

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM INOVASI LAPAK LAYANAN CEPAT ADMINISTRASI

Ana Sintia¹,
Renny Candradewi Puspitarini²,
Andhi Nur Rahmadi³,

Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosian Dan Ilmu Politik,
Universitas Panca Marga
Email : sintiaana61@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Desa Sekarkare, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo, dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap inovasi program Lapak Layanan Cepat Administrasi Desa (LAPAK) di Desa Sekarkare. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 180 responden selama periode Tahun 2023. Data yang digunakan berasal dari sumber primer dan sekunder yang dikumpulkan melalui kuesioner dan analisis menggunakan metode analisis data spreadsheet. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) diukur berdasarkan 9 indikator dengan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai Konversi IKM dihitung dengan rumus $NRR \text{ Tertimbang} \times 25$, menghasilkan nilai konversi IKM sebesar 82,53 yang dikategorikan sebagai mutu pelayanan "B" atau "Baik/Puas". Kepuasan masyarakat terhadap inovasi program LAPAK di Desa Sekarkare mendapatkan nilai indeks tertinggi pada dua unsur, yaitu unsur pertama dan keenam, yang masing-masing memiliki nilai 417 dengan konversi 84,1 dan kategori "B" atau "Puas". Sedangkan, nilai terendah adalah 404,5 dengan konversi 81,6, yang masih masuk dalam kategori "B" atau "Puas".

Kata kunci: Pelayanan Publik, Inovasi, Administrasi, Evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This research was conducted in Sekarkare Village, Dringu District, Probolinggo Regency, with the aim of finding out community satisfaction with the innovation of the Village Administration Quick Service Stall (LAPAK) program in Sekarkare Village. This research uses a quantitative approach involving 180 respondents during the 2023 period. The data used comes from primary and secondary sources collected through questionnaires and analysis using the spreadsheet data analysis method. The results of the research show that the Community Satisfaction Index (IKM) is measured based on 9 indicators with the guidelines of Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Regulation Number 14 of 2017. The IKM Conversion Value is calculated using the $Weighted \ NRR \times 25$ formula, resulting in an IKM conversion value of 82.53 which is categorized as service quality "B" or "Good/Satisfied". Community satisfaction with the innovation of the LAPAK program in Sekarkare Village received the highest index scores for two elements, namely the first and sixth elements, each of which had a score of 417 with a conversion of 84.1 and category "B" or "Satisfied". Meanwhile, the lowest score was 404.5 with a conversion of 81.6, which is still in the "B" or "Satisfied" category.

Kata kunci: *Public Services, Innovation, Administration, Evaluation, Community Satisfaction Survey*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian dari ruang lingkup manajemen administrasi publik. Dalam teori besar manajemen administrasi publik, Griffin mendefinisikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.. (Timmermans, 2024). Selain Griffin, Terri mengartikan manajemen administrasi publik merupakan praktik perencanaan, pengorganisasian, operasi dan pengendalian. Koontz dan O'Donnel mengartikan manajemen sebagai praktik *organizing, staffing, directing, planning* dan *controlling* (O'Donnel & Koontz, 2018). Spriegel mendefinisikan manajemen sebagai *planning, organizing dan controlling*. Manajemen pelayanan publik secara keseluruhan merupakan praktik merencanakan, mengorganisir, melaksanakan dan mengendalikan. Salah satu elemen penting dalam manajemen adalah pengendalian atau evaluasi yang dilakukan dengan menilai bagaimana pelayanan diterima publik (Suharto, 2009).

Evaluasi pelayanan publik dapat dilakukan baik secara internal dan eksternal. Evaluasi pelayanan ini menggunakan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai pedoman. Salah satu bentuk evaluasi adalah penilaian kepuasan masyarakat yang menghasilkan ukuran dalam indeks kepuasan masyarakat (IKM). Berdasarkan teori evaluasi kebijakan terdapat beberapa model evaluasi kebijakan.

Evaluasi kebijakan merupakan bagian penting dalam memahami efektivitas dan dampak dari suatu kebijakan atau program. Beberapa model evaluasi kebijakan telah dikembangkan oleh pakar-pakar di bidangnya, masing-masing dengan pendekatan dan fokus yang berbeda-beda.

