

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka kualitas layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo memperoleh hasil konversi IKM sebesar 72,75. Kinerja unit layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo berada dalam mutu pelayanan “C” dengan kategori “**Kurang Baik**”. Karena masyarakat masih belum puas terhadap kinerja unit layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, hal tersebut dapat diketahui melalui hasil kuesioner yang telah di isi oleh responden atau masyarakat pengguna aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
2. Berdasarkan 9 (sembilan) unsur IKM sebesar 2,91 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 72,75. 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 *Graphyc Style* mendapatkan nilai IKM sebesar 2,66 dan nilai konversi IKM sebesar 33,25.

3. *Information Availability and Content* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo memiliki nilai IKM sebesar 5,69 dengan nilai konversi IKM sebesar 71,125 dengan mutu pelayanan “C” dengan kategori “**Kurang Baik**”. Masyarakat merasa kejelasan informasi yang disampaikan petugas belum sepenuhnya diberikan dalam penggunaan layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo sehingga dari segi pelayanan berbasis internet masih kurang baik. Sebaiknya diupayakan dengan cara memberikan sosialisasi atau pengarahan kepada pengguna aplikasi Lapak Probolinggo tentang cara atau pedoman yang terdapat dalam aplikasi tersebut.
4. *Usability* layanan program aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo memiliki nilai IKM sebesar 5,89 dengan nilai konversi IKM sebesar 73,625 dengan mutu pelayanan “C” dengan kategori “**Kurang Baik**”. Masyarakat merasa kesulitan dengan fitur yang terdapat dalam aplikasi Lapak Probolinggo sehingga pelayanan dikatakan masih kurang baik.

Hal tersebut perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan *Usability* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan cara memberikan pedoman atau petunjuk cara penggunaan aplikasi Lapak Probolinggo kepada masyarakat.

5. *Security* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo memiliki nilai IKM sebesar 3,16 dengan nilai konversi IKM sebesar 39,5, dengan 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 Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan membentuk tim keamanan IT profesional dan memanfaatkan solusi keamanan *data loss prevention* karena solusi ini dapat membantu terhindar dari insiden kebocoran data melalui proses pemantauan data yang dilakukan secara terus menerus diseluruh *endpoint*, jaringan dan *cloud*.
6. *Graphyc Style* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo memiliki nilai IKM sebesar 2,66 dengan nilai konversi IKM sebesar 33,25 dengan

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 telalu rumit sehingga masih dianggap tidak baik. Hal tersebut perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan *Graphyc Style* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan mengurangi beberapa item pilihan yang dianggap tidak penting.

7. *Fulfillment* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo memiliki nilai IKM sebesar 2,97 dengan nilai konversi IKM sebesar 37,125 dengan mutu pelayanan “**D**” dengan kategori “**Tidak Baik**”. Masyarakat merasa tingkat akurasi 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 Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan cara mengembangkan dan menemukan langkah terbaik dalam menghadapi masalah tersebut.
8. *Communication* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo memiliki nilai IKM sebesar 2,9 dengan nilai konversi IKM sebesar

36,25 dengan mutu pelayanan “D” dengan kategori “**Tidak Baik**”. Masyarakat merasa komunikasi yang dilakukan melalui aplikasi Lapak Probolinggo masih dianggap kurang baik. Hal tersebut perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan *Communication* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan memberikan informasi dalam bahasa yang dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan masyarakat dalam penggunaan layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

9. *Reliability* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo memiliki nilai IKM sebesar 5,69 dengan nilai konversi IKM sebesar 71,125 dengan mutu pelayanan “C” dengan kategori “**Kurang Baik**”. Masyarakat merasa konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) dalam penggunaan layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo masih kurang baik. Hal tersebut perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan *Reliability* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada masyarakat agar kebenaran dan ketepatan informasi yang disampaikan dapat terserap dengan baik.

10. *Responsiveness* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan dIKM sebesar 3,09 dengan nilai konversi IKM sebesar 38,625, dengan mutu pelayanan “D” dengan kategori “**Tidak Baik**”. Masyarakat merasa kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dianggap masih tidak baik. Hal tersebut perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan *Responsiveness* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan cepat dan sigap dalam menangani masalah pengguna aplikasi.

11. *Delivery* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo memiliki nilai IKM sebesar 3,12 dengan nilai konversi IKM sebesar 39 dengan mutu pelayanan “D” dengan kategori “**Tidak Baik**”. Masyarakat merasa tata cara petugas dalam memberikan layanan dianggap masih kurang baik. Hal tersebut perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan *Delivery* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan memberikan keramahan dan tata kesopanan dalam melayani masyarakat agar citra dari organisasi mendapatkan nilai sempurna.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran terhadap layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo tergolong kurang baik. Untuk kedepannya maka, perlu mengoptimalkan kembali pembenahan dalam sistem dan petugas dalam melayani masyarakat serta perlu ditingkatkan kembali pelayanan berbasis internet melalui aplikasi Lapak Probolinggo yang diberikan agar menjadi lebih baik lagi dengan berbagai cara solusi perbaikan baik di sistem dan petugas kelurahan.
2. *Information Availability and Content* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo perlu ditingkatkan lagi sebab program layanan tersebut dapat memberikan jasanya secara tepat sejak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa program pelayanan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan janjinya dengan memberikan sosialisasi atau pengarahan sesuai dengan yang disepakati.
3. *Usability* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo perlu di tingkatkan kembali dengan memberikan kemudahan yang ramah, perlu

adanya jaringan untuk mengakses internet, dan fitur yang mudah menggambarkan tata letak visual.

4. *Security* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo perlu ditingkatkan lagi dalam keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
5. *Graphyc Style* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo ditingkatkan kembali agar lebih mudah lagi untuk dilihat dan ditemui dalam mencari fitur aplikasi sehingga tidak membutuhkan waktu yang tidak terlalu lama.
6. *Fulfillment* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo perlu ditingkatkan kembali dalam tingkat akurasi dan ketepatan penggambaran produk jasa dan waktu yang dijanjikan dalam standar perusahaan.
7. *Communication* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo perlu dikenalkan lebih dalam dan lebih baik kembali agar dapat memberikan informasi kepada masyarakat dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan masyarakat.
8. *Reliability* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo perlu di

tingkatkan lagi sebab program layanan tersebut dapat memberikan jasanya secara tepat dan benar dalam memberikan informasi melalui aplikasi. Selain itu juga berarti bahwa pelayanan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan janjinya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

9. *Responsiveness* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo perlu ditingkatkan lagi dalam memberikan respon atau tanggapan secara cepat ketika terdapat sebuah masalah usaha untuk memahami kebutuhan masyarakat.
10. *Delivery* layanan aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo ditingkatkan kembali dalam sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
11. Unsur *Information Availability and Content, Usability, Security, Graphyc Style, Fulfillment, Communication, Reliability, Responsiveness,* dan *Delivery* yang ada perlu ditingkatkan kembali dengan memperbaiki tingkat kecepatan pelayanan dalam hal pelayanan internet melalui aplikasi Lapak Probolinggo sehingga pihak Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dapat memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan aman.

12. Dari sini, peneliti mengemukakan saran kepada pihak Kelurahan Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo kedepannya perlu adanya pembenahan dalam sistem dan petugas, serta harus selalu memperhatikan apa saja yang sedang dibutuhkan masyarakat. Dan semoga kedepannya jika pelayanan di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dapat ditingkatkan lagi. Dengan begitu, kepuasan masyarakat akan pelayanan di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo pun akan mencapai tingkat yang maksimal.