

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo

a. Keadaan Geografis

Kecamatan Kraksaan terletak di sebelah timur pusat pemerintahan Kabupaten Probolinggo dengan letak geografis pada $7^{\circ}40'$ - $8^{\circ}10'$ Lintang Selatan dan $112^{\circ}50'$ - $113^{\circ}30'$ Bujur Timur serta mempunyai ketinggian daerah berkisar antara 0 M s/d 2500 meter di atas permukaan laut. Wilayah Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo memiliki perbatasan sebagai berikut :

- Batas sebelah Utara : Selat Madura
- Batas sebelah Selatan : Kab. Lumajang dan Kab. Malang
- Batas sebelah Timur : Kab. Situbondo dan Kab. Jember
- Batas sebelah Barat : Kabupaten Pasuruan
- Bagian Tengah : Kota Probolinggo

Luas wilayah Kecamatan Kraksaan adalah sebesar 1.696,17 Km² dan dibagi dalam 5 kelurahan dan 14 desa. Luas wilayah kelurahan yang terkecil adalah Kelurahan Kandang Jati Kulon sedangkan untuk luas wilayah kelurahan yang terbesar adalah Kelurahan Patokan.

Pusat pemerintahan Kecamatan Kraksaan berada di Kelurahan Sidomukti, sedangkan jarak tempuh rata-rata dari kelurahan ke pusat ibu kota kecamatan adalah 2,74 km dan yang terdekat adalah Kelurahan Sidomukti yaitu 0,5 km, secara keseluruhan jarak yang ditempuh dari kelurahan ke kecamatan serta luas wilayah masing-masing kelurahan dipaparkan pada tabel berikut :

Tabel 5

Jarak Tempuh Kelurahan ke Ibu Kota Kecamatan dan Luas Wilayah Kelurahan

No	Kelurahan	Luas (km ²)	Jarak ke ibu kota kecamatan (km)
1.	Semampir	1,28	4,4 (9 mnt ditempuh)
2.	Patokan	3,10	3,0 (8 mnt ditempuh)
3.	Sidomukti	1,51	0,5 (3 mnt ditempuh)
4.	Kraksaan Wetan	1,61	2,2 (6 mnt ditempuh)
5.	Kandang Jati Kulon	1,12	1,8 (6 mnt ditempuh)
Jumlah			13,7

Sumber : Murtias Puji (2022)

Sebagian besar masyarakat Kecamatan Kraksaan menggunakan lahannya sebagai lahan pertanian atau persawahan seluas 107,560 Ha digunakan untuk persawahan dan 38,762 Ha untuk tanah kering.

b. Pemerintahan

Kecamatan Kraksaan adalah bagian dari perangkat daerah di Kabupaten Probolinggo, dimana dipimpin oleh seorang Kepala (Camat) memiliki Tingkat Eselon III.a dalam sistem Pemerintahannya dimana berada bertanggung jawab kepada Bupati Probolinggo (Profil - Kec. Kraksaan). Kecamatan Kraksaan terdiri atas 5 Kelurahan yaitu :

- a) Kelurahan Semampir
- b) Kelurahan Patokan
- c) Kelurahan Sidomukti
- d) Kelurahan Kraksaan Wetan
- e) Kelurahan Kandang Jati Kulon

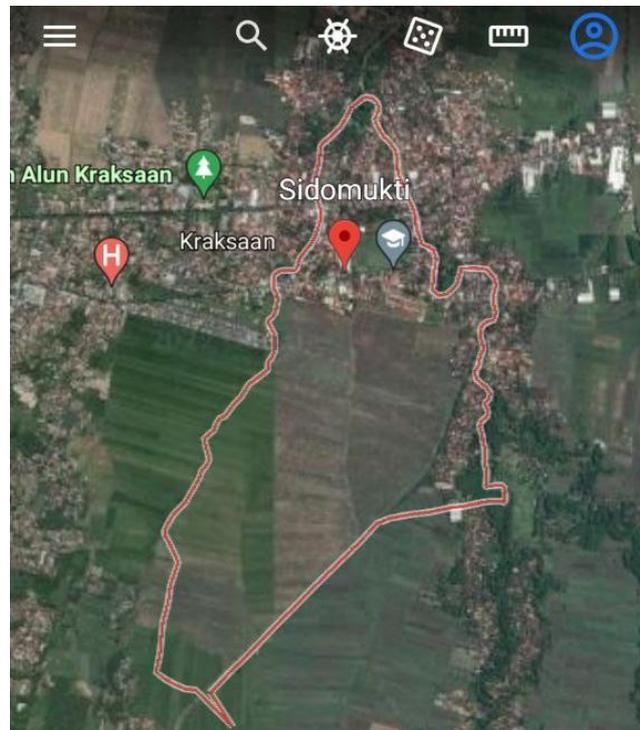
2. Kelurahan Sidomukti Kabupaten Probolinggo

Kelurahan Sidomukti merupakan salah satu dari wilayah kekuasaan Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo yang dipimpin oleh seorang kepala (Lurah) yang memiliki Golongan IV.a yang bertanggung jawab kepada Camat dari Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo.

Berikut merupakan peta dan penjelasan mengenai profil Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo :



Gambar 4 Peta Wilayah Kraksaan Kabupaten Probolinggo



Gambar 5 Peta Wilayah Sidomukti Kabupaten Probolinggo

a. Bidang Pemerintahan

1) Umum

a) Luas dan Batas Wilayah

- Luas (total)	: 151,162	Ha
- Luas pemukiman	: 107,560	Ha
- Luas lahan Pertanian	: 38,762	Ha
- Luas lahan Perkantoran	: -	Ha
- Luas lahan Pendidikan	: -	Ha
- Industri	: -	Ha
- Lapangan Olah Raga	: -	Ha
- Lain- lain	: 12	Ha

b) Batas Wilayah

- Sebelah Utara	: Kelurahan Patokan
- Sebelah Selatan	: Desa Widoro
- Sebelah Barat	: Desa Bulu
- Sebelah Timur	: Kelurahan Kraksaan Wetan

c) Kondisi Geografis

- Ketinggian tanah di atas permukaan laut : 5 Meter
- Curah Hujan : 3500 mm/ Thn

d) Topografi (dataran rendah, tinggi, pantai)

