

INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT ELECTRONIC  
SERVICE QUALITY PADA  
APLIKASI LAPAK PROBOLINGGO  
DI KANTOR KELURAHAN  
SIDOMUKTI KECAMATAN  
KRAKSAAN

*by Siti Marwiyah*

---

**Submission date:** 06-Jun-2023 09:14AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2109935229

**File name:** PROBOLINGGO\_DI\_KANTOR\_KELURAHAN\_SIDOMUKTI\_KECAMATAN\_KRAKSAAN.pdf (241.36K)

**Word count:** 2868

**Character count:** 19468

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* PADA  
APLIKASI LAPAK PROBOLINGGO DI KANTOR KELURAHAN SIDOMUKTI  
KECAMATAN KRAKSAAN

Oleh

8 Siti Marwiyah<sup>1)</sup>, Verto Septiandika<sup>2)</sup>, Murtias Puji Astutik<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga

Email: <sup>1</sup>[marwiyah@upm.ac.id](mailto:marwiyah@upm.ac.id), <sup>2</sup>[vertoseptiandika@upm.ac.id](mailto:vertoseptiandika@upm.ac.id), <sup>3</sup>[murtiaspuji@gmail.com](mailto:murtiaspuji@gmail.com)

Abstract

*This study aims to determine internet-based services at the Sidomukti Village Office, Kraksaan District, Probolinggo Regency as measured using the Community Satisfaction Index. Data collection techniques were carried out by means of observation, questionnaires, interviews and documentation. The data analysis method uses simple regression analysis using quantitative descriptive research methods with a phenomenological approach. From the results of the study, it can be seen that the Community Satisfaction Index (IKM) for services at the Sidomukti Sub-District Office, Kraksaan District is 2.91 with a conversion rate of 72.75 which can be declared "Not Good". This is because the community is still not satisfied with the performance of the Probolinggo application service unit at the Sidomukti Village Office, Kraksaan District, Probolinggo Regency. For this reason, it is necessary to make improvements to several elements that are still considered lacking. The indicator that has the highest IKM value is Usability with an IKM value of 5.89 with an IKM conversion value of 73,625. While the indicator that has the lowest IKM value is the Graphic Style indicator, which gets an IKM value of 2.66 and an IKM conversion value of 33.25.*

**Keywords : Community Satisfaction Index, Internet, Public Service**

PENDAHULUAN

Salah satu terciptanya *good governance* atau pemerintahan yang baik yang diberikan kepada masyarakat merupakan kualitas pelayanan publik. Di era revolusi industri 4.0 setiap lembaga pemerintah diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat yaitu dengan cepat memberikan layanan berbasis teknologi menghadapi era digitalisasi.

Revolusi industri 4.0 terdapat tiga bagian yang dibagi yaitu secara fisik, biologis dan digital (Schwab, 2017). Secara fisik terdapat 4 (empat) manifestasi yaitu kendaraan otomatis, *3D printing*, robotik serta material-material yang baru jika biologis yaitu bagaimana perkembangan dan perubahan suatu teknologi yang dapat menciptakan hal-hal sebelumnya hanya bisa disaksikan di dunia perfilman saja yang berbeda jauh dengan digital dimana kehadiran *Internet of Things* membantu adanya revolusi industri 4.0.

15 *Internet of Things* (IoT) adalah arsitektur 15 tem yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, dan web, karena perbedaan protokol antara perangkat keras dengan protokol web, maka diperlukan sistem *embedded* berupa *gateway* untuk menghubungkan dan menjembatani perbedaan protokol tersebut (Prihatmoko, 2016). Tujuannya adalah untuk membuat manusia lebih mudah berinteraksi dan dimana semua mesin dengan pengenalan *IP address* dapat menggunakan jaringan internet sebagai media komunikasi (Efendi, 2018).

Piranti penting dalam pelatihan ini adalah Arduino. Menurut Maulana (2014), arduino adalah pengendali mikro *single-board* yang bersifat *open-source*, diturunkan dari *wiring platform*, dirancang untuk memudahkan penggunaan elektronik dalam berbagai bidang. Herfiansyah (2014) menjelaskan bahwa kompleks perancangan dan program yang dibuat harus sesuai dengan jenis kontroler yang digunakan. Jadi yang membedakan antara



arduino yang satu dengan yang lainnya adalah penambahan fungsi dalam setiap papan circuitnya dan jenis mikrokontroler yang digunakan (Aditya, 2015).

