

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PROGRAM INOVASI LAPAK
LAYANAN CEPAT ADMINISTRASI
(Studi Kasus Desa Sekarkare Kec. Dringu Kab. Probolinggo)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 Pada Program
Studi Ilmu Administrasi Publik**



Disusun Oleh:

ANA SINTIA

20.341.0003

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PANCA MARGA

2024

MOTTO

“Jangan engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita.”

(QS. At Taubah:40)

“Tetaplah berprasangka baik pada apa pun yang terjadi, pada siapa pun yang datang dan pergi”

(Ana Sintia)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi
Lapak Layanan Cepat Administrasi (Studi Kasus Desa
Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo)

Disusun Oleh : Ana Sintia

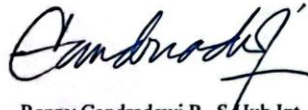
Nim : 203410003

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Probolinggo, 22 Juli 2024

Pembimbing I



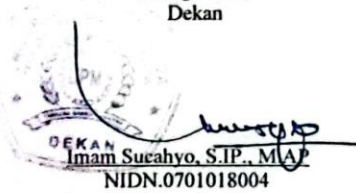
Renny Candradewi P., S.Hub.Int., M.A
NIDN.0718128704

Pembimbing II



Andhi Nur Rahmadi, S. IP., M.IP
NIDN.0716109102

Mengetahui,
Dekan



DEKAN
Imam Suchyo, S.IP., M.AP
NIDN.0701018004

TANDA PENGESAHAN

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga Probolinggo, pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 14 Agustus 2024

Jam : 09.00-Selesai

Skripsi atas nama : Ana Sintia

Program Studi : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi Lapak Layanan Cepat Administrasi (Studi Kasus Desa Sekarkare Kec. Dringu Kab. Probolinggo)

Dan dinyatakan Lulus

PENGUJI

Penguji I



Renny Cadradewi P., S.Hub.Jht., M.A
NIDN. 0718128704

Penguji II



Andhi Nur Rahmadi, S.IP., M.IP.
NIDN. 0716109102

Penguji III



Husni Mubaraq, S.Fil.L., M.IP
NIDN. 0715118305

Mengetahui,
Dekan



Verto Septiandika, S.Sos., M.AP
NIDN. 0712099101

PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya proses (S-1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70.

Probolinggo, 22 Juli 2024



ANA SINTIA
NIM. 203410003

v

v

RINGKASAN

Ana Sintia, 2024, **Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi Lapak Layanan Cepat Administrasi (Studi Kasus Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo)**, Reny Candra Dewi P, M.AP, Andi Nur Rahmadi, S.IP.,M.IP, 131 hal xiv.

Pelayanan yang paling dasar merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan desa. Pelayanan di bidang administrasi desa merupakan salah satu bentuk kegiatan layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan administrasi desa sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat desa yang mempunyai kepentingan barang atau jasa. Pelayanan administrasi desa merupakan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh pemerintah desa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan.

pemerintahan melakukan inovasi pelayanan yakni dengan memanfaatkan teknologi dan informasi yang berkembang atau disebut *E-Government*. Baru-baru ini pemerintah mengeluarkan suatu inovasi baru yang dimana untuk mempermudah masyarakat melakukan pelayanan secara cepat yaitu aplikasi lapak. Aplikasi lapak ini dilakukan sebagai upaya meningkatkan pelayanan administrasi di beberapa desa sehingga layanan yang diberikan berkualitas, cepat, singkat modern dan memudahkan masyarakat.

Tujuan dan manfaat untuk menganalisis implementasi manajemen pelayanan publik pada pelayanan di pemerintahan Desa Sekarkare, serta untuk menganalisis evaluasi pelayanan publik di pemerintahan Desa Sekarkare. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menerapkan survei kepuasan masyarakat (SKM) Serta data diklasifikasikan dan diolah menggunakan perangkat lunak statistik (*statistic software*) yang dikenal sebagai SPSS dan *excel*.

Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan pelayanan pada inovasi (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan nilai konversi IKM = Σ NRR Tertimbang x 25 (Nilai Konversi IKM = $3,30 \times 25 = 82,53$) mutu pelayanan “B” yang berarti “Baik/Puas”.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi LAPAK, Kepuasan Masyarakat

SUMMARY

Ana Sintia, 2024, *Analysis of Community Satisfaction with the Fast Administrative Service Stall Innovation Program (Case Study of Sekarkare Village, Dringu District, Probolinggo Regency)*, Reny Candra Dewi P, M.AP, Andi Nur Rahmadi, S.IP.,M.IP, 131 Page xiv.

The most basic services are services provided by village government agencies. Services in the field of village administration are one form of service activity that is really needed by the community. Village administration services provide services (serve) the needs of village communities who have interests in goods or services. Village administration services are a responsibility that must be carried out by the village government in order to achieve prosperity.

The government innovates services, namely by utilizing developing technology and information or what is called E-Government. Recently the government released a new innovation which makes it easier for people to provide services quickly, namely the lapak application. This lapak application was carried out as an effort to improve administrative services in several villages so that the services provided are quality, fast, short, modern and make things easier for the community.

The aims and benefits of analyzing the implementation of public service management in services in the Sekarkare Village government, as well as analyzing the evaluation of public services in the Sekarkare Village government. This research uses a quantitative approach by applying a community satisfaction survey (SKM) and the data is classified and processed using statistical software known as SPSS and Excel.

The results of this research show that services for innovation (LAPAK) fast administrative services in Sekarkare Village, Dringu District, Probolinggo Regency have been running well, where the community satisfaction index results were obtained, seen from 9 indicators with IKM conversion value = Σ Weighted NRR x 25 (SMI Conversion Value = $3.30 \times 25 = 82.53$) service quality "B" which means "Good/Satisfied".

Keywords: Public Services, LAPAK Innovation, Community Satisfaction

KUPERSEMBAHKAN KARYAKU
KEPADA AYAHANDA TERCINTA
IBUNDA TERCINTA
KAKEK & NENEK TERCINTA
KAKAKKU TERSAYANG
KELUARGA BESARKU

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi Lapak Layanan Cepat Administrasi (Studi Kasus Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo)”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang akan diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua yang sangat berjasa dalam hidup saya, dan menjadi alasan utama saya untuk dapat bertahan dalam setiap proses yang saya jalani selama perkuliahan ini, Semoga Allah senantiasa memuliakan kalian baik didunia maupun akhirat, Aamiin.
2. Kepada saudara sekandung kakak tersayang yang selalu ada untuk menghibur, menemani dan memberikan dukungan di momen-momen tersulit.
3. Bapak Verto Septiandika, S.Sos., M.AP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga.
4. Ibu Reny CandradewiP, M.A selaku Dosen Pembimbing I yang memberikan kemudahan dan membantu dalam proses skripsi.
5. Bapak Andi Nur Rahmadi, S.IP.,M.IP selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

7. Untuk keluarga besar yang telah memberikan bantuan do'a, motivasi, semangat, serta dukungan.
8. Rekan-rekan mahasiswa utamanya dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Angkatan 2020 atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan wawasan penulis sehingga skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Probolinggo, 10 Juli 2024

Penulis

Ana Sintia

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN.....	iv
PERSYARATAN ORISIONALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
D. Sistematika Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Landasan Teoritis	24
1. Manajemen Pelayanan Publik	26
a. Pengertian Manajemen.....	26
b. Pelayanan Publik.....	28
c. Manajemen Pelayanan Publik.....	32

2. Inovasi Pelayanan Publik	38
a. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik	38
b. Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik	43
3. Evaluasi	46
a. Pengertian Evaluasi	46
b. Evaluasi Kebijakan	48
4. Survei Kepuasan Pelayanan Publik	50
a. Pengertian Kepuasan	50
b. Pengertian Kepuasan Publik	51
c. Tingkat Kepuasan Publik	53
d. Survei Kepuasan Pelayanan public Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017	54
e. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	55
f. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	57
5. Program Layanan Cepat Administrasi Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.	58
C. Kerangka Pemikiran	60
BAB III METODE PENELITIAN	61
A. Jenis Penelitian	61
B. Lokasi Penelitian	63
C. Populasi dan Sampel	63
a. Populasi	63
b. Sampel	64
D. Teknik Pengumpulan Data	66
E. Variabel Penelitian	67

F. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	68
G. Skala Pengukuran.....	75
H. Teknik Analisis Data.....	75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	79
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	79
1. Peta dan Profil Desa	79
2. Sejarah Desa Sekarkare.....	81
3. Demografis/Kependudukan.....	82
4. Visi Dan Misi Instansi.....	83
5. Struktur Organisasi	84
B. Penyajian Data Fokus Penelitian.....	86
1. Karakteristik Responden	86
a. Analisis Responden Berdasarkan Umur	98
b. Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	98
c. Analisis Responden Berdasarkan Pendidikan	99
d. Analisis Responden Berdasarkan Pekerjaan	99
e. Analisis Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	100
2. Deskripsi Skor Jawaban Responden	101
C. Pengolahan Data	107
D. Hasil Dan Pembahasan Perhitungan	108
E. Pembahasan Hasil IKM.....	117
F. Rekapitulasi Hasil IKM.....	121

BAB V PENUTUP	124
A. KESIMPULAN	124
B. SARAN	125
DAFTAR PUSTAKA	126

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terahulu	18
Tabel 2.2 Ruang Lingkup Manejemen Pelayanan Publik	34
Tabel 2.3 Karakteristik Inovasi menurut Rademakers (2005)	45
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	74
Tabel 3.2 Skala Likert	75
Tabel 4.1 Luas Desa Sekarkare	80
Tabel 4.2 7 Tokoh Kepala Desa Sekarkare	82
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Desa Sekarkare	82
Tabel 4.4 Perangkat Kantor Desa Sekarkare.....	85
Tabel 4.5 Pengelompokan Karaketristik responden.....	86
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Umur.....	98
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	98
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Pendidikan	99
Tabel 4.9 Responden Berdasarkan Pekerjaan	99
Tabel 4.10 Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	100
Tabel 4.11 Data Frekuensi Jawaban Responden Persyaratan	101
Tabel 4.12 Data Frekuensi Jawaban Responden Sistem, Mekanisme, Prosedur.....	102
Tabel 4.13 Data Frekuensi Jawaban Responden Waktu Penyelesaian	103
Tabel 4.14 Data Frekuensi Jawaban Responden Biaya/ Tarif	103
Tabel 4.15 Data Frekuensi Jawaban Responden Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	104
Tabel 4.16 Data Frekuensi Jawaban Responden Kompetensi Pelaksana.....	105
Tabel 4.17 Data Frekuensi Jawaban Responden Perilaku Pelaksana	105

Tabel 4.18 Data Frekuensi Jawaban Responden Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan	106
Tabel 4.19 Data Frekuensi Jawaban Responden Sarana Dan Prasarana.....	107
Tabel 4.20 Nilai Sekor Per Unsur SKM	108
Tabel 4.21 Nilai Rata-Rata Per Unsur SKM.....	109
Tabel 4.22 Nilai Rata-Rata Tertimbang Pelayanan.....	109
Tabel 4.23 Nilai Interval, Nilai Konversi, Nilai Bobot.....	110
Tabel 4.24 Hasil Tabulasi Setiap Unsur Dengan Permenpan RB Nomer 14 Tahun 2017.....	118
Tabel 4.25 Rata-Rata Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	118
Tabel 4.26 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	118
Tabel4.27 Rekapitulasi Hasil IKM	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Ruang Lingkup Kepuasan Pelayanan Alvionita (2020).....	13
Gambar 2.2 Ruang Lingkup Kepuasan Pelayanan Fazri dan Susiani (2021)	14
Gambar 2.3 Ruang Lingkup Kepuasan Pelayanan Puspitarini dan Aprilia (2021)	15
Gambar 2.4 Ruang Lingkup Kepuasan Pelayanan Marwiyah, Septiandika, Astutik (2022)	16
Gambar 2.5 Ruang Lingkup Kepuasan Pelayanan Inzaghi dan Rosy (2022) ..	17
Gambar 2.6 Inovasi menurut Suwarno (2008).....	42
Gambar 2.7 Ruang Lingkup Evaluasi	47
Gambar 2.8 Unsur SKM	57
Gambar 3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	77
Gambar 4.1 Peta Desa	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Ijin Penelitian	132
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian Dari Kepala Desa Sekar Kare	133
Lampiran 3 Kuesioner	134
Lampiran 4 Data Responden	146
Lampiran 5 Tabulasi Data	153
Lampiran 6 Rekapitulasi Per Unsur	153
Lampiran 7 Dokumentasi	160
Lampiran 8 Sertifikat Uji Plagiasi	162
Lampiran 9 Curriculum Vitae	163

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan yang paling dasar merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan desa. Pelayanan di bidang administrasi desa merupakan salah satu bentuk kegiatan layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat (Ika Fitriani, 2017). Pelayanan administrasi desa sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat desa yang mempunyai kepentingan barang atau jasa. Pelayanan administrasi desa merupakan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh pemerintah desa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan dengan memberikan layanan administrasi yang cepat, akurat, transparan, dan ramah. Hendaknya layanan administrasi desa harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima layanan dapat merasakan pelayanan dengan baik sehingga dapat memengaruhi kelancaran pemerintahan desa (Septiani Putri, 2019). Pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh pemerintah desa harus mengalami sebuah pembaharuan, baik dari sisi pelayanan atau sistem aplikasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan (Dhani, 2019). Seiring dengan perkembangan zaman tuntutan masyarakat akan perubahan layanan di suatu pemerintah desa sangatlah besar. Untuk mendorong instansi pemerintahan desa yang baik dituntut untuk bisa beradaptasi

dengan perkembangan teknologi yang saat ini menjadi suatu hal yang positif untuk mempermudah semua pekerjaan. Dengan demikian pelayanan administrasi desa sudah mulai mengikuti perkembangan yang dimana pelayanan administrasi saat ini telah menggunakan teknologi untuk mempermudah atau mempercepat pemberian layanan pada masyarakat melalui program inovasi lapak.

Salah satu upaya pemerintahan melakukan inovasi pelayanan yakni dengan memanfaatkan teknologi dan informasi yang berkembang atau disebut *E-Government*. Inovasi dalam hal ini dilakukan untuk meningkatkan berbagai kualitas pelayanan, terutama dalam bidang pemerintahan dan pelayanan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Baru-baru ini pemerintah mengeluarkan suatu inovasi baru yang dimana untuk mempermudah masyarakat melakukan pelayanan secara cepat yaitu aplikasi lapak. Aplikasi lapak ini dilakukan sebagai upaya meningkatkan pelayanan administrasi di beberapa desa sehingga layanan yang diberikan berkualitas, cepat, singkat modern dan memudahkan masyarakat. Layanan administrasi yang menggunakan aplikasi lapak ini sangat efektif sehingga mempercepat pengerjaan, waktu dan mempersingkat pelayanan serta tidak menyulitkan masyarakat sehingga tidak menyita waktu lama masyarakat untuk melakukan pelayanan. Dengan adanya layanan lapak ini masyarakat bisa mengurus atau melengkapi surat administrasi secara online (Rahmadi, 2021). Inovasi dari lapak ini akan membuat proses pelayanan dalam

pemerintahan menjadi lebih transparan dan dianggap lebih efektif dan lebih efisien (Amalia, 2023). Oleh karena itu tingkat kepercayaan masyarakat akan meningkat jika pelayanan administrasi yang diberikan memiliki kualitas yang baik.

Menurut Fandy Tjiptono (2011) (Indrasari, 2019), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan sebagai pemenuhan kebutuhan. Sebagaimana dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk dari evaluasi layanan yang telah diberikan dengan tingkat layanan yang diinginkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan sebagai penyempurna yang diselenggarakan oleh pemerintah guna untuk kebutuhan dan menyeimbangi harapan atau keinginan dari masyarakat. Jika suatu layanan secara konsisten menjunjung tinggi kualitas dengan cara meningkatkan memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik, maka pelayanan dapat dianggap memuaskan (Puspitarini dkk., 2022). Pemerintah perlu memberikan layanan berkualitas tinggi agar dapat mempertahankan dan menjaga kepercayaan masyarakat. Sebagai salah satu pendorong utama kepercayaan, kualitas layanan menjadi persyaratan yang harus dimaksimalkan pemerintah. Karena kinerja pemerintah dalam memberikan layanan tercermin dalam kualitas layanan.

Standar pelayanan menjadi tolok ukur yang berfungsi sebagai referensi untuk mengevaluasi kualitas layanan dan acuan penilaian bagi

penyelenggara pelayanan. Dimana kewajiban penyelenggara pelayanan memberikan layanan yang sesuai dengan Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang survei kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dinilai dalam suatu indeks kepuasan masyarakat (IKM) dimana pelayanan yang diberikan harus berkualitas, cepat, memudahkan, terjangkau, dan teratur. Untuk mengetahui standar pelayanan sudah memiliki kualitas yang baik dapat diketahui melalui sembilan unsur meliputi persyaratan, sistem/mekanisme/prosedur, waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan/saran/ masukan, Sarana dan prasarana . Semakin tinggi kualitas suatu pelayanan maka pelayanan dianggap baik. Upaya menjamin pelayanan yang baik maka penyelenggara harus mengupayakan kualitas pelayanan yang sebaik mungkin, sehingga kualitas layanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat.

Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut (Mardiyanto & Ismowati, 2017). Kepuasan masyarakat sebagai respon pemenuhan dari masyarakat yang menghasilkan persepsi, penilaian masyarakat terhadap pemberian pelayanan (Damayanti dkk., 2019).

Berdasarkan latar belakang kepuasan menurut Tjiptono (Indrasari, 2019) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pengguna jasa adalah respon pengguna jasa terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja setelah menggunakannya. Kepuasan pengguna jasa merupakan fungsi dari harapan dan kinerja.

Penelitian terdahulu Astutik (2022) yang menganalisis tentang indeks kepuasan masyarakat *Electronic Service Quality* pada aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan. Dalam penelitiannya mengukur kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan, namun hasil dari penelitian ini mengarah pada katagori “kurang baik”. Dalam penelitian ini peneliti tidak menggunakan metode survei kepuasan masyarakat (SKM) yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 akan tetapi menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004.

Kepuasan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pengguna jasa dan keyakinan. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diberikan oleh instansi pemerintahan (Yulina Eliza, 2015).

Kecamatan Dringu merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Probolinggo yang terletak di perbatasan dengan Kota Probolinggo. Kondisi sosial budaya serta tingkat sumber manusia yang cukup rendah menjadi tantangan tersendiri bagi Pemerintah Kecamatan Dringu dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Tuntutan sebagian besar warga masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, dan murah menjadi tantangan yang harus dipatuhi. Gambaran kondisi pelayanan beberapa waktu lalu sebelum adanya Implementasi lapak cukup banyak mengalami kendala yang dikeluhkan masyarakat terutama dalam hal birokrasi.

Salah satunya pada Kantor Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo menyediakan layanan administrasi terkait pengurusan dokumen data yang memberikan pelayanan secara cepat dan transparan. Layanan administrasi desa yang dapat dilakukan melalui aplikasi lapak ini seperti surat pindah, surat keterangan kematian, surat keterangan tidak mampu, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, surat pengantar pembuatan akta kelahiran, dan surat lainnya yang sering kali dibutuhkan oleh masyarakat. Berbeda dengan layanan administrasi secara manual yang dulu. Layanan saat ini dalam melakukan penyelesaiannya tidak memakan yang sangat lama.