- Suhu udara rata- rata : 30 – 32 derajat
celsius

e) Orbitasi (Jarak dari pusat Pemerintahan)

- Jarak dari Kecamatan : 0,5 Km
- Jarak dari Kabupaen : 25 Km
- Jarak dari Ibukota Propinsi : 125 Km
- Jarak dari Ibukota Negara : 1000 Km

2) Kependudukan

a) Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin

- Laki- laki	: 2.029	Orang
- Perempuan	: 2.172	Orang

b) Kepala Keluarga : 1.286 Orang

c) Kewarganegaraan

- WNI	: 4339	Orang
- WNA	: -	

d) Jumlah Pemilih : 2737 Orang

e) Kelompok Usia Tenaga Kerja

- 10 – 14 Tahun	: -	Orang
- 15 – 19 Tahun	: 51	Orang
- 20 – 26 Tahun	: 331	Orang
- 27 – 40 Tahun	: 545	Orang
- 41 – 56 Tahun	: 631	Orang
- 57 – Keatas	: 708	Orang

f) Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan

- Lulusan SD/ MI : 1066 Orang
- Lulusan SMP/ Sederajat : 587 Orang
- Lulusan Pendidikan SMA/ Sederajat : 796 Orang
- Lulusan D1-D4 : 51 Orang
- Lulusan S1-S3 : 139 Orang

g) Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian

- PNS : 378 Orang
- Wiraswasta : 242 Orang
- Tani : 118 Orang
- Pertukangan : 4 Orang
- Buruh Tani : 371 Orang
- Pensiunan : 53 Orang
- Nelayan : - Orang
- Buruh Pabrik : - Orang
- Sopir : - Orang
- Montir/ Bengkel : 4 Orang
- Tukang Becak : 10 Orang

- Konfeksi	: -	Orang
- Jasa	: 73	Orang
- Pengangguran	: -	Orang
- Lain- lain	: 218	Orang

h) Jumlah Penduduk Menurut Mobilitas/ Mutasi

- Lahir	: 5	Orang
- Mati	: 6	Orang
- Datang	: -	Orang
- Pindah	: -	Orang

2) Kelurahan

a) Kepala Kelurahan	: 1	Orang
b) Sekretaris Kelurahan	: -	Orang
c) Kepala Seksi	: 3	Orang
d) Staf	: 1	Orang
e) Honor/ Kontrak	: 4	Orang

3) Jumlah Pelayanan Masyarakat

- a) Pelayanan Umum : 10 Orang
- b) Pelayanan Kependudukan : 3 Orang
- c) Pelayanan Legalisasi : - Orang

4) Kesehatan

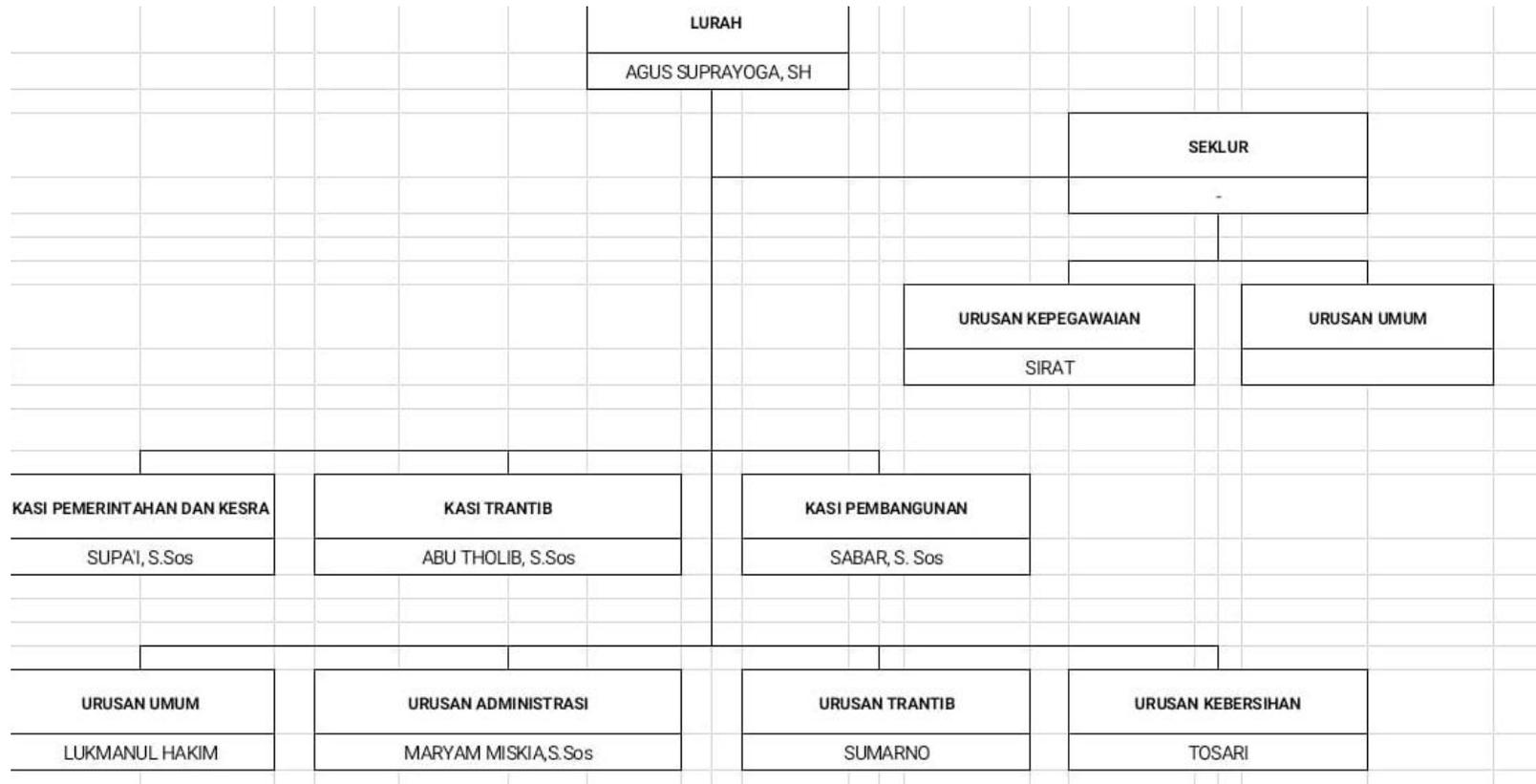
- a) Rumah Sakit Umum Pemerintah : 1 Buah
- b) Rumah Sakit Umum Swasta : 2 Buah
- c) Puskesmas/ Puskesmas Pembantu :
 - Jumlah Puskesmas : 1 Buah
 - Jumlah Puskesmas Pembantu : - Buah
- d) Jumlah Posyandu : 6 Buah
- e) Pos/ Klinik KB :
 - Jumlah Klinik KB : 1 Buah
 - Jumlah Akseptor : 10 Orang
- f) Jumlah Dokter Praktek : 4 Orang
- g) Jumlah Apotek : 5 Buah
- h) Jumlah Kelahiran : - Jiwa
- i) Jumlah Ibu Hamil : 10 Jiwa

