, 1996).

Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Informasi Program Keluarga Berencana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat pada umumnya memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas informasi Program Keluarga Berencana yang disampaikan melalui grup WhatsApp. Persepsi tersebut terbentuk melalui pengalaman masyarakat dalam menerima informasi yang dinilai cukup jelas, mudah dipahami, relevan dengan kebutuhan, serta berasal dari sumber yang dipercaya. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang memengaruhi penerimaan informasi, terutama banyaknya percakapan di luar topik yang menyebabkan informasi penting tertutup oleh pesan lain. Sebagian besar informan menyatakan bahwa informasi yang diterima melalui grup WhatsApp mudah dipahami karena disampaikan menggunakan bahasa yang sederhana dan berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Ibu Sari Narulita menyampaikan bahwa informasi yang dibagikan di dalam grup sudah cukup jelas meskipun terkadang bercampur dengan percakapan lain.

"Cukup jelas meski banyak ngobrol hal lain." (Informan Masyarakat 1)

Pendapat yang hampir sama juga disampaikan oleh Noviyanti yang menilai bahwa informasi mengenai pelayanan Program Keluarga Berencana telah disampaikan dengan baik, meskipun terkadang informasi penting tertutup oleh percakapan anggota grup.

"Lumayan jelas, meski kadang informasi penting terhalang obrolan lain di grup."
(Informan Masyarakat 2)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat tidak mempersoalkan kualitas isi informasi yang disampaikan, melainkan lebih pada bagaimana informasi tersebut tersaji di dalam grup WhatsApp. Banyaknya percakapan di luar konteks menyebabkan sebagian anggota harus mencari kembali informasi penting yang telah tertutup oleh pesan-pesan lain. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi digital tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pesan, tetapi juga oleh pengelolaan media komunikasi yang digunakan. Selain dipengaruhi oleh kejelasan isi pesan, persepsi masyarakat juga dibentuk oleh tingkat kepercayaan terhadap sumber informasi. Hampir seluruh informan menyatakan bahwa mereka mempercayai informasi yang disampaikan melalui grup WhatsApp karena berasal dari penyuluh KB, bidan, maupun kader yang dianggap memiliki kompetensi dalam bidang Keluarga Berencana.

Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Sari Narulita:

"Percaya, karena info di-share oleh tenaga di bidangnya seperti penyuluh KB dan bidan." (Informan Masyarakat 1)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Noviyanti yang menyampaikan:

"Sangat percaya karena yang menyampaikan para penyuluh KB atau bidan."
(Informan Masyarakat 2)

Sementara itu, Halimah memberikan pandangan yang sedikit berbeda. Menurutnya, tingkat kepercayaan terhadap informasi sangat bergantung pada siapa yang menyampaikan informasi tersebut.

"Tergantung dari siapa yang mengirim. Kalau yang mengirim orang yang menurut saya kompeten di bidangnya, seperti bidan atau penyuluh KB, saya percaya."
(Informan Masyarakat 3)

Pernyataan para informan menunjukkan bahwa kredibilitas komunikator menjadi faktor yang sangat menentukan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas informasi. Masyarakat tidak hanya memperhatikan isi pesan, tetapi juga mempertimbangkan kompetensi dan otoritas pihak yang menyampaikan informasi. Dengan demikian, keberadaan penyuluh KB, bidan, dan kader IMP sebagai komunikator yang dipercaya menjadi salah satu faktor yang memperkuat efektivitas komunikasi melalui grup WhatsApp. Penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas informasi yang diterima masyarakat memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan pengetahuan mengenai Program Keluarga Berencana. Informasi yang dibagikan melalui grup WhatsApp membantu masyarakat memperoleh pengetahuan mengenai jadwal pelayanan, pilihan metode kontrasepsi, hingga berbagai program pendampingan keluarga.

Noviyanti menceritakan bahwa informasi yang diterimanya melalui grup WhatsApp membantu mengubah pemahamannya mengenai penggunaan alat kontrasepsi implan.