Data jumlah masyarakat yang menerima Program Inovasi Lapak Layanan Cepat Administrasi di Desa Sekarkare dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2023 sejumlah 124 pemohon layanan. Data ini

dapat digunakan untuk melihat jenis layanan administrasi kependudukan, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Cara untuk mengetahui puas atau tidak puas bisa diukur menggunakan metode survei kepuasan masyarakat (SKM) berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 menjelaskan tentang Penyelenggaraan pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berulang minimal 1 tahun kali setahun.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). SKM adalah prosedur untuk mengukur seberapa puas masyarakat dengan standar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat mengharapkan layanan yang diberikan memenuhi harapan dalam segala hal. Penelitian ini difokuskan pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.

Dari hasil observasi maka penelitian ini mengetahui kepuasan pelayanan administrasi Kantor Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Dengan demikian, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat perlu adanya pengukuran survei kepuasan masyarakat. Dari uraian ini, peneliti tertarik untuk menyusun skripsi

dengan judul “ Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Inovasi Program Lapak Layanan Cepat Administrasi.” Dengan demikian, menghasilkan penelitian tentang analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Inovasi Program Lapak Layanan Cepat Administrasi. Sebagaimana menjadi tambahan pengetahuan tentang upaya membangun kepuasan dengan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten probolinggo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka dapat disusun rumusan masalah yaitu “Bagaimana Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Invoasi Lapak Layanan Cepat Administrasi Desa Sekarkare Kecamatan dringu Kabupaten Probolinggo?”.

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan manfaat penelitian menjadi hal penting dari suatu karya ilmiah sekaligus menjadi kunci utama untuk mencapai keberhasilan dalam proses penelitian yaitu :

1. Untuk menganalisis implementasi manajemen pelayanan publik pada pelayanan di pemerintahan Desa Sekarkare.
2. Untuk menganalisis evaluasi pelayanan publik di pemerintahan Desa Sekarkare.

3. Untuk menganalisis pelayanan publik di pemerintahan Desa Sekarkare yang dilakukan dengan survei kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat

D. Sistematika Penelitian

Untuk memahami laporan ini lebih jelas, maka dalam penjelasan dalam laporan skripsi ini diringkas agar lebih mudah dipahami yaitu dibagi dalam per sub-bab dan uraian sebagai berikut :

BAB I : Bab ini berisi pendahuluan yang berisi latar belakang sebagai uraian tentang permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, kemudian rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Bagaimana kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo yang diukur menggunakan SKM Survei Kepuasan Masyarakat. Hal ini sebagai tolak ukur dalam mengetahui kepuasan masyarakat.

BAB II : Bab ini memaparkan tinjauan pustaka yang dapat merangkum beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian sebelumnya, dan tinjauan pustaka yang teorinya membahas terkait: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Metode mengukur Kepuasan Masyarakat menggunakan SKM, Kerangka Teoritik, dan Kerangka Pemikiran. Bagian tulisan ini menjelaskan bahwa Layanan administrasi di Kantor Desa

Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo tidak berkualitas atau kurang berkualitas dan Layanan administrasi di Kantor Desa Sekarkare Kecamatan Dringu kabupaten Probolinggo berkualitas atau sangat berkualitas.

BAB III : Bab ini berisikan tentang metode penelitian sebagai acuan peneliti bagaimana mendapatkan data-data tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo dengan adanya inovasi program lapak yang dapat memepercepat pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif dengan pendekatan analisis kepuasan masyarakat dengan SKM survei kepuasan masyarakat yang variabelnya menggunakan kepuasan masyarakat sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

BAB IV : Bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan. Tulisan ini akan memuat data-data primer yang berhasil dikumpulkan peneliti dan uji keabsahan data sesuai dengan topik yang ditentukan. Akan ditambahkan sesuai dengan perkembangan skripsi.

BAB V : Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang membuktikan hipotesis alternatif untuk variabel yang diteliti sehingga mengatasi

perumusan masalah dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

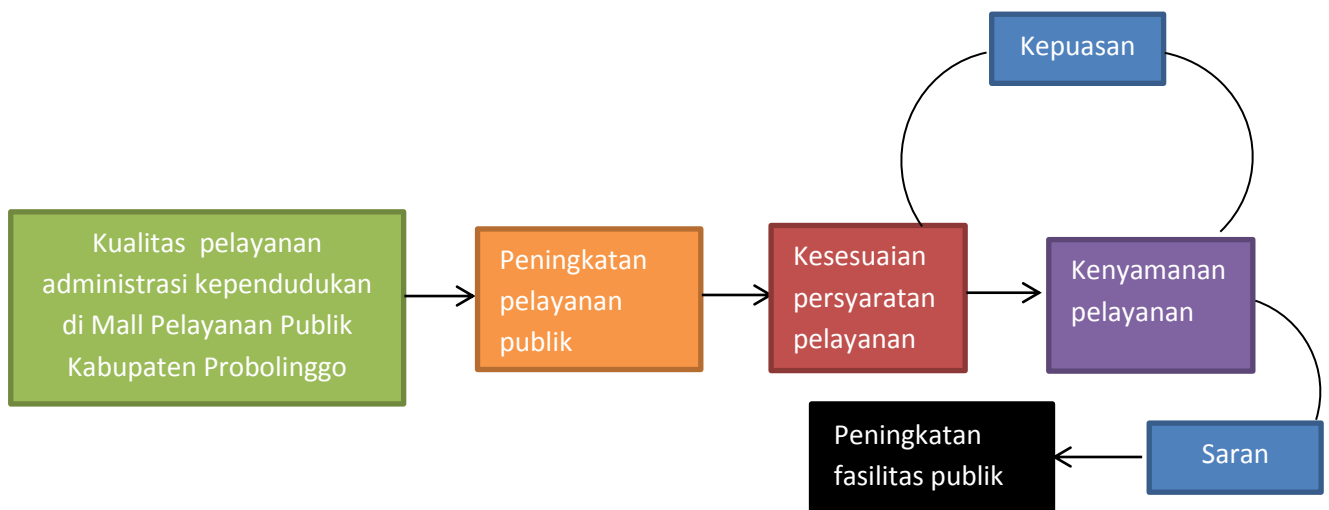
Penelitian terdahulu digunakan sebagai sumber informasi yang menyediakan bahan rujukan bagi peneliti. Sehingga peneliti dapat mengumpulkan informasi atau pengetahuan untuk mengkaji topik penelitian.

Alvionita (2020) yang meneliti tentang “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo”. Fokus penelitiannya mengarah pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo (MPP) guna mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif yang menggunakan data angka atau bilangan dari responden yang telah tersebar. Penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang berkunjung dan pernah melakukan pengurusan administrasi publik di Mall Pelayanan Publik, bertujuan untuk mengenai latar dan interaksi menurut pandangan dan responden. Bahwa frekuensi dalam penelitian responden ini yaitu sebanyak 100 kuesioner manakala yang mengisi kuesioner tersebut rata-rata dari umur 21-25

Tahun yang paling banyak mengisi dikarenakan dari sisi membutuhkan prosedur administrasi kependudukan (Alvionita dkk., 2020).

Gambar 2.1

Ruang Lingkup Kepuasan Pelayanan Alvionita (2020)



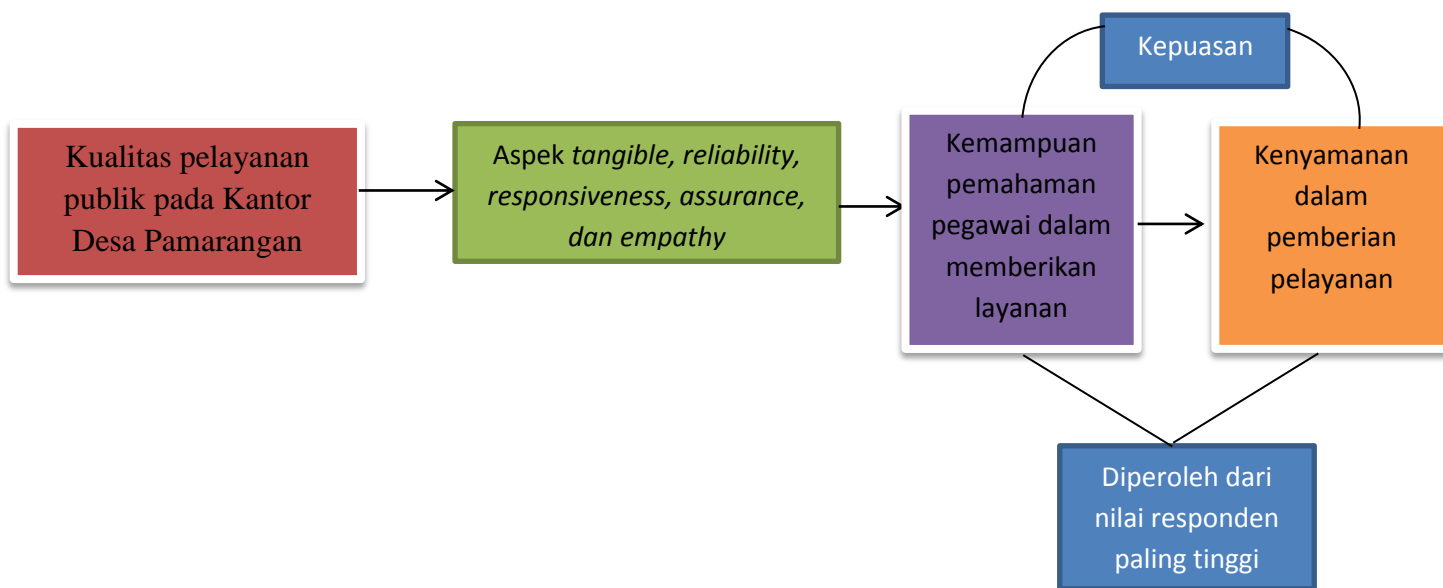
Sumber : Diolah oleh peneliti dari Alvionita (2020)

Fazri dan Susiani (2021), topik penelitiannya terkait dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Pamarangan Kiwa dengan menggunakan aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang menjadi fokus penelitiannya yang mengarah pada kualitas pelayanan. Cara mengolah datanya menggunakan metode kuantitatif. Dengan cara menyatukan data lewat masyarakat yang pernah menerima layanan. Dari metode tersebut penelitiannya menghasilkan kualitas

pelayanan yang dapat dikatakan mutu tinggi dengan skor 2.317% atau 62.8% dari masyarakat (Fazri, 2021)

Gambar 2.2

Ruang Lingkup Kepuasan Pelayanan Fazri dan Susiani (2021)



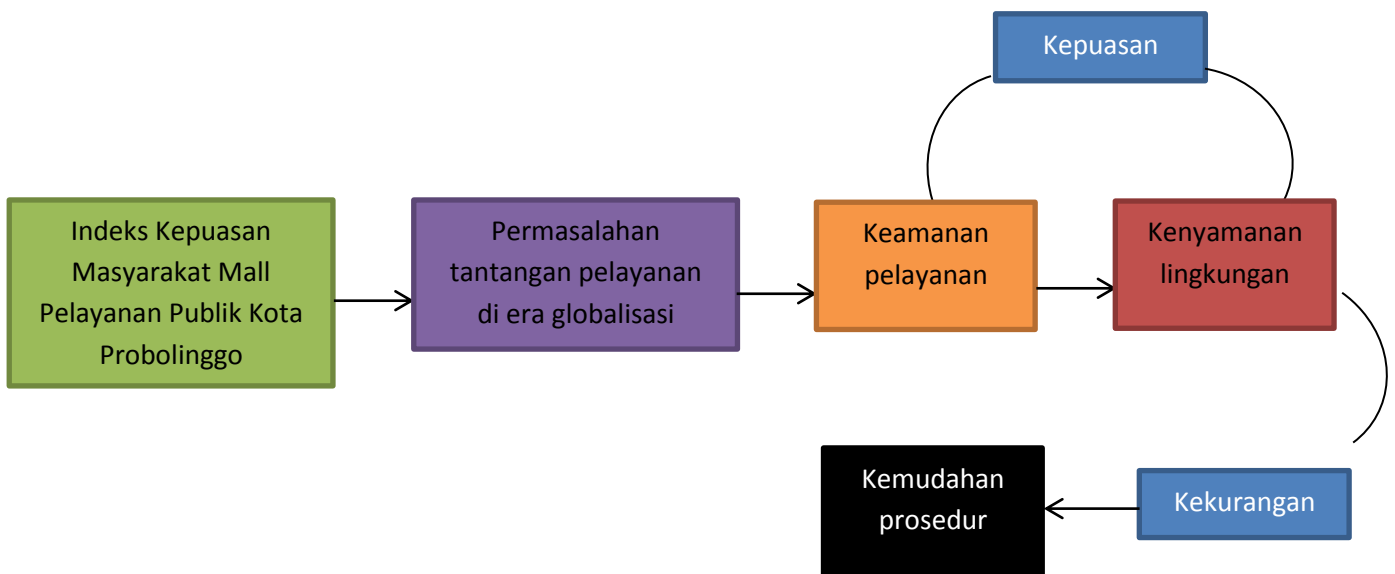
Sumber : Diolah oleh peneliti dari Fazri dan Susiani (2021)

Puspitarini dan Aprilia (2021) yang meneliti tentang “Indeks Kepuasan Masyarakat Mall Pelayanan Publik Kota Probolinggo”. Fokus penelitiannya mengarah pada tingkat kepuasan masyarakat Mall Pelayanan Publik (MPP) guna untuk mengetahui (IKM) Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode analisis survei kepuasan masyarakat (SKM) yang diukur dengan sembilan unsur yang dibuat berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017. Pengumpulan data ini dengan kriteria-

kriteria tertentu yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada masyarakat. Hasil yang diperoleh oleh peneliti mengarah pada penilaian rata-rata yang berada di atas 62,51 (Aprilia & Puspitarini, 2021).

Gambar 2.3

**Ruang Lingkup Kepuasan Pelayanan Puspitarini dan Aprilia
(2021)**



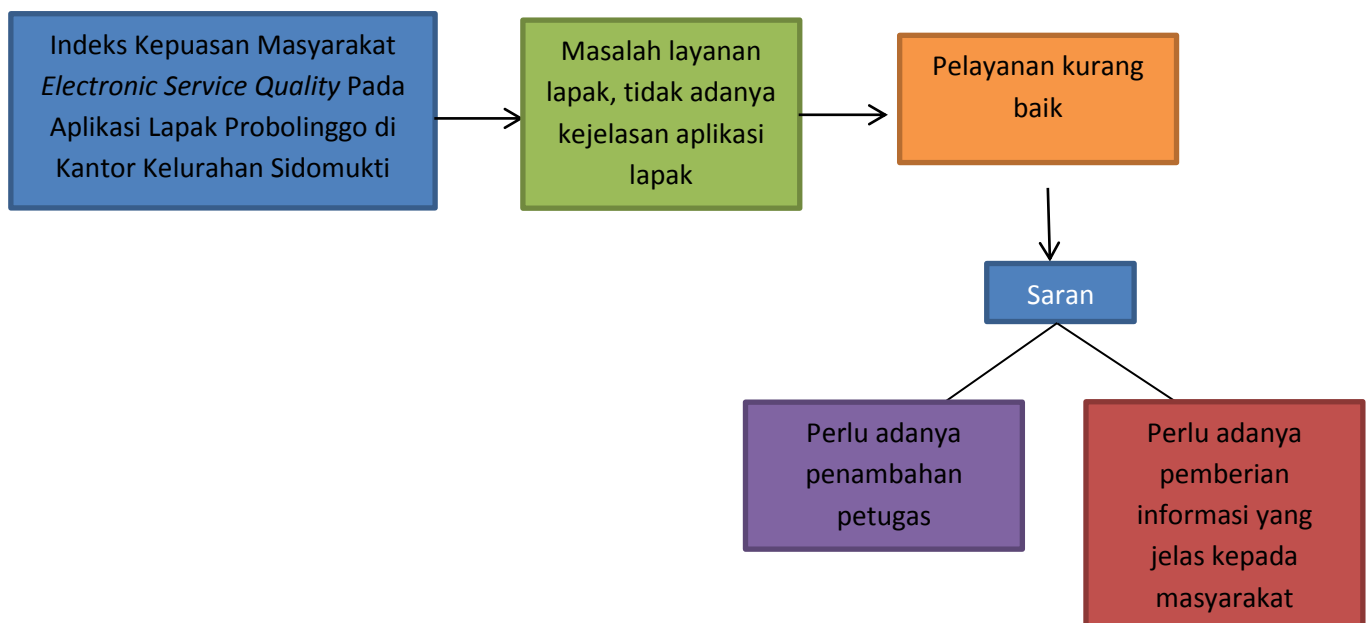
Sumber : Diolah oleh peneliti dari Puspitarini dan Aprilia (2021)

Marwiyah, Septiandika, Astutik (2022) yang meneliti tentang “Indeks Kepuasan Masyarakat *Electronic Service Quality* Pada Aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan”. Fokus penelitiannya mengarah pada Indeks Kepuasan Masyarakat *Electronic Service Quality* Pada Aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuesioner, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini

menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penggunaan metode ini fokus dalam penelitian *Electronic Service Quality* dengan responden 100 responden dalam penelitian. Hasil Penelitian yang diperoleh oleh peneliti dari 9 unsur IKM sebesar 2,91 dengan nilai konversi IKM sebesar 72,75% yang berada pada interval 65,00% -72,75%.

Gambar 2.4

Ruang Lingkup Kepuasan Pelayanan Marwiyah, Septiandika, Astutik (2022)



Sumber : Diolah oleh peneliti dari Marwiyah, Septiandika, Astutik (2022)

Inzaghi dan Rosy (2022) yang mengkaji bagaimana kompetensi pegawai dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor desa Purworejo mempengaruhi kualitas pelayanan publiknya. Fokus penelitiannya pada peningkatan kualitas pelayanan. Metode kuantitatif

yang digunakan, dengan teknik kuesioner yaitu pertanyaan tertutup. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji hipotesis variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik lebih besar dari nilai ($7.058 > 2.048$), sedangkan variabel fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan lebih kecil dari nilai ($0,139 < 2.048$). Selain itu uji F memperoleh hasil yang mendominasi nilai sebesar ($43,922 > 3,34$). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa secara parsial fasilitas kerja tidak memiliki pengaruh, sedangkan kompetensi pemilik pengaruh besar, dan secara simultan kompetensi dan fasilitas sama-sama memiliki pengaruh terhadap kualitas (Inzaghi & Rosy, 2022).

