

ABSTRAK

Ahmad Alfauzan, Jaelan Usman, Hafiz Elfiansya Parawu. Kualitas Layanan Elektronik Siap Nikah dan Hamil (ELSIMIL) dalam Upaya Penurunan Angka Stunting di Kecamatan Tombolopao Kabupaten Gowa

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Elektronik Siap Nikah dan Hamil (ELSIMIL) dalam upaya penurunan angka stunting di Kecamatan Tombolopao, Kabupaten Gowa. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih tingginya angka stunting serta berbagai kendala dalam pelaksanaan layanan, seperti keterbatasan akses internet, rendahnya literasi digital masyarakat, dan belum optimalnya pemanfaatan aplikasi. Analisis menggunakan teori kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap Koordinator Penyuluh KB, Penyuluh KB, Tim Pendamping Keluarga (TPK), serta masyarakat pengguna ELSIMIL. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan ELSIMIL di Kecamatan Tombolopao, Kabupaten Gowa, secara umum telah berjalan dengan baik. Petugas mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur, responsif, serta membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat. Aplikasi juga cukup mudah digunakan, namun pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa gangguan server, keterbatasan perangkat operasional, penggunaan perangkat pribadi oleh TPK, dan jaringan internet yang belum stabil di beberapa wilayah. Meskipun demikian, layanan ELSIMIL tetap memberikan kontribusi dalam mendukung upaya penurunan angka stunting melalui pendampingan calon pengantin dan ibu hamil.

Kata kunci: kualitas, pelayanan, ELSIMIL, penurunan ,stunting.