Salah satu model yang terkenal adalah Model CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan oleh Daniel Stufflebeam. Model ini menekankan evaluasi dalam empat aspek utama: konteks, input, proses, dan produk. Evaluasi konteks melibatkan analisis latar belakang dan kondisi di mana kebijakan dijalankan. Evaluasi input memeriksa sumber daya dan strategi yang digunakan. Evaluasi proses mengamati pelaksanaan program, sementara evaluasi produk menilai hasil dan dampak dari program tersebut.

Model *Discrepancy* oleh Malcolm Provus menawarkan pendekatan evaluasi yang fokus pada perbedaan antara kinerja aktual dan standar yang diharapkan. Model ini terdiri dari empat fase: definisi, instalasi, proses, dan produk. Setiap fase dirancang untuk mengidentifikasi dan mengatasi kesenjangan yang mungkin terjadi selama pelaksanaan kebijakan atau program (Mustafa, 2021).

Michael Quinn Patton mengembangkan *Utilization-Focused Evaluation*, yang menekankan pada kegunaan dan penggunaan hasil evaluasi oleh stakeholder yang terlibat. Model ini fokus pada pertanyaan dan kebutuhan pengguna utama, memastikan bahwa evaluasi memberikan informasi yang relevan dan

dapat digunakan untuk pengambilan keputusan.

Guba dan Lincoln mengusulkan *Fourth Generation Evaluation*, yang mengadopsi pendekatan konstruktivis. Evaluasi ini dilihat sebagai proses partisipatif dan reflektif yang melibatkan berbagai stakeholder untuk mencapai pemahaman bersama tentang hasil dan dampak kebijakan (Stufflebeam & Coryn, 2014).

Huey-Tsyh Chen memperkenalkan *Theory-Driven Evaluation*, yang menekankan pada pemahaman teori yang mendasari kebijakan atau program. Model ini berupaya menghubungkan hasil program dengan teori yang diharapkan mendukung keberhasilannya, sehingga memberikan wawasan yang lebih dalam tentang mekanisme di balik program tersebut (Chen, 1990).

Robert Stake mengembangkan *Responsive Evaluation*, yang menekankan pada pentingnya merespons kebutuhan, masalah, dan kondisi yang ada di lapangan. Evaluator dalam model ini berfokus pada isu-isu yang relevan dan signifikan bagi stakeholder, memastikan bahwa evaluasi memberikan gambaran yang realistis dan berguna (Stake, 2003).

Realistic Evaluation oleh Ray Pawson dan Nick Tilley fokus pada memahami mekanisme bagaimana dan dalam kondisi apa suatu program bekerja. Model ini mencari tahu apa yang bekerja, untuk siapa, dalam kondisi apa, dan bagaimana, sehingga memberikan evaluasi yang kontekstual dan tepat sasaran (Pawson & Tilley, 1997).

Michael Scriven memperkenalkan dua model penting lainnya: *Goal-Free Evaluation* dan *Formative and Summative Evaluation* (Wardani dkk., 2022). *Goal-Free Evaluation* menghindari bias dengan tidak berfokus pada tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya, tetapi mengevaluasi semua hasil yang dihasilkan oleh program tersebut. Sementara itu, *Formative Evaluation* dilakukan selama pelaksanaan program untuk memberikan umpan balik yang dapat digunakan untuk perbaikan, dan *Summative Evaluation* dilakukan setelah program selesai untuk menilai hasil dan dampak program secara keseluruhan.

Model-model evaluasi ini memberikan kerangka kerja yang berbeda-beda untuk menilai efektivitas dan dampak dari kebijakan atau program. Pendekatan yang beragam ini memungkinkan evaluator untuk memilih model yang paling sesuai dengan tujuan evaluasi dan kebutuhan stakeholder, sehingga menghasilkan evaluasi yang komprehensif dan bermanfaat. Sedangkan penelitian ini sejatinya menggunakan model evaluasi pelayanan publik yang berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Standar pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 menekankan pentingnya pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan teratur, yang dinilai melalui sembilan unsur seperti persyaratan, sistem/prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, spesifikasi produk, kompetensi, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana.

Pelayanan publik sendiri adalah implementasi fungsi utama dari pemerintahan yang sangat esensial bagi masyarakat (Ika Fitriani, 2017).