5) Pendidikan

- a) Pendidikan Umum :
 - Kelompok Bermain : 3 Buah
 - TK : 2 Buah
 - Sekolah Dasar / MI : 3 Buah

- SMP / Sederajat	: 1	Buah
- SMA / Sederajat	: 1	Buah
b) Pendidikan Khusus ;		
- Pondok Pesantren	: 2	Buah
- Madrasah	: 2	Buah
- Sekolah Luar Biasa	: -	Buah
- Pendidikan Non Formal/ Kursus	: 1	Buah

6) Struktur Organisasi Kelurahan Sidomukti



(Sumber : Kelurahan Sidomukti)

B. Penyajian Data dengan Fokus Penelitian

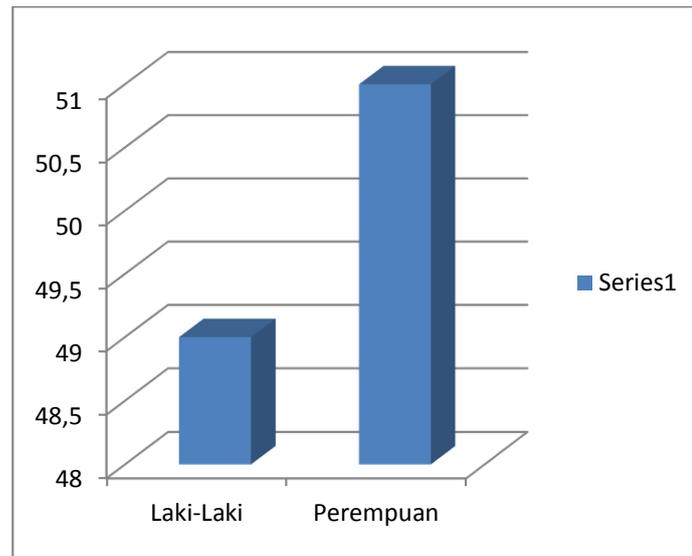
Proses analisis data adalah kegiatan yang dilakukan setelah data-data terkumpul dari seluruh responden maupun dari sumber data lainnya. Fungsi dari analisis data adalah melihat keterhubungan antara dua variabel tertentu atau lebih.

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan, pada bulan Januari-Februari 2022. Pada penelitian ini responden yang menjadi sampel adalah masyarakat yang menggunakan layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo sebanyak 100 responden dan karakteristik responden dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik dengan indikator jenis kelamin, distribusi penyebaran responden dapat dilihat pada gambar histogram 6 di bawah ini:



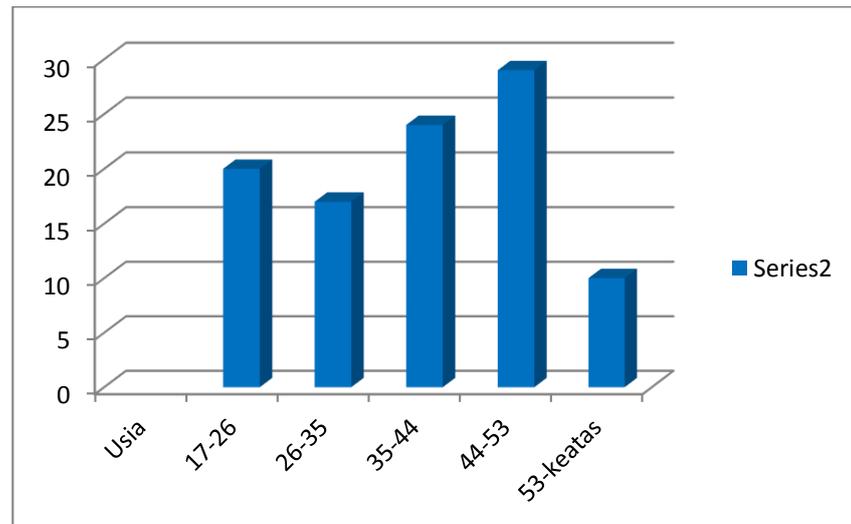
Sumber : Murtias Puji (2022)

Gambar 6 Histogram Ditribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan paparan dari persebaran data histogram di atas, jenis kelamin yang menjadi pengguna terbanyak dalam layanan aplikasi Lapak berjumlah 51 orang sedangkan dengan jenis kelamin laki-laki diketahui hanya sebanyak 49 orang.

b. Berdasarkan Usia

Karakteristik dengan indikator umur pada gambar histogram 7 distribusi responden sebagai berikut :



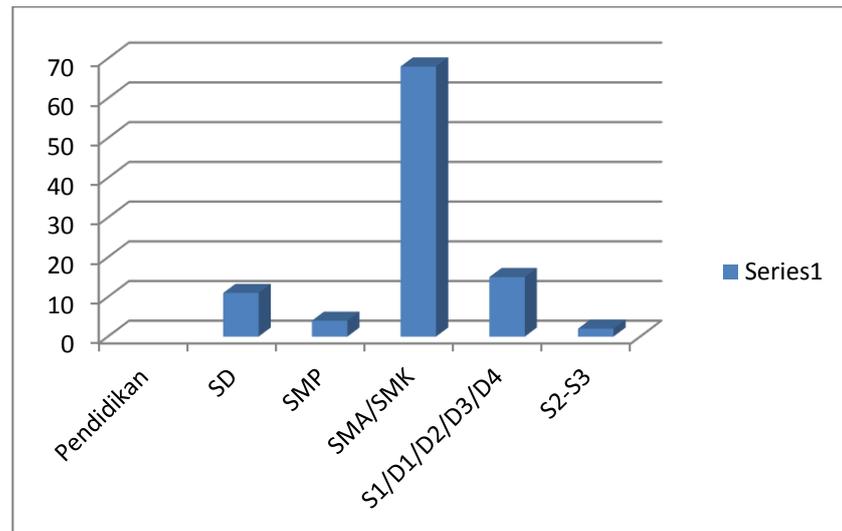
Sumber : Murtias Puji (2022)

Gambar 7 Histogram Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia

Berdasarkan pemaparan gambar histogram persebaran di atas dapat diketahui frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur, yang menjadi pengguna layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo nilai terkecil di terdapat pada kelompok usia 53 tahun keatas sebanyak 10 orang. Frekuensi terbesar terdapat pada kelompok usia 44-53 tahun yang berjumlah 29 orang.

c. Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik dengan indikator pendidikan pada gambar histogram 8 distribusi responden sebagai berikut :



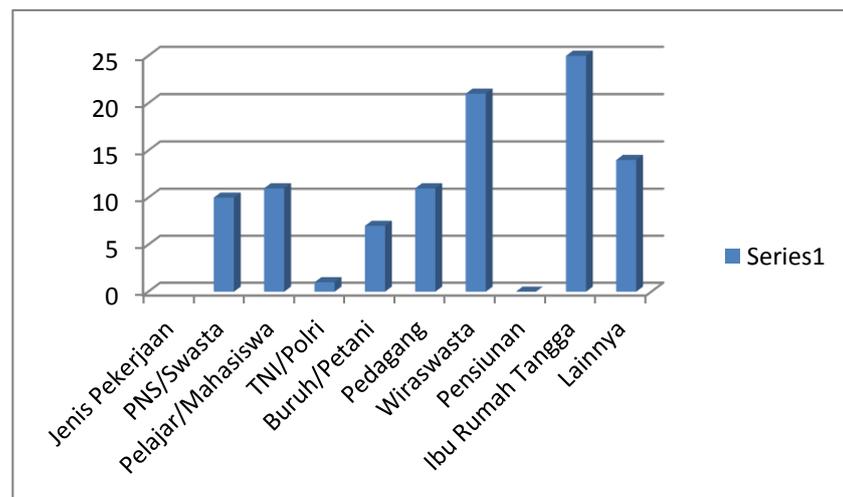
Sumber : Murtias Puji (2022)

Gambar 8 Histogram Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan pemaparan gambar histogram persebaran di atas dapat diketahui frekuensi karakteristik berdasarkan pendidikan responden, yang merupakan pengguna layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo terendah terdapat pada interval jenis pendidikan S2-S3 dengan jumlah 2 orang lalu diikuti jenis pendidikan SMP (Sekolah Menengah Pertama) dengan jumlah 4 orang sedangkan nilai tertinggi diduduki oleh pendidikan tingkat SMA/SMK dengan jumlah 68 orang.

d. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Karakteristik dengan indikator jenis dari pekerjaan yang dijalani pada gambar histogram 9 distribusi responden sebagai berikut :



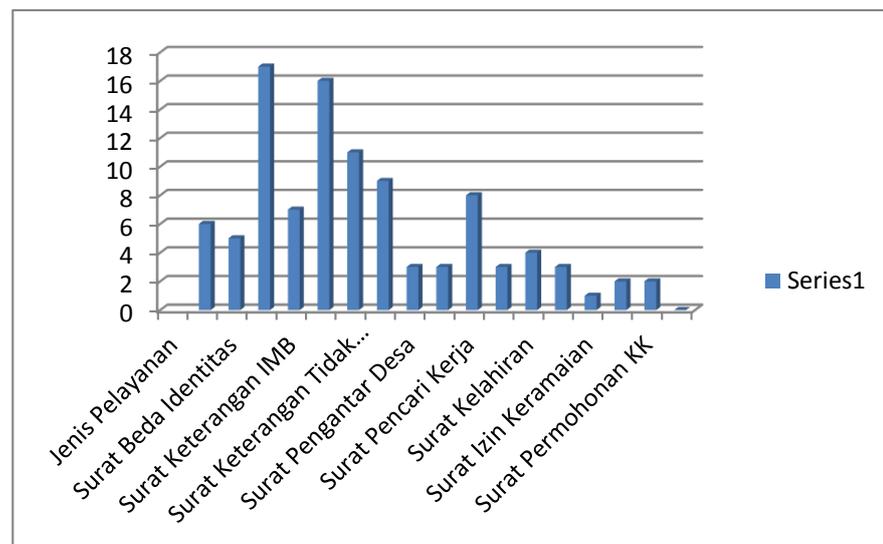
Sumber : Murtias Puji (2022)

Gambar 9 Histogram Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan pemaparan gambar histogram persebaran di atas dapat diketahui frekuensi karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan, pengguna layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo terendah terdapat pada jenis pekerjaan Pensiunan dengan jumlah 0 orang, serta TNI/Polri dengan jumlah 1 orang. Sebaliknya, nilai tertinggi ditempati oleh ibu rumah tangga sebanyak 25 orang.

e. Berdasarkan Jenis Pelayanan

Karakteristik dengan indikator jenis pelayanan yang diberikan pada gambar histogram 10 distribusi responden sebagai berikut ::



Sumber : Murtias Puji (2022)

Gambar 10 Histogram Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Pelayanan

Berdasarkan pemaparan gambar histogram persebaran di atas dapat diketahui frekuensi karakteristik berdasarkan jenis pelayanan, pada layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo terendah terdapat pada jenis pelayanan Surat Domisili Perorangan (0 orang), Surat Izin Keramaian (1 orang), Surat Domisili Usaha (2 orang), Surat Permohonan KK (2 orang)). Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat

pada jenis pelayanan Surat Keterangan Desa (17 orang) dan Surat Permohonan KTP (16 orang).

2. Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas terhadap data yang akan diteliti bertujuan mengetahui normal atau tidak distribusi dari data yang telah dikumpulkan. Pengujian tersebut merupakan langkah awal untuk menentukan Uji Analisis Hipotesis.

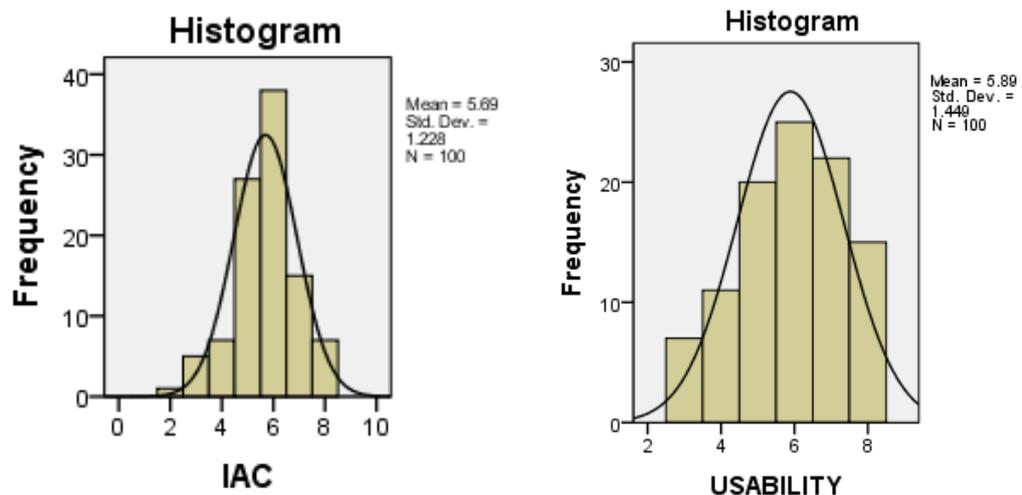
a. Langkah-langkah menentukan Uji Normalitas Data

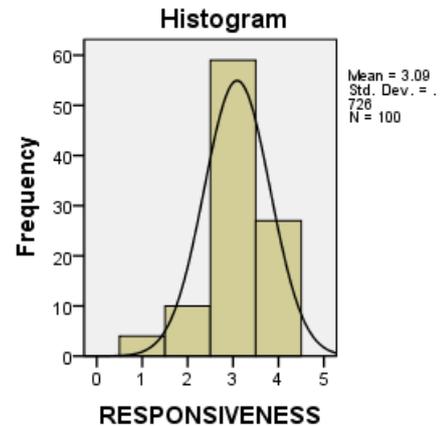
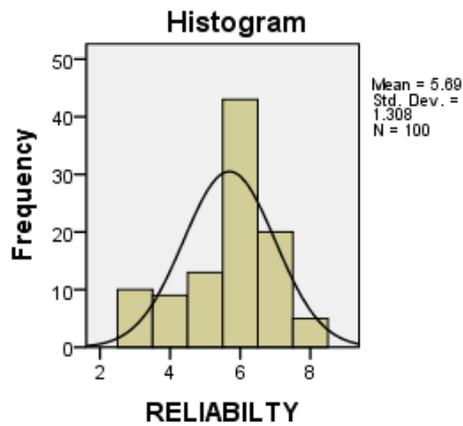
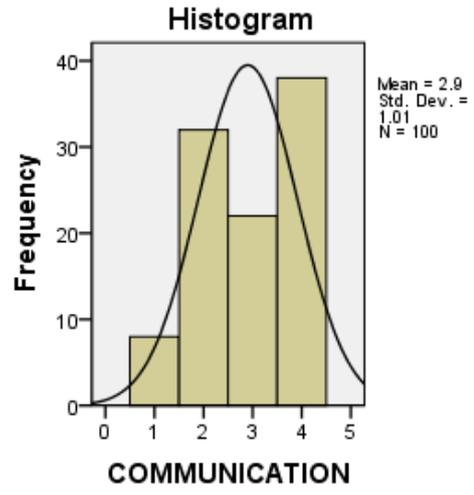
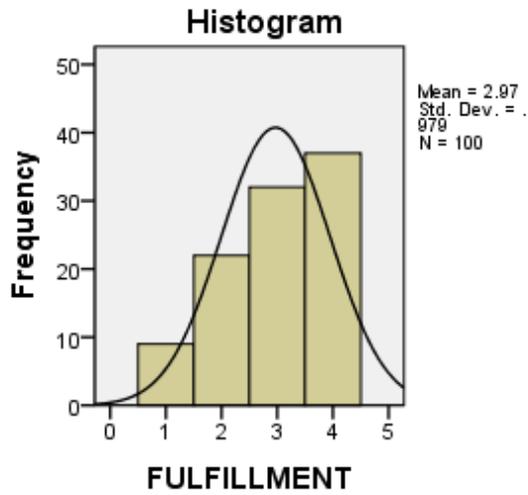
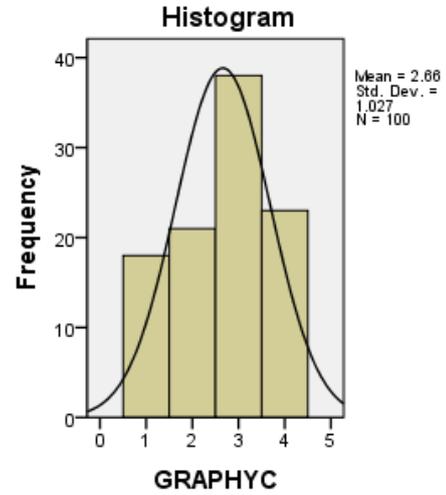
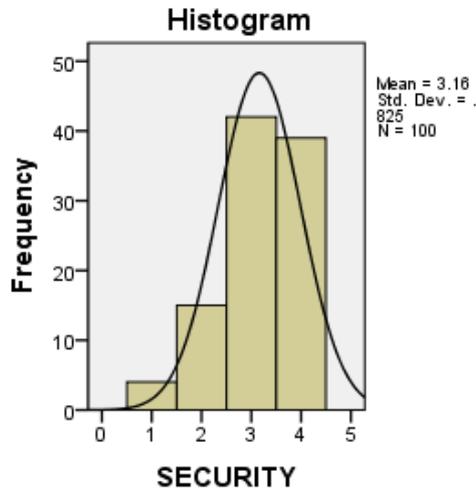
- 1) Melakukan input data sesuai dengan hasil kuesioner yang telah disebarkan.
- 2) Merapikan data sesuai dengan masing-masing indikator yang telah ada.
- 3) Input data menggunakan IBM SPSS Statistik 22, kemudian pilih pada bagian “*Variabel View*” untuk menulis nama tiap indikator, kemudian jadikan desimalnya menjadi “nol” atau 2 (sesuaikan dengan hasil data yang diinginkan).
- 4) Kemudian, pilih bagian “*Data View*” untuk memasukkan hasil penelitian yang berupa skala likert.
- 5) Setelah selesai di input sesuai dengan masing-masing hasil indikator, pilih “*Analyze*” » “*Descriptive Statistics*” »

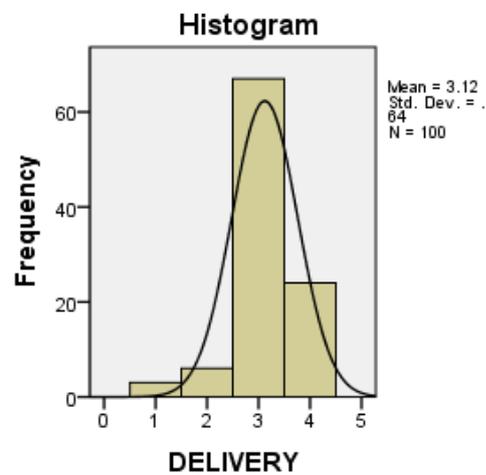
“Frequencies” » pindahkan tiap indikator ke tabel “Variable(s)”
 » klik pada bagian “Statistics” » centang bagian *Mean, Median, Std. deviatcn, Range, Minimum, dan Maximum* » klik “Continue” » klik kembali pada bagian “Charts” » centang bagian “Histograms” dan “Show normal curve on histograms”
 » klik “Continue” » kemudian klik “Oke”.

- 6) Setelah hasilnya keluar, kita perlu melihat gambar histogram yang ada, apabila hasilnya menyerupai garis seperti gunung maka hasil data sudah menunjukkan **distribusi normalitas data** terpenuhi, seperti gambar berikut :

Gambar 11 Hasil Uji Normalitas Data Kepuasan Masyarakat Terhadap *Electronic Service Quality*







Sumber : Murtias Puji (2022)

Histogram diatas merupakan histogram dari indikator *Information Availability and Content, Usability, Security, Graphyc Style, Fulfillment, Communication, Reliability, Responsiveness, dan Delivery* yang menunjukkan bahwa setiap bar yang ada sejalan dengan kurva normalitas, meskipun tidak berhimpit persis pada kurva, namun data sudah menunjukkan distribusi normalitas data terpenuhi. Distribusi normalitas data penting untuk dipenuhi, karena data yang berdistribusi normal menunjukkan data peroleh dengan sebaran yang maksimal. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa responden yang menjadi sampel penelitian ini adalah benar-benar representasi dari populasi yang ada.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat

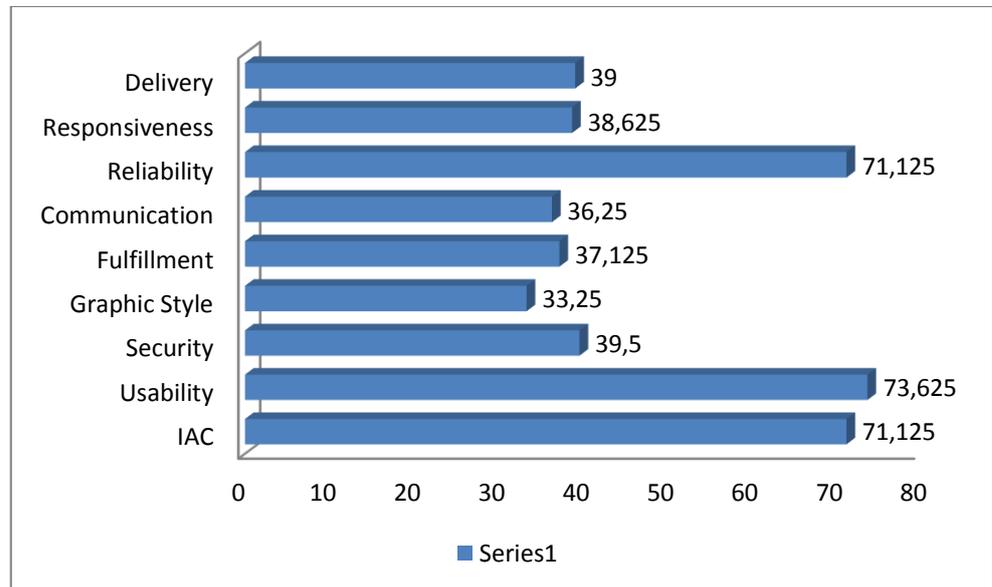
Unsur atau dimensi perlu diperhatikan dalam IKM adalah *Information Availability and Content, Usability, Security, Graphyc Style, Fulfillment, Communication, Reliability, Responsiveness*, dan *Delivery*. Perhitungan IKM dapat diterapkan pada *software Microsoft Excel 2010*, dimana hasil pengolahan secara statistik terhadap analisis kepuasan terhadap kualitas layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo yang dilihat pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6 Hasil dan Presentase Penilaian dari Kuesioner Terhadap Setiap Dimensi Pelayanan

No	Unsur	Rata-rata	Prosentase penilaian	Mutu pelayanan	Keterangan
1.	<i>IAC</i>	5,69	71,125	C	Kurang Baik
2.	<i>Usability</i>	5,89	73,625	C	Kurang Baik
3.	<i>Security</i>	3,16	39,5	D	Tidak Baik
4.	<i>Graphic Style</i>	2,66	33,25	D	Tidak Baik
5.	<i>Fulfillment</i>	2,97	37,125	D	Tidak Baik
6.	<i>Communication</i>	2,9	36,25	D	Tidak Baik
7.	<i>Reliability</i>	5,69	71,125	C	Kurang Baik
8.	<i>Responsiveness</i>	3,09	38,625	D	Tidak Baik
9.	<i>Delivery</i>	3,12	39	D	Tidak Baik
	Bobot	1			
	Unsur	12			
	Bobot NRR Tertimbang	0,083			
	Responden	100			

Sumber: Murtias Puji (2022)

Gambar 12 Grafik Presentase Penilaian setiap Unsur Pelayanan



Sumber : Murtias Puji (2022)

Nilai dari IKM dapat dihitung berdasarkan rumus matematis sebagai berikut :

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

$$= \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Keterangan :

- Nilai persepsi per unsur = Nilai dari jawaban responden atas 9 unsur
- Total unsur yang terisi = Jumlah unsur yang dijawab responden
- Nilai penimbang = bobot nilai rata-rata tertimbang

Dalam memudahkan pengintepretasian, penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat diberikan nilai interval 25-

100, sehingga perhitungan sebelumnya dapat dikonversikan menggunakan rumus :

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) x 25}$$

Sehingga untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dapat dihitung dengan perhitungan dengan menjumlahkan nilai rerata dari setiap dimensi yang sama-sama dikali dengan penimbang yang nilainya sama sehingga IKM yang didapatkan untuk layanan aplikasi Lapak adalah sebagai berikut:

$$(5,69 \times 0,083) + (5,89 \times 0,083) + (3,16 \times 0,083) + (2,66 \times 0,083) + (2,97 \times 0,083) + (2,9 \times 0,083) + (5,69 \times 0,083) + (3,09 \times 0,083) + (3,12 \times 0,083) = \mathbf{2,91 \text{ (Nilai Indeks)}}$$

Dengan demikian, nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Hasil konversi nilai IKM = Nilai Indeks \times Nilai Dasar

$$= 2,91 \times 25 = \mathbf{72,75}$$

- b. Mutu pelayanan adalah **C**.
- c. Kinerja unit pelayanan dikategorikan dalam kelompok “**Kurang Baik**”.

Kemudian hasil perhitungan tersebut diatas dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 7 Nilai Persepsi dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sebelum dan Sesudah Konversi

No	Nilai interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja unit Pelayanan
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0664 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : (Siyoto, 2015)

Berdasarkan kategorisasi dari mutu pelayanan pada tabel 7, maka kualitas layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo memperoleh hasil konversi IKM dengan nilai 72,75 yang berada dalam mutu pelayanan “C” dan termasuk kedalam kategori “**Kurang Baik**”.

C. Analisis dan Interpretasi Data

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada layanan aplikasi Lapak Probolinggo berdasarkan kepuasan masyarakat. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja unit layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dikategorikan pada pelayanan dengan nilai IKM yang dikategoriakan pada layanan “**kurang baik**”. Hasil tersebut berdasarkan instrumen dari unsur atau dimensi pada pelayanan publik. Unsur indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada *Usability* dengan nilai sebesar 5,89 dengan konversi IKM bernilai 73,625. Sedangkan, *Graphyc Style* adalah indikator yang nilai IKM terendah dibanding dengan indikator lainnya, yakni dengan nilai IKM 2,66 dengan konversi nilai sebesar 33,25.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan analisis, selanjutnya diperlukan pembahasan terkait indikator setiap unsur dari Indeks Kepuasan Masyarakat yakni: *Information Availability and Content*, *Usability*, *Security*, *Graphyc Style*, *Fulfillment*, *Communication*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Delivery*.

1. *Information Availability and Content* Layanan Aplikasi Lapak Probolinggo

Information Availability and Content pada layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti, yaitu ada atau tidaknya suatu

informasi yang dibutuhkan pengguna dalam *website* dan penjelasan informasi terkait apa yang disediakan. Hal ini dapat diartikan bahwa informasi yang diberikan instansi tersebut telah tepat dan dapat diandalkan saat pertama kali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis Ho1 : Variabel kualitas pelayanan *Information Availability and Content* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan “**di tolak**”, sedangkan Ha1 : Variabel kualitas pelayanan *Information Availability and Content* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang signifikan dimana dinyatakan “**di terima**” sebab nilai IKM indikator *Information Availability and Content* sebesar 5,69 dengan konversi nilai berada di angka 71,125.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, *Information Availability and Content* pada layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti memiliki mutu pelayanan “C” dan dikelompokkan pada kategori “**Kurang Baik**”. Masyarakat merasa kejelasan informasi yang disampaikan petugas belum sepenuhnya diberikan dalam penggunaan layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo sehingga dari segi pelayanan berbasis internet masih kurang baik sehingga diperlukan upaya dalam meningkatkan *Information Availability and Content* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo.

2. *Usability* Layanan Aplikasi Lapak Probolinggo

Usability layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti dijabarkan dengan kemudahan pengguna berupa adanya item pencarian, kecepatan pengunduhan, tata letak dan desain sebuah *website* yang dirasakan oleh pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis Ho2 : Variabel kualitas pelayanan *Usability* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan “**di tolak**”, sedangkan Ha2 : Variabel kualitas pelayanan *Usability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan “**di terima**”. Hal tersebut dapat didukung dengan nilai IKM dari unsur *Usability* sebesar 5,89 dengan nilai konversi IKM sebesar 73,625.

