

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Elsimil (Elektronik Siap Nikah Dan Hamil) di Kantor Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi

Devi Audina Putri Dewanty¹ ✉, Leni Vitasari², Andhika Wahyudiono³

^{1,2,3} Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

Abstrak

Permasalahan ini menunjukkan perlunya perbaikan pada sistem dan prosedur aplikasi ELSIMIL untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Studi ini mengidentifikasi dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi ELSIMIL (Elektronik Siap Nikah dan Hamil) di Kantor Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi, dengan 18 sampel. Data dianalisis dengan metode analisis kuantitatif termasuk uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, uji F dan T, serta Koefisien Determinasi. Analisis koefisien determinasi menunjukkan, bahwa dari lima dimensi hanya Keandalan (X2) berpengaruh parsial signifikan pada Kepuasan Pelanggan (Y). Sementara Bukti langsung (X1), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) tidak berpengaruh signifikan. Berdasarkan koefisien determinasi didapatkan nilai sebesar 70,8%. Kesimpulannya adalah terdapat variabel lain yang berkontribusi dalam kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan seperti komunikasi dan kompetensi sebesar 29,2%.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan; Elsimil.*

Abstract

These problems indicate the need for improvements to the ELSIMIL application system and procedures to enhance customer happiness. This study examine the impact of service quality on customer satisfaction of the ELSIMIL (Electronic Ready for Marriage and Pregnancy) application at the Giri District Office, Banyuwangi. 18 participants were included through a sampling technique based on the Slovin formula. The analysis approach employed was quantitative, involving assessments of validity and reliability, classical assumption tests, F-tests, T-tests, and the determination coefficient. The findings indicated the five dimensions only Reliability (X2) has a significant partial effect on Customer Satisfaction (Y). While Tangible (X1), Responsiveness (X3), Assurance (X4), and Empathy (X5) have no significant partial effect. Based on the coefficient of determination, a value of 70.8% is obtained, with the remaining 29.2% being impacted by other external variables such as communication and competence where these variables are related to service quality.

Keywords: *Service Quality; Customer Satisfaction; Elsimil.*

Copyright (c) 2024 Devi Audina Putri Dewanty

✉ Corresponding author : Devi Audina Putri Dewanty

Email Address : deviaudina01@gmail.com

Received, Accepted, Published

PENDAHULUAN

Saat ini, dalam era digitalisasi, aplikasi secara signifikan mempermudah penggunaan smartphone dalam kehidupan sehari-hari. Aplikasi ialah peranti yang menggabungkan berbagai fungsi yang kemudian dapat dijangkau oleh pengguna ponsel pintar. Penerapan aplikasi di lembaga pemerintah bertujuan untuk menyajikan informasi dan pengetahuan yang edukatif bagi pengguna, serta mengumpulkan data pengguna yang dapat mendukung upaya pengembangan SDM. Secara keseluruhan, aplikasi memiliki nilai yang sangat penting karena berbagai keuntungannya, yang memudahkan publik di banyak aspek kehidupan.

Meningkatkan mutu layanan merupakan suatu taktik pemasaran yang penting untuk memenuhi keperluan konsumen. Dalam pembentukan standar layanan unggul, perusahaan hendaknya menyediakan layanan memuaskan dan melebihi harapan konsumen. Bila pelanggan merasakan peningkatan dalam kualitas pelayanan, kepuasan mereka akan meningkat pula. 5 faktor utama yang perlu dipertimbangkan, yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Parasuraman, dalam (Tjiptono, 2006).

BKKBN launching aplikasi Elsimil, bagian upaya percepatan penurunan angka stunting untuk membantu calon pengantin dalam persiapan menyambut kehamilan dengan mengevaluasi kondisi kesehatan kedua pasangan sebelum menikah, serta potensi kesehatan bayi yang akan dilahirkan. Sebuah aplikasi yang berfungsi sebagai sumber informasi lengkap dalam memberikan pembelajaran mengenai persiapan sebelum menikah, kesiapan untuk kehamilan, kesehatan reproduksi, metode kontrasepsi, pencegahan kanker, serta memberikan konsultasi tentang gizi dan nutrisi kepada calon pengantin. Elsimil hadir sebagai opsi bagi calon pengantin untuk melakukan penilaian kesehatan sebagai langkah pertama dalam menentukan kesiapan calon pengantin untuk merencanakan kehamilan, dilakukan sekitar tiga bulan sebelum pernikahan. Hal ini memungkinkan para anggota Tim Pendamping Keluarga (TPK) untuk memberikan dukungan, penyuluhan, dan monitoring kepada calon pengantin dalam menggunakan serta memahami manfaat Elsimil.