*Internet of Things* dalam penerapannya juga dapat mengidentifikasi, menemukan, melacak, memantau objek dan memicu *event* terkait secara otomatis dan *real time*, Pengembangan dan penerapan komputer, Internet dan teknologi informasi dan komunikasi lainnya (TIK) membawa dampak yang besar pada masyarakat manajemen ekonomi, operasi produksi, sosial manajemen dan bahkan kehidupan pribadi (Junaidi, 2015).

Pemerintah telah mempersiapkan diri dalam menghadapi revolusi ini. Pemerintah tengah mengembangkan teknologi IoT untuk mendukung penerapan konsep *Smart City* (Santiyadiputra et.al, 2017). Selain itu, pemerintah dengan dinas pendidikan juga sedang mengembangkan pola pendidikan yang mendukung paradigma dan implementasi dari revolusi industri 4.0. Implementasi tersebut dapat dikembangkan melalui kurikulum yang mampu menghasilkan generasi muda yang kompeten di bidang teknologi dengan mengedepankan kemampuan inovasi dan kreativitas teknologi.

Dalam tata kelola pemerintah tahap awal yang biasanya sering dikunjungi dalam melakukan kegiatan pelayanan kepada masyarakat yaitu Kelurahan. Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan (Sinambela, 2006). Sebagai contoh analogi kita dapat melihat dari proses seorang bayi yang ketika lahir dia akan menangis karena menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika masih berada dalam kandungan sang ibu sehingga jeritan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya dan ketika memperoleh pelayanan berupa kasih sayang dari ibunya maka, bayi tersebut akan merasakan nyaman dan berhenti menangis sebaliknya dia akan tersenyum bahagia.

10 Setiap waktu masyarakat menuntut 10 pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan karena

10 ara empiris pelayanan publik selama ini 10 masih berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan karena itu birokrat yang sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Seiring dengan perkembangan yang pesat dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat karena diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial.

Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah seperti hilangnya kepercayaan. Sehingga masyarakat enggan untuk mengikuti kebijakan-kebijakan pemerintah terkait dengan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

*Electronic service quality* adalah pemenuhan kualitas layanan berbasis elektronik dengan menggunakan fasilitas internet yang mempertimbangkan sejauh mana situs jaringan atau *website* memfasilitasi proses kegiatan organisasi atau pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Perkembangan era digitalisasi teknologi semakin canggih sehingga inovasi yang bermunculan di setiap instansi pemerintah digunakan sebagai alat pendukung tata kelola yang baik. Sesuai dengan surat edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyediaan Layanan Aplikasi Dan/Atau Konten Melalui Internet (*Over The Top*) bahwa Layanan Aplikasi Melalui Internet adalah pemanfaatan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi berbasis protokol internet yang memungkinkan terjadinya layanan komunikasi dalam bentuk pesan singkat, panggilan suara, panggilan video, daring percakapan (*chatting*), transaksi finansial dan komersial, penyimpanan dan pengambilan data, permainan (*game*), jejaring dan media sosial, serta turunannya. Tujuan dari pelayanan berbasis internet adalah terciptanya



pelayanan publik yang canggih, efektif dan efisien.

Banyak terjadi masalah di tingkat kelurahan khususnya di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan seperti tidak adanya kejelasan informasi tentang aplikasi Lapak Probolinggo pada masyarakat, kurangnya informasi dari petugas penyelenggara pelayanan dan waktu yang dijanjikan belum sesuai dengan prosedur yang ada. Ketidaksiuaian waktu mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi Pemerintah tersebut.

Ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas yaitu Kelurahan yang dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia. Kinerja organisasi tersebut banyak sekali ditentukan secara keseluruhan citra birokrasi pemerintahan dimana Kelurahan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Untuk menciptakan pemerintahan yang baik atau *good governance* dalam peningkatan citra kerja dan kinerja instansi pemerintah perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pegawai pemerintah yang dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional di seluruh bidang secara terpadu.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat berbasis *electronic service quality* berupa aplikasi Lapak Probolinggo adalah kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Aplikasi Lapak atau Layanan Cepat Administrasi Kecamatan ini berfungsi untuk meningkatkan pelayanan administrasi yang berkualitas cepat, singkat, aman, modern, dan akuntabel. Manfaatnya digunakan untuk mempercepat serta mempersingkat waktu pelayanan publik administrasi. Terobosan terbaru yang sudah diresmikan oleh Bupati Probolinggo ini bisa mengurus atau melengkapi surat-surat

administratif tanpa hadir ke kantor Desa atau Kelurahan.