"Awalnya saya ragu menggunakan KB implan karena ada yang bilang implan bisa berpindah ke bagian tubuh lain. Setelah membaca informasi di grup saya tahu itu hanya mitos, akhirnya saya memutuskan menggunakan KB implan." (Informan Masyarakat 2)

Pengalaman serupa disampaikan oleh Ibu Sari Narulita yang memperoleh informasi mengenai pelayanan kontrasepsi gratis melalui grup WhatsApp sehingga dapat mengikuti pelayanan tersebut di Puskesmas.

"Saya jadi tahu dan bisa ikut pasang KB gratis di Puskesmas." (Informan Masyarakat 1)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi yang baik tidak hanya meningkatkan pengetahuan masyarakat, tetapi juga mendorong masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan Program Keluarga Berencana. Dalam perspektif Computer-Mediated Communication, kualitas informasi yang akurat, relevan, dan disampaikan oleh komunikator yang kredibel mampu membangun kepercayaan masyarakat sekaligus memengaruhi proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, grup WhatsApp tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga menjadi sarana edukasi yang mendukung perubahan pengetahuan dan perilaku masyarakat terhadap Program Keluarga Berencana. Temuan ini mendukung penelitian Himpong et al. (2023) mengenai pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi publik sekaligus memperkuat pandangan Walther (1996) bahwa media komunikasi digital memungkinkan terbentuknya interaksi sosial yang berkelanjutan.

Kredibilitas Komunikator dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi Program Keluarga Berencana tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kredibilitas komunikator yang menyampaikan informasi. Penyuluh KB, bidan, dan kader IMP dipersepsikan sebagai sumber informasi yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan kewenangan dalam bidang Keluarga Berencana. Kondisi tersebut membuat masyarakat lebih mudah menerima serta mempercayai informasi yang disampaikan melalui grup WhatsApp. Sebagian besar informan menyatakan bahwa kepercayaan terhadap informasi Program Keluarga Berencana muncul karena informasi berasal dari tenaga yang memiliki kompetensi di bidangnya. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Sari Narulita yang menyatakan:

"Percaya, karena info di-share oleh tenaga di bidangnya seperti penyuluh KB dan bidan." (Informan Masyarakat 1)

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Noviyanti yang mengungkapkan bahwa dirinya tidak meragukan informasi yang diterima karena informasi tersebut berasal dari penyuluh KB maupun bidan.

"Sangat percaya karena yang menyampaikan para penyuluh KB atau bidan." (Informan Masyarakat 2)

Sementara itu, Halimah memberikan penjelasan yang memperlihatkan bahwa masyarakat tidak serta-merta mempercayai seluruh informasi yang beredar di grup WhatsApp. Menurutnya, kepercayaan terhadap informasi sangat bergantung pada siapa yang menyampaikan pesan tersebut.

"Tergantung dari siapa yang mengirim. Kalau yang mengirim orang yang menurut saya kompeten di bidangnya, seperti bidan atau penyuluh KB, saya percaya." (Informan Masyarakat 3)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat melakukan proses seleksi terhadap informasi yang diterima. Kredibilitas komunikator menjadi dasar dalam menilai apakah informasi layak dipercaya atau tidak. Dengan demikian, keberadaan penyuluh KB, bidan, dan kader IMP sebagai komunikator yang memiliki kompetensi menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap informasi Program Keluarga Berencana. Dari sisi penyelenggara program, Penyuluh KB juga menjelaskan bahwa meskipun seluruh anggota grup dapat mengirim pesan, informasi penting mengenai Program Keluarga Berencana pada praktiknya lebih banyak disampaikan oleh penyuluh KB maupun bidan agar masyarakat memperoleh informasi yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

"Semua orang bisa mengirim pesan, meski pada kenyataannya penyuluh KB dan bidan sendiri yang sering mengirim pesan-pesan berisi informasi penting." (Informan PKB)

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya kesadaran dari pengelola grup mengenai pentingnya menjaga kualitas sekaligus kredibilitas informasi yang beredar. Penyampaian informasi oleh pihak yang memiliki otoritas diharapkan mampu meminimalkan kesalahan informasi serta meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap pesan yang diterima. Peran kader IMP juga memperkuat proses komunikasi tersebut. Sebagai penghubung antara penyuluh KB dengan masyarakat, kader IMP berperan meneruskan informasi resmi yang diterima dari penyuluh maupun bidan kepada anggota masyarakat di wilayah kerjanya.