Gambar 2.5

Ruang Lingkup Kepuasan Pelayanan Inzaghi dan Rosy (2022)



Sumber : Diolah oleh peneliti dari Inzaghi dan Rosy (2022)

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti Tahun	Judul, Objek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Alvionita (2020)	Indeks Kepuasan Masyarakat Mall Pelayanan Publik Kota Probolinggo	Metode pendekatan kuantitatif	Secara keseluruhan, masyarakat atau pengguna layanan memperoleh kepuasan yang baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo menghadirkan pelayanan kepada masyarakat dengan kualitas yang baik. Yang kemudian, dapat memposisikan pemerintah sebagai representasi publik dengan membangun instansi yang berintegrasi, responsif dan baik dalam pengelolaan kebijakan publik	Memiliki kesamaan terkait fokus pembahasan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, metode yang digunakan yaitu kuantitatif.	Objek Penelitian

No	Peneliti Tahun	Judul, Objek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
2	Fazri dan Susiani (2021)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Pamarangan Kiwa dengan menggunakan Aspek <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> .	Metode Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan publik pada Kantor Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong diukur dari aspek <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responseveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> dinyatakan Berkualitas dengan nilai 2.317 atau 61.8% .	Memiliki kesamaan yang membahas terkait pelayanan publik dan metode yang digunakan.	Lokasi Penelitian
3	Puspitarini dan Aprilia (2021)	Indeks Kepuasan Masyarakat Mall Pelayanan Publik Kota Probolinggo.	Metode Deskriptif Kuantitatif	Berdasarkan dari hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa rata-rata pelayanan publik di MPP berada pada tingkat baik dan sangat baik. Hal ini tercermin pada rata-rata nilai yang berada di atas 62,51. Seluruh unsur pelayanan rata-rata dinilai sangat baik oleh 100 responden.	Memiliki kesamaan pada fokus pembahasan tentang kepuasan pelayanan publik.	Lokasi penelitian, objek penelitian

No	Peneliti Tahun	Judul, Objek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
4	Marwiyah, Septiandika, Astutik (2022)	Indeks Kepuasan Masyarakat Electronic Service Quality Pada Aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan sidomukti Kecamatan Kraksaan.	Metode Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian terlihat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Sidomukti Kecamatan Kraksaan sebesar 2,91 dengan tingkat konversi sebesar 72,75 yang dapat dinyatakan “Tidak Baik”. Hal ini dikarenakan masyarakat masih belum puas dengan kinerja unit layanan aplikasi Probolinggo di Kantor Desa Sidomukti, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo. Untuk itu perlu dilakukan perbaikan terhadap beberapa unsur yang masih dirasa 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 mempunyai nilai	Memiliki kesamaan membahas terkait layanan aplikasi lapak	Lokasi penelitian

No	Peneliti Tahun	Judul, Objek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
				IKM terendah adalah indikator Graphic Style yang memperoleh nilai IKM sebesar 2,66 dan nilai konversi IKM sebesar 33,25		
5	Inzaghi dan Rosy (2022)	Kompetensi pegawai dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Purworejo.	Metode Kuantitatif	hasil pada uji hipotesis bahwa kompetensi pegawai pada kualitas layanan publik ditunjukkan dengan lebih besar dari nilai ($7.058 > 2.048$), sedangkan variabel fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan hasil lebih kecil dari nilai ($0,139 < 2.048$), serta uji F memperoleh hasil. mendominasi nilai sebesar ($43,922 > 3,34$). Dari hasil tersebut maka dapat ditarik kesimpulan pada kompetensi pegawai menunjukkan	Memiliki kesamaan terkait fokus pembahasan mengenai pelayanan publik	Objek penelitian

No	Peneliti Tahun	Judul, Objek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
				<p>bahwa terdapat pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik dan fasilitas kerja parsial tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik serta secara simultan pada kompetensi pegawai dan fasilitas kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, disarankan kantor desa mengadakan peningkatan bimbingan teknis, pelatihan manajerial kepada pegawai desa serta meningkatkan fasilitas kerja yang memadai dengan pengadaan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.</p>		

Sumber : Diolah dari beberapa sumber penelitian.

Dapat dilihat dari tabel tersebut perbedaan dan persamaan antar penelitian terdahulu. Persamaan pada penelitian terdahulu yaitu membahas mengenai suatu pelayanan publik oleh beberapa instansi, serta terdapat beberapa penelitian yang membahas tentang kualitas kepuasan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sedangkan perbedaannya, pada lokasi

tempat penelitian, metode, dan teori yang digunakan. Manfaat penelitian terdahulu yaitu memberikan suatu referensi terkait bagaimana cara untuk mengetahui hasil yang diperoleh setelah dilakukannya analisis terhadap suatu pelayanan kepada masyarakat. Pada Penelitian ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Terhadap Inovasi Program Lapak Layanan Cepat Administrasi Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.

B. Landasan Teoritis

Kerangka dasar teori terdiri atas dua kata yaitu kerangka dan teori. Kerangka secara etimologi dalam KBBI adalah rangka, garis besar, rancangan, sistem dari prinsip dasar, konsep atau nilai lainnya merupakan ciri khas suatu kelompok atau kebudayaan. Adapun pengertian teori secara etimologi adalah pendapat yang didasarkan pada penelitian dan penemuan, didukung oleh data dan argumentasi, penyelidikan eksperimental yang mampu menghasilkan fakta berdasarkan ilmu pasti, logika, metodologi, argumentasi, asas dan hukum umum yang menjadi dasar suatu kesenian atau ilmu pengetahuan. Dalam kamus Bahasa Indonesia Poerwadarminta mengartikan teori sama dengan pendapat yang dikemukakan sebagai suatu keterangan mengenai suatu peristiwa (kejadian), dan asas-asas, hukum-hukum umum yang menjadi dasar sesuatu-sesuatu kesenian atau ilmu pengetahuan, serta pendapat cara dan aturan-aturan melakukan sesuatu.

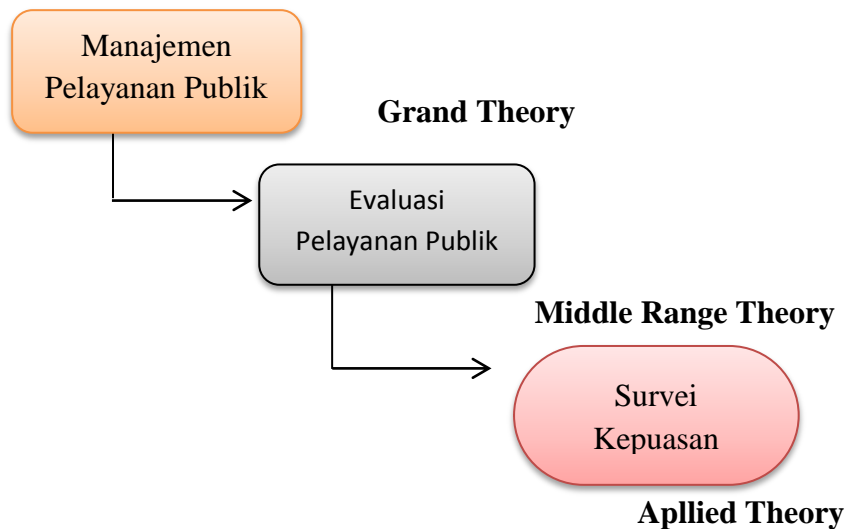
Landasan teoritis dibangun dari teori-teori seperti teori besar, teori menengah dan teori terapan. Teori besar atau Grand Theory adalah teori

yang memiliki abstraksi penjelasan yang cukup tinggi. Teori ini bermanfaat untuk mengetahui paradigma yang digunakan dalam penelitian. Teori menengah adalah teori dengan tingkat abstraksi yang sedang yakni memberikan gambaran tentang hubungan antara konsep dan variabelnya. Teori terapan adalah teori yang memiliki tingkat abstraksi yang rendah karena itu teori ini dapat langsung digunakan untuk menjelaskan hubungan antara konsep yang diteliti.

Berdasarkan hal tersebut maka teori besar yang digunakan dalam penelitian ini adalah kebijakan publik, teori menengah yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan yang menyajikan berbagai model implementasi kebijakan dalam kajian administrasi publik, sedangkan teori terapannya merupakan teori implementasi kebijakan publik menggunakan paradigma Pentahelix.

Gambar 2.6

Landasan Teoritis Penelitian



Sumber : Diolah oleh peneliti

1. Manajemen Pelayanan Publik

a. Pengertian Manajemen

Manajemen pelayanan publik merupakan salah satu teori besar yang penting dalam disiplin ilmu Administrasi Publik. Ricky W. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolaan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan

jadwal. Manajemen belum memiliki definisi yang luas dan diterima secara universal (Satispi & Si, 2018)

Terdapat beberapa jenis manajemen seperti manajemen hubungan manusia menurut Hawthorn studies, Elton Mayo, Fritz Roethlisberger, dan Hugo Munsterberg adalah teori yang menggambarkan cara-cara bagaimana manajer berhubungan dengan bawahannya. Aliran ini muncul karena manajer mendapati bahwa pendekatan klasik tidak dapat dicapai dengan keserasian sempurna.

Masih terdapat kesulitan di mana bawahan tidak selalu mengikuti pola tingkah laku yang rasional dan dapat diduga. Perlu ada upaya untuk meningkatkan hubungan antar manusia agar organisasi lebih efektif. Aliran ini untuk memperkuat aliran klasik, yaitu dengan menambahkan wawasan sosial dan psikologi. Kalau 'manajemen manusia' mendorong kerja yang lebih baik dan lebih keras, itu berarti hubungan antar manusia dalam organisasi itu baik.

Hawthorn studies mengatakan yang penting diperhatikan untuk meningkatkan produktifitas adalah faktor perilaku manusia dan sosial. Pekerja akan bekerja lebih keras kalau mereka yakin bahwa supervisor memberi perhatian kepada mereka. Sejalan

dengan Hawthorn studies, menurut Hugo Munsternberg, produktifitas dapat ditingkatkan dengan 3 jalan :

- a. Menemukan orang yang terbaik
- b. Menciptakan kondisi psikologis dan pekerjaan yang terbaik
- c. Menggunakan pengaruh psikologis untuk mendorong karyawan (Nurkholis dkk., 2021)

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi sebelum mencapai suatu tujuan, yang melibatkan orang lain agar tujuan berjalan secara efektif dan efisien.

b. Pelayanan Publik

Institusi pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik, yang berarti suatu proses pemberian pelayanan dilakukan oleh pemerintah. Pelayanan publik merupakan salah satu kebijakan pemerintah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah.

Pelayanan publik menurut Subarsono dalam Dwiyanto (2008;136), adalah; pelayanan publik merupakan suatu produk dari birokrasi publik yang selalu diterima oleh warga masyarakat sebagai unsur pengguna pelayanan maupun oleh masyarakat secara

luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari warga pengguna (Maulidiah, 2014).

Penjelasan lain terhadap perspektif pelayanan publik dapat dilihat dalam karya J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt dalam bukunya *The New Public Service* (2003). Paradigma ini memberikan pandangan yang berkaitan dengan pelayanan yakni bahwa administrasi publik harus melayani warga masyarakat bukan pelanggan, mengutamakan kepentingan publik, dan melayani dari pada mengendalikan (Mahsyar, 2011).

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Pandangan tersebut mengandung makna karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat (Mahsyar, 2011).

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan suatu pelayanan publik

sebagai berikut: Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka menyalurkan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Ruang Lingkup Pelayanan Publik dalam Undang-undang No 25 Tahun 2009 menjelaskan terdapat tiga Ruang Lingkup dalam pelayanan publik diantaranya:

- a. Pelayanan atas barang publik
- b. Pelayanan jasa publik
- c. Pelayanan administratif (Dewi, 2022).

Pemerintah memiliki tugas utama sebagai abdi dalam mengatur dan melayani masyarakat. Alinea keempat dalam Peraturan Undang-Undang Dasar 1945, mencakup empat tugas utama pegawai pemerintah dalam memberikan sebuah pelayanan, menguraikan kewajiban pemerintah yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Ana, 2019).

Pemerintah berperan aktif sebagai pelaksana penyelenggara yang wajib memberikan pelayanan yang baik dalam melayani masyarakat. Dengan harapan masyarakat mendapatkan sebuah

pelayanan yang aman, bertanggung jawab, nyaman, serta berkualitas sehingga hak-hak masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat terlindungi.

Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat dikatakan bermutu apabila telah mencakupi harapan masyarakat. Selain itu istilah kualitas mengacu pada hasil dari proses dari kerja yang memberikan layanan yang sesuai dengan peraturan yang diinginkan masyarakat (Santoso & Asmuni, 2022).

Pelayanan administrasi merupakan kegiatan yang diberikan oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Kepentingan masyarakat yang berupa:

- a. Pelayanan pemberian dokumen
- b. Konsultasi
- c. Penyuluhan.

Pendekatan pelayanan publik yang berkembang pada saat ini adalah pendekatan akuntabilitas, selanjutnya ada dalam koridor paradigma *The New Public Services* yang bersejalan dengan kehidupan masyarakat yang semakin demokratis. Masalah akuntabilitas dan pertanggung jawaban dalam layanan publik sangatlah kompleks (Worthy, 2015). Pemerintah (birokrat) yang diminta pertanggung jawaban harus dianggap bertanggung jawab

atas konstelasi lembaga-lembaga dan standar-standar, termasuk kepentingan publik, hukum yang sah dan konstitusional, lembaga lain, level pemerintahan yang lain, media, standar profesional, nilai dan standar komunitas, faktor situasional, norma demokrasi, dan tentu saja warga negara. Bahkan pemerintah dituntut untuk tanggap kepada semua norma, nilai, dan preferensi yang bersaing dalam sistem tata pemerintahan kita yang kompleks (Roberts, 2008).

Dalam perspektif NPM, akuntabilitas menyangkut tiga hal, pertama, fokus akuntabilitas untuk memenuhi standar kinerja yang berorientasi pada tercapainya hasil. Kedua, Akuntabilitas adalah masalah memuaskan preferensi pelanggan langsung dari layanan pemerintah. Dan yang ketiga, swastanisasi pemerintahan dengan menekankan penyediaan layanan dan fungsifungsi yang memberikan hasil-hasil yang diinginkan dengan cara yang paling hemat biaya sambil memuaskan pelanggan (Fatemi dan Behmanesh, 2012; Parker dan Gould, 1999)

c. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik merupakan bagian ilmu administrasi. Salah Satu unsur administrasi adalah manajemen. Manajemen pelayanan publik merupakan ilmu yang ramai diperbincangkan sejak adanya pemberlakuan kebijakan Otonomi

Daerah, karena pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan Otonomi Daerah yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah (*PUBLIK MANAJEMEN PELAYANAN: TEORI DAN PRAKTIK / Penerbit Tahta Media, 2023*).

Manajemen pelayanan publik memiliki fokus pada bagaimana organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah. Oleh karena itu, manajemen pelayanan publik menjadi salah satu hal penting untuk dipelajari oleh para praktisi administrasi publik.

Manajemen pelayanan publik oleh Moenir (2008) didefinisikan sebagai manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang di layani. Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan (*PUBLIK MANAJEMEN PELAYANAN: TEORI DAN PRAKTIK / Penerbit Tahta Media, 2023*).

Manajemen pelayanan publik identik dengan upaya menerapkan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelenggaraan layanan Publik (Pangkey, 2023, hlm. 1). Fungsi-fungsi meliputi

fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang tidak menyimpang dari standar organisasi yang telah ditetapkan. Selain itu juga terdapat pilar manajemen lainnya yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan publik.

Tabel 2.2 Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan Publik

No	Pakar MPP	Ruang Lingkup
1	George R. Terry	Planning, Organizing, Actuating, Controlling
2	Koontz dan O'Donnel	Organizing, Staffing, Directing, Planning, Controlling
3	Willin Spriegel	Planning, Organizing, Controlling.
4	Prajudi Atmosudirdjo	Planning, Organizing, Directing, atau Actuating, Controlling.
5	Louis A. Allen	Leading, Planning, Organizing, Controlling.

Sumber: (M. Anang Firmansyah, 2018)

Pada hakekatnya dari ke lima penulis diatas, dapat di pahami sebagai berikut:

- a) *Leading* Istilah *leading*, yang merupakan salah satu dari fungsi manajemen yang dikemukakan oleh seorang pakar Louis A. Allen yang dirumuskannya sebagai pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer yang menyebabkan orang-orang lain bertindak. Pekerjaan leading, meliputi lima macam kegiatan yakni: mengambil keputusan, mengadakan komunikasi agar ada bahasa yang sama antara manajer dan bawahan, memberi semangat inspirasi dan dorongan kepada bawahan supaya

mereka bertindak, memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompoknya, serta memperbaiki pengetahuan dan sikap-sikap bawahan agar mereka terarnpil dalam usaha mencapai tujuan yang ditetapkan.

- b) *Planning* termasuk *Budgeting* Berbagai batasan tentang planning dari yang sangat sederhana sampai kepada perumusan yang lebih rumit. Ada yang merumuskan dengan sangat sederhana, misalnya: perencanaan adalah penentuan serangkaian tindakan untuk mencapai sesuatu hasil yang diinginkan. Pembatasan yang agak kompleks merumuskan perencanaan sebagai penetapan apa yang harus dicapai, bila hal itu dicapai, di mana hal itu harus dicapai, bagaimana hal itu harus dicapai siapa yang bertanggung jawab dan penetapan mengapa hal itu harus dicapai.
- c) *Organizing* dengan *organizing* dimaksud pengelompokan kegiatan yang diperlukan yakni penetapan susunan organisasi serta tugas dan fungsi-fungsi dari setiap unit yang ada dalam organisasi, serta menetapkan kedudukan dan sifat hubungan antara masing-masing unit tersebut. Organisasi atau pengorganisasian dapat pula dirumuskan sebagai keseluruhan aktivitas Manajemen dalam mengelompokkan orang-orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab masing- masing dengan tujuan terciptanya aktivitas-aktivitas

yang berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

- d) *Actuating* (menggerakkan) menurut Sukwiaty, dipandang sebagai penerapan atau implementasi dari rencana yang telah ditentukan. Dengan kata lain, *actuating* merupakan langkah-langkah pelaksanaan rencana dalam kondisi nyata yang melibatkan segenap sumber daya manusia yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Istilah melibatkan berarti mengupayakan dan menggerakkan sumber daya manusia yang dimiliki agar mau bekerja dengan sendirinya atau penuh kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif. Sehingga dalam hal ini dibutuhkan adanya kekuatan yang dapat mengupayakan dan menggerakkan yang disebut kepemimpinan (*leadership*).
- e) *Staffing* diberikan Harold Koontz dan Cyril O'donnel. *Staffing* merupakan salah satu penyusunan personalia pada sesuatu organisasi sejak dari merekrut tenaga kerja, pengembangannya sampai dengan usaha agar setiap petugas memberi daya guna maksimal kepada organisasi.
- f) *Coordinating* atau mengkoordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, perkecokan, kekosongan kegiatan, dengan jalan menghubungkan-hubungkan, menyatupadukan, dan

menyelaraskan pekerjaan-pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerja sama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan bersama atau tujuan organisasi. Usaha yang dapat dilakukan untuk mencapai maksud itu antara lain dengan memberi instruksi, perintah, mengadakan pertemuan-pertemuan dalam mana diberi penjelasan- penjelasan, bimbingan atau nasihat, dan mengadakan *coaching* dan bila perlu memberi teguran.

- g) *Directing* atau *Commanding* yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran-saran, perintah-perintah atau instruksi-instruksi kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas masing-masing bawahan tersebut, agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju kepada tujuan yang telah ditetapkan semula. *Directing* atau *commanding* merupakan suatu hal dalam melaksanakan atau tidak melaksanakan sesuatu kegiatan, tetapi dapat pula berfungsi meng- koordinasi kegiatan berbagai unsur organisasi agar dapat efektif tertuju kepada realisasi tujuan yang ditetapkan sebelumnya (M. Anang Firmansyah, 2018).

Menurut Puspitarini (2023) Manajemen pelayanan publik memiliki tiga pilar utama yaitu: Kepemimpinan yang kuat dan berintegritas, Penyelenggaraan pelayanan yang profesional, dan Penyelenggaraan pelayanan yang akuntabel.

Manajemen pelayanan publik sangat bergantung pada konteks baik itu tradisi politik maupun hukum tertentu (Jr, 2006). Salah satu paradigma manajemen pelayanan publik adalah *New Public Service*. Model ini menekankan peran warga Negara atau masyarakat sebagai pihak yang vital dalam pelayanan publik.

