

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK “AKU ONLINE” TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG

P.R Purnamayanti¹, K.K Heryanda²

^{1,2}Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja
e-mail: ryapurnama16666@gmail.com, krisna.heryanda@undiksha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) pengaruh promosi dan kualitas pelayanan elektronik “AKU Online” terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng, (2) Pengaruh promosi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng, (3) pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng. Subjek penelitian ini adalah Masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng dan objek penelitian ini adalah promosi, kualitas pelayanan elektronik, dan kepuasan masyarakat. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 100 responden dengan purposive sampling. Desain penelitian ini adalah kuantitatif kausal dan data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan aplikasi SPSS 22.0 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) promosi dan kualitas pelayanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, (2) promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, (3) kualitas pelayanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Kata kunci: e- servqual, kepuasan pelanggan, promosi

Abstract

This study aims to examine (1) the effect of promotion and quality of electronic services "AKU Online" on community satisfaction at the Office of Population and Civil Registration of the Buleleng Regency Government, (2) The effect of promotion on community satisfaction at the Office of Population and Civil Registration of the Buleleng Regency Government, (3) the effect of electronic service quality on community satisfaction at the Office of Population and Civil Registration of the Buleleng Regency Government. The subject of this research is the community at the Population and Civil Registration Office of the Buleleng Regency Government and the objects of this research are promotion, quality of electronic services, and community satisfaction. The number of samples used is 100 respondents with purposive sampling. The research design is causal quantitative and the data collected was analyzed using multiple linear regression analysis with the SPSS 22.0 for Windows application. The results showed that (1) promotion and electronic service quality had a positive and significant effect on community satisfaction, (2) promotion had a positive and significant effect on community satisfaction, (3) electronic service quality had a positive and significant effect on community satisfaction.

Keywords : e-servqual, customer satisfaction, promotion

1. Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan didalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang semakin pesat membuat pemerintah berinisiatif untuk menciptakan kepuasan masyarakat dari sisi lain seperti berkolaborasi menggunakan aplikasi untuk melakukan keperluan pelayanan administrasi kependudukan yang dipakai pada era revolusi 4.0 saat ini. Hal tersebut bisa

membuat pemerintah menjadi goals government dengan membuat perubahan kinerja menjadi efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Dalam penelitian ini kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng (Disdukcapil) dipilih untuk diteliti karena instansi tersebut instansi pemerintah tersebut memberikan jasa pelayanan, instansi tersebut beralamat di Jalan Gajah Mada No 152 Banjar Jawa. Disdukcapil telah menyediakan 24 jenis produk layanan yakni melayani penerbitan biodata penduduk, kartu keluarga, KTP-el dan KIA, surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah keluar negeri, surat keterangan tempat tinggal, surat keterangan kelahiran, dll. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil berupaya untuk memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan dikarenakan adanya banyak keterbatasan sosial tatap muka oleh masyarakat dengan pegawai pada saat itu, maka instansi tersebut berinisiatif untuk melakukan semua proses administrasi layanan yang ada di Disdukcapil Buleleng melewati online atau lewat layanan elektronik. Layanan elektronik yang bernama "AKU *Online*" tersebut merupakan trobosan baru dari pengembangan aplikasi TelunjukSakti saat melakukan rapat Bimtek oleh Disdukcapil Kabupaten Buleleng yang dihadiri oleh beberapa operator seperti sekecamatan busungbiu, gerokgak dan seririt. Aplikasi tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus adminduk (administrasi kependudukan) seperti penerbitan KK/KTP/KIA, akta kelahiran, akta perkawinan, dll. Tjiptono (2004) menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk setelah pemakaiannya, kepuasan masyarakat merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Faktor yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yakni promosi dan kualitas pelayanan elektronik yang akan dapat mempengaruhi pandangan masyarakat pada Kantor Disdukcapil Buleleng. Berikut perubahan jumlah indeks kepuasan masyarakat pada kantor Disdukcapil Buleleng periode tahun 2018 – 2022 pada gambar 1.