"Sebagai penerus pesan dari penyuluh atau dari bidan jika ada informasi seperti pelayanan KB atau Posyandu." (Informan Kader IMP)

Selain meneruskan informasi, kader IMP juga menjadi pihak yang membantu menjelaskan kembali informasi kepada masyarakat ketika terdapat pertanyaan atau kebutuhan akan penjelasan lebih lanjut. Dengan demikian, kader IMP tidak hanya berfungsi sebagai penyampai pesan, tetapi juga sebagai komunikator yang memperkuat hubungan antara penyelenggara Program Keluarga Berencana dengan masyarakat.

Kredibilitas komunikator juga terlihat dari pengalaman yang diceritakan oleh Penyuluh KB ketika memberikan penjelasan mengenai penggunaan pil KB melalui grup WhatsApp. Awalnya terdapat anggota grup yang menyampaikan bahwa dirinya tetap mengalami kehamilan meskipun telah mengonsumsi pil KB. Setelah dilakukan diskusi di dalam grup, diketahui bahwa pil KB belum digunakan sesuai petunjuk sehingga efektivitasnya belum optimal. Diskusi tersebut kemudian diikuti oleh anggota grup lainnya yang mengaku baru memahami informasi tersebut setelah memperoleh penjelasan langsung dari penyuluh KB.

"Akhirnya di grup tersebut lumayan ramai juga dan ternyata banyak anggota yang merespon kaget, karena mereka banyak yang baru tahu juga." (Informan PKB)

Pengalaman tersebut memperlihatkan bahwa kredibilitas komunikator tidak hanya membangun kepercayaan masyarakat, tetapi juga berperan dalam meluruskan kesalahpahaman serta meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai Program Keluarga Berencana. Dalam perspektif komunikasi, kredibilitas komunikator merupakan salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas penyampaian pesan karena masyarakat cenderung menerima informasi yang berasal dari sumber yang dianggap memiliki keahlian dan dapat dipercaya. (McCroskey & Teven, 1999). Berdasarkan temuan tersebut dapat dipahami bahwa keberhasilan komunikasi Program Keluarga Berencana melalui grup WhatsApp tidak semata-mata bergantung pada keberadaan media digital, tetapi juga pada kualitas komunikator yang menyampaikan informasi. Kepercayaan masyarakat terhadap penyuluh KB, bidan, dan kader IMP menjadi modal utama dalam membangun komunikasi yang efektif sehingga informasi Program Keluarga Berencana tidak hanya diterima, tetapi juga dipahami dan dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan oleh masyarakat (McCroskey & Teven, 1999).

Dampak Pemanfaatan Grup WhatsApp terhadap Pengetahuan dan Pengambilan Keputusan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi Program Keluarga Berencana memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan masyarakat serta memengaruhi proses pengambilan keputusan terkait penggunaan layanan Keluarga Berencana. Informasi yang disampaikan melalui grup WhatsApp tidak hanya berfungsi sebagai pemberitahuan mengenai jadwal pelayanan, tetapi juga menjadi media edukasi yang membantu masyarakat memahami berbagai informasi mengenai metode kontrasepsi, pelayanan kesehatan reproduksi, serta program pendampingan keluarga. Salah satu dampak yang paling nyata adalah meningkatnya pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan Program Keluarga Berencana. Beberapa informan mengaku memperoleh informasi baru yang sebelumnya belum mereka ketahui melalui grup WhatsApp. Informasi tersebut kemudian menjadi dasar dalam mengambil keputusan untuk memanfaatkan pelayanan yang tersedia.

Ibu Sari Narulita menceritakan bahwa dirinya mengetahui adanya pelayanan kontrasepsi gratis setelah memperoleh informasi melalui grup WhatsApp. Informasi tersebut mendorongnya untuk mengikuti pelayanan KB di Puskesmas.