Layanan aplikasi ini berbasis digital dari perubahan sistem manual menjadi layanan berbasis internet yang memberikan pelayanan publik berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat. Masyarakat hanya diperlukan datang ke kantor Desa atau Kelurahan dengan menyampaikan maksud keperluan surat yang dibutuhkan lalu surat akan di-*scan* dan dimasukkan ke dalam aplikasi Lapak Probolinggo tersebut. Petugas akan memantau pada aplikasi ini jika dirasa sudah lengkap berkas akan dikirimkan ke Kecamatan. Lalu Bapak Camat nanti bisa memeriksa dan memantau melalui ponsel serta akan menandatangani permohonan surat pengajuan yang nantinya akan dikirimkan kembali ke Desa atau Kelurahan.

Bentuk layanan yang diberikan yaitu administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kelurahan semisal mengurus surat pengantar untuk pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), surat permohonan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Surat Kematian serta fasilitas pelayanan pemerintahan yang lain bagi masyarakat di tingkat Desa atau Kelurahan.

Atas hasil observasi dari kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan di kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo menjadi hal menarik untuk dikaji karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan-pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penjabaran di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul **Indeks Kepuasan Masyarakat *Electronic Service Quality* Pada Aplikasi Lapak Probolinggo Di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan.**

#### METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dekriptif kuantitatif. Dalam memahami dan menjelaskan Indeks Kepuasan Masyarakat *Electronic Service*

Quality Pada Aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan dengan mendasarkan pada hasil observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dengan waktu penelitian selama 1 (satu) bulan<sup>2</sup>, yaitu 26 Januari sampai 26 Februari 2022. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penggunaan metode ini dengan alasan bahwa fokus dalam penelitian ini adalah *electronic service quality* yang diterapkan di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Peneliti memilih menggunakan metode ini dengan mempertimbangkan bahwa yang diteliti merupakan kasus yang memerlukan model pengangkatan bukan hanya sekedar pengamatan, kedua dengan penelitian kuantitatif lebih mudah berhadapan dengan kenyataan berdasarkan nilai dan makna, dan yang ketiga adalah adanya kedekatan hubungan emosional antara peneliti dan responden sehingga akan menghasilkan suatu data yang lebih mendalam.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Hasil

#### Deskripsi Data Penelitian

Berikut merupakan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu terdiri dari :

#### 1. Karakteristik Responden

a) Karakteristik responden berdasarkan umur

**Tabel 1. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Umur**

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
17-26	19	19 %
26-35	18	18 %
35-44	24	24 %
44-53	29	29 %
53-Keatas	10	10 %
<b>Jumlah</b>	100	100

Sumber: Data primer diolah

b) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

**Tabel 2. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Pendidikan**

Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	10	10 %
SMP	4	4 %
SMA/SMK	68	68 %
S1/D1/D2/D3/D4	16	16 %
S2-S3	2	2 %
<b>Jumlah</b>	100	100

Sumber: Data primer diolah

c) Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

**Tabel 3. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
PNS/Swasta	9	9 %
Pelajar/Mahasiswa	11	11 %
TNI/Polri	1	1 %
Buruh/Petani	8	8 %
Pedagang	12	12 %
Wiraswasta	20	20 %
Pensiunan	0	0 %
Ibu Rumah Tangga	25	25 %
Lainnya	14	14 %
<b>Jumlah</b>	100	100

Sumber: Data primer diolah

#### 2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berikut merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan<sup>11</sup> dan kebutuhannya. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh sebab itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Berikut merupakan data statistik analisis kepuasan masyarakat terhadap



electronic service quality di kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

**Tabel 4. Data Statistik Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Electronic Service Quality di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo**

		IAC	USABILITY	SECURITY	GRAF
N	Valid	100	100	100	
	Missing	0	0	0	
	Mean	5,69	5,89	3,16	
	Median	6,00	6,00	3,00	
	Std. Deviation	1,228	1,449	,825	
	Range	6	5	3	
	Minimum	2	3	1	
	Maximum	8	8	4	

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan (U9), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

**Tabel 5. Data Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-Unsur Pelayanan**

Unsur	Jumlah	NRR	NRR Tertimbang
U1	569	5,69	0,47227
U2	589	5,89	0,48887
U3	316	3,16	0,26228
U4	266	2,66	0,22078
U5	297	2,97	0,24651
U6	290	2,9	0,2407
U7	569	5,69	0,47227
U8	309	3,09	0,25647
U9	312	3,12	0,25896
Total	3517	35,17	291,911
IKM			72,75

Sumber : Data Primer diolah

Nilai Konversi IKM =  $2,91 \times 25 = 72,75$

Berdasarkan kategori mutu pelayanan pada Tabel di atas, maka Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo memperoleh nilai Konversi IKM sebesar 72,75 yang berarti berada dalam mutu pelayanan "C" dengan kategori "KURANG BAIK". Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang

5 mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 5, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 6 berikut.