Gambar 1. Sumber : disdukcapil.Bulelengkab 2022

Dari hasil survey pada gambar 1.1 yang telah diberikan oleh Kasubag Disdukcapil tersebut hasil dari tahun 2018 sampai 2021 terus mengalami peningkatan sebab tahun tersebut sudah mulai dilakukannya pelayanan secara elektronik melalui aplikasi yang bernama "LayonSari", kantor Disdukcapil sejak saat pandemi gencar berinisiatif untuk mengalihkan pelayanan ke media online untuk mengefisienkan waktu dan tenaga. Sampai hingga kini Disdukcapil memakai layanan elektronik yang berganti lagi bernama "AKU *Online*". Ditahun 2022 hasil survey menunjukkan kepuasan masyarakatnya menurun. Hal tersebut terjadi dikarenakan dari segi kualitas pelayanannya yang sudah cukup ramah dan cukup memuaskan saat mengambil berkas ke kantor Disdukcapil Buleleng, namun disisi lain pelayanan yang diberikan melalui aplikasi layanan elektronik "AKU *Online*" tersebut tidak

sigap dengan respon yang sangat lama. Terbaru nama aplikasi yang diluncurkan dan menurunnya jumlah kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa kurangnya aplikasi tersebut bekerja dalam melayani masyarakat dan masih banyak masyarakat mengeluhkan pelayanan elektronik yang rumit.

Menurut Kepmen PAN No, 25 Th. 2004 menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan suatu pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Untuk melihat seberapa besar kepuasan masyarakat pada kantor Disdukcapil Buleleng maka dilakukan observasi awal yang dilakukan terhadap 10 orang sembarang yang datang ke Disdukcapil Buleleng untuk menanyakan tentang pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil tersebut ternyata dari pelayanan yang diberikan belum optimal, layanan elektroniknya belum secara prima dalam melayani dan hal tersebut membuat kepuasan masyarakat pada kantor Disdukcapil belum tercapai. Kepuasan dapat disebabkan oleh dua faktor yaitu promosi dan kualitas pelayanan (Christy & Rustam, 2020). Untuk mendapatkan kepuasan masyarakat yang tinggi maka harus meningkatkan promosi dalam menginformasikan aplikasi tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan elektroniknya. melalui promosi yang dilakukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng diharapkan masyarakat dapat merasa puas melalui penyampaian manfaat aplikasi yang diinformasikan dan melalui kualitas pelayanan elektronik yang baik serta berkualitas maka akan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan efisien dan efektif dalam mengurus administrasi kependudukan yang mendorong terciptanya kepuasan masyarakat.

Dalam penelitian ini ada beberapa kajian pustaka dan literatur yang digunakan sebagai bahan rujukan yang kemudian dijadikan sebagai bahan acuan dalam rumusan hipotesis penelitian yakni, Lenzun (2014) menunjukkan hasil penelitian bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan, Olivia dan Syaifuddin (2017) hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Aden Winangun Lutfi (2020) hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Ronsumbre dan Telagawathi (2022) menyatakan bahwa hasil penelitiannya menunjukkan promosi dan kualitas pelayanan elektronik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Salah satu tujuan dilakukannya promosi yakni untuk menginformasikan dengan masyarakat agar lebih paham mengenai aplikasi yang digunakan untuk melakukan administrasi kependudukan dengan memberikan promosi yang gencar, efektif, dan efisien agar tidak menyulitkan masyarakat untuk kedepannya. Kualitas pelayanan yang baik dapat diketahui seberapa besar kepuasan masyarakat yang diterima pada kantor Disdukcapil tersebut terhadap jasa yang diberikan. Dari landasan teori yang dijelaskan tersebut maka dapat peneliti mengajukan hipotesis penelitian yakni : H_1 : terdapat pengaruh positif dan signifikan promosi dan kualitas pelayanan elektronik "AKU Online" terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng, H_2 : terdapat pengaruh positif dan signifikan promosi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng, H_3 : terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan elektronik "AKU Online" terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng. Promosi dan kualitas pelayanan elektronik "AKU Online" harus diperhatikan lebih suatu instansi agar dapat menjadi goals government untuk kedepannya dan dapat menciptakan suatu hal yang baru di era revolusi 4.0 saat ini. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Gloria, dkk (2022) menemukan bahwa promosi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Indrayani (2018) menunjukkan hasil bahwa promosi berpengaruh secara signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh Trisnawati dan Olivia (2017) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *M-Banking*, sedangkan Tresiya, dkk (2018) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan elektronik tidak berpengaruh secara signifikan.

Dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin maju pada era saat ini tentu saja menjadi inisiatif bagi para instansi untuk lebih meningkatkan eksistensi dan membantu

memudahkan urusan masyarakat untuk kedepannya. Berdasarkan fenomena-fenomena dan ada perbedaan hasil penelitian terdahulu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik “AKU Online” Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng”.

2. Metode

Desain dalam penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal atau sebab akibat. Menurut Sugiono (2017) penelitian kausal merupakan suatu penelitian yang dapat mengetahui hubungan sebab dan akibat. Penelitian ini dilakukan pada masyarakat Buleleng yang datang langsung ke Disdukcapil Buleleng. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan dari penelitian ini. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara promosi dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor dinas kedudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Buleleng. Terdapat tiga variabel yang diteliti yaitu variabel bebas yakni promosi dan kualitas pelayanan elektronik serta variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat. Dari variabel tersebut dapat ditentukannya indikator, instrumen penelitian, dan desain penelitian yang digunakan. Data yang dikumpulkan dengan personel dan dianalisis dengan analisis regresi linier berganda ya. Jumlah sampel itu 100 responden. Dengan Purposive sampling. Dalam teknik penelitian ini menggunakan bantuan program Statistical Package For Social Science (SPSS) 22 for Windows. Sebelum diuji dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda terlebih dahulu menggunakan dengan pengujian uji asumsi klasik yang (1) uji normalitas (2) uji Multikolinearitas, (3) uji heteroskedastisitas dan koefisien Determinasi R2.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil uji analisis dari sini Berganda dengan bantuan program SPSS dua dua for Windows maka diperoleh hasil pengujian berupa rekapan hasil output SPSS tentang pengaruh promosi dan kualitas pelayanan elektronik “AKU Online” terhadap kepuasan masyarakat pada kantor dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Buleleng yang disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Rekapan Ouput SPSS Analisis Regresi Berganda

Parameter	Koefisien	P _{value}	Alpha	Keputusan
R _{yx₁x₂}	0,876	0,000	0,05	Menolak H ₀
R ² _{y x₁x₂}	0,767	-	-	
ε	0,233	-	-	
P _{yx₁}	0,495	0,000	0,05	Menolak H ₀
P ² _{yx₁}	0,245	-	-	
P _{yx₂}	0,422	0,000	0,05	Menolak H ₀
P ² _{yx₂}	0,178	-	-	
(α)	2.887	0,007	0,05	Signifikan
(β ₁)	0,593	0,000	0,05	Signifikan
(β ₂)	0,392	0,000	0,05	Signifikan

Sumber : Data SPSS 22 for windows, 2023 (diolah)

Berdasarkan hasil tabel 1 diatas maka diperoleh nilai konstanta (α) sebesar 2.887, nilai koefisien regresi promosi (β₁) sebesar 0,593 , nilai koefisien regresi kualitas pelayanan elektronik (β₂) sebesar 0,392 dan nilai koefisien error (ε) sebesar 0,233. Sehingga didapat persamaan regresi sebagai berikut.