Berikut beberapa elemen kunci manajemen pelayanan publik melalui model *New Public Service* :

- a) Membangun ruang kolaboratif dengan masyarakat
- b) Mendorong tanggung jawab bersama;
- c) Menyebarkan informasi untuk mengangkat wacana publik dan pengetahuan bagi publik;
- d) Memfasilitasi dan mendorong terciptanya peluang untuk melibatkan warga dalam kegiatan pemenuhan kebutuhan publik (Prajatama dkk., 2022).

2. Inovasi Pelayanan Publik

a. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Perubahan merupakan arti dari inovasi secara umum, yang berkaitan dengan lingkungan dinamis dan berkembang. Inovasi memiliki banyak perspektif dan pengertian (Suwarno, 2020). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik bahwa suatu inovasi adalah proses kreatif dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.

Inovasi telah menjadi hal yang sering didiskusikan di berbagai bidang. Inovasi yang muncul pada awalnya memang identik dengan hasil kebaruan dari kegiatan penelitian dan pengembangan, baik yang dilakukan oleh perguruan tinggi maupun lembaga penelitian ataupun pemerintahan yang dapat dijadikan sumber pendapatan (Svensson & Hartmann, 2018). Namun, saat ini istilah dalam (Yip & McKern, 2016) inovasi juga mencakup lingkup tidak hanya kegiatan litbang semata, tetapi juga inovasi di sektor proses, organisasi, jasa, dan model bisnis yang dapat dipasarkan atau digunakan oleh penggunanya.

Adanya terobosan baru pada pelayanan baik dari segi kreatif orisinal, gagasan/ide, atau adaptasi disebut sebagai inovasi pelayanan publik, yang dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Suatu inovasi tidak harus berasal dari penemuan baru, termasuk dalam hal pelayanan publik.

Pada era seperti ini diperlukan berbagai inovasi pelayanan publik demi pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih

maksimal. Berbagai konsep pun telah ditemukan bahkan dikembangkan, salah satunya konsep tata kelola pemerintahan yang baik atau biasa disebut *good governance*. Pada dasarnya konsep tersebut hadir untuk menjawab berbagai permasalahan birokrasi yang terkesan berbelit, kaku, lambat, statis sehingga kerap menimbulkan penyimpangan bahkan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Hal inilah yang melatarbelakangi kenapa *good governance* selalu disandingkan dengan reformasi birokrasi (Prabowo & Suwanda, 2022.).

Inovasi Pelayanan Publik Menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya . Inovasi menurut Asian Development Bank adalah sesuatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat.

Sedangkan inovasi dalam Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yg berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada. Pelayanan publik

merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan Pelayanan sesuai perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sehingga inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yg bersifat kontekstual (Atthahara, 2018).

Ruang lingkup inovasi pelayanan publik yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik. Terdapat beberapa ruang lingkup inovasi pelayanan publik diantaranya:

- a) Kompetisi inovasi pelayanan publik.
- b) Dokumentasi, publikasi dan diseminasi
- c) Transfer inovasi
- d) Peningkatan kapasitas
- e) Pembentukan, pemanfaatan dan pengembangan jaringan dengan

- f) melibatkan pemangku kepentingan
- g) Pelembagaan inovasi
- h) Pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut.

Terlepas dari berbagai pemahaman terkait inovasi tersebut, menurut Suwarno (2008), inovasi tidak akan terlepas dari hal-hal berikut :

Gambar 2.7
Inovasi menurut Suwarno (2008)



- a) Pengetahuan baru, artinya inovasi hadir sebagai suatu pengetahuan baru bagi masyarakat dalam suatu sistem sosial tertentu.

- b) Cara baru, artinya inovasi dapat berupa cara baru bagi individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu.
- c) Objek baru, suatu inovasi adalah objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik atau berwujud maupun yang tidak berwujud.
- d) Teknologi baru, artinya inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi, dengan indikator biasanya langsung dikenali dari fitur- fitur yang melekat.
- e) Penemuan baru, artinya hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru, merupakan produk dari suatu proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan (Prabowo & Suwanda, 2022).

b. Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik

Semua jenis pelayanan publik tersebut terdiri atas beberapa institusi penyelenggara pelayanan publik, seperti kementerian/lembaga, pemerintah daerah (provinsi, kabupaten, kota) dan BUMN. Menurut Kuratko (2007), inovasi terdiri dari empat jenis, yaitu sebagai berikut.

- a) Penemuan (*Invention*), merupakan kreasi atas suatu produk, jasa, atau proses baru yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Konsep ini sering disebut revolusioner.
- b) Pengembangan (*Extension*), merupakan pengembangan dari suatu produk, jasa, atau proses yang sudah ada. Konsep ini adalah aplikasi ide dari sesuatu yang telah ada menjadi berbeda.
- c) Duplikasi (*Duplication*), merupakan peniruan suatu produk, jasa, atau proses yang telah ada. Meskipun demikian, duplikasi tidak semata meniru tetapi menambah sentuhan kreatif untuk memperbaiki konsep agar dapat memenangkan persaingan.
- d) Sintesis (*Synthesis*), adalah perpaduan konsep dan faktor-faktor yang sudah ada sebelumnya menjadi formulasi baru. Pada proses ini meliputi pengambilan sejumlah ide maupun produk yang sudah ditemukan dan dibentuk sehingga menjadi produk yang dapat diaplikasikan dengan cara baru.

Rademakers (2005) membagi inovasi ke dalam beberapa tipe yang mempunyai karakteristik masing-masing yang dijelaskan pada tabel.

Tabel 2.3 Karakteristik Inovasi menurut Rademakers (2005)

No	Tipe Inovasi	Karakteristik
1.	Inovasi Produk	Produk, jasa, atau kombinasi keduanya yang baru.
2	Inovasi Proses	Metode baru dalam menjalankan kegiatan bernilai tambah (misalnya distribusi atau produksi yang lebih baik atau lebih murah).
3.	Inovasi Organisasional	Metode baru dalam mengelola, mengkoordinasi, dan mengawasi pegawai, kegiatan, dan tanggung jawab.
4.	Inovasi Bisnis	Kombinasi produk, proses dan sistem organisasional yang baru (dikenal juga sebagai model bisnis.

Sumber : (Prabowo & Suwanda, 2022)

Teori inovasi menunjukkan bahwa proses inovasi juga tidak sederhana seperti menerjemahkannya dengan membawa kebaruan saja, tetapi justru lebih kompleks dari hal tersebut karena melibatkan banyak aspek terutama di sektor publik, tak terkecuali yang berkaitan dengan pelayanan publik (Prabowo & Suwanda, 2022.).

3. Evaluasi

a. Pengertian Evaluasi

Secara bahasa, evaluasi berasal dari bahasa Inggris *evaluation* yang berarti penilaian, penaksiran. Sedangkan secara istilah, menurut Oemar Hamalik sebagaimana dikutip oleh Rohmad, bahwa evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrument dan hasilnya dibandingkan dengan tolok ukur untuk memperoleh kesimpulan (Silvia Labiba Qothrun Nada, 2023).

Evaluasi bermula dari istilah yang bermakna penilaian. Jika ditinjau dari segi peristilahan, evaluasi berarti sebuah aktivitas atau suatu urusan dalam menetapkan penilaian dari kejadian atau peristiwa yang ada. Dengan demikian evaluasi dapat dikatakan sebagai sebuah upaya yang berbentuk merencanakan untuk membuat suatu pilihan dalam mengambil keputusan (Subhayni 2020:4). Ajat Rukajat (2018:2) menyatakan bahwa evaluasi adalah suatu proses penentuan keputusan tentang kualitas suatu objek atau aktivitas dengan melibatkan pertimbangan nilai berdasarkan data dan informasi yang dikumpulkan, dianalisis, dan ditafsirkan secara sistematis.

Dalam buku Kadek Ayu Astiti (2017:2) evaluasi merupakan kegiatan identifikasi untuk melihat apakah suatu

program yang telah direncanakan telah tercapai atau belum, berharga atau tidak,serta dapat pula digunakan untuk melihat tingkat efisiensi pelaksanaannya nilai (Marbun, 2022).

Evaluasi menurut Arikunto (2010 : 2) adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan.

Menurut (Mukarom dan Laksana, 2015: 145). Evaluasi adalah menilai hasil atau produk yang telah dihasilkan dari suatu rangkaian program sebagai dasar mengambil keputusan tentang tingkat keberhasilan yang telah dicapai dan tindakan selanjutnya yang diperlukan (Nia Zuliana Soesilawati, 2020).

Gambar 2.8 Ruang Lingkup Evaluasi



a) Evaluasi terhadap masukan (*input*)

Menyangkut pemanfaatan berbagai sumber daya, baik sumber dana, tenaga, dan ataupun sumber sarana.

b) Evaluasi terhadap proses (*process*)

Proses mencakup tahap administrasi, mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan program.

c) Evaluasi terhadap keluaran (*output*)

Penilaian terhadap hasil yang di capai dari dilaksanakannya suatu program.

d) Evaluasi terhadap dampak (*impact*)

Mencakup pengaruh yang ditimbulkan dari dilaksanakannya suatu program (kesmas, 2016).

b. Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan publik merupakan suatu pengkajian secara sistematis, empiris terhadap akibat dari suatu kebijaksanaan, dan program pemerintah yang sedang berjalan dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dari kebijaksanaan tersebut menurut Zaenal (Mulyadi, 2016: 121).

Menurut Dunn (Mulyadi, 2016: 121) evaluasi adalah sebuah penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan

penilaian (*assessment*), kata-kata yang menunjukkan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilai (Nia Zuliana Soesilawati, 2020).

Menurut Lester dan Stewart, evaluasi kebijakan dapat dibedakan ke dalam dua tugas yang berbeda :

- a) Untuk menentukan konsekuensi-konsekuensi apa yang ditimbulkan oleh suatu kebijakan dengan cara menggambarkan dampaknya.
- b) Untuk menilai keberhasilan atau kegagalan dari suatu kebijakan berdasarkan standard atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

James Anderson membagi evaluasi kebijakan ke dalam dua tipe:

- a) Evaluasi kebijakan dipahami sebagai kegiatan fungsional. Menyangkut prihal kepentingan (*interest*) dan ideologi dari kebijakan.
- b) Evaluasi yang memfokuskan diri pada bekerjanya kebijakan atau program-program tertentu.

Melihat secara obyektif program-program kebijakan yang dijalankan untuk mengukur dampaknya bagi masyarakat dan melihat

sejauh mana tujuan- tujuan yang telah dinyatakan tersebut dicapai. Menjawab kontribusi dampak dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

Edward A. Schuman mengemukakan 6 langkah dalam evaluasi kebijakan, yaitu:

1. Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi
2. Analisis terhadap masalah
3. Deskripsi dan Standarisasi kegiatan
4. Pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi.
5. Menentukan apakah perubahan yang diamati merupakan akibat dari kegiatan tersebut atau karena penyebab yang lain (AK Ginting, 2015).

4. Survei Kepuasan Pelayanan

a. Pengertian Kepuasan.

Kepuasan adalah pertimbangan pandangan seseorang setelah membandingkan layanan sebelum dengan hasil yang dirasakannya setelah merasakan pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2014) mendefinisikan bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang baik senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan atau diharapkan. Jika kinerjanya jauh dari harapan masyarakat, maka masyarakat

tidak akan puas. Sebaiknya jika kinerjanya sesuai harapan masyarakat maka dapat dikatakan puas. Jika kinerja mereka memenuhi atau melebihi harapan, maka masyarakat akan sangat puas (Syahidin & Adnan, 2022).

Kepuasan publik adalah perasaan senang, puas, atau gembira yang muncul sebagai akibat dari terpenuhinya kebutuhan atau keinginan. Kepuasan publik dapat bersifat subjektif, yaitu tergantung pada persepsi publik terhadap pemenuhan kebutuhan atau keinginan tersebut. Kepuasan mengandung arti upaya dalam memenuhi sesuatu atau memberikan sesuatu yang memadai (*keliat 2020 BAB II.pdf*, t.t., hlm. keliat, 2020).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat penting karena kepuasan dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Terlepas dari kenyataan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada data untuk menilai pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, apakah sudah sesuai dengan harapan dan memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

b. Pengertian Kepuasan Publik

Kepuasan ini berasal dari kata “satis” yang memiliki arti cukup baik, memncukupi, dan “factio” yang berarti dapat membuat atau melakukan sesuatu. Kepuasan ini mengandung arti “upaya dalam memenuhi sesuatu” atau “memberikan sesuatu yang

memadai” (Keliat, 2020). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam BAB 1 bahwa kepuasan masyarakat memiliki arti pandangan seseorang dalam menilai layanan yang diberikan.

Setelah kegiatan pelayanan masyarakat dapat mengambil tindakan untuk menunjukkan kepuasannya dan kegiatan ini dapat dimanfaatkan untuk mengukur kepuasan masyarakat. Rasa puas atau dan tidak puas masyarakat akan terbukti dalam beberapa cara setelah menerima pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin puas pelanggannya. Karena rasa puas masyarakat tergantung pada seberapa sukses pemerintah memberikan layanan.

Tingkat kepuasan publik diukur seberapa puas suatu pelayanan terhadap sesuatu produk, atau jasa dimana tingkat kepuasan pelayanan dapat diukur dengan berbagai cara misal dengan menggunakan kuesioner, wawancara, observasi, atau dokumentasi. Tingkat kepuasan merupakan fungsi penentuan perbedaan dari hasil kemampuan kerja yang dirasakan dengan harapan. Masyarakat akan sangat puas jika kinerja berjalan sesuai dengan keinginannya. Selain itu, masyarakat akan sangat puas jika kinerjanya memenuhi atau melampaui suatu harapan.

Kepuasan masyarakat sebagai hasil pengukuran layanan yang diterima secara langsung oleh masyarakat yang diperoleh dari penyelenggara pelayanan. Kepuasan masyarakat menjadi hal penting dalam penyelenggara suatu organisasi karena dari kepuasan dapat menciptakan suatu kepercayaan masyarakat.

c. Tingkat Kepuasan Publik

Menurut Ratminto dan Atik (2005:28), ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Dr. Rahman Mulyawan, 2016).

Tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu pelayanan merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan terhadap tingkat manfaat yang dipersepsikan atau dirasa (perceived) setelah diterima dan menggunakan maka terdapat tingkat manfaat yang diharapkan (expected) sebelum melakukan pelayanan. Jika dalam persepsi pelayanan sama atau lebih besar dibandingkan harapan, maka akan puas.

Sebaliknya, jika ekspektasi pelayanan tidak terpenuhi, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Alfajrin, 2019). Kepuasan masyarakat sebagai hasil pengukuran layanan yang diterima secara langsung oleh masyarakat yang diperoleh dari penyelenggara

pelayanan. Kepuasan masyarakat menjadi hal penting di dalam penyelenggara organisasi karena dari kepuasan dapat menciptakan kepercayaan masyarakat.

d. Survei Kepuasan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan sebuah organisasi dalam memberikan pelayanan, salah satu cara yang dapat digunakan adalah menggunakan pengukuran dengan Survei Kepuasan Masyarakat, sesuai peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Publik menyebutkan bahwa survei kepuasan masyarakat adalah :

“Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

e. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Terdapat 9 unsur untuk melakukan survei kepuasan masyarakat dalam PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi::

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur:

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan

ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Gambar 2.4 Unsur SKM

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6.	Kompetensi Pelaksana	F
7.	Perilaku Pelaksana	G
8.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Pemasukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Sumber: PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017

f. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam pelaksanaan survei terdapat beberapa tahapan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a) Menyusun instrumen survei;
- b) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c) Menentukan responden;
- d) Melaksanakan survei;
- e) Mengolah hasil survei;
- f) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik.

2. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c) Kuesioner elektronik (e-survei);
- d) Diskusi kelompok terfokus;
- e) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

5. Program Layanan Cepat Administrasi Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.

Dalam Peraturan Bupati Probolinggo No. 93 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memaparkan terkait adanya kegiatan atau ikatan aktivitas dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat disekitar yang disediakan oleh pelayanan publik khususnya pada pelayanan barang dan jasa ataupun pada pelayanan yang berhubungan dengan administratif dengan mengikuti ketentuan dari peraturan perundang.

Pemerintah menurut Syafiie (2011;10) dapat disimpulkan bahwa pemerintahan ini merupakan kelompok yang terdiri dari beberapa orang tertentu secara baik dan benar serta tepat dalam melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dalam hal mengkoordinasian, memimpin dalam hubungan

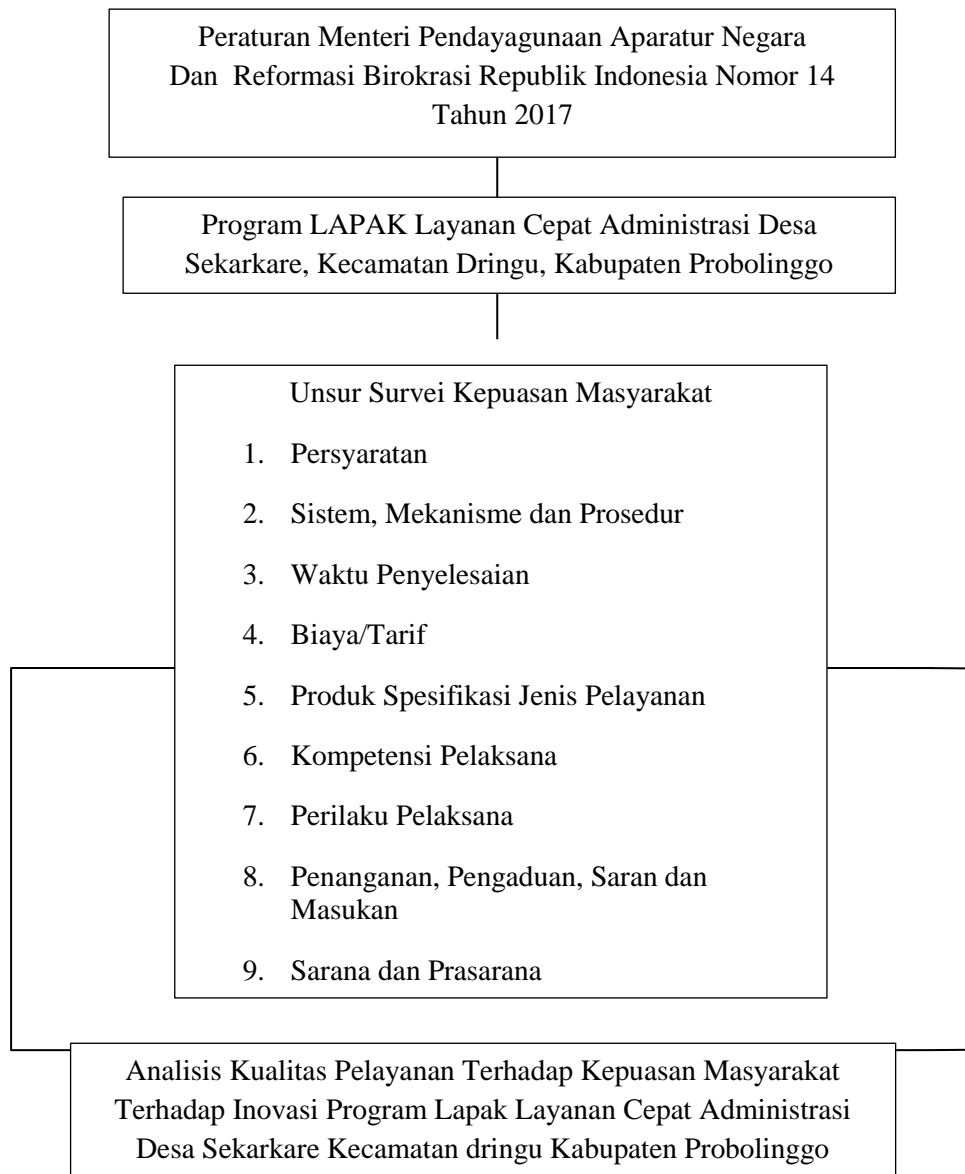
antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menjelaskan Tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 209 ayat (2) huruf f yang didalamnya memaparkan terkait bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/Kota. Sedangkan dalam undang-undang yang tertera pada pasal 221 ayat (1) secara tegas menjelaskan bahwa Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan.