"Waktu itu saya sedang ada rencana ber-KB. Di grup WhatsApp ada informasi tentang pelayanan KB dan jadwalnya. Saya jadi tahu dan bisa ikut pasang KB gratis di Puskesmas." (Informan Masyarakat 1)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan melalui grup WhatsApp tidak berhenti pada peningkatan pengetahuan, tetapi juga mendorong masyarakat memanfaatkan pelayanan yang disediakan pemerintah. Dalam konteks komunikasi publik, kondisi ini menunjukkan bahwa media komunikasi digital mampu menjembatani kebutuhan informasi masyarakat dengan akses terhadap pelayanan publik (Manji et al., 2021). Pengalaman serupa disampaikan oleh Noviyanti. Ia mengungkapkan bahwa informasi mengenai berbagai metode kontrasepsi yang dibagikan melalui grup WhatsApp membantunya memahami manfaat dan karakteristik setiap metode kontrasepsi. Pengetahuan tersebut mengubah pandangannya terhadap penggunaan KB implan yang sebelumnya dipengaruhi oleh berbagai mitos.

"Dulu di grup ada informasi tentang jenis-jenis KB beserta kelebihan dan kekurangannya. Awalnya saya ragu menggunakan KB implan karena banyak mitos. Setelah membaca informasi tersebut saya akhirnya memutuskan menggunakan KB implan." (Informan Masyarakat 2)

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa informasi yang akurat dan mudah dipahami mampu mengurangi kesalahpahaman masyarakat terhadap Program Keluarga Berencana. Keputusan Noviyanti untuk menggunakan KB implan menunjukkan bahwa komunikasi digital dapat berkontribusi terhadap perubahan pengetahuan sekaligus perubahan perilaku dalam memilih layanan kesehatan reproduksi.

Dampak edukatif dari grup WhatsApp juga terlihat dari pengalaman yang disampaikan oleh Penyuluh KB. Ia menceritakan adanya diskusi mengenai penggunaan pil KB ketika salah satu anggota grup menyampaikan bahwa dirinya tetap mengalami kehamilan meskipun telah mengonsumsi pil KB. Setelah diberikan penjelasan mengenai cara penggunaan pil KB yang benar, diketahui bahwa anggota tersebut belum memahami waktu kerja pil kontrasepsi. Diskusi tersebut kemudian menarik perhatian anggota grup lainnya.

"Akhirnya di grup tersebut lumayan ramai juga dan ternyata banyak anggota yang merespon kaget, karena mereka banyak yang baru tahu juga." (Informan PKB)

Peristiwa tersebut menunjukkan bahwa grup WhatsApp tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi satu arah, tetapi juga menjadi ruang pembelajaran bersama (collaborative learning) yang memungkinkan masyarakat memperoleh penjelasan secara langsung dari penyuluh KB. Diskusi yang terjadi di dalam grup turut membantu meluruskan informasi yang keliru sekaligus meningkatkan pemahaman anggota lainnya mengenai penggunaan kontrasepsi. Dari sisi kader IMP, dampak penggunaan grup WhatsApp juga terlihat pada meningkatnya pemanfaatan pelayanan Keluarga Berencana. Ibu Uun Sunarti menceritakan bahwa ketika ia meneruskan informasi mengenai pelayanan KB gratis di Puskesmas, banyak anggota grup yang baru mengetahui adanya layanan tersebut.

"Pernah satu ketika saya meneruskan pesan tentang jadwal pelayanan KB di Puskesmas dan memberitahu bahwa itu gratis. Ternyata respon anggota lumayan ramai, banyak anggota yang baru tahu kalau ada pelayanan KB gratis di Puskesmas, karena selama ini mereka taunya KB itu di bidan swasta dan berbayar." (Informan Kader IMP)

Temuan ini menunjukkan bahwa grup WhatsApp memiliki peran penting dalam memperluas akses informasi masyarakat terhadap pelayanan Program Keluarga Berencana. Informasi yang sebelumnya tidak diketahui masyarakat dapat disebarluaskan secara cepat sehingga meningkatkan pemanfaatan layanan yang telah disediakan pemerintah (Manji et al., 2021). Selain meningkatkan pengetahuan, grup WhatsApp juga mendorong terbentuknya komunikasi yang lebih partisipatif antara masyarakat dengan penyelenggara program. Masyarakat tidak hanya menerima informasi, tetapi juga memiliki kesempatan untuk mengajukan pertanyaan, meminta penjelasan, maupun berdiskusi secara langsung dengan penyuluh KB, bidan, dan kader IMP. Pola komunikasi dua arah tersebut memperkuat proses pembelajaran masyarakat sekaligus meningkatkan kepercayaan terhadap informasi yang diterima.