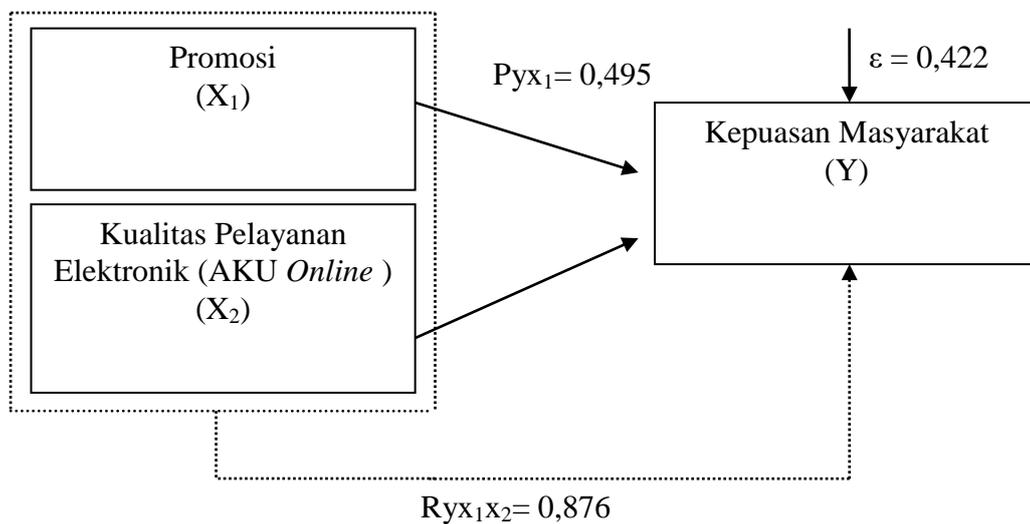
$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon \dots\dots\dots(1)$$

$$Y = 2.887 + 0.593X_1 + 0.392X_2 + 0,233\epsilon \dots\dots\dots(2)$$

Interpretasi hasil uji regresi linier berganda sebagai berikut :

- (1)Konstanta sebesar 2.887 artinya apabila promosi (X_1) dan kualitas pelayanan elektronik (X_2) nilainya sama dengan nol, maka kepuasan masyarakat (Y) pada kantor Disdukcapil Buleleng sebesar 2.887.
- (2)Nilai koefisien promosi (β_1) sebesar 0.593 berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Disdukcapil Buleleng. Hal tersebut berarti bahwa setiap peningkatan promosi (X_1) satu satuan maka nilai kepuasan masyarakat (Y) dapat mengalami peningkatan sebesar 0.593 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap
- (3)Nilai koefisien kualitas pelayanan (β_2) sebesar 0.392 yang berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada kantor Disdukcapil Buleleng.
- (4)Nilai error (ϵ) sebesar 0,233 dengan asumsi bahwa masih ada variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) selain promosi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2).

Pengaruh masing masing variabel promosi dan kualitas pelayanan Elektronik aku online terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Disdukcapil Buleleng dapat digambarkan dengan struktur hubungan promosi dan kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan masyarakat seperti gambar 2.



Keterangan :

- > : Pengaruh Parsial
- - - - -> : Pengaruh Simultan

Gambar 2. Struktur Hubungan Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik “AKU online” terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng”

Dari hasil rekapan output hasil uji regresi linier berganda diatas maka dapat menunjukkan hasil $R_{yX_1X_2} = 0,876$ dengan $P_{value} 0,000 < 0,05$ yang menyatakan bahwa menolak H_0 dengan artian ada pengaruh positif dan signifikan dari promosi (X_1) dan kualitas pelayanan elektronik (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan adanya sumbangan pengaruh promosi (X_1) dan kualitas pelayanan elektronik (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 7,67% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 23,3%. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel promosi dan kualitas pelayanan elektronik “AKU online” secara simultan berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima.

Dari hasil pengujian olah data analisis regresi linier berganda didalam aplikasi SPSS maka didapatkan hasil $P_{yX_1} = 0,495$ dengan $P_{value} 0,000 < 0,05$ yang menyatakan bahwa menolak H_0 dengan artian variabel promosi (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada kantor Disdukcapil Buleleng, dengan adanya sumbangan pengaruh sebesar 24,5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel dari promosi

secara parsial berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

Dari hasil pengujian olah data analisis regresi linier berganda didalam aplikasi SPSS maka didapatkan hasil $P_{x_2} = 0,422$ dengan $P_{value} 0,000 < 0,05$, yang menyatakan bahwa menolak H_0 dengan artian variabel kualitas pelayanan elektronik "AKU *online*" (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada kantor Disdukcapil Buleleng, dengan adanya sumbangan pengaruh sebesar 17,8%. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel dari kualitas pelayanan elektronik "AKU *online*" secara parsial berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel promosi dan kualitas pelayanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan konsumen dapat disebabkan oleh dua faktor yaitu promosi dan kualitas pelayanan (Christy & Rustam, 2020). Promosi dan layanan elektronik dapat bersama-sama mempengaruhi kepuasan masyarakat karena jika promosi dan kualitas pelayanan elektronik semakin baik dilakukan maka akan semakin meningkatnya kepuasan masyarakat, dan sebaliknya jika promosi dan kualitas layanan elektronik tidak dilakukan dengan baik maka kepuasan dari masyarakat akan menurun.