Pelayanan administrasi desa, misalnya, mencakup berbagai keperluan masyarakat seperti barang atau jasa yang harus diselenggarakan dengan cepat, akurat, transparan, dan ramah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan administrasi desa harus ditingkatkan baik dari sisi pelayanan maupun sistem aplikasi yang digunakan, seiring dengan tuntutan masyarakat yang semakin besar akan perubahan layanan dan perkembangan teknologi (Wiranti & Frinaldi, 2023). Pelayanan publik perlu untuk dievaluasi secara berkelanjutan untuk mendapatkan gambaran tentang kelemahan yang dimiliki dan peluang peningkatan. Keduanya bermanfaat untuk merumuskan strategi yang dapat mendorong kebutuhan akan perubahan dan inovasi secara berkelanjutan kedepannya.

Inovasi dalam pelayanan publik, seperti penggunaan teknologi informasi dan digitalisasi yang berkembang menjadi *e-Government*, telah diimplementasikan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Sallu, 2023). Salah satu contoh inovasi adalah aplikasi *Lapak* yang mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi dengan cepat, efisien dan efektif (Sembiring & Sembiring, 2021). Aplikasi ini dianggap efektif dalam mempercepat waktu pelayanan dan membuat proses lebih transparan.

Menurut Indrasari (2019), kualitas pelayanan diukur berdasarkan seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Pelayanan yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan publik telah menjadi topik yang penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah. Kajian ini penting karena kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah. Beberapa penelitian terdahulu telah membahas aspek ini dari berbagai sudut pandang dan metode yang berbeda, memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana layanan publik dapat ditingkatkan.

Penelitian oleh Alvionita (2020) meneliti Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo, dengan fokus pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang pernah menggunakan layanan tersebut, menunjukkan bahwa frekuensi responden terbanyak adalah dari kelompok usia 21-25 tahun yang paling sering membutuhkan layanan administrasi kependudukan.

Selanjutnya, penelitian oleh Fazri dan Susiani (2021) mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa

Pamarangan Kiwa dengan menggunakan lima aspek: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode kuantitatif digunakan untuk mengolah data dari masyarakat yang menerima layanan, dan hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki mutu tinggi dengan skor kepuasan 62.8%.

Puspitarini dan Aprilia (2021) juga melakukan penelitian terkait kepuasan masyarakat di Mall Pelayanan Publik Kota Probolinggo, menggunakan metode analisis survei kepuasan masyarakat yang diukur berdasarkan sembilan unsur dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017. Hasil penelitian ini menunjukkan rata-rata penilaian kepuasan berada di atas 62.51%.

Penelitian lain oleh Marwiyah, Septiandika, dan Astutik (2022) fokus pada Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas layanan elektronik pada aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan. Menggunakan metode kuesioner, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini menunjukkan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 72.75%.

Terakhir, Inzaghi dan Rosy (2022) meneliti pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Purworejo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik kuesioner, dan hasilnya menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan

fasilitas kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Penelitian terdahulu tersebut memberikan gambaran tentang berbagai penelitian yang telah dilakukan terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Setelah memahami konsep dasar manajemen dan penilaian kepuasan masyarakat, penting untuk mengeksplorasi bagaimana konsep penilaian ini diterapkan di tingkat lokal. Di sinilah penelitian ini berfokus pada Kabupaten Probolinggo yang mana terdapat pelayanan publik yakni program inovasi lapak layanan cepat administrasi salah satunya di Desa Sumberkare Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap inovasi program layanan cepat administrasi di Desa Sekarkare, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo. Dengan memahami penelitian terdahulu, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang lebih dalam peningkatan kualitas layanan publik di Indonesia.

Kecamatan Dringu di Kabupaten Probolinggo menghadapi tantangan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Sebelum implementasi aplikasi Lapak, banyak kendala dalam birokrasi yang dikeluhkan masyarakat. Kantor Desa Sekarkare di Kecamatan Dringu telah mulai menyediakan layanan administrasi melalui aplikasi Lapak, yang mencakup berbagai kebutuhan administrasi seperti surat pindah, surat keterangan kematian, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan lainnya.

Data dari Januari hingga Desember 2023 menunjukkan bahwa 124 pemohon telah menerima layanan melalui Program Inovasi Lapak Layanan Cepat Administrasi di Desa Sekarkare. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ini, survei kepuasan masyarakat (SKM) dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, yang menekankan pentingnya evaluasi berkala minimal satu kali setahun (Pasciana, 2020).