Dalam perspektif Computer-Mediated Communication, temuan ini menunjukkan bahwa media digital mampu memfasilitasi proses komunikasi yang tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga edukatif dan partisipatif (Walther, 1996; Manji et al., 2021). Interaksi yang berlangsung melalui grup WhatsApp memungkinkan masyarakat memperoleh informasi secara cepat, berdiskusi dengan komunikator yang kompeten, serta membangun pemahaman yang lebih baik mengenai Program Keluarga Berencana. Dengan demikian, pemanfaatan grup WhatsApp memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan pengetahuan masyarakat sekaligus

mendorong pengambilan keputusan yang lebih rasional dalam memanfaatkan pelayanan Keluarga Berencana

Hambatan dan Upaya Optimalisasi Pemanfaatan Grup WhatsApp sebagai Media Komunikasi Program Keluarga Berencana

Meskipun grup WhatsApp memberikan berbagai manfaat dalam penyampaian informasi Program Keluarga Berencana, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatannya masih menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas komunikasi. Hambatan tersebut berasal dari faktor teknis maupun faktor komunikasi di dalam grup. Kendala yang paling banyak disampaikan oleh informan meliputi keterbatasan akses internet, rendahnya partisipasi sebagian anggota grup, serta banyaknya percakapan di luar konteks yang menyebabkan informasi penting sulit ditemukan kembali. Dari sisi penyelenggara program, Penyuluh KB mengungkapkan bahwa secara umum penggunaan grup WhatsApp berjalan dengan baik. Namun demikian, informasi penting sering kali tertutup oleh percakapan anggota grup yang tidak berkaitan dengan tujuan utama pembentukan grup.

"Secara keseluruhan tidak ada kendala berarti, hanya kadang beberapa info penting tertutup oleh chat lain dari banyak anggota grup." (Informan PKB)

Untuk mengatasi kondisi tersebut, penyuluh KB berupaya mengingatkan anggota grup agar tidak mengirimkan pesan yang tidak berkaitan dengan Program Keluarga Berencana sehingga informasi utama tetap mudah ditemukan.

"Biasanya diinfokan untuk tidak mengirim pesan yang tidak penting agar pesan intinya tidak terhalang." (Informan PKB)

Pandangan yang hampir sama juga disampaikan oleh kader IMP. Menurut Ibu Uun Sunarti, salah satu kendala yang cukup sering ditemui adalah keterbatasan akses internet yang menyebabkan sebagian anggota tidak segera menerima informasi yang dikirimkan melalui grup WhatsApp.

"Masalah koneksi internet, karena tidak semua anggota grup selalu terhubung dengan internet, ada yang karena tidak punya kuota." (Informan Kader IMP)

Ketika kondisi tersebut terjadi, kader IMP tidak hanya mengandalkan komunikasi melalui grup WhatsApp, tetapi juga melakukan komunikasi secara langsung kepada anggota yang belum merespons informasi.

"Kalau respons kurang karena kendala sinyal atau koneksi internet biasanya dihubungi langsung." (Informan Kader IMP)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi digital tidak sepenuhnya menggantikan komunikasi tatap muka. Dalam kondisi tertentu, komunikasi interpersonal tetap diperlukan untuk memastikan informasi benar-benar diterima oleh masyarakat, terutama bagi anggota yang mengalami kendala akses internet. Dari sisi masyarakat, hambatan yang paling sering disampaikan bukan terletak pada isi informasi, melainkan pada pengelolaan percakapan

di dalam grup. Ibu Sari Narulita mengungkapkan bahwa informasi penting sering kali tertutup oleh percakapan lain sehingga sulit ditemukan kembali.

"Kadang di grup itu info penting tertutup sama chat-chat lain yang tidak penting."
(Informan Masyarakat 1)

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Noviyanti yang mengaku harus menggulir percakapan cukup jauh ketika ingin mencari kembali informasi mengenai Program Keluarga Berencana.

"Kalau informasi penting di grup suka tertimpa oleh pesan lain atau obrolan, jadi untuk melihat informasi itu lagi saya harus scroll jauh ke atas." (Informan Masyarakat 2)

Sementara itu, Halimah mengungkapkan bahwa banyaknya percakapan di luar topik membuat dirinya menjadi kurang aktif membuka grup WhatsApp.