Didalam Kecamatan, Camat sebagai pimpinan yang memegang jabatan tertinggi di Kecamatan yang memiliki tanggung jawab besar dalam mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian seorang Camat juga memberikan pelayanan publik di Kecamatan dan juga menguatkan masyarakat Desa/Kelurahan sekitar. Pelayanan publik disini sebagai salah satu aspek kegiatan pemerintah yang perlu ditingkatkan dalam rencana pembentukan perluasan pelayanan dikecamatan (Septiandika & Aderovi, 2022).

Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK), yang dirilis oleh Pemerintah Kabupaten Probolinggo untuk mempermudah kegiatan pelayanan sehingga meningkatkan suatu pelayanan administrasi kependudukan yang bermutu, cepat, ringkas, aman, modern, akuntable dan bermanfaat untuk masyarakat (Ip et al., 2020).

C. Kerangka Pemikiran



Sumber: diolah oleh peneliti 2024

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Peneliti harus menyadari jenis penelitian yang akan digunakan untuk sepenuhnya dan memahami beberapa jenis penelitian. Berdasarkan tujuan, penelitian ini masuk pada kategori penelitian yang mengarah pada pengembangan. Karena penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan, memperluas temuan penelitian yang sebelumnya dan melengkapi penelitian ini dengan teori-teori yang ditemukan melalui penelitian sebelumnya (Zaluchu, 2020).

Penelitian ini menggunakan rumusan masalah bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terhadap program inovasi lapak layanan cepat administrasi Kantor Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian dasar karena mengingat penelitian ini tidak berasal dari kesenjangan fenomena melainkan kesenjangan teoritis. Penelitian dasar adalah studi yang dilakukan untuk menilai atau memberikan evaluasi dan menyempurnakan teori-teori dalam penelitian sebelumnya. Penelitian ini ditimbulkan karena adanya fenomena yang dapat menarik peneliti sehingga peneliti melakukan evaluasi dan mengembangkan kembali penemuan yang sebelumnya.

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian sosial. Karena penelitian ini tidak termasuk dalam penelitian di bidang eksakta atau sains. Sehingga di dalam penelitian sosial ini mempelajari hal yang berkaitan dengan manusia dan lingkungan sosialnya. Adapun beberapa bidang sosial yang memiliki kaitannya dengan hukum, ilmu ekonomi, ilmu politik, ilmu seni, ilmu bisnis, dan ilmu budaya. Penelitian yang dilakukan untuk menyusun hipotesis. Sebelumnya telah ditegaskan bahwa penelitian ini merupakan penelitian dasar, maka tidak ada esensi untuk menguji hipotesis. Pendekatan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survei kepuasan masyarakat (SKM). Adapun proses penerapan pendekatan penelitian SKM sebagai berikut:

1. Perencanaan: Penentuan tujuan survei yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Penentuan metode survei yaitu menentukan jenis pelayanan yang akan disurvei, serta sasaran survei, yaitu siapa saja yang akan menjadi responden survei. Penentuan metode survei yaitu menentukan metode pengumpulan data yang akan digunakan, misalnya kuesioner, dokumentasi, atau wawancara.
2. Pelaksanaan: Penyebaran kuesioner yaitu menyebarkan kuesioner kepada responden dengan metode yang

ditentukan. Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data dari responden sesuai dengan metode yang telah ditentukan.

3. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif berdasarkan data. Karena penelitian ini bersifat kuantitatif maka analisis didukung oleh data numerik yang disampaikan berdasarkan bilangan atau angka.

B. Lokasi Penelitian

Kantor Desa Sekarkare Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo menjadi lokasi penelitian dan menjadi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Penulis tertarik untuk meneliti tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Maka penelitian ini lebih memfokuskan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2022 : 80) “populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan pengertian tersebut, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 60 responden periode Tahun 2023.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2022:81) "merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Teknik pengambilan sampel yang digunakan sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2022:85).

Teknik pengambilan sampel menggunakan suatu cara yang digunakan peneliti untuk mengambil sampel dari menduga keadaan suatu populasi. Teknik pengambilan sampel dalam peneliti ini menggunakan *Non Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dimana sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan kriteria tertentu yang menjadi pilihan dari penelitian yang dilakukan.

Purposive sampling digunakan untuk memperoleh sampel dalam penelitian ini. Untuk memenuhi persyaratan sebagai informan kriterianya yang dipilih sebagai sampel adalah

masyarakat Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Dengan menggunakan metode pengambilan sampel yang menggunakan rumus Slovin, maka dapat menghitung data sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = Persentase kesalahan pengambilan sampel a = 0,11

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan populasi dari 1 tahun (2023) sebanyak 180 surat keluar di Kantor Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo, sebagai berikut:

sebanyak sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e)^2}$$

$$n = \frac{180}{1 + (180 \times 0,05)^2}$$

$$n = \frac{180}{1 + (180 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{180}{1 + 0,45}$$

$$n = \frac{180}{1,45}$$

$$n = 124$$

Dari hasil rumus slovin maka diperoleh jumlah sampel yang dijadikan sebagai populasi pada margin of error 5% sebanyak 124 orang. Sampel ini diambil dari beberapa masyarakat yang telah melakukan pelayanan Program Inovasi Lapak Layanan Cepat Administrasi di Kantor Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu berdasarkan dari sumber data penelitian diatas yang menggunakan data primer. Maka untuk mendapatkan data perlu pengumpulan beberapa informasi dengan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan metode yang benar-benar valid. Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

1. Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab (Sujarweni,2022:120). Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan para responden. Kuesioner memperoleh data berupa program inovasi lapak layanan cepat administrasi.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah pengumpulan data dan informasi yang dilakukan melalui foto, video, ataupun bentuk dokumen-dokumen lainnya yang bisa dilihat sebagai pengumpulan data.

E. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:38), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini variabel yang digunakan hanya satu variabel yaitu variabel Kepuasan dengan menggunakan 9 unsur berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/ Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

F. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

1. Definisi Konseptual

Kualitas jasa memiliki peranan penting di dunia pelayanan publik saat ini. Untuk meningkatkan kualitas jasa, maka lembaga harus membuat perbaikan yang berkelanjutan terhadap kualitas jasa mereka. Di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada peserta pelatihan, terdapat 9 unsur Survei Kualitas Masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan, meliputi :

1. *Persyaratan* meliputi syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan administratif. Adapun pemahaman persyaratan proses pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai publik penerima pelayanan memahami bahwa yang dimaksud dengan persyaratan adalah terdiri dari dua yaitu persyaratan teknis dan persyaratan administratif yang wajib diinformasikan secara jelas pada publik.
2. *Sistem, Mekanisme, Prosedur* merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas

pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi.

3. *Waktu Penyelesaian* merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dengan demikian waktu penyelesaian pelayanan meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapi/dipenuhinya persyaratan teknis atau administratif. Untuk itu, dalam menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya benar-benar diperhitungkan beban kerjanya secara realistis.
4. *Biaya/Tarif* adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dengan demikian untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara pelayanan publik wajib memampang besaran biaya atau tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik.
5. *Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan* adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. *Kompetensi Pelaksana* adalah kemampuan yang harus dimiliki pegawai meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus

ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

7. *Perilaku Pelaksana* adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Personel sebagai pelaksana pelayanan publik memegang peran yang sangat penting dan strategi dalam hal pelaksanaan pelayanan publik oleh karena itu agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien maka dituntut personel yang profesional.
8. *Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan* adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam konteks ini, pelayanan publik hendaknya secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standart apa yang akan dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga publik mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan.
9. *Sarana dan Prasarana* adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana dan prasarana didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidangnya.

Penilaian peserta atas kualitas jasa adalah bahwa bila penilaian kualitas jasa yang tinggi, maka kepuasan peserta akan positif/baik. Sebaliknya bila penilaian kualitas jasa rendah maka kepuasan peserta akan negatif/buruk. Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta

adalah dimana kepuasan dapat terbentuk dengan adanya keinginan dan kemampuan dari pemberi jasa yang melayani para pesertanya dengan sebaik mungkin yang tercermin dari kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Pengertian Operasional Variabel

Dalam lingkungan layanan publik modern, kualitas layanan memainkan peran penting. Penyelenggara pelayanan harus terus meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan untuk meningkatkan standar kualitasnya. Ada sembilan unsur Survei Kualitas Masyarakat yang menentukan apakah suatu layanan sudah memiliki kualitas tinggi atau tidak.

Operasional variabel penelitian ini kemudian diuraikan dan menjadi Penentuan indikator serta item dalam Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat yang disesuaikan dengan kondisi situs penelitian yang menjadi penilaian survei. Adapun indikator dan item dalam survei ini sebagai berikut:

a. Persyaratan

1. Persyaratan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan standart operasional pelayanan (SOP).

2. Persyaratan yang diberikan oleh petugas tidak mempersulit pengurusan administrasi.

b. Prosedur

1. Petugas layanan memberikan pelayanan secara efektif dan efisien dalam menjalankan tugas.
2. Petugas melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang ada.

c. Waktu Penyelesaian

1. Petugas tidak menunda-nunda pekerjaannya saat memberikan pelayanan.
2. Petugas memberitahukan durasi waktu dalam menunggu pengurusan administrasi.

d. Biaya/Tarif

1. Tidak adanya calo atau pungli untuk meminta biaya diluar peraturan.
2. Biaya yang dikeluarkan sangat terjangkau.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan / Hasil Pelayanan

1. Petugas mampu menjelaskan kelebihan jasa layanan kepada masyarakat.

2. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan sudah baik dan benar.

f. Kompetensi Pelaksana

1. Petugas memiliki kemampuan baik dalam pengetahuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan.
2. Petugas selalu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan masyarakat.

g. Perilaku Pelaksana

1. Petugas memberikan layanan dengan tidak membedakan orang, tetapi memperlakukan orang dengan sopan dan ramah.
2. Petugas memiliki pengalaman dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan yang diperlukan masyarakat.

h. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Petugas harus cepat tanggap untuk menemukan solusi jika ada masukan atau pengaduan.
2. Petugas harus siap mengambil keputusan saat ada kendala dalam pelayanan.

i. Sarana dan Prasarana

1. Kenyamanan lingkungan diluar pelayanan ada ruang tunggu/ruang antrian yang tertip.
2. Ketersediaan fasilitas penunjang yang memadai.

Untuk mengetahui setiap variabel yang ada, maka sangat penting untuk menetapkan definisi operasional dalam upaya untuk memahami penelitian. Definisi operasional variabel ini, akan dipaparkan pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator Variabel	Skor
1.	Persyaratan	1. Persyaratan sesuai SOP 2. Persyaratan tidak mempersulit	1. Skor 4 untuk jawaban Sangat Baik (SB) 2. Skor 3 untuk jawaban Baik (B) 3. Skor 2 untuk jawaban Kurang Baik (KB) 4. Skor 1 untuk jawaban Tidak Baik (TB)
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Efektif, efisien 2. Tindakan sesuai prosedur	
3.	Waktu Penyelesaian	1. Tidak menunda-nunda 2. Memberikan durasi waktu	
4.	Biaya/ Tarif	1. Tidak ada calo/pungli 2. Biaya Terjangkau	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Kelebihan jasa layanan 2. Pelayanan yang baik dan benar	
6.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kemampuan 2. Pelayanan yang memenuhi kepuasan	
7.	Perilaku Pelaksana	1. Sopan dan Ramah 2. Memiliki pengalaman	
8.	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	1. Cepat tanggap 2. Siap mengambil keputusan	

No	Variabel	Indikator Variabel	Skor
9.	Sarana Dan Prasarana	1. Kenyamanan lingkungan 2. Penunjang kegiatan	

Sumber: Diolah oleh peneliti 2024

G. Skala Pengukuran

Adapun menurut Sugiyono, (2007:89), penilaian jawaban responden tersebut akan diberi penilaian mengingat data-data dalam penelitian ini merupakan data kualitatif yang dikuantitatifkan maka menggunakan skala Likert dengan 1-4 dengan kriteria nampak pada Tabel dibawah ini.

Tabel 3.2
Skala Likert

No	Kriteria Penilaian	Skor
1	Sangat Puas	4
2	Puas	3
3	Kurang Puas	2
4	Tidak Puas	1

Sumber: Diolah oleh peneliti 2024

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis ini digunakan untuk mendapatkan hasil yang pasti dalam mengolah data sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Data diklasifikasikan dan diolah dengan menggunakan alat bantu berupa perangkat lunak statistik.

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebagai berikut :

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata pertimbangan” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama. nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Jika unsur yang dikaji sebanyak sembilan unsur, maka :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM UPTD Balai Latihan Kerja digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a) Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Gambar 3.1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI, NILAI INTERVAL, NILAI INTERVAL KONVERSI, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN.				
Nilai Presensi	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI,	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
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	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber: PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017

Dalam menganalisis hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat maka Analisis harus meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil Analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman sehingga hasilnya dapat dikategorikan sesuai kualitas pelayanan

mengingat pada peraturan yang baru yaitu SKM sangat fleksibel dan penggunaannya sesuai dengan kebutuhan dari setiap penelitian.

2. Penarikan Kesimpulan Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan yaitu mengacu pada data yang telah diolah kemudian dijelaskan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian sesuai dengan rumusan dan tujuan masalah. Penarikan kesimpulan ditarik dari rumusan masalah dan fokus penelitian yaitu dari Indikator yang ada dalam SKM serta faktor pendukung dan penghambat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Peta Dan Profil Desa Sekarkare

Gambar 4.1
Pata Desa Sekarkare



Sumber: Kantor Desa Sekarkare

Secara geografis Desa Sekarkare terletak di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo memiliki luas administrasi 413.985 Ha, terdiri dari 2 (Dua) Dusun yaitu Dusun Krajan dan Dusun Sekargadung. Administratif Desa Sekarkare terletak di Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo lokasinya yang dibatasi oleh sekitar pemukiman desa–desa tetangga terdekat. Desa Sekarkare di kelilingi oleh desa-desa terdekat sebelah utara berbatasan dengan Desa Tamansari Kecamatan Dringu, di sebelah Barat berbatasan dengan Desa Sumbersuko Kecamatan Dringu,

di sisi Selatan berbatasan dengan Desa Watuwungkuk Kecamatan Dringu, sedangkan di sisi Timur berbatasan dengan Desa Curah Sawo Kecamatan Gending.

Desa Sekarkare mencakup luas sekitar 413.985 Ha. Adapaun luas lahan yang ada dibagi menjadi beberapa bagian yang dapat dikelompokkan sesuai dengan kebutuhannya masing-masing diantaranya lain untuk fasilitas umum, permukiman, pertanian atau perkebunan, dan lain-lainnya. Luas lahan 20,520 Ha menjadi lahan yang disisihkan untuk permukiman. 33,563 Ha lahan yang disisihkan untuk lahan pertanian atau persawahan. Untuk Perkebunan mencakup 156,000 Ha lahan. Dan luas kuburan mencakup 1,450 Ha lahan. Selain itu, 202.052 Ha lahan untuk dijadikan Luas Pekarangan/tegal. Dan 0,400 Ha sebagai lahan Luas Perkantoran.

Berikut tabel rincian luas Desa Desa Sekarkare terletak di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo:

Tabel 4.1
Luas Desa Desa Sekarkare

No	Uraian	Luas (Ha)
1	Luas Pemukiman	20,520
2	Luas Persawahan	33,563
3	Luas Perkebunan	156,000
4	Luas Kuburan	1,450
5	Luas Pekarangan/tegal	202.052

No	Uraian	Luas (Ha)
6	Luas Taman	0
7	Luas Perkantoran	0,400
8	Luas Prasarana Umum lainnya	0
	Luas Wilayah	413.985 Ha

Sumber: Kantor Desa Sekarkare 2024

Secara *cluster* Badan Pusat Statistik Kabupaten Probolinggo Desa Sekarkare termasuk dalam *cluster* daerah Pertanian, letak Desa Sekarkare sangat strategis dalam bidang pertanian (Daerah penghasil bawang merah).

Desa Sekarkare mempunyai Potensi ekonomi sangat besar dalam bidang Pertanian dan Peternakan. Dari kedua wilayah tersebut sangatlah diharapkan bisa meningkatkan taraf perekonomian masyarakat Desa Sekarkare sehingga naiknya taraf pendapatan penduduk Desa Sekarkare dapat meningkatkan kesejahteraan.

2. Sejarah Desa Sekarkare.

Desa Sekarkare memiliki 7 (Tujuh) tokoh pemimpin yang pernah menjabat sebagai Kepala Desa Sekarkare, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo antara lain:

Tabel 4.2
7 Tokoh Kepala Desa Sekarkare

No.	Periode	Nama Kepala Desa
1.	Tahun 1939	Dutokaryo
2.	1939 s/d 1976	Arum Putro Sari
3.	1977 s/d 1979	Sungkoro
4.	1987 s/d 1997	Idris
5.	1998 s/d 2007	Napi Bandi
6.	2008 s/d 2013	Bukamin
7.	2015 s/d 2028	Senadi

Sumber: Kantor Desa Sekarkare 2024

3. Demografis/Kependudukan

Berdasarkan data Administrasi Desa Sekarkare bahwa jumlah penduduk Desa Sekarkare sebagai berikut:

Tabel 4.3
Jumlah Penduduk Desa Sekarkare 2024

No.	Dusun	Jumlah Penduduk			Jumlah KK	Jumlah KK Miskin
		L	P	Total		
1.	Krajan	243	258	501	175	53
2.	Sekargadung	365	363	728	242	67
Jumlah		608	621	1.229	417	120

Sumber : Kantor Desa Sekarkare 2024

Jumlah penduduk pada tahun 2024 tercatat sebanyak 1.219 jiwa, terdiri atas laki-laki 610 jiwa dan perempuan 609 jiwa.

4. Visi dan Misi Instansi

Visi – Misi Kepala Desa Sekarkare disamping merupakan integrasikan dengan keinginan bersama masyarakat desa untuk mengatasi permasalahan yang ada dan pengembangan Desa Sekarkare ke depan, dimana proses penyusunannya dilakukan secara partisipatif.

a) Visi Instansi

Dalam mewujudkan dan mengimplementasikan tugas, pokok, dan fungsinya Kantor Kepala Desa Sekarkare, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo memiliki visi. **“Terwujudnya Pelayanan Pemerintah Desa Sekarkare Yang Lebih Baik Pada Masyarakat Serta Meningkatkan Kesejahteraan Rakyat“**. Dengan terwujudnya visi ini, diharapkan akan tercipta masyarakat yang maju, sukses dan sejahtera.

b) Misi Instansi

Agar Visi tersebut dapat tercapai maka ditetapkan Misi Kantor Kepala Desa Sekarkare, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo sebagai berikut:

1) Terwujudnya: Terkandung didalamnya peran pemerintah dalam mewujudkan Desa Sekarkare yang mandiri secara ekonomi.

Desa Sekarkare: adalah satu kesatuan masyarakat hukum dengan segala potensinya dalam sistem pemerintahan di wilayah Desa Sekarkare.