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap inovasi Program Lapak Layanan Cepat Administrasi di Desa Sekarkare, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo. Harapannya, penelitian ini dapat menjadi informasi awal untuk mengenali kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa yang mampu memenuhi harapan masyarakat di Desa Sumberkare, Dringu, Kabupaten Probolinggo.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2008:2), manajemen pelayanan publik diartikan sebagai manajemen yang proses aktivitasnya secara khusus terfokus pada pemberian layanan untuk memuaskan orang yang dilayani dan memajukan kepentingan publik atau individu dengan menggunakan cara-cara yang sesuai (Prasodjo, 2020). Selain berfungsi secara efisien, manajemen pelayanan perlu memenuhi tujuan yang

ditetapkan oleh Menurut Subarsonon Dwiyanto (2008; 136), pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang selalu diterima oleh warga negara dan seluruh lapisan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan lembaga birokrasi publik yang memenuhi segala macam kebutuhan warga penggunanya (Maulidiah, 2014)..

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). Pembaharuan peraturan menteri dan reformasi birokrasi no. 30/2014 yang mengatur tentang pedoman inovasi pelayanan publik dan perlunya inovasi LAN, merupakan proses kreatif dalam menciptakan pengetahuan dengan melakukan penemuan-penemuan baru yang tidak biasa dan/atau memodifikasi penemuan yang sudah ada. Pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik merupakan keberhasilan suatu jenis pelayanan yang merupakan gagasan kreatif orisinal dan/atau adaptasi/perubahan yang bermanfaat bagi masyarakat. Inovasi

pelayanan publik sendiri tidak memerlukan penemuan baru, namun dapat berupa pendekatan kontekstual baru (Atthahara, 2018). Inovasi pelayanan publik Menurut Rogers (Rina 2013), inovasi adalah suatu ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh seseorang dari entitas pengadopsi lainnya..

Evaluasi

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

Survei Kepuasan 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 (Sim & Atong, 2023). Kepuasan publik adalah perasaan senang, puas, atau gembira yang muncul sebagai akibat dari terpenuhinya kebutuhan atau keinginan (Syahidin & Adnan, 2022). 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 memadai. 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. “ Indikator Survei Kepuasan Masyarakat dalam PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 sebagai berikut: (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.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Karena penelitian ini bersifat kuantitatif maka analisis didukung oleh data numerik yang disampaikan berdasarkan bilangan atau angka. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 180 responden periode Tahun 2023. Teknik pengambilan sampel dalam peneliti ini menggunakan purposive sampling. Untuk memenuhi persyaratan sebagai informan kriterianya yang dipilih sebagai sampel menggunakan metode pengambilan sampel dengan rumus Slovin.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket dan kuesioner dan dokumentasi. Pada penelitian ini variabel yang digunakan hanya satu variabel yaitu variabel Kepuasan dengan menggunakan 9 unsur berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut: (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. Sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut (Sugiyono,2022). penilaian jawaban responden tersebut akan diberi penilaian mengingat data-data dalam penelitian ini merupakan data kualitatif

yang dikuantitatifkan maka menggunakan skala Likert.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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 :

Tabel 1. 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 : Data diolah menggunakan *Speadsheet*

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 2. 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 : Data diolah menggunakan *Spreadsheets*

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

$$NRR\ Tertimbang = NRR\ Per\ Unsur \times 0,11$$

Tabel 3. 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

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-rata Per Unsur
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	0.364
9	Sarana dan prasarana	0.363
S NRR Tertimbang		3.301

Sumber Data : Data diolah menggunakan *Spreadsheets*

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 :

$$Nilai\ Konversi\ IKM = NRR\ Per\ Unsur \times 25$$

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.

Tabel 4. 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 : Data diolah menggunakan *Spreadsheets*

Berdasarkan tabel 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

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

Nilai IKM unsur persyaratan = 3,36 x 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 Kepuasan 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

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

Nilai IKM unsur sistem, mekanisme, prosedur = 3,29x 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 Kepuasan 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

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

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 Kepuasan 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

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

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 Kepuasan 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 (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan = 410,5

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

Nilai IKM unsur produk spesifikasi jenis pelayanan = $3,31 \times 25 = 82,8$

Berdasarkan hasil perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) 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 (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur kompetensi = 417

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

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 Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) 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 (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur perilaku pelaksana = 406,5

Nilai rata - rata per unsur

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{406,5}{124} = 3,28 \end{aligned}$$

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 Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) 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

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

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 Kepuasan 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

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 x 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 Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten

Probolinggo pada unsur sarana dan prasarana mendapat nilai 81,7 dengan kategori “Puas”.

