

## RINGKASAN

Nur Halima, 2021, **Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Program Demang Dimmas (Kademangan Digital Melayani Masyarakat) di Kelurahan Ketapang Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo**, Dr. Hj. Siti Marwiyah., M.Si, Verto Septiandika., S.Sos., M.AP, 133+vi

Sejalan dengan perkembangan jaman dan teknologi, terlebih lagi perubahan-perubahan yang terjadi di dalam masyarakat yang mempengaruhi kebutuhan masyarakat, pelayanan publik yang diberikan oleh instansi baik pemerintah maupun swasta terus memberikan inovasi yang baik, efektif, dan mudah. Salah satunya di tingkat kelurahan yang merupakan lembaga pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat.

Pada kota Probolinggo pelayanan publik sebelum adanya inovasi pelayanan publik, banyak terjadi masalah di tingkat kelurahan seperti diantaranya keterbatasan sarana dan prasarana, perilaku petugas yang belum bersifat melayani, ketidakpastian penyelesaian, pungli, calo, ketidakjelasan prosedur, ketidaknyamanan ruang pelayanan. Hal tersebut terjadi pada beberapa kelurahan di Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo.

Kelurahan Ketapang Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo, yang memiliki inovasi layanan berbasis teknologi secara online. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas inovasi pelayanan Program Demang Dimmas (Kademangan Digital Melayani Masyarakat) di Kelurahan Ketapang Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, sesuai dengan rumusan masalah yang bersifat deskriptif. Penelitian kuantitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis pendekatan induktif. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, Sampel penelitian ditargetkan berjumlah 100 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dipilih secara tidak sengaja. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka kualitas layanan Program Demang Dimmas (Kademangan Digital Melayani Masyarakat) di Kelurahan Ketapang Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo memperoleh hasil konversi IKM sebesar 69,19. Kinerja unit layanan Program Demang Dimmas (Kademangan Digital Melayani Masyarakat) di Kelurahan Ketapang Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo berada dalam mutu pelayanan “C” dengan kategori “Kurang Baik”.

**Kata Kunci:** Indeks Kepuasan Masyarakat, Inovasi Pelayanan Publik