2) Meningkatkan Kesejahteraan Rakyat: Adalah suatu kondisi kehidupan yang kreatif, inovatif, produktif dan partisipatif sehingga mampu memenuhi kebutuhannya sendiri.

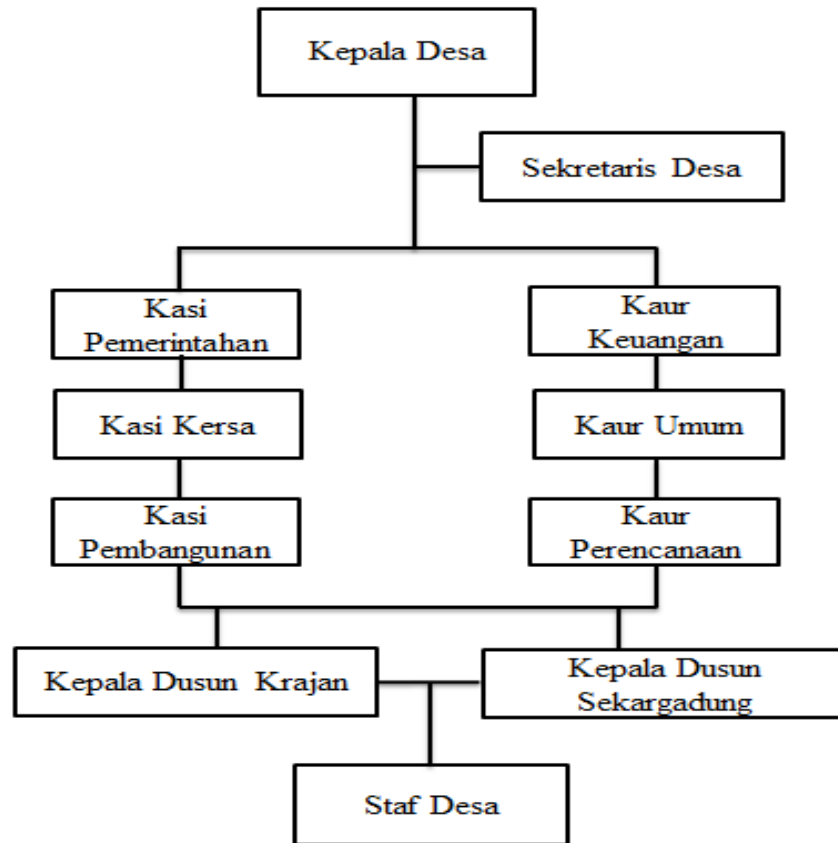
5. Struktur Organisasi

Berikut bentuk struktur organisasi Kantor Desa Sekarkare, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo yang terdiri dari:

- a. Kepala Desa
- b. Sekretaris Desa
- c. Kasi Pemerintahan
- d. Kasi Kersa
- e. Kasi Pembangunan
- f. Kaur Keuangan
- g. Kaur Umum
- h. Kaur Perencanaan
- i. Kepala Dusun Krajan
- j. Kepala Dusun Sekargadung
- k. Staf Desa

Struktur organisasi Kantor Desa Sekarkare, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo sebagai berikut:

Gambar 4.2
Struktur Desa Sekarkare



Sumber : Kantor Desa Sekarkare 2024

Berikut ini nama perangkat kantor Desa Sekarkare:

Tabel 4.4
Perangkat Kantor Desa Sekarkare 2024

No.	Nama	Jabatan
1.	Senadi	Kepala Desa
2.	Saiful	Sekretaris Desa
3.	Silaturrohman	Kasi Pemerintahan
4.	-	Kasi Kesra
5.	Shodik	Kasi Pembangunan
6.	Sundari	Kaur Umum
7.	-	Kaur Keuangan

No.	Nama	Jabatan
8.	-	Kaur Perencanaan
9.	Agus Gunawan	Kepala Dusun Krajan
10.	Misnanto	Kepala Dusun Sekargadung
11.	Abdul Kadir	Staf Desa
12.	Hermanto	Staf Desa

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

Penelitian tentang tingkat kepuasan atas kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terhadap inovasi program Lapak layanan cepat administrasi Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo ini menggunakan kuesioner dengan 18 pernyataan sebagai instrumen dalam penelitian ini.

1. Karakteristik Responden

Berikut ini merupakan pengkodean menghitung karakteristik responden berdasarkan kelompok menggunakan angka:

Tabel 4.5
Pengelompokan Karakteristik responden

Jenis Kelamin	Kode
Laki-laki	1
Perempuan	2

Pendidikan	Kode
SD	1
SMP	2
SMA	3
S1	4
S2	5
S3	6

Pekerjaan	Kode
Petani	1
Swasta	2
Wirausaha	3
PNS	4
Lainnya	5

Jenis Pelayanan	Kode
Surat Pindah	1
Surat Keterangan Kematian	2
Surat Keterangan Tidak Mampu	3
Surat K Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
Surat Keterangan Pembuatan Ktp	5
Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
Surat Lainnya	7

Umur	Kode	Jenis Kelamin	Kode	Pendidikan	Kode	Pekerjaan	Kode	Jenis Pelayanan	Kode
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Wirausaha	3	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
> 30 Tahun	3	Perempuan	2	SMP	2	Petani	1	Surat Keterangan Kematian	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5

Umur	Kode	Jenis Kelamin	Kode	Pendidikan	Kode	Pekerjaan	Kode	Jenis Pelayanan	Kode
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
> 30 Tahun	3	Perempuan	2	SD	1	Petani	1	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMP	2	Petani	1	Surat Lainnya	7
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SMP	2	Petani	1	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SD	1	Petani	1	Surat Lainnya	7
> 30 Tahun	3	Perempuan	2	SD	1	Petani	1	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SD	1	Wirausaha	3	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	swasta	2	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7

Umur	Kode	Jenis Kelamin	Kode	Pendidikan	Kode	Pekerjaan	Kode	Jenis Pelayanan	Kode
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SD	1	Petani	1	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMP	2	Petani	1	Surat Pindah	1
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMP	2	Lainnya	5	Surat Pindah	1
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Petani	1	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SMA	3	swasta	2	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMP	2	PNS	4	Surat Lainnya	7

Umur	Kode	Jenis Kelamin	Kode	Pendidikan	Kode	Pekerjaan	Kode	Jenis Pelayanan	Kode
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SMA	3	PNS	4	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMP	2	Petani	1	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMP	2	Petani	1	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMA	3	PNS	4	Surat Pindah	1
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Pindah	1
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMP	2	Wirausaha	3	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Tidak Mampu	3

Umur	Kode	Jenis Kelamin	Kode	Pendidikan	Kode	Pekerjaan	Kode	Jenis Pelayanan	Kode
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	S1	4	Lainnya	5	Surat Pindah	1
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SD	1	Petani	1	Surat Lainnya	7
> 30 Tahun	3	Perempuan	2	SD	1	Petani	1	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	swasta	2	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SMA	3	swasta	2	Surat Pindah	1
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMP	2	swasta	2	Surat Pindah	1
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMA	3	swasta	2	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	swasta	2	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5

Umur	Kode	Jenis Kelamin	Kode	Pendidikan	Kode	Pekerjaan	Kode	Jenis Pelayanan	Kode
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	swasta	2	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMP	2	Wirausaha	3	Surat Lainnya	7
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SD	1	Petani	1	Surat Lainnya	7
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Wirausaha	3	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SMP	2	Wirausaha	3	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	swasta	2	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5

Umur	Kode	Jenis Kelamin	Kode	Pendidikan	Kode	Pekerjaan	Kode	Jenis Pelayanan	Kode
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMP	2	Wirausaha	3	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMP	2	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SD	1	Petani	1	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
> 30 Tahun	3	Perempuan	2	SD	1	Petani	1	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	swasta	2	Surat Keterangan Kematian	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	swasta	2	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Petani	1	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	S1	4	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	swasta	2	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Wirausaha	3	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5

Umur	Kode	Jenis Kelamin	Kode	Pendidikan	Kode	Pekerjaan	Kode	Jenis Pelayanan	Kode
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SMP	2	swasta	2	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Wirausaha	3	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
> 30 Tahun	3	Perempuan	2	SD	1	Petani	1	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SMP	2	swasta	2	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMP	2	Lainnya	5	Surat Pindah	1
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMP	2	Lainnya	5	Surat Keterangan Kematian	7
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SD	1	Petani	1	Surat Keterangan Kematian	7

Umur	Kode	Jenis Kelamin	Kode	Pendidikan	Kode	Pekerjaan	Kode	Jenis Pelayanan	Kode
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMP	2	Lainnya	5	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Swasta	2	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMP	2	Lainnya	5	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMP	2	Lainnya	5	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	S3	6	Wirausaha	3	Surat Pindah	1
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Wirausaha	3	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	S3	6	Wirausaha	3	Surat Pindah	1
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Swasta	2	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Wirausaha	3	Surat Pindah	1
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5

Umur	Kode	Jenis Kelamin	Kode	Pendidikan	Kode	Pekerjaan	Kode	Jenis Pelayanan	Kode
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMP	2	Swasta	2	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SD	1	Petani	1	Surat Keterangan Kematian	7
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5

Sumber : Rekapulasi Speadsheet, 2024

a) Analisis Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.6

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 Tahun	71	57,3	57,3	57,3
	25-30 Tahun	35	28,2	28,2	85,5
	>30 Tahun	18	14,5	14,5	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Sumber Data SPSS, 2024

Dari data responden menurut usia tersebut yang berumur < 25 tahun berjumlah 71 peserta atau 57,3%, umur 25-30 tahun berjumlah 35 peserta atau 28,2% , umur >30 tahun berjumlah 18 peserta atau 14,5% dari jumlah responden.

b) Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.7

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	53	42,7	42,7	42,7
	Perempuan	71	57,3	57,3	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Sumber Data SPSS, 2024

Dari data responden menurut jenis kelamin tersebut yang laki-laki berjumlah 53 peserta atau 42,7% dari jumlah responden. Dan jumlah perempuan berjumlah 71 peserta atau 57,3% dari jumlah responden.

c) Analisis Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.8

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	13	10,5	10,5	10,5
	SMP	22	17,7	17,7	28,2
	SMA	68	54,8	54,8	83,1
	S1	19	15,3	15,3	98,4
	S3	2	1,6	1,6	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Sumber Data SPSS, 2024

Dari data responden menurut pendidikan terakhir tersebut pada tingkat SD terdapat 13 peserta atau 10,5%, pendidikan tingkat SMP terdapat 22 peserta atau 17,7%, pendidikan terakhir pada tingkat SMA terdapat 68 peserta atau 54,8%, dan tingkat pendidikan S1 terdapat 19 peserta atau 15,3%, tingkat pendidikan terakhir S3 terdapat 2 peserta atau 1,6% dari jumlah responden.

d) Analisis Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.9

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Petani	20	16,1	16,1	16,1
	Swasta	17	13,7	13,7	29,8
	Wirausaha	13	10,5	10,5	40,3
	PNS	3	2,4	2,4	42,7
	Lainnya	71	57,3	57,3	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Sumber Data SPSS, 2024

Dari data responden menurut pekerjaan yang bekerja menjadi petani terdapat 20 peserta atau 16,1%, yang bekerja menjadi swasta terdapat 17 peserta atau 13,7%, yang bekerja sebagai wirausaha terdapat 13 peserta atau 10,5%, dan yang bekerja menjadi PNS terdapat 3 peserta atau 2,4%. Selain pekerjaan yang telah disebutkan diatas terdapat 71 peserta atau 57,3% dari jumlah responden.

e) **Analisis Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan**

Tabel 4.10

Jenis Pelayanan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Surat Pindah	11	8,9	8,9	8,9
	Surat Keterangan Tidak Mampu	10	8,1	8,1	16,9
	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	18	14,5	14,5	31,5
	Surat Keterangan Pembuatan KTP	37	29,8	29,8	61,3
	Surat Keterangan Pembuatan Akta Kelahiran	9	7,3	7,3	68,5
	Surat Lainnya	39	31,5	31,5	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Sumber Data SPSS, 2024

Dari data responden berdasarkan jenis pelayanan. Masyarakat yang melakukan pelayanan mengenai surat pindah terdapat 11 peserta atau 8,9%. Masyarakat yang melakukan pelayanan mengenai surat keterangan tidak mampu terdapat 10

peserta atau 8,1%. Masyarakat yang melakukan pelayanan mengenai surat keterangan pembuatan kartu keluarga terdapat 18 peserta atau 14,5%. Masyarakat yang melakukan pelayanan mengenai surat keterangan pembuatan KTP terdapat 37 peserta atau 29,8%. Masyarakat yang melakukan pelayanan mengenai surat keterangan pembuatan akta kelahiran terdapat 9 peserta atau 7,3%. Untuk jenis pelayanan yang belum disebutkan diatas masyarakat juga melukan pelayanan yang lainnya yaitu terdapat 39 peseta atau 31,5% dari data responden diatas.

2. Deskripsi Skor Jawaban Responden

Setelah pembagian kuesioner kepada masyarakat atau peserta pelatihan kerja dapat diperoleh hasil rekapitulasi skor jawaban untuk kelompok data penilaian performa dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai berikut :

Tabel 4.11
Data Frekuensi Jawaban Responden

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Persyaratan						
1	Pernyataan 1	55	63	2	4	124
2	Pernyataan 2	56	61	3	4	124
Jumlah		111	124	5	8	248
Presentase		45%	50%	2%	3%	100%

Sumber : Rekapulasi Speadsheet, 2024

Dari tabel 4.11 dapat diketahui penilaian dari 124 responden atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi program (Lapak) layanan cepat administrasi di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo tentang pernyataan indikator persyaratan, menunjukkan bahwa 45% responden menyatakan sangat puas, 50% responden menyatakan puas, 2% responden menyatakan kurang puas, dan 3% responden menyatakan tidak puas.

Tabel 4.12
Data Frekuensi Jawaban Responden

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Sistem, Mekanisme dan Prosedur						
1	Pernyataan 1	45	70	6	3	124
2	Pernyataan 2	53	60	9	2	124
Jumlah		98	130	15	5	248
Presentase		40%	52%	6%	2%	100%

Sumber : Rekapulasi Speadsheet, 2024

Dari tabel 4.12 dapat diketahui penilaian dari 124 responden atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi program (Lapak) layanan cepat administrasi di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo tentang pernyataan indikator sistem, mekanisme dan prosedur, menunjukkan bahwa 40% responden menyatakan sangat puas, 52% responden menyatakan puas, 6% responden menyatakan kurang puas, dan 2% responden menyatakan tidak puas.

Tabel 4. 13
Data Frekuensi Jawaban Responden

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Waktu Penyelesaian						
1	Pernyataan 1	48	63	8	5	124
2	Pernyataan 2	50	65	3	6	124
Jumlah		98	128	11	11	248
Presentase		40%	52%	4%	4%	100%

Sumber : Rekapulasi Speadsheet, 2024

Dari tabel 4.13 dapat diketahui penilaian dari 124 responden atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi program (Lapak) layanan cepat administrasi di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo tentang pernyataan indikator waktu penyelesaian, menunjukkan bahwa 40% responden menyatakan sangat puas, 52% responden menyatakan puas, 4% responden menyatakan kurang puas, dan 4% responden menyatakan tidak puas.

Tabel 4.14
Data Frekuensi Jawaban Responden

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Biaya/Tarif						
1	Pernyataan 1	53	56	12	3	124
2	Pernyataan 2	53	60	8	3	124
Jumlah		106	116	20	6	248
Presentase		43%	47%	8%	2%	100%

Sumber : Rekapulasi Speadsheet, 2024

Dari tabel 4.14 dapat diketahui penilaian dari 124 responden atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi program (Lapak) layanan cepat administrasi di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo tentang pernyataan indikator biaya/tarif, menunjukkan bahwa 43% responden menyatakan sangat puas, 47% responden menyatakan puas, 8% responden menyatakan kurang puas, dan 2% responden menyatakan tidak puas.

Tabel 4.15
Data Frekuensi Jawaban Responden

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan						
1	Pernyataan 1	41	73	8	2	124
2	Pernyataan 2	55	64	3	2	124
Jumlah		96	137	11	4	248
Presentase		39%	55%	4%	2%	100%

Sumber : Rekapulasi Speadsheet, 2024

Dari tabel 4.15 dapat diketahui penilaian dari 124 responden atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi program (Lapak) layanan cepat administrasi di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo tentang pernyataan indikator produk spesifikasi jenis pelayanan, menunjukkan bahwa 39% responden menyatakan sangat puas, 55% responden menyatakan puas, 4% responden menyatakan kurang puas, dan 2% responden menyatakan tidak puas.

Tabel 4.16
Data Frekuensi Jawaban Responden

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Kompetensi Pelaksana						
1	Pernyataan 1	57	61	2	4	124
2	Pernyataan 2	54	62	5	3	124
Jumlah		111	123	7	7	248
Presentase		45%	50%	3%	3%	100%

Sumber : Rekapulasi Speadsheet, 2024

Dari tabel 4.16 dapat diketahui penilaian dari 124 responden atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi program (Lapak) layanan cepat administrasi di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo tentang pernyataan indikator kompetensi pelaksana, menunjukkan bahwa 45% responden menyatakan sangat puas, 50% responden menyatakan puas, 3% responden menyatakan kurang puas, dan 3% responden menyatakan tidak puas.

Tabel 4.17
Data Frekuensi Jawaban Responden

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Perilaku Pelaksana						
1	Pernyataan 1	43	67	9	5	124
2	Pernyataan 2	57	60	2	5	124
Jumlah		100	127	11	10	248
Presentase		40%	51%	4%	4%	100%

Sumber : Rekapulasi Speadsheet, 2024

Dari tabel 4.17 dapat diketahui penilaian dari 124 responden atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi program (Lapak) layanan cepat administrasi di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo tentang pernyataan indikator perilaku pelaksana, menunjukkan bahwa 40% responden menyatakan sangat puas, 51% responden menyatakan puas, 4% responden menyatakan kurang puas, dan 4% responden menyatakan tidak puas.

Tabel 4.18
Data Frekuensi Jawaban Responden

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan						
1	Pernyataan 1	44	68	8	4	124
2	Pernyataan 2	51	66	3	4	124
Jumlah		95	134	11	8	248
Presentase		38%	54%	4%	3%	100%

Sumber : Rekapulasi Speadsheet, 2024

Dari tabel 4.18 dapat diketahui penilaian dari 124 responden atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi program (Lapak) layanan cepat administrasi di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo tentang pernyataan indikator penanganan, pengaduan, saran dan masukan, menunjukkan bahwa 38% responden menyatakan sangat puas, 54% responden menyatakan puas, 4% responden menyatakan kurang puas, dan 3% responden menyatakan tidak puas.

Tabel 4.19
Data Frekuensi Jawaban Responden

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Sarana dan Prasarana						
1	Pernyataan 1	50	60	9	5	124
2	Pernyataan 2	49	65	6	4	124
Jumlah		99	125	15	9	248
Presentase		40%	50%	6%	4%	100%

Sumber : Rekapulasi Speadsheet, 2024

Dari tabel 4.19 dapat diketahui penilaian dari 124 responden atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi program (Lapak) layanan cepat administrasi di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo tentang pernyataan indikator penanganan, pengaduan, saran dan masukan, menunjukkan bahwa 40% responden menyatakan sangat puas, 50% responden menyatakan puas, 6% responden menyatakan kurang puas, dan 4% responden menyatakan tidak puas.