"Kadang isi grup terlalu penuh dengan obrolan lain sampai malas membuka dari awal."
(Informan Masyarakat 3)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi digital tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas informasi yang disampaikan, tetapi juga oleh tata kelola komunikasi di dalam grup. Informasi yang baik dapat kehilangan efektivitas apabila tertutup oleh percakapan yang tidak relevan sehingga sulit diakses kembali oleh anggota grup. Berkaitan dengan upaya optimalisasi, hampir seluruh informan memberikan saran yang relatif sama, yaitu perlunya pengelolaan grup WhatsApp yang lebih terarah. Penyuluh KB, kader IMP, maupun masyarakat mengharapkan adanya aturan yang lebih jelas mengenai penggunaan grup sehingga percakapan tetap berfokus pada Program Keluarga Berencana.

Sebagai contoh, Ibu Uun Sunarti menyampaikan:

"Mungkin admin grup harus lebih tegas dan membuat aturan agar informasi yang penting tidak tertumpuk informasi di luar konteks tersebut." (Informan Kader IMP)

Saran tersebut diperkuat oleh Ibu Sari Narulita yang mengusulkan agar percakapan di luar tujuan grup dikurangi sehingga informasi penting tidak tenggelam.

"Kurangi diskusi atau obrolan yang tidak ada hubungannya dengan tujuan grup. Jadi info penting tidak tenggelam." (Informan Masyarakat 1)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Halimah dan Edah yang berharap grup WhatsApp lebih difokuskan pada penyampaian informasi Program Keluarga Berencana agar anggota lebih tertarik untuk mengikuti perkembangan informasi di dalam grup.

Berdasarkan temuan tersebut dapat dipahami bahwa hambatan utama dalam pemanfaatan grup WhatsApp bukan terletak pada teknologi yang digunakan, melainkan pada pengelolaan komunikasi dan partisipasi anggota grup (Dzomeku et al., 2023). Oleh karena itu, optimalisasi pemanfaatan grup WhatsApp perlu dilakukan melalui penguatan peran admin grup, penyusunan aturan komunikasi yang lebih jelas, pengendalian percakapan di luar konteks, serta kombinasi antara komunikasi digital dan komunikasi interpersonal bagi masyarakat yang

mengalami keterbatasan akses internet. Dengan strategi tersebut, grup WhatsApp diharapkan tidak hanya menjadi media penyebaran informasi, tetapi juga menjadi ruang komunikasi yang efektif, tertib, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dalam mendukung keberhasilan Program Keluarga Berencana.

Sintesis Temuan Penelitian

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian dapat dipahami bahwa pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi Program Keluarga Berencana di Kecamatan Kedungwaringin membentuk suatu proses komunikasi yang berlangsung secara berurutan. Proses tersebut diawali dengan penyampaian informasi oleh komunikator yang memiliki kredibilitas, diterima oleh masyarakat melalui media WhatsApp, kemudian membentuk persepsi positif terhadap kualitas informasi. Persepsi tersebut selanjutnya meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai Program Keluarga Berencana dan mendorong masyarakat memanfaatkan pelayanan yang tersedia. Meskipun demikian, efektivitas komunikasi masih dipengaruhi oleh pengelolaan grup, partisipasi anggota, serta keterbatasan akses internet. Dengan demikian, keberhasilan komunikasi digital dalam Program Keluarga Berencana tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas komunikasi yang dibangun antara penyuluh KB, kader IMP, dan masyarakat. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa efektivitas komunikasi yang dimediasi teknologi tidak hanya bergantung pada media yang digunakan, tetapi juga pada proses interaksi sosial yang berlangsung di dalam ruang komunikasi digital (Walther, 1996).