Kepuasan pelanggan memiliki dampak positif pada berbagai hal penting, seperti loyalitas pelanggan yang terjaga, reputasi perusahaan yang meningkat, peningkatan nilai produk, pengurangan biaya dalam jangka panjang, serta peningkatan kinerja dan produktivitas karyawan. (Kotler & Keller, 2009) mengungkapkan kepuasan konsumen merupakan rasa puas atau tidak puas yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja aktual suatu produk dengan harapan yang dimilikinya terhadap produk tersebut.

Masalah dalam studi ini adalah masih kurangnya kepuasan pelanggan dalam menggunakan Aplikasi ELSIMIL. Mulai dari pendaftaran dan login menggunakan captcha atau kode unik yang terlalu kecil dan acak sehingga susah untuk dibaca, kemudian dalam pengisian form harus didampingi oleh pendamping, menyiapkan hasil tes Kesehatan yang meliputi BB, TB, INDEX MASA TUBUH, KADAR HB, LILA, dan jika sudah diinputkan tidak bisa diedit dan dihapus, sehingga sangat sulit ketika terjadi salah input atau typo, hanya admin yang bisa menghapus dan merubah data, tidak ada nomor admin yang tertera sehingga menyebabkan kebingungan ketika terjadi kesalahan input. Masalah yang terjadi pada admin yaitu admin hanya membuka dan menutup sistem yang berada pada aplikasi ELSIMIL. Sehingga yang harusnya mendampingi, membantu, mengarahkan user adalah petugas konseling.

Selanjutnya untuk memastikan Elsimil sukses dan dapat diakses masyarakat, khususnya pasangan yang akan menikah, penting untuk menyebarkan informasi tentang aplikasi Elsimil secara luas dan menyeluruh. PKB yang berperan dalam pelaksanaan dan pembinaan KB akan menggunakan sosialisasi dan penyuluhan sebagai sarana untuk menyampaikan informasi dan edukasi secara efektif sesuai dengan sasaran yang diinginkan.

Isu yang telah dijelaskan sebelumnya menjadi fokus penelitian yang mendorong pertanyaan seputar implementasi aplikasi Elsimil yang diperkenalkan oleh BKKBN dalam rangka menanggulangi stunting. Penulis meneliti **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi ELSIMIL (Elektronik Siap Nikah dan Hamil) di Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi”**.

METODOLOGI

Teknik Observasi

“Suatu cara untuk mengumpulkan data penelitian dengan mempunyai sifat dasar naturalistic yang berlangsung dalam konteks natural, pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam interaksi” (Supriyadi, 2011). Dengan demikian peneliti terjun ke lokasi penelitian guna memperoleh data mengenai segala hal yang menyangkut objek penelitian.

Teknik Dokumentasi

Dokumen ialah rekaman dari kejadian yang telah terjadi yang dapat berupa teks, ilustrasi, atau karya monumental seseorang (Sugiyono, 2017). Jenis dokumen misalnya note, cerita, biografi, aturan, dan kebijakan termasuk dalam kategori tulisan, dan dijadikan data skunder dalam studi ini.

Oleh karena itu, peneliti mengumpulkan informasi tertulis dari Penyuluh Keluarga Berencana Kantor Kecamatan Giri yang menjadi objek penelitian.

Teknik Kuesioner (Angket)

Penelitian kuantitatif ialah suatu pendekatan yang berasal dari aliran positivisme guna menginvestigasi sejumlah populasi/sampel, pendekatan pemilihan sampel sering acak, pengumpulan data memanfaatkan instrumen, interpretasi data dilakukan dengan analisis kuantitatif guna menguji hipotesis yang dirumuskan sebelumnya (Sugiyono, 2017). Angket atau kuesioner studi ini data calon pengantin di Kecamatan Giri.