Hasil dari perhitungan IKM

Hasil dari perhitungan IKM dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo yang diukur dengan metode indeks kepuasan masyarakat pada PERMENPAN RB Tahun 2017 nomor 14. Setelah dilakukan pengolahan data maka dapat diketahui kesimpulan sementara bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat adalah.. inovasi program (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil tabulasi setiapL unsur denganL PERMENPAN RBL 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 : Data diolah menggunakan *Spreadsheets*

Berdasarkan tabel diatas maka, terdapat indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi ada dua unsur yaitu unsur pertama

dan unsur keenam 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”.

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

Tabel 7. Rata-Rata Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Sumber Data : Data diolah menggunakan *Spreadsheets*

Tabel 6. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Sumber Data : Data diolah menggunakan *Spreadsheets*

Berdasarkan nilai di atas, terdapat satu indikator dengan nilai IKM yang paling besar ada dua unsur yaitu unsur pertama dan unsur keenam 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”.

Nilai diatas mengandung arti terdapat indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi ada dua unsur yaitu unsur pertama dan

unsur keenam 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 di atas 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 keenam 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 (LAPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo harus dipertahankan atau bila memungkinkan ditingkatkan dengan nilai terendah 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.

Tabel 8. Mutu dan Kinerja Pelayanan

N o.	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	D	Tidak Puas	(8) Penangan Pengaduan, saran, dan masukan (9) Sarana dan prasarana (3) Waktu Penyelesaian	3.27 3.27 3.26
2	C	Kurang Puas	(2) Sistem mekanisme prosedur (7) Perilaku Pelaksana	3.29 3.28
3	B	Puas	(5) Produk spesifikasi jenis pelayanan (4) Biaya atau tarif	3.31 3.30
4	A	Sangat Puas	(1) Persyaratan (6) Kompetensi	3.36 3.36

Sumber Data : Data diolah menggunakan *Google Spreadsheets*

Tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata pelayanan publik pada inovasi program (LPAK) layanan cepat administrasi Di Desa Sekarkare Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo berada pada tingkat baik. Dari 124 responden yang mengisi kuesioner nilai yang paling tinggi berada pada ada dua unsur yaitu persyaratan, kompetensi, sedangkan unsur waktu penyelesaian menjadi satu-satunya unsur pelayanan publik yang masih mendapatkan skor minimal. Upaya yang harus dilakukan yaitu dengan melakukan sesuatu strategi agar dapat membuat masyarakat memahami pelayanan publik dengan adanya pemberitahuan tentang alur pelayanan di tempat pelayanan publik agar dapat dimengerti.

Tabel 9. Rekapitulasi Hasil IKM

N o.	Nilai Interval	Nilai Konversi	Nilai Bobot	Keterangan
1	3,06 - 3,53	3 . 3 - 3 6	76,61 - 88,30	84.1 B Puas
2	3,06 - 3,53	3 . 3 - 2 9	76,61 - 88,30	82.4 B Puas
3	3,06 - 3,53	3 . 3 - 2 6	76,61 - 88,30	81.6 B Puas

4	3,06 – 3,53	3 . 3 0	76,61 – 88,30	82. 5	B	Puas
5	3,06 – 3,53	3 . 3 1	76,61 – 88,30	82. 8	B	Puas
6	3,06 – 3,53	3 . 3 6	76,61 – 88,30	84. 1	B	Puas
7	3,06 – 3,53	3 . 2 8	76,61 – 88,30	82. 0	B	Puas
8	3,06 – 3,53	3 . 2 7	76,61 – 88,30	81. 9	B	Puas
9	3,06 – 3,53	3 . 2 7	76,61 – 88,30	81. 7	B	Puas

Sumber Data : Data diolah menggunakan *Google Spreadsheets*

Tabel 9 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 kepuasan 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 kepuasan 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 kepuasan 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 kepuasan 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 kepuasan 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 kepuasan 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 kepuasan 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 kepuasan 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 kepuasan peserta 3,27, nilai konversi IKM 81,7 dan nilai bobot "B" berarti (Baik/Puas).