C. Pengolahan Data

Berdasarkan data diatas bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Inovasi Program (Lapak) Layanan Cepat Administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo mencakup pengolahan data dengan metode Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta maka dilakukan pengisian kuesioner dengan cara

membagikan kuesioner tersebut, selanjutnya data diperoleh dari peserta dikoding sehingga menghasilkan tabel tabulasi, setelah tabel di tabulasi akan menghasilkan data yang diperoleh dari penyajian data yang melalui bentuk grafik deskriptif dan juga dalam bentuk hasil Indeks Kepuasan Masyarakat.

D. Hasil dan Pembahasan Perhitungan

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Inovasi Program (Lapak) Layanan Cepat Administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo berdasarkan pengolahan data hasil kuesioner pengukuran 9 unsur SKM sebagai berikut :

- a. Penghitungan Nilai Skor Per Unsur dari 9 unsur yang dinilai :

Tabel 4.20
Nilai Skor Per Unsur SKM

No.	Unsur SKM	Nilai per unsur
1	Persyaratan	417
2	Sistem, mekanisme, prosedur	408.5
3	Waktu penyelesaian	404.5
4	Biaya/tarif	409
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	410.5
6	Kompetensi	417
7	Perilaku pelaksana	406.5
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	406
9	Sarana dan prasarana	405

Sumber : Data diolah menggunakan Spreadsheets

- b. Perhitungan nilai rata-rata per unsur dari 9 unsur yang dinilai :

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

Tabel 4.21
Nilai Rata-rata Per Unsur SKM

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-rata Per Unsur
1	Persyaratan	3.36
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.29
3	Waktu penyelesaian	3.26
4	Biaya/tarif	3.30
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.31
6	Kompetensi	3.36
7	Perilaku pelaksana	3.28
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.27
9	Sarana dan prasarana	3.27

Sumber : Data diolah menggunakan Spreadsheets

- c. Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang Pelayanan dari 9 unsur yang dinilai :

$$NRR \text{ Tertimbang} = NRR \text{ Per Unsur} \times 0,11$$

Tabel 4.22
Nilai Rata-rata Tertimbang Pelayanan

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-rata Per Unsur
1	Persyaratan	0.374
2	Sistem, mekanisme, prosedur	0.366
3	Waktu penyelesaian	0.362
4	Biaya/tarif	0.366
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	0.368
6	Kompetensi	0.374
7	Perilaku pelaksana	0.364
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	0.364
9	Sarana dan prasarana	0.363
Σ NPP Tertimbang		3.301

Sumber : Data diolah menggunakan Spreadsheets

d. Penghitungan Nilai Indeks

Menghitung nilai indeks kepuasan dilakukan sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, untuk mempermudah interpretasi IKM antara rentang 25 – 100, maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumusnya sebagai berikut :

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{NRR Per Unsur} \times 25$$

Selanjutnya nilai konversi indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan pada Inovasi Program (Lapak) Layanan Cepat Administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo disesuaikan dengan kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel 4.22 berikut :

Tabel 4.23
Nilai Interval, Nilai Konversi, Nilai Bobot

Nilai Interval	Nilai Konversi	Nilai Bobot	Keterangan
3.36	84.1	B	Puas
3.29	82.4	B	Puas
3.26	81.6	B	Puas
3.30	82.5	B	Puas
3.31	82.8	B	Puas
3.36	84.1	B	Puas
3.28	82.0	B	Puas
3.27	81.9	B	Puas
3.27	81.7	B	Puas

Sumber : Data diolah menggunakan Spreadsheets

Berdasarkan tabel 4.23 diatas diperoleh nilai interval, nilai konversi, dan nilai bobot, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo dikategorikan Puas.

Apabila dilihat dari masing-masing unsur indeks terhadap kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo berikut hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat dari masing-masing unsur :

a. Persyaratan

Persyaratan terdapat pada nomor 1 hasil perhitungan kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur persyaratan = 417

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{417}{124} = 3,36$$

Nilai IKM unsur persyaratan = $3,36 \times 25 = 84,1$

Berdasarkan hasil perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo pada unsur persyaratan mendapat nilai 84,1 dengan kategori “Puas”.

b. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Sistem, Mekanisme, Prosedur terdapat pada nomor 2 hasil perhitungan kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur sistem, mekanisme, prosedur = 408,5

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{408,5}{124} = 3,29$$

Nilai IKM unsur sistem, mekanisme, prosedur = $3,29 \times 25 = 82,4$

Berdasarkan hasil perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo pada unsur sistem, mekanisme, prosedur mendapat nilai 82,4 dengan kategori “Puas”.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian terdapat pada nomor 3 hasil perhitungan atas kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur waktu penyelesaian = 404,5

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{404,5}{124} = 3,26$$

Nilai IKM unsur waktu penyelesaian = $3,26 \times 25 = 81,6$

Berdasarkan hasil perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo pada unsur waktu penyelesaian mendapat nilai 81,6 dengan kategori “Puas”.

d. Biaya / Tarif

Biaya / Tarif terdapat pada nomor 4 hasil perhitungan atas kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur biaya / tarif = 409

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{409}{124} = 3,30$$

Nilai IKM unsur biaya / tarif = $3,30 \times 25 = 82,5$

Berdasarkan hasil perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo pada unsur biaya / tarif mendapat nilai 82,5 dengan kategori “Puas”.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terdapat pada nomor 5 hasil perhitungan atas kepuasan masyarakat pada inovasi program (LPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan = 410,5

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{410,5}{124} = 3,31$$

Nilai IKM unsur produk spesifikasi jenis pelayanan = 3,31 x 25 = 82,8

Berdasarkan hasil perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pada inovasi program (LPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapat nilai 82,8 dengan kategori “Puas”.

f. Kompetensi

Kompetensi terdapat pada nomor 6 hasil perhitungan atas peserta atas kepuasan masyarakat pada inovasi program (LPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur kompetensi = 417

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{417}{124} = 3,36$$

Nilai IKM unsur kompetensi = $3,36 \times 25 = 84,1$

Berdasarkan hasil perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pada inovasi program (LPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo pada unsur kompetensi mendapat nilai 84,1 dengan kategori “Puas”.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana terdapat pada nomor 7 hasil perhitungan atas kepuasan masyarakat pada inovasi program (LPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur perilaku pelaksana = 406,5

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{406,5}{124} = 3,28$$

Nilai IKM unsur perilaku pelaksana = $3,28 \times 25 = 82,0$

Berdasarkan hasil perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pada inovasi program (LPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo pada unsur perilaku pelaksana mendapat nilai 82,0 dengan kategori “Puas”.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan terdapat pada nomor 8 hasil perhitungan kepuasan peserta atas kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan = 406

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{406}{124} = 3,27$$

Nilai IKM unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan = $3,27 \times 25$
= 81,9

Berdasarkan hasil perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapat nilai 81,9 dengan kategori “Puas”.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana terdapat pada nomor 9 hasil perhitungan kepuasan peserta atas kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur sarana dan prasarana = 405

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{405}{124} = 3,27$$

Nilai IKM unsur sarana dan prasarana = $3,27 \times 25 = 81,7$

Berdasarkan hasil perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pada inovasi program (LPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo pada unsur sarana dan prasarana mendapat nilai 81,7 dengan kategori “Puas”.

E. Pembahasan Hasil IKM

Hasil dari perhitungan IKM dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada inovasi program (LPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo yang diukur menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat yang berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Setelah dilakukan pengolahan data maka kesimpulan sementara dapat dilihat bahwa nilai Indeks kepuasan masyarakat pada inovasi program (LPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo adalah sebagai berikut :

Tabel 4.24**Hasil tabulasi setiap unsur dengan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017**

Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9		
417	408.5	404.5	409	410.5	417	406.5	406	405	3684	Jumlah
3.36	3.29	3.26	3.30	3.31	3.36	3.28	3.27	3.27	3.30	Rata- Rata

Sumber : Data diolah menggunakan Spreadsheets

Berdasarkan tabel diatas maka, terdapat indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi ada dua unsur yaitu unsur pertama dan unsur ke enam yang sama memiliki nilai 417 dengan nilai konversi 84,1 nilai bobot “B” kategori “Puas”, sedangkan nilai terendah adalah 404,5 dengan konversi 81,6 bobot “Puas” masih termasuk kategori “B”. Diantara kesembilan unsur tersebut, unsur ketiga memiliki nilai terendah yang memberikan ketidakpuasan pada pelanggan yang dimana mengacu pada sistem waktu penyelesaian pelayanan yang kurang cepat dan jadwal buka layanan yang tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan di kantor. Ketepatan waktu ini menjadi salah satu komponen penting yang harus ada pada setiap standar pelayanan. Jika harapan tersebut tidak dipenuhi maka dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.

Berdasarkan rata-rata unsur tersebut maka dapat diketahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Tabel 4.25
Rata-Rata Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Total	3684
Rata-Rata	3.30
NRRT	0.11
Nilai Penimbang	25
IKM	82.53

Sumber : Data diolah menggunakan Spreadsheets

Tabel 4.26
Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat	82.53
-----------------------------------	-------

Sumber : Data diolah menggunakan Spreadsheets

Nilai diatas mengandung arti terdapat indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi ada dua unsur yaitu unsur pertama dan unsur ke enam yang sama memiliki nilai 417 dengan nilai konversi 84,1 nilai bobot “B” kategori “Puas”, sedangkan nilai terendah adalah 404,5 dengan konversi 81,6 bobot “Puas” masih termasuk kategori “B”.

Perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang mengacu pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 82,53 sehingga kualitas pelayanan publik dapat dikatakan baik. Data diatas menunjukkan nilai IKM dari 9 unsur IKM sebesar 0,11111 dan nilai konversi IKM 82,53. Ini artinya mutu pelayanan pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo dinyatakan puas. Namun ada beberapa masyarakat yang menganggap pelayanan pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo kurang baik atau belum baik, untuk itu perlu melakukan perbaikan di beberapa unsur yang masih dianggap kurang.

Indikator yang memiliki nilai tertinggi pada IKM ada dua unsur pertama dan unsur ke enam yang sama memiliki nilai 417 dengan nilai konversi 84,1 nilai bobot “B” kategori “Puas”.

Nilai IKM pada maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi program (LPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan untuk ditingkatkan sedangkan nilai terendah adalah 404,5 dengan konversi 81,6 bobot “Puas” masih termasuk kategori “B”. Upaya yang perlu diperhatikan oleh petugas adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan yang berada pada penilaian terendah agar kualitas masyarakat terhadap inovasi program (LPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo dapat meningkat.

F. Rekapitulasi Hasil IKM

Tabel 4.27
Rekapitulasi Hasil IKM

No.	Nilai Interval		Nilai Konversi		Nilai Bobot	Keterangan
1	3,06 – 3,53	3.36	76,61 – 88,30	84.1	B	Puas
2	3,06 – 3,53	3.29	76,61 – 88,30	82.4	B	Puas
3	3,06 – 3,53	3.26	76,61 – 88,30	81.6	B	Puas
4	3,06 – 3,53	3.30	76,61 – 88,30	82.5	B	Puas
5	3,06 – 3,53	3.31	76,61 – 88,30	82.8	B	Puas
6	3,06 – 3,53	3.36	76,61 – 88,30	84.1	B	Puas
7	3,06 – 3,53	3.28	76,61 – 88,30	82.0	B	Puas
8	3,06 – 3,53	3.27	76,61 – 88,30	81.9	B	Puas
9	3,06 – 3,53	3.27	76,61 – 88,30	81.7	B	Puas

Sumber : Data diolah menggunakan Spreadsheets

Tabel 4.28 ini pengolahan hasil pengujian IKM diatas menunjukkan bahwa pertama, persyaratan pelayanan pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sesuai dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,36, nilai konversi IKM 84,1 dan nilai bobot “B” berarti (Baik/Puas). Kedua, sistem mekanisme prosedur pelayanan pelayanan pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sesuai dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,29, nilai konversi IKM 82.4 dan nilai bobot “B” berarti (Baik/Puas). Ketiga, waktu penyelesaian pelayanan pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sesuai dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,26, nilai konversi IKM 81,6 dan nilai bobot “B” berarti (Baik/Puas). Keempat, biaya/tarif pelayanan pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sesuai dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,30, nilai konversi IKM 82.5 dan nilai bobot “B” berarti (Baik/Puas).

Kelima, produk spesifikasi jenis pelayanan pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sesuai dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,31, nilai konversi IKM 82.8 dan nilai bobot “B” berarti (Baik/Puas). Keenam, kompetensi pelayanan pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sesuai

dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,36, nilai konversi IKM 84,1 dan nilai bobot “B” berarti (Baik/Puas). Ketujuh, perilaku pelaksana pelayanan pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sesuai dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,28, nilai konversi IKM 82,0 dan nilai bobot “B” berarti (Baik/Puas). Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan pelayanan pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sesuai dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,27, nilai konversi IKM 81,9 dan nilai bobot “B” berarti (Baik/Puas). Kesembilan, sarana dan prasarana pelayanan pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sesuai dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,27, nilai konversi IKM 81,7 dan nilai bobot “B” berarti (Baik/Puas).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Tingkat kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo, sesuai dengan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, pelayanan pada inovasi (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan nilai konversi IKM = Σ NRR Tertimbang x 25 (Nilai Konversi IKM = $3,30 \times 25 = 82,53$) mutu pelayanan “B” yang berarti “Baik/Puas”.

Kepuasan masyarakat pada inovasi (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo didapatkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi ada dua unsur yaitu unsur pertama dan unsur ke enam yang sama memiliki nilai 417 dengan nilai konversi 84,1 nilai bobot “B” kategori “Puas”, sedangkan nilai terendah adalah 404,5 dengan konversi 81,6 bobot “Puas” masih termasuk kategori “B”.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi (Studi Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo), maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi (Studi Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo) perlu ditingkatkan kembali daya kerja para petugas sehingga layanan dapat berjalan dengan baik
2. Unsur waktu penyelesaian memiliki nilai terendah dari beberapa unsur lainnya. Maka dari itu perlu adanya kesesuaian waktu dalam melakukan pekerjaan/meningkatkan etimasi waktu pekerjaan, sehingga yang melakukan pelayanan tidak kecewa.
3. Kantor Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo perlu mempertahankan hal-hal yang sudah mendapatkan nilai (Puas) yang memperoleh bobot nilai (B) sehingga unsur-unsur yang mendapat nilai (B) tidak menurun.

DAFTAR PUSTAKA

- AK Ginting. (2015). *Evaluasi Terhadap Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Retribusi dan Tata Cara Penghapusan Piutang Retribusi yang Kadaluarsa*. 44.
- Alvionita, I., Sari T., N., & Dwi F., W. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial*, 2(1), 33–38. <https://doi.org/10.51747/publicio.v2i1.506>
- AMALIA, R. (2023). *INOVASI PELAYANAN APLIKASI TOPEJAWA HEBAT DI DESA TOPEJAWA KECAMATAN MANGARABOMBANG KABUPATEN TAKALAR*.
- Ana, A. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN BONTOBANGUN KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR*.
- Aprilia, M. S., & Puspitarini, R. C. (2021). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PROBOLINGGO. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial*, 3(1), 56–61. <https://doi.org/10.51747/publicio.v3i1.497>
- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: Studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–66.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KANTOR KECAMATAN SAWAN KABUPATEN BULELENG. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21.
<https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>

Dewi, R. C. (2022). *MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK*. 7(1).

Dhani, R. (2019). *KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KEPALA DESA DONOMULYO, SECANG, MAGELANG*. 120.

Dr. Rahman Mulyawan. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD.

Fazri, M. (2021). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA PAMARANGAN KIWA KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG*. 4.

IKA FITRIANI, I. (2017). *PELAYANAN PEMERINTAH DESA DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Penelitian di Desa Sidoluhur, Kecamatan Godean, Kabupaten Sleman)*. 27.

Indrasari, Dr. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
<http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/PEMASARAN%20DAN%20KEPUASAN%20PELANGGAN.pdf>

Inzaghi, A. O., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Purworejo. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 16(4), 1294.
<https://doi.org/10.35931/aq.v16i4.1081> *Keliat 2020 BAB II.pdf*. (t.t.).

- kesmas. (2016). *Pengertian, Ruang Lingkup dan Tujuan Evaluasi*.
<https://www.indonesian-publichealth.com/evaluasi-kegiatan/>
- M. Anang Firmansyah, B. W. M. (2018). *PENGANTAR MANAJEMEN*.
 Deepublish.https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Firmansyah-4/publication/329587470_PENGANTAR_MANAJEMEN/links/5c2464ba299bf12be39c2b69/PENGANTAR-MANAJEMEN.pdf
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- MARBUN, H. (2022). *PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENILAIAN KETERAMPILAN BERBICARA SISWA KELAS V SEKOLAH DASAR DI KECAMATAN PAKKAT KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN TAHUN AJARAN 2021/2022*.
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184–197.
<https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23>
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta.
<https://repository.uir.ac.id/1967/1/pelayanan%20publik%20full.pdf>
- Nia Zuliana Soesilawati. (2020). *EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KECAMATAN BULANG*

KOTA

BATAM.

<http://repository.upbatam.ac.id/73/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf>

Nurkholis, A., Susanto, E. R., & Wijaya, S. (2021). Penerapan Extreme Programming dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 5(1), 124–134.

Prabowo, H., & Suwanda, D. (t.t.). *INOVASI PELAYANAN PADA ORGANISASI PUBLIK*.

Prajatama, K. S., Larasati, E., & Lituhayu, D. (2022). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI MELALUI E-PBB DI KECAMATAN GUNUNGPATI KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(1), Article 1.

PUBLIK MANAJEMEN PELAYANAN: TEORI DAN PRAKTIK / Penerbit Tahta Media. (t.t.). Diambil 4 Februari 2024, dari <https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/340>

Puspitarini, R. C., Arifin, M., Afan, M., Hariyadi, T., & Rio, D. (2022). *Kualitas Layanan Publik di Pemerintahan Desa SMB*. 02(10).

Rahmadi, A. N. (2021). IMPLEMENTASI APLIKASI LAYANAN CEPAT ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (LAPAK) DESA AMBULU KECAMATAN SUMBERASIH. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 7.

Santoso, M. I. A., & Asmuni, A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI

KANTOR DESA KERTONEGORO KECAMATAN JENGGAWAH
KABUPATEN JEMBER. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, 3(2), 24.
<https://doi.org/10.37849/mici.v3i2.274>

Satispi, E., & Si, S. P. M. (2018). *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
https://www.researchgate.net/profile/Taufiqurokhman-Taufiqurokhman/publication/362733431_Teori_Dan_Perkembangan_Manajemen_Pelayanan_Publik/links/62fca1acaa4b1206fab8d221/Teori-Dan-Perkembangan-Menejemen-Pelayanan-Publik.pdf

Septiandika, V., & Aderovi, M. K. A. (2022). Efektivitas Layanan Cepat Administrasi Kecamatan Guna Mendorong Lahirnya Good Governance: (Studi Kasus: Kecamatan Dringu, Probolinggo). *POPULIKA*, 10(2), Article 2. <https://doi.org/10.37631/populika.v10i2.507>

Septiani Putri, R. (2019). *TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DESA (Studi Kasus Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)*. 83.

Silvia Labiba Qothrun Nada. (2023). *EVALUASI PELAKSANAAN PEMBELAJARAN PADA MATA PELAJARAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM DI SMA NEGERI 7 KOTA KEDIRI*. 15.

Syahidin, S., & Adnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 20–32.
<https://doi.org/10.55542/gpjer.v4i1.209>

Yulina Eliza. (2015). *ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KUALITAS PELAYANAN KANTOR KECAMATAN SIBERUT SELATAN KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI*. 7, 9.