Populasi dan Sampel

Sampel yakni bagian representatif dari keseluruhan populasi beserta sifat-sifat yang dimilikinya (Sugiyono, 2017). Rumus Slovin ialah metode untuk menghitung besarnya sampel yang diperlukan dari sebuah populasi yang memiliki ukuran populasi yang diketahui. Populasi data penelitian ini sebanyak 71. Peneliti memilih tingkat keseimbangan 10% untuk menentukan sampel sebab ukuran populasi kurang dari 100. Peneliti mengambil sampel penelitian dengan formula:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Besar sampel

N = Besar populasi

e = Persentase toleransi kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat diterima.

Ketentuan formula Slovin:

Nilai e =0,1 (10%) populasi besar

Nilai e =0,2 (20%) populasi kecil

$$n = \frac{71}{1 + 71(0,2)^2}$$

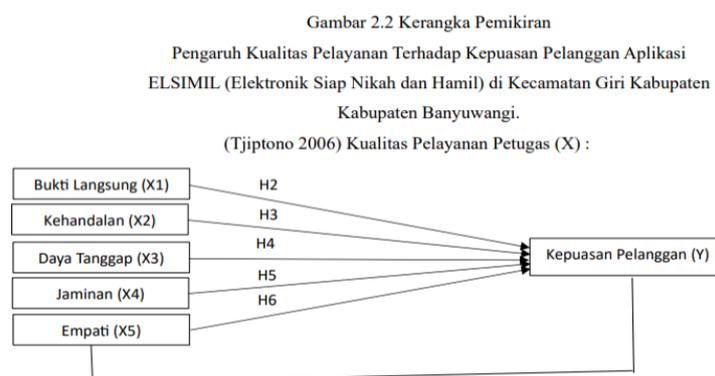
$$= \frac{71}{1 + 7,1}$$

= 18,4 dibulatkan menjadi 18 responden

Berdasarkan teori slovin, dengan tingkat keyakinan 95%, dapat dipercaya bahwa hasil penelitian tersebut benar sebanyak 95%. Sementara dengan taraf signifikansi 0,05, hanya 5% kemungkinan kesalahan yang terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menyajikan layanan sesuai dengan harapan yang diinginkan dan mengawasi tingkat keunggulan tersebut agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 2006). (Kotler, 2011) menjelaskan bahwa kualitas ialah suatu keadaan yang terus berubah berkaitan dengan produk, jasa, orang, proses, dan konteks yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan. (Tjiptono, 2006) menyatakan ada 5 dimensi atau ukuran kualitas pelayanan: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. kualitas pelayanan merupakan upaya kemudahan agar masyarakat dapat memnuhi kebutuhan yang diinginkan. Maka dari itu kualitas pelayanan dan loyalitas masyarakat ada ikatannya apabila layanannya baik, maka masyarakat juga bisa puas terhadap perusahaan tersebut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Metode analisis data studi ini yakni statistik inferensial, yang bertujuan untuk memeriksa hubungan antara variabel X dan Y dengan memanfaatkan SPSS versi 22 yang kompatibel, aplikasi SPSS yaitu aplikasi yang mampu melakukan analisis statistik secara canggih dan memiliki fitur manajemen data yang kuat dalam antarmuka grafis dengan menu deskriptif dan kotak dialog yang mudah dipahami

untuk penggunaannya. Teknik analisis data disini menggunakan formula Product Moment:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan :

Rxy = Koefisien korelasi product moment dari variabel X dan Y

N = Jumlah responden atau sampel

X = Kualitas pelayanan

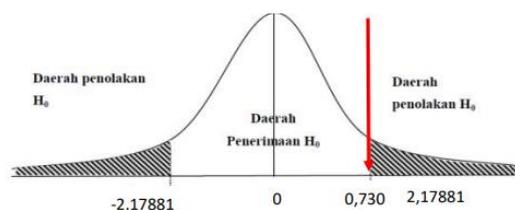
Y = Kepuasan pelanggan aplikasi ELSIMIL

1) Analisis Data Secara Simultan

Nilai signifikan f hitung (0,001) lebih kecil dari nilai signifikan α (0,05) yakni (0,001 < 0,05) atau membandingkan f hitung dengan f tabel, kami menemukan bahwa f hitung lebih besar daripada nilai yang tertera dalam f tabel, yakni (9,240 > 3,11). Maka H0 ditolak, Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati (X1,2,3,4,5) berpengaruh simultan terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Aplikasi ELSIMIL di Kantor Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi. Seperti pada penelitian Khoirista (2015) yang menunjukkan bahwa Dimensi Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Empathy (X5) dari variabel kualitas pelayanan (X) secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y), karena Semakin baik penerapan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati pada instansi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sedangkan dalam penelitian ini variabel x menunjukkan pengaruh positif pada y, karena bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2) Analisis Data Secara Parsial

a. Bukti Langsung



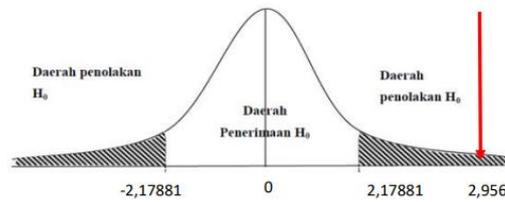
Gambar 4.5 Kurva Hasil Uji t Bukti Langsung (X1)

Gambar 2. Kurva Hasil Uji Bukti Langsung (X1)

Berdasarkan perhitungan di atas bahwa t hitung diperoleh 0,730 dan t tabel 2,17881. t hitung lebih kecil dari t tabel 0,730 < 2,17881, jadi keputusan statistiknya adalah H0 diterima, Bukti Langsung (X1) tidak berpengaruh parsial pada Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil temuan mengenai Bukti Langsung tidak mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Seperti pada penelitian Tamara et al (2018) yang menunjukkan bahwa Bukti Langsung tidak berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan, karena bukti langsung dapat mempengaruhi kenyamanan, kelancaran, dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Sedangkan dalam penelitian ini pada variabel Bukti Langsung tidak berpengaruh secara parsial pada Kepuasan Pelanggan ELSIMIL di

Kantor Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi, karena kurangnya fasilitas yang memadai, minimnya hambatan untuk meningkatkan efisiensi.

b. Kehandalan

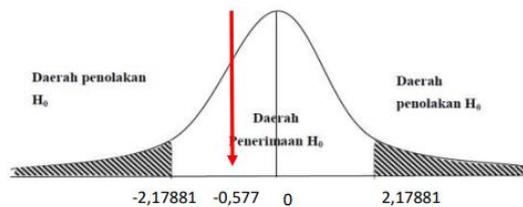


Gambar 4.6 Kurva Hasil Uji t Kehandalan (X2)

Gambar 3. Kurva Hasil Uji t Kehandalan (X2)

Berdasarkan perhitungan di atas bahwa t hitung diperoleh sebesar 2,956 dan t tabel 2,17881. t hitung lebih besar dari t tabel $2,956 > 2,17881$, jadi keputusan statistiknya adalah H_0 ditolak, yang artinya Kehandalan (X2) memiliki pengaruh parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) seperti pada penelitian Indriaty (2010) yang menunjukkan hasil penelitian memiliki pengaruh karena kualitas pelayanan yang baik, kemampuan yang tepat dalam memberikan pelayanan. Sedangkan dalam penelitian ini pada variabel Kehandalan berpengaruh secara parsial pada Kepuasan Pelanggan ELSIMIL di Kantor Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi, karena kemampuan memberikan pelayanan memuaskan kepada kepuasan pelanggan.

c. Daya Tanggap

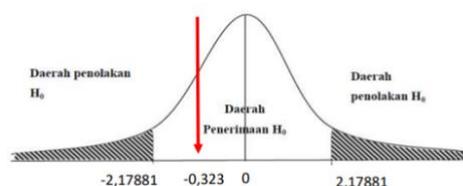


Gambar 4.7 Kurva Hasil Uji t Daya Tanggap (X3)

Gambar 4. Kurva Hasil Uji t Daya Tangkap (X3)

Berdasarkan perhitungan di atas bahwa t hitung diperoleh -0,577 dan t tabel 2,17881. t hitung lebih kecil dari t tabel $-0,577 < 2,17881$, jadi keputusan statistiknya adalah H_0 diterima, yang artinya Daya Tanggap (X3) tidak memiliki pengaruh parsial terhadap Kepuasan. Seperti pada penelitian Utami et al (2013) yang menunjukkan hasil bahwa Daya Tanggap tidak mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, karena sebaik apapun daya tanggap yang diterapkan tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Sedangkan dalam penelitian ini pada variabel Data Tanggap tidak berpengaruh secara parsial pada Kepuasan Pelanggan ELSIMIL di Kantor Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi, karena karena sebaik apapun daya tanggap yang diterapkan tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

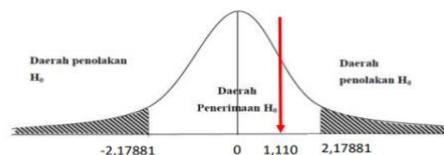
d. Jaminan



Gambar 4. Kurva Hasil Uji t Jaminan (X4)

Berdasarkan perhitungan di atas bahwa t hitung diperoleh $-0,323$ dan t tabel $2,17881$. t hitung lebih kecil dari t tabel $-0,323 < 2,17881$, jadi keputusan statistiknya adalah H_0 diterima, Jaminan (X4) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Seperti penelitian Angely et al (2019) mengindikasikan Jaminan tidak berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan ELSIMIL di Kantor Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi, karena meskipun kualitas pelayanan yang diberikan berupa jaminan seperti keamanan, data, dan keterampilan dalam memberikan informasi tidak ada pengaruhnya pada kepuasan pelanggan. Sedangkan dalam penelitian ini pada variabel Jaminan tidak berpengaruh secara parsial pada Kepuasan Pelanggan ELSIMIL di Kantor Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi, karena kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pelanggan.

e. Empati



Gambar 4.9 Kurva Hasil Uji t Empati (X5)

Gambar 5. Kurva Hasil Uji t Empati (X5)

Berdasarkan perhitungan di atas bahwa t hitung diperoleh sebesar $1,110$ dan t tabel $2,17881$. t hitung lebih kecil dari t tabel $1,110 < 2,17881$, jadi keputusan statistiknya adalah H_0 diterima, yang artinya Empati (X5) tidak memiliki pengaruh parsial pada Kepuasan Pelanggan (Y). Seperti pada penelitian Sondakh et al., (2019) menunjukkan bahwa Empati tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan ELSIMIL di Kantor Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi, karena tingkat kepekaan, kemampuan respon terhadap masalah tidak ada pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan dalam penelitian ini pada variabel Empati tidak berpengaruh secara parsial pada Kepuasan Pelanggan ELSIMIL di Kantor Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi, karena tingkat kepekaan, kemampuan respon terhadap masalah tidak ada pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

3) Uji Koefisien Determinasi R²

Nilai adjusted R² $0,708$ dari hasil uji koefisien determinasi, variabel independent yang digunakan dalam model regresi yaitu kualitas pelayanan (X) dimensi bukti langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), Jaminan (X4) dan empali (X5) dapat menjelaskan proporsi perubahan variabel kepuasan pelanggan (Y) $70,8\%$ sementara $29,2\%$ dijelaskan oleh variabel lain diluar model seperti komunikasi dan kompetensi, karena keinginan pelanggan dapat berubah seiring waktu dan situasi.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 70,8%, karena ada pengaruh kualitas pelayanan seperti komunikasi dan kompetensi. Adapun sisanya 29,2% dipengaruhi variabel lain diluar model seperti komunikasi dan kompetensi, karena keinginan pelanggan dapat berubah seiring waktu dan situasi.

Referensi :

- Angely, G., Tampi, J. R. E., & Mukuan, D. D. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service Pada PT. Astra International Tbk.-Daihatsu Malalayang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 51-59.
- Indriaty, D. R. (2010). *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (STudi Pada Puskesmas Gunungpati Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Khoirista, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan FedEx Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25(2).
- Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kese). Penerbit Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Alih Bahas). Indeks.
- Sondakh, B. R., Tampi, J. R. ., & Tumbel, T. M. (2019). Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(3), 101-111.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Supriyadi. (2011). *Strategi Belajar Mengajar*. Cakrawala.
- Tamara, N. I. ., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 6(4), 3523-3532.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Andi Offset.
- Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestrai, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek). *JKMP*, 1(1), 83-96.