Instansi harus mampu menciptakan sebuah pelayanan yang berkualitas agar nantinya masyarakat merasa senang dan puas mendapatkan pelayanan yang baik sesuai yang diinginkan. Apabila promosi dan kualitas pelayanan elektronik menurun maka kepuasan masyarakatnya juga akan menurun, maka dengan dari itu kantor Disdukcapil Buleleng perlu meningkatkan kualitas pelayanan elektroniknya dengan menunjukkan pelayanan yang prima kepada masyarakat agar tidak terjadinya komplain dan penilaian yang buruk menggunakan pelayanannya dan senantiasa menjadikan masyarakat puas akan pelayanan yang didapat ketika pelayanan yang diberikan lebih baik dan berkualitas. Layanan elektronik diperuntukkan agar bisa memudahkan masyarakat untuk melakukan administrasi penduduk selain dengan menggunakan layanan konvensional dan agar tidak menyulitkan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ronsumbre & Telagawathi (2022) yakni promosi dan E-servqual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel promosi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin baik promosi yang dilakukan oleh Disdukcapil Buleleng, maka semakin tinggi juga kepuasan yang diterima oleh masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa kantor Disdukcapil Buleleng harus lebih banyak lagi melakukan promosi layanan elektroniknya yakni aplikasi "AKU *Online*" untuk mencapai kepuasan dari masyarakat.

Selama beberapa periode ini disdukcapil pada musim covid sudah mulai mensosialisasikan adanya program layanan elektronik dengan menggunakan aplikasi "AKU *online*". Hal tersebut menyebabkan masyarakat hanya mengambil berkas yang sudah jadi saja ke Kantor Disdukcapil ketika ingin melakukan keperluan pelayanan administrasi kependudukan melalui media online yakni menggunakan aplikasi "AKU *Online*". Hal tersebutlah membuat masyarakat menjadi puas karena masyarakat tidak perlu datang lagi ke kantor Disdukcapil secara langsung dan masyarakat tidak perlu datang dengan mengantri terlalu lama untuk mengajukan administrasi kependudukan yang ingin dibuat. Promosi dilakukan di wantilan kantor Camat yang ada di Buleleng dengan dihadiri oleh kasi dan semua operator desa serta sekecamatan agar mereka dapat mengetahui cara untuk mempermudah akses pelayanan kepada masyarakat, dan mereka bisa mensosialisasikan juga ke masyarakatnya ditiap daerah dan tidak hanya itu saja Disdukcapil juga gencar memberikan infomasi serta sosialisasi dengan masyarakat yang datang langsung untuk mengambil berkas-berkas. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Kotler dan Amrstrong (2017) mendefinisikan bahwa promosi merupakan kegiatan dengan mengkomunikasikan manfaat dari sebuah produk dan membujuk target konsumen untuk membeli produk tersebut atau menggunakan jasanya, dengan kendati demikian kepuasan dalam masyarakat atau pelanggan terhadap dengan suatu produk ataupun jasa merupakan faktor yang utama didalam mempengaruhi kepuasan dan hasil penelitian sebelumnya dilakukan oleh oleh

Ronsumbre & Telagawathi (2022) menyatakan hasil promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan elektronik "AKU *Online*" berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan elektronik yang diberikan oleh Disdukcapil Buleleng, maka semakin tinggi juga kepuasan yang diterima oleh masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa kantor Disdukcapil Buleleng harus lebih memerhatikan lagi pelayanan yang diberikan agar lebih maksimal dan sigap dalam melayani masyarakat agar bisa mencapai kepuasan dari masyarakat Buleleng.