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa grup WhatsApp telah berkembang menjadi media komunikasi yang efektif dalam mendukung penyampaian informasi Program Keluarga Berencana di Kecamatan Kedungwaringin, Kabupaten Bekasi. Pemanfaatan grup WhatsApp memungkinkan penyuluh KB, kader Institusi Masyarakat Perdesaan (IMP), bidan, dan masyarakat berinteraksi secara lebih cepat, fleksibel, serta berkesinambungan dalam menyampaikan informasi mengenai pelayanan Keluarga Berencana, kesehatan reproduksi, pendampingan keluarga, dan berbagai kegiatan Program Keluarga Berencana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pemanfaatan grup WhatsApp cenderung positif. Masyarakat menilai informasi yang disampaikan melalui grup WhatsApp mudah dipahami, relevan dengan kebutuhan, serta memberikan manfaat dalam meningkatkan pengetahuan mengenai Program Keluarga Berencana. Selain kualitas informasi, penelitian ini menemukan bahwa kredibilitas komunikator merupakan faktor yang sangat menentukan dalam membangun kepercayaan masyarakat. Penyuluh KB, bidan, dan kader IMP dipersepsikan sebagai sumber informasi yang memiliki kompetensi sehingga informasi yang mereka sampaikan lebih mudah diterima dan dipercaya oleh masyarakat. Penelitian ini juga menemukan bahwa grup WhatsApp tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga sebagai media edukasi dan komunikasi partisipatif. Informasi yang diterima masyarakat melalui grup WhatsApp berkontribusi terhadap peningkatan pengetahuan mengenai metode kontrasepsi, jadwal pelayanan, serta berbagai layanan Program Keluarga Berencana. Pengetahuan tersebut selanjutnya mendorong masyarakat untuk mengambil keputusan yang lebih rasional dalam memanfaatkan pelayanan

Keluarga Berencana, sehingga komunikasi digital tidak hanya menghasilkan penyebaran informasi, tetapi juga memberikan dampak terhadap perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik.

Di sisi lain, penelitian ini mengidentifikasi beberapa hambatan dalam pemanfaatan grup WhatsApp, antara lain banyaknya percakapan di luar konteks yang menyebabkan informasi penting tertutup oleh pesan lain, keterbatasan akses internet pada sebagian anggota grup, serta masih rendahnya partisipasi sebagian anggota dalam diskusi. Oleh karena itu, optimalisasi pemanfaatan grup WhatsApp memerlukan pengelolaan komunikasi yang lebih baik melalui penguatan peran admin grup, penyusunan aturan komunikasi yang jelas, serta kombinasi antara komunikasi digital dan komunikasi interpersonal agar informasi dapat diterima secara merata oleh seluruh masyarakat. Secara konseptual, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi Program Keluarga Berencana melalui grup WhatsApp tidak hanya ditentukan oleh penggunaan media digital, tetapi merupakan hasil interaksi antara kualitas informasi, kredibilitas komunikator, dan partisipasi masyarakat dalam proses komunikasi. Temuan ini memperkaya kajian *Computer-Mediated Communication* dalam konteks komunikasi publik dengan menunjukkan bahwa efektivitas media digital tidak semata-mata bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kualitas hubungan komunikasi yang dibangun antara penyelenggara program dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- DataReportal. (2025). *Digital 2025: Indonesia*. <https://datareportal.com/reports/digital-2025-indonesia>
- Dzomeku, V. M., Mensah, A. B. B., Nakua, E. K., Agbadi, P., Okyere, J., Aboagye, R. G., Donkor, P., & Lori, J. R. (2023). Charge midwives' awareness of and their role in promoting respectful maternity care at a tertiary health facility in Ghana: A qualitative study. *PLOS ONE*, 18(5), e0284326. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0284326>
- Himpong, M. D., Waleleng, G. J., & Warouw, D. M. D. (2023). The function of WhatsApp Group as a medium of communication government and people in Sinisir Village, South Minahasa Regency. *Journal La Sociale*, 4(5), 301–310. <https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v4i5.900>
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2011). *Theories of human communication* (10th ed.). Waveland Press.
- Manji, K., Hanefeld, J., Vearey, J., & Walls, H. (2021). Using WhatsApp messenger for health systems research: A scoping review of available literature. *Globalization and Health*, 17(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/s12992-021-00724-7>
- McCroskey, J. C., & Teven, J. J. (1999). Goodwill: A reexamination of the construct and its measurement. *Communication Monographs*, 66(1), 90–103. <https://doi.org/10.1080/03637759909376464>

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23(1), 3–43.
<https://doi.org/10.1177/009365096023001001>

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.