Zaluchu, S. E. (2020). Strategi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Di Dalam Penelitian Agama. *Evangelikal: Jurnal Teologi Injili dan Pembinaan Warga Jemaat*, 4(1), 28. <https://doi.org/10.46445/ejti.v4i1.167>

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Ijin Penelitian Fakultas



UNIVERSITAS PANCA MARGA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

STATUS TERAKREDITASI "B"
SK BAN PT NOMOR: 3296/SK/BAN-PT/Ak-PNB/SN/2022

Jl. Yos Sudarso 107 Pabelan Dringu Probolinggo 67271 Telp. (0335) 422715, 427923 www.fisip.upm.ac.id email fisip@upm.ac.id fb: fisipupm@groups.facebook.com

Nomor : 010/B.3.3/FISIP/UPM.Pb/III/2024
Lampiran : -
Sifat : Penting
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada : Yth. Bapak/Ibu Kepala Desa Sekarkare Kecamatan Dringu
di
Tempat.

Dengan Hormat.

Sehubungan dengan penelitian tugas akhir skripsi mahasiswa kami di instansi yang Bapak/Ibu pimpin, maka dengan ini kami mohon Bapak/Ibu berkenan untuk membantu memberikan data bagi mahasiswa kami sebagai berikut:

Nama : Ana Sintia

NIM : 20 341 0003

Program Studi : Administrasi Publik

Penelitian akan dilaksanakan pada:

Waktu : Maret 2024 s/d Mei 2024

Tempat/Objek : Kepala Desa Sekarkare Kecamatan Dringu

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Inovasi Program Lapak Layanan Cepat Administrasi (studi kasus pada desa Sekar kare kecamatan Dringu kabupaten Probolinggo)

Demikian surat ijin penelitian ini dibuat. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.



Probolinggo, 19 Maret 2024
Dekan

Imam Suahyo
Imam Suahyo, S.IP., M.AP
NIDN. 0701018004

Lampiran 2: Surat Keterangan Penelitian Dari Kepala Desa Sekar Kare**PEMERINTAH KABUPATEN PROBOLINGGO
KECAMATAN DRINGU
KEPALA DESA SEKARKARE**

Jl. Raya Ronggo Jalu NO. 425 Desa Sekarkare Kode Pos 67271 No.Telpon 085340339890

SURAT KETERANGAN

No. 474/ 77 /426.419.6/2024

Yang Bertanda tangan di bawah ini Kepala Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo Menerangkan dengan sebenarnya Bahwa :

Nama : ANA SINTIA
NIM : 20 341 0003
Tempat Tgl Lahir : Probolinggo, 12-04-2002
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Panca Marga

Berdasarkan surat rekomendasi yang di keluarkan oleh Universitas Panca Marga, Tanggal 19 Maret 2024 Nomor 010/B.3.3/FISIP/UPM.Pb/III/2004, benar-benar memberikan ijin untuk melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan Skripsi dengan Judul " Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Inovasi Program Lapak Layanan Cepat Administrasi (studi kasus pada Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).

Demikian surat keterangan ini di berikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sekarkare, 04 Maret 2024
Kepala Desa Sekarkare

SEKARKARE

Lampiran 3: Kuesioner

7/22/24, 9:15 PM

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (Lapak) Studi Desa Seka...

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (Lapak) Studi Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo

Ini adalah salah satu bentuk penelitian survei yang dilaksanakan menggunakan pedoman peraturan menteri reformasi dan aparatur birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang survei kepuasan masyarakat pada salah satu organisasi sektor publik. Survei ini dilaksanakan satu kali dalam satu tahun pada lokasi kegiatan seperti yang tertuang dalam surat rekomendasi penelitian Bakesbangpol Kabupaten Probolinggo.

Penelitian ini dilaksanakan oleh mahasiswa program studi administrasi publik Universitas Panca Marga sebagai bukti pelaksanaan praktik survei kepuasan dalam penyusunan tugas akhir skripsi tahun 2023/2024. Besar harapan kami Anda ikut mengisi Dan terlibat aktif dalam sebagai responden sehingga survei ini dapat terisi dengan sempurna sesuai dengan jumlah sampel yang diambil.

Demikian yang dapat kami sampaikan terima kasih atas perhatian dan kerjasama Anda selama ini.

Hormat kami,
Ana Sintia
Mahasiswa Universitas Panca Marga

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Nama *

2. Umur *

Tandai satu oval saja.

< 25 Tahun

25-30 Tahun

> 30 Tahun

3. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

- Perempuan
 Laki-laki

4. Pendidikan *

Tandai satu oval saja.

- SD
 SMP
 SMA
 S1
 S2
 S3

5. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

- Petani
 swasta
 Wirausaha
 PNS
 Lainnya

6. Jenis Pelayanan *

Tandai satu oval saja.

- Surat Pindah
- Surat Keterangan Kematian
- Surat Keterangan Tidak Mampu
- Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga
- Surat Keterangan KTP
- Surat Keterangan Akta Kelahiran
- Surat Lainnya

Persyaratan

7. Persyaratan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP). *

Tandai satu oval saja.

Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

8. Persyaratan yang diberikan oleh petugas tidak mempersulit pengurusan administrasi. *

Tandai satu oval saja.

Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

Sistem , Mekanisme , dan Prosedur

9. Petugas layanan memberikan pelayanan secara efektif dan efisien dalam menjalankan tugas. *

Tandai satu oval saja.

Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

7/22/24, 9:15 PM Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (Lapak) Studi Desa Seka...

10. Petugas melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang ada. *

Tandai satu oval saja.

Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

Waktu Penyelesaian

11. Petugas tidak menunda-nunda pekerjaanya saat memberikan pelayanan. *

Tandai satu oval saja.

Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

7/22/24, 9:15 PM Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (Lapak) Studi Desa Seka...

12. Petugas memberitahukan durasi waktu dalam menunggu pengurusan administrasi. *

Tandai satu oval saja.

Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

Biaya atau Tarif

13. Tidak adanya calo atau pungli untuk meminta biaya diluar peraturan. *

Tandai satu oval saja.

Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

7/22/24, 9:15 PM Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (Lapak) Studi Desa Seka...

14. Biaya yang dikeluarkan sangat terjangkau. *

Tandai satu oval saja.

Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

15. Petugas mampu menjelaskan kelebihan jasa layanan kepada masyarakat. *

Tandai satu oval saja.

Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

7/22/24, 9:15 PM Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (Lapak) Studi Desa Seka ...

16. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan sudah baik dan benar. *

Tandai satu oval saja.

Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

Kompetensi Pelaksana

17. Petugas memiliki kemampuan baik dalam pengetahuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan. *

Tandai satu oval saja.

Tidak puas

1

2

3

4

Sangat Puas

7/22/24, 9:15 PM Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (Lapak) Studi Desa Seka...

18. Petugas selalu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan masyarakat. *

Tandai satu oval saja.

Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

Perilaku Pelaksana

19. Petugas memberikan layanan dengan tidak membeda-bedakan orang, tetapi memperlakukan orang dengan sopan dan ramah. *

Tandai satu oval saja.

Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

7/22/24, 9:15 PM Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (Lapak) Studi Desa Seka...

20. Petugas memiliki pengalaman dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan yang * diperlukan masyarakat.

Tandai satu oval saja.

Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

Penanganan/Pengaduan, Saran dan Masukan

21. Petugas harus cepat tanggap untuk menemukan solusi jika ada masukan atau * pengaduan.

Tandai satu oval saja.

Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

22. Petugas harus siap mengambil keputusan saat ada kendala dalam pelayanan. *

Tandai satu oval saja.

Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

Sarana Prasarana

23. Kenyamanan lingkungan diluar pelayanan ada ruang tunggu/ruang antrian yang tertip. *

Tandai satu oval saja.

Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

7/22/24, 9:15 PM Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (Lapak) Studi Desa Seka...

24. Ketersediaan fasilitas penunjang yang memadai. *

Tandai satu oval saja.

Tidak Puas

1

2

3

4

Sangat Puas

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Lampiran 4: Data Responden

Umur	KOD E	Jenis Kelamin	KOD E	Pendidikan	KOD E	Pekerjaan	KODE	Jenis Pelayanan	KODE
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Wirusaha	3	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
> 30 Tahun	3	Perempuan	2	SMP	2	Petani	1	Surat Keterangan Kematian	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
> 30 Tahun	3	Perempuan	2	SD	1	Petani	1	Surat Keterangan Pembuatan	4

								Kartu Keluarga	
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMP	2	Petani	1	Surat Lainnya	7
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SMP	2	Petani	1	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SD	1	Petani	1	Surat Lainnya	7
> 30 Tahun	3	Perempuan	2	SD	1	Petani	1	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SD	1	Wirusaha	3	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Swasta	2	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SD	1	Petani	1	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMP	2	Petani	1	Surat Pindah	1
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMP	2	Lainnya	5	Surat Pindah	1
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Petani	1	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SMA	3	Swasta	2	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
25-30	2	Laki-laki	1	SMP	2	PNS	4	Surat Lainnya	7

Tahun									
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SMA	3	PNS	4	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMP	2	Petani	1	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMP	2	Petani	1	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMA	3	PNS	4	Surat Pindah	1
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Pindah	1
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMP	2	Wirusaha	3	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	S1	4	Lainnya	5	Surat Pindah	1
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SD	1	Petani	1	Surat Lainnya	7
> 30 Tahun	3	Perempuan	2	SD	1	Petani	1	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	swasta	2	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SMA	3	swasta	2	Surat Pindah	1
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMP	2	swasta	2	Surat Pindah	1

25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMA	3	swasta	2	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	swasta	2	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	swasta	2	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMP	2	Wirusaha	3	Surat Lainnya	7
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SD	1	Petani	1	Surat Lainnya	7
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Wirusaha	3	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SMP	2	Wirusaha	3	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	swasta	2	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMP	2	Wirusaha	3	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan	5

								KTP	
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMP	2	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SD	1	Petani	1	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
> 30 Tahun	3	Perempuan	2	SD	1	Petani	1	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	swasta	2	Surat Keterangan Kematian	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	S1	4	swasta	2	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Petani	1	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	S1	4	Lainnya	5	Surat Lainnya	7
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	swasta	2	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Wirusaha	3	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SMP	2	swasta	2	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Wirusaha	3	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
> 30 Tahun	3	Perempuan	2	SD	1	Petani	1	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SMP	2	swasta	2	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat	5

Tahun		an						Keterangan KTP	
< 25 Tahun	1	Perempu an	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Perempu an	2	SMP	2	Lainnya	5	Surat Pindah	1
< 25 Tahun	1	Perempu an	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
25-30 Tahun	2	Perempu an	2	SMP	2	Lainnya	5	Surat Keterangan Kematian	7
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SD	1	Petani	1	Surat Keterangan Kematian	7
< 25 Tahun	1	Perempu an	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Perempu an	2	SMP	2	Lainnya	5	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	swasta	2	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Perempu an	2	SMP	2	Lainnya	5	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Perempu an	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Perempu an	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
25-30 Tahun	2	Perempu an	2	SMP	2	Lainnya	5	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	S3	6	Wirausa ha	3	Surat Pindah	1
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Wirausa ha	3	Surat Keterangan Tidak Mampu	3
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	S3	6	Wirausa ha	3	Surat Pindah	1
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	swasta	2	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Wirausa ha	3	Surat Pindah	1
< 25 Tahun	1	Perempu an	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan	5

								KTP	
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
25-30 Tahun	2	Perempuan	2	SMP	2	swasta	2	Surat Keterangan Akta Kelahiran	6
> 30 Tahun	3	Laki-laki	1	SD	1	Petani	1	Surat Keterangan Kematian	7
25-30 Tahun	2	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Laki-laki	1	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga	4
< 25 Tahun	1	Perempuan	2	SMA	3	Lainnya	5	Surat Keterangan KTP	5

UMUR	KODE
<25 TAHUN	1
25-30 TAHUN	2
>30 TAHUN	3

Pekerjaan	Kode
Petani	1
swasta	2
wirausaha	3
pns	4
Lainnya	5
Jenis Pelayanan	
SP	1
SKK	2
SKTM	3
SKPKK	4
SK KTP	5
SKAK	6
Surat Lainnya	7

Jenis Kelamin	Kode
Laki-laki	1
Perempuan	2
Pendidikan	Kode
SD	1
SMP	2
SMA	3
S1	4
S2	5
S3	6

Lampiran 5: Tabulasi Data

TABEL TABULASI										
Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9		
417	408,5	404,5	409	410,5	417	406,5	406	405	3684	Jumlah
3,36	3,29	3,26	3,30	3,31	3,36	3,28	3,27	3,27	3,30	Rata-Rata

Lampiran 6: Rekapitulasi Per Unsur

PERSYARATAN

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Persyaratan						
1	Pernyataan 1	55	63	2	4	124
2	Pernyataan 2	56	61	3	4	124
Jumlah		111	124	5	8	248
Presentase		45%	50%	2%	3%	100%

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Sistem, Mekanisme dan Prosedur						
1	Pernyataan 1	45	70	6	3	124
2	Pernyataan 2	53	60	9	2	124
Jumlah		98	130	15	5	248
Presentase		40%	52%	6%	2%	100%

WAKTU PENYELESAIAN

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Waktu penyelesaian						
1	Pernyataan 1	48	63	8	5	124
2	Pernyataan 2	50	65	3	6	124
Jumlah		98	128	11	11	248
Presentase		40%	52%	4%	4%	100%

BIAYA/TARIF

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Biaya/Tarif						
1	Pernyataan 1	53	56	12	3	124
2	Pernyataan 2	53	60	8	3	124
Jumlah		106	116	20	6	248
Presentase		43%	47%	8%	2%	100%

PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan						
1	Pernyataan 1	41	73	8	2	124
2	Pernyataan 2	55	64	3	2	124
Jumlah		96	137	11	4	248
Presentase		39%	55%	4%	2%	100%

KOMPETENSI PELAKSANA

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Kompetensi Pelaksana						
1	Pernyataan 1	57	61	2	4	124
2	Pernyataan 2	54	62	5	3	124
Jumlah		111	123	7	7	248
Presentase		45%	50%	3%	3%	100%

PERILAKU PELAKSANA

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Perilaku Pelaksana						
1	Pernyataan 1	43	67	9	5	124
2	Pernyataan 2	57	60	2	5	124
Jumlah		100	127	11	10	248
Presentase		40%	51%	4%	4%	100%

PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan						
1	Pernyataan 1	44	68	8	4	124
2	Pernyataan 2	51	66	3	4	124
Jumlah		95	134	11	8	248
Presentase		38%	54%	4%	3%	100%

**SARANA DAN
PRASARANA**

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Sarana dan Prasarana						
1	Pernyataan 1	50	60	9	5	124
2	Pernyataan 2	49	65	6	4	124
Jumlah		99	125	15	9	248
Presentase		40%	50%	6%	4%	100%

Total Keseluruhan Jawaban Responden					
	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Jumlah
Jumlah Keseluruhan	808	1144	95	68	2115
Presentase	38%	54%	4%	3%	100%

**Nilai Skor Per Unsur
SKM**

No.	Unsur SKM	Nilai per unsur
1	Persyaratan	417
2	Sistem, mekanisme, prosedur	408,5
3	Waktu penyelesaian	404,5
4	Biaya/tarif	409
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	410,5
6	Kompetensi	417
7	Perilaku pelaksana	406,5
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	406
9	Sarana dan prasarana	405

**Nilai Rata-rata Per
Unsur SKM**

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-rata Per Unsur
1	Persyaratan	3,36
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,29
3	Waktu penyelesaian	3,26
4	Biaya/tarif	3,30
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,31
6	Kompetensi	3,36
7	Perilaku pelaksana	3,28
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,27
9	Sarana dan prasarana	3,27

NRR

Tertimbang

0,11

**Nilai Rata-rata
Tertimbang Pelayanan**

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-rata Per Unsur
1	Persyaratan	0,374
2	Sistem, mekanisme, prosedur	0,366
3	Waktu penyelesaian	0,362
4	Biaya/tarif	0,366
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	0,368
6	Kompetensi	0,374
7	Perilaku pelaksana	0,364
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	0,364
9	Sarana dan prasarana	0,363
S NRR Tertimbang		3,301

**Nilai Interval,
Nilai Konversi,
Nilai Bobot**

NILAI INTERVAL	NILAI KONVERSI	NILAI BOBOT	KETERANGAN
3,36	84,1	B	Puas
3,29	82,4	B	Puas
3,26	81,6	B	Puas
3,30	82,5	B	Puas
3,31	82,8	B	Puas
3,36	84,1	B	Puas
3,28	82,0	B	Puas
3,27	81,9	B	Puas
3,27	81,7	B	Puas

Nilai
Konversi
IKM 25

Unsur yang paling tinggi adalah unsur
peryaratan dan kompetensi
Unsur yang terendah ada pada unsur
waktu penyelesaian

**Rata-Rata Unsur Indeks Kepuasan
Masyarakat**

Total	3684
Rata-Rata	3,30
NRRT	0,11
Nilai Penimbang	25

**Rekapitulasi
Hasil IKM**

No.	Nilai Interval		Nilai Konversi		Nilai Bobot	Keterangan
1	3,06 - 3,53	3,36	76,61 - 88,30	84,1	B	Puas
2	3,06 - 3,53	3,29	76,61 - 88,30	82,4	B	Puas
3	3,06 - 3,53	3,26	76,61 - 88,30	81,6	B	Puas
4	3,06 - 3,53	3,30	76,61 - 88,30	82,5	B	Puas
5	3,06 - 3,53	3,31	76,61 - 88,30	82,8	B	Puas
6	3,06 - 3,53	3,36	76,61 - 88,30	84,1	B	Puas
7	3,06 - 3,53	3,28	76,61 - 88,30	82,0	B	Puas
8	3,06 - 3,53	3,27	76,61 - 88,30	81,9	B	Puas
9	3,06 - 3,53	3,27	76,61 - 88,30	81,7	B	Puas

Lampiran 7: Dokumentasi



Dokumentasi dengan Bapak Agus, selaku Kepala Desa Sekar Kare



Dokumentasi dengan Bapak Sil, selaku Wakil Kepala Desa Sekar Kare



Dokumentasi dengan Bapak Kadir, selaku Staff Perangkat Desa Sekar Kare



Dokumentasi dengan Ibu Sun, Pengguna Lapak Layanan Cepat Administrasi

Lampiran 8 : Sertifikat Uji Plagiasi

UNIVERSITAS PANCA MARGA
Jln. Yos Sudarso, No. 107, Pabean, Kec Dringu, Probolinggo,
Jawa Timur, Indonesia, Kode Pos. 67271

SERTIFIKAT UJI PLAGIASI

Nomor : 0167 CPS/Lab.Bahasa/UPM.Pb/VII/2024

Sertifikat ini diberikan kepada:

ANA SINTIA
203410003

Dengan judul Skripsi

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi Lapak Layanan Cepat Administrasi (Studi Kasus Desa Sekarkare
Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo)

Telah dilakukan uji deteksi plagiasi dengan hasil $\leq 25\%$
dinyatakan bebas dari plagiasi pada tanggal : Juli 15, 2024

Ketua Laboratorium Bahasa
Universitas Panca Marga



Amrullah Baihaqi, ST., MT.
NIS. 840380491

Lampiran 9 : Curriculum Vitae**CURICULUM VITAE**

Nama : Ana Sintia

Nomor Induk Mahasiswa : 20.341.0003

Tempat dan Tanggal Lahir : Probolinggo, 12 April 2002

Pendidikan : 1. SDN Sekar Kare Tahun 2014

2. SMPN 1 Tegal Siwalan Tahun 2017

3. SMAN 1 Dringu Tahun 2020

Pengalaman Organisasi : Humas Dewan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Masa Bakti 2022-2023