Semenjak kondisi pandemi covid terjadi, kantor Disdukcapil sudah merencanakan terkait pelayanan elektronik dan sudah langsung terealisasi menjadi layanan Layonsari dan kemudian diganti dengan aplikasi nama AKU Online agar lebih mudah sistemnya untuk diakses dibanding dengan aplikasi sebelumnya yang sampai saat ini digunakan oleh masyarakat dan pegawai. Aplikasi AKU *Online* tersebut melayani penerbitan KK, KTP, KIA, akta Kelahiran, Akta perkawinan, dengan adanya hal tersebut masyarakat tidak perlu lagi membawa berkas ke Disdukcapil kabupaten Buleleng untuk mengurusnya. Dari memakai layanan elektronik, pegawai Disdukcapil hanya melayani dari jarak jauh saja dan masyarakat bisa mengajukan kapanpun.

Hasil penelitian ini sesuai sejalan dengan teori Zeithaml (2006) menyatakan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dari produk ataupun jasa yang digunakan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan. Dengan kualitas layanan yang unggul akan tercapainya kepuasan dan dapat memenangkan persaingan di era revolusi industri 4.0 pada saat ini. Kualitas layanan yang unggul nantinya dapat tercapainya kepuasan yang diperoleh oleh masyarakat dan hal tersebut faktor kunci untuk meningkatkan nama baik perusahaan ataupun instansi. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Olivia & Syaifuddin (2017) memperoleh hasil Kualitas layanan elektronik (*E-Servqual*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan masyarakat akan meningkat jika pelayanan yang diberikan melalui layanan elektronik berkualitas.

4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut. (1) Promosi dan kualitas pelayanan elektronik "AKU *Online*" berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng, (2) Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng, (3) Kualitas pelayanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat diajukan saran sebagai berikut : (1) Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat lebih mengembangkan lagi dengan menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan seperti kepercayaan, kualitas produk dan yang lainnya serta lebih memperbanyak teori tentang variabel yang akan digunakan, menambahkan jumlah sampel penelitian, menggunakan teknik sampling yang lainnya agar bisa menjadi acuan dan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran. (2) Bagi pihak Instansi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng penting untuk mempertahankan nama baik instansi di mata masyarakat dengan perlu lebih memerhatikan kualitas pelayanan dan promosi lebih prima lagi yang dilakukan atas layanan elektronik aplikasi yang sedang dijalani sehingga hal tersebut tidak membuat masyarakat menjadi mengeluh dan merasa kesulitan saat hendak melakukan administrasi kependudukan. Dengan melakukan hal tersebut kantor Disdukcapil akan dapat mempertahankan eksistensinya dan menuju goals government karena sudah gencar menyebar luaskan informasi terkait penggunaan aplikasi layanan elektronik "AKU *Online*" dengan masyarakat secara prima karena juga tergolong layanan terbaru sejak pandemi berlangsung hingga saat ini dan tidak lupa juga dibarengi dengan core values BerAKHLAK

agar dengan dibarengi hal tersebut instansi menjadi lebih baik lagi kedepannya untuk semua masyarakat Buleleng.

Daftar Pustaka

- Gloria, dkk . 2022. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Pelanggan PT. PLN (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.
- Hendriyadi dan Musnaini. 2021. Analisis Pengaruh Pelayanan Publik dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Jambi.
- Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng. 2022. Kantor Kecamatan Buleleng. Tersedia pada <https://disdukcapil.bulelengkab.go.id> (diakses tanggal 30 september 2022).
- KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah 12:00.
- Kotler, dan Keller. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & G. Armstrong, (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Erlangga. Jakarta.
- Lenzun, Jessica dkk. 2014. "Pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel". *Jurnal Emba*. Vol. 2 No 3 Tahun 2014. (hlm 1237-1245).
- Oliver. (1997). *Kepuasan Pelanggan*, jilid 1. Edisi pertama. Jakarta barat: binaruapa aksara
- Olivia, dan Saifuddin. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Bank Sinarmas Cabang Malang).
- Ronsumbre, dan Telagawathi. 2022. Pengaruh Promosi dan E-servqual Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja Online Di Shopee (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Tahun 2019).
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang pelayanan publik.