

RINGKASAN

Murtias Puji Astutik, 2022, **Indeks Kepuasan Masyarakat *Electronic Service Quality* Pada Aplikasi Lapak Probolinggo Di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan**, Dr. Hj. Siti Marwiyah., M.Si, Verto Septiandika., S.Sos., M.A.P,124 + xv

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. Salah satunya di tingkat kelurahan yang merupakan lembaga pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat.

Banyak terjadi masalah di tingkat kelurahan seperti diantaranya 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. Ketidaksesuaian waktu mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan tersebut.

Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo yang memiliki inovasi layanan berbasis teknologi secara *online*. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan berbasis internet melalui aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan. 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 *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan-pertimbangan yang memenuhi kriteria. Adapun kriteria tersebut adalah masyarakat yang memiliki NIK (Nomor Induk Kependudukan) di Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dan sudah *download* serta menggunakan aplikasi layanan berbasis internet yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Probolinggo. Sampel penelitian berjumlah 100 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka kualitas pelayanan berbasis internet melalui aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan memperoleh hasil konversi IKM sebesar 72,75. Kinerja unit layanan pelayanan berbasis internet melalui aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan berada dalam mutu pelayanan “C” dengan kategori “Kurang Baik”.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Internet, Pelayanan Publik