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi program Lapak Layanan Cepat Administrasi Desa (LAPAK) di Desa Sekarkare, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) berada pada kategori "B" atau "Baik/Puas" dengan nilai konversi IKM sebesar 82,53. Dua indikator dengan nilai IKM tertinggi adalah unsur pertama dan keenam, masing-masing dengan nilai 417 dan konversi 84,1. Meskipun ada indikator dengan nilai terendah sebesar 404,5 dan konversi 81,6, hasil ini tetap berada dalam kategori "Puas".

Hasil penelitian ini memiliki beberapa manfaat praktis yang signifikan. Pertama, pemerintah desa dapat menggunakan temuan ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam program LAPAK, agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kedua, pemerintah daerah dapat menggunakan data ini sebagai dasar evaluasi kebijakan pelayanan administrasi, memastikan bahwa program inovasi terus ditingkatkan sesuai dengan harapan masyarakat. Ketiga, desa-desa lain dapat mengambil contoh dari Desa Sekarkare dalam mengimplementasikan inovasi layanan cepat administrasi yang efektif dan efisien, meningkatkan pelayanan publik secara keseluruhan.

Namun, penelitian ini juga memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini dilakukan dalam periode waktu yang terbatas, sehingga perubahan persepsi masyarakat seiring waktu tidak dapat diamati. Kedua, penelitian ini hanya melibatkan 180 responden yang mungkin tidak sepenuhnya mewakili seluruh masyarakat Desa Sekarkare. Ketiga, metode pengumpulan data melalui kuesioner dapat dipengaruhi oleh bias responden dan tidak sepenuhnya menggambarkan kepuasan masyarakat yang sebenarnya.

Berdasarkan keterbatasan yang ada, penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan studi longitudinal dengan periode waktu yang lebih panjang guna melihat perubahan kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu. Selain itu, perlu dilakukan perluasan sampel dengan

melibatkan lebih banyak responden dari berbagai kelompok demografis untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif. Metode pengumpulan data yang lebih variatif, seperti wawancara mendalam atau diskusi kelompok terfokus (*focus group discussions*), juga disarankan untuk mendapatkan data yang lebih mendalam.

Arah dan fokus penelitian mendatang dapat meliputi analisis komparatif untuk membandingkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi program administrasi di berbagai desa atau kecamatan guna menemukan pola atau best practices. Penelitian juga dapat difokuskan pada efektivitas inovasi pelayanan publik lainnya yang telah diterapkan di berbagai wilayah untuk meningkatkan pelayanan administrasi. Selain itu, penting untuk mengkaji pengaruh faktor-faktor eksternal seperti teknologi dan digitalisasi, kebijakan pemerintah pusat, dan perubahan sosial terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Dengan demikian, penelitian mendatang dapat memberikan kontribusi yang lebih luas dalam peningkatan kualitas layanan publik dan inovasi administrasi di berbagai daerah.

DAFTAR PUSTAKA

Chen, HT (1990). *Penilaian Berbasis Teori*. Publikasi umum.
Mustafa, P.S. (2021). *MODEL KHUSUS BERDASARKAN PAJAK INSTRUMENTER*. 9.
O'Donnell dan Koontz. (2018). *Prinsip fungsional manajemen*. Pendidikan

McGraw-Hill.

- Pawson, R. dan Tilley, N. (1997). *Perkiraan yang realistis*. SALVIA.
- Sallu, S. (2023). Digitalisasi kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Kependudukan. *Remik: Jurnal Riset dan Elektronika Manajemen Teknologi Informasi...*, Tanggal Pertanyaan: 12-07-2024 07:11:50. <https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/remik/article/view/11984>.
- Sembiring, M. dan Sembiring, M. (2021). Efektivitas Model Pelayanan Publik (MPP) sebagai kesatuan platform dalam pemenuhan kebutuhan publik di Kabupaten Langkat. *Jurnal Serunai...*, tanggal permintaan: 12-07-2024 07:11:50. <https://mail.ejournal.stkipbudidaya.ac.id/index.php/jg/article/view/37>
- Sim, E. dan Atong, P. (2023). *Penyediaan pelayanan publik. ... Sains untuk Mahasiswa, Fakultas dