

## 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 =  $\Sigma$  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 =  $\Sigma$  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**