Dari hasil penelitian di atas, *Usability* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo menunjukkan mutu pelayanan “C” dengan kategori “**Kurang Baik**”. Masyarakat merasa kesulitan dalam memahami fitur pada aplikasi Lapak Probolinggo sehingga masyarakat tidak dapat menggunakan layanan secara optimal. Oleh sebab itu, perlu adanya upaya dalam pengembangan indikator *Usability* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

3. *Security* Layanan Aplikasi Lapak Probolinggo

Security layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti dijabarkan dengan perlindungan atas segala informasi pribadi yang tidak akan dibagikan atau menjual informasi tersebut kepada pihak lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis Ho3 : Variabel kualitas pelayanan *Security* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan “**di tolak**”, sedangkan Ha3 : Variabel kualitas pelayanan *Security* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan “**di terima**”. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk *Security* sebesar 3,16 dengan nilai konversi IKM sebesar 39,5.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa *Security* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo memiliki mutu pelayanan “**D**” dengan kategori “**Tidak Baik**”. Masyarakat merasa kurang percaya terhadap keamanan yang diberikan dalam aplikasi Lapak Probolinggo dikarenakan takut adanya kebocoran data sehingga dianggap tidak baik. Hal tersebut perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan *Security* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

4. *Graphyc Style* Layanan Aplikasi Lapak Probolinggo

Graphyc Style layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti dijabarkan berupa tata letak, ukuran, warna, dan jumlah gambar yang tersedia pada *website*. Hal ini berarti beberapa fitur yang disediakan oleh aplikasi Lapak Probolinggo mudah dicerna dalam pandangan visual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis Ho4 : Variabel kualitas pelayanan *Graphyc Style* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan “**di tolak**”, sedangkan Ha4 : Variabel kualitas pelayanan *Graphyc Style* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan “**di terima**”. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk *Access* (Akses) sebesar 2,66 dengan nilai konversi IKM sebesar 33,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa *Graphyc Style* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo memiliki mutu pelayanan “**D**” dengan kategori “**Tidak Baik**”. Masyarakat merasa fitur yang terdapat dalam aplikasi Lapak Probolinggo tidaklah mudah dicerna dengan baik secara visual dan cenderung terlalu rumit sehingga masih dianggap tidak baik. Hal tersebut perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan *Graphyc Style* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo.

5. *Fulfillment* Layanan Aplikasi Lapak Probolinggo

Fulfillment layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti dijabarkan dengan tingkat akurasi dalam proses pesanan serta tingkat ketepatan penggambaran produk jasa dan waktu yang dijanjikan dalam standar perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis Ho5 : Variabel kualitas pelayanan *Fulfillment* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan “**di tolak**”, sedangkan Ha5 : Variabel kualitas pelayanan *Fulfillment* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan “**di terima**”. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk *Fulfillment* sebesar 2,97 dengan nilai konversi IKM sebesar 37,125.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa *Fulfillment* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo memiliki mutu pelayanan “**D**” dengan kategori “**Tidak Baik**”. Masyarakat merasa tingkat ketepatan penggambaran produk jasa dan waktu yang dijanjikan masih dianggap tidak baik dalam hal penyampaian kepada masyarakat. Hal tersebut perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan *Fulfillment* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo.

6. *Communication* Layanan Aplikasi Lapak Probolinggo

Indikator *Communication* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti dijabarkan terkait pemberian informasi yang jelas serta mudah dipahami oleh pengguna layanan serta layanan tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selalu pengguna dari aplikasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis Ho6 : Variabel kualitas pelayanan *Communication* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan “**di tolak**”, sedangkan Ha6 : Variabel kualitas pelayanan *Communication* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan “**di terima**”. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk *Communication* sebesar 2,9 dengan nilai konversi IKM sebesar 36,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa *Communication* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo, memiliki mutu pelayanan “**D**” dengan kategori “**Tidak Baik**”. Hal tersebut didasarkan pada pengalaman dari masyarakat yang merasakan bahwa kesederhanaan penyampaian informasi dan manajemen penanganan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat masih belum mencapai kata baik. Pihak penyedia layanan harus selalu senantiasa mengevaluasi

kelancaran komunikasi sebagai bentuk upaya untuk meningkatkan *Communication* layanan aplikasi Lapak Probolinggo.

7. *Reliability* Layanan Aplikasi Lapak Probolinggo

Reliability layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti dijabarkan dengan kebenaran dan ketepatan informasi yang diberikan pihak organisasi melalui aplikasi. *Reliability* mencakup citra suatu organisasi dimana kebenaran atas kejelasan harus diberikan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis Ho7 : Variabel kualitas pelayanan *Reliability* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan “**di tolak**”, sedangkan Ha7 : Variabel kualitas pelayanan *Reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan “**di terima**”. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk *Reliability* sebesar 5,69 dengan nilai konversi IKM sebesar 71,125.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa *Reliability* layanan aplikasi Lapak Probolinggo mendapatkan mutu pelayanan “C” yang dikategorikan pada “**Kurang Baik**”. Menurut masyarakat yang menggunakan layanan tersebut, konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) pada layanan aplikasi Lapak Probolinggo bagi masyarakat dinilai belum memuaskan sehingga perlu dilakukan upaya oleh pihak penyedia layanan untuk

meningkatkan indikator *Reliability* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo.

8. *Responsiveness* Layanan Aplikasi Lapak Probolinggo

Responsiveness layanan aplikasi Lapak Probolinggo dijabarkan dengan kecepatan dan tanggapan dalam pelayanan melalui aplikasi yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis Ho8 : Variabel kualitas pelayanan *Responsiveness* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan “**di tolak**”, sedangkan Ha8 : Variabel kualitas pelayanan *Responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dinyatakan “**di terima**”. Hasil hipotesa tersebut didukung dengan nilai IKM dari indikator *Responsiveness* sebesar 3,09 konversi nilainya adalah 38,625.

Indikator *Responsiveness* aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti memiliki mutu pelayanan “**D**” yang dikategorikan pada “**Tidak Baik**”. Masyarakat merasa kemampuan atau kesiapan dianggap belum mumpuni sehingga dibutuhkan upaya untuk meningkatkan indikator *Responsiveness* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

9. *Delivery* Layanan Aplikasi Lapak Probolinggo

Delivery layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti dijabarkan dengan tata cara dalam menyampaikan informasi kepada publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis Ho9 : Variabel kualitas pelayanan *Delivery* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan “**di tolak**”, sedangkan Ha9 : Variabel kualitas pelayanan *Delivery* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan “**di terima**”. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk *Delivery* sebesar 3,12 dengan nilai konversi IKM sebesar 39.

Indikator *Delivery* aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo, berdasarkan hasil perhitungan memiliki mutu pelayanan “**D**” yang dikategorikan pada “**Tidak Baik**”. Masyarakat merasa tata cara petugas dalam memberikan layanan dianggap belum layak sehingga diperlukan upaya dalam meningkatkan indikator *Delivery* aplikasi Lapak Probolinggo.

Gambar 13
Kerangka Akhir Penelitian