**Tabel 6. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per-Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Presentase	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Information availability and content	5,69	71,125	C	Kurang Baik
2	Ease of use (usability)	5,89	73,625	C	Kurang Baik
3	Privacy (security)	3,16	39,5	D	Tidak Baik
4	Graphic style	2,66	33,25	D	Tidak Baik
5	Fulfillment	2,97	37,125	D	Tidak Baik
6	Communication	2,9	36,25	D	Tidak Baik
7	Reliability	5,69	71,125	C	Kurang Baik
8	Responsiveness	3,09	38,625	D	Tidak Baik
9	Delivery	3,12	39	D	Tidak Baik

Sumber: Data primer diolah

Pada tabel di atas terlihat bahwa untuk setiap unsur Indeks Kepuasan Masyarakat mendapat kategori Kurang Baik. Ini artinya mutu pelayanan di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dinyatakan Kurang baik.

#### b. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo berada pada kategori Kurang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 unsur IKM sebesar 2,91 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 72,75. Ini artinya mutu pelayanan di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dinyatakan kurang baik. Beberapa masyarakat yang menganggap pelayanan di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo kurang baik atau belum baik untuk itu perlu melakukan perbaikan di beberapa unsur yang masih dianggap kurang. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah Usability dengan nilai IKM sebesar 5,89 dengan nilai konversi IKM sebesar 73,625. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah



adalah indikator *Graphic Style* mendapatkan nilai IKM sebesar 2,66 dan nilai konversi IKM sebesar 33,25. Indikator *Graphic Style* dalam hal pelayanan merupakan indikator IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya dan berada pada tingkat pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, masyarakat merasa fitur yang terdapat dalam aplikasi Lapak Probolinggo tidaklah mudah dicerna dengan baik secara visual dan cenderung terlalu rumit sehingga perlu untuk ditingkatkan di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 72,75 yang berada pada interval 65,00 – 76,60 sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “C” dengan kategori Kurang Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo secara keseluruhan termasuk dalam kategori kurang baik. Berdasarkan 9 unsur pelayanan yang diteliti, Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah *Usability* dengan nilai IKM sebesar 5,89 dengan nilai konversi IKM sebesar 73,625. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator *Graphic Style* mendapatkan nilai IKM sebesar 2,66 dan nilai konversi IKM sebesar 33,25.

### Saran

1. Pelayanan Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo tergolong kurang baik. Untuk kedepannya maka, pelayanan yang diberikan perlu untuk diperbaiki atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.
2. Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo perlu untuk menambah jumlah petugas pelayanan agar proses pelayanan semakin baik dan cepat.

3. Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.
4. Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo perlu menambah petugas keamanan agar masyarakat merasa aman ketika berada di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Estawara, Helpris. 2010. *Stakeholder Relationship IN Integrated Marketing Communication*.
- [2] *Jakarta Universitas Pancasila*.
- [3] Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- [4] Kencana Syafie, Inu. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [5] *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003*
- [6] *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- [7] *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004*
- [8] *tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- [9] Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [10] Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- [11] Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [12] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.



- 
- [13] *Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009  
tentang Pelayanan Publik*



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ELECTRONIC SERVICE QUALITY PADA APLIKASI LAPAK PROBOLINGGO DI KANTOR KELURAHAN SIDOMUKTI KECAMATAN KRAKSAAN

## ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://ejournal.stipjakarta.ac.id">ejournal.stipjakarta.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://journal.ikipgriptk.ac.id">journal.ikipgriptk.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://jurnal.stiatabalong.ac.id">jurnal.stiatabalong.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://disnakerintrans.wonosobokab.go.id">disnakerintrans.wonosobokab.go.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://e-journals.unmul.ac.id">e-journals.unmul.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://perijinan.malangkota.go.id">perijinan.malangkota.go.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://bajangjournal.com">bajangjournal.com</a> Internet Source	1%

[www.ejournal.unma.ac.id](http://www.ejournal.unma.ac.id)

9	Internet Source	1 %
10	<a href="http://jurnalfsh.uinsby.ac.id">jurnalfsh.uinsby.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://repository.lppm.unila.ac.id">repository.lppm.unila.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://jurnal.untag-sby.ac.id">jurnal.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	M.Rasyad Zein, Sunanto Sunanto. "Analisis Pengaruh Gaya kepemimpinan Terhadap Produktifitas Kerja Berbasis SPSS dan Regresi Linear Berganda", Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology), 2022 Publication	1 %
14	<a href="http://debian.stiesia.ac.id">debian.stiesia.ac.id</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://widuri.raharja.info">widuri.raharja.info</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://soj.umrah.ac.id">soj.umrah.ac.id</a> Internet Source	1 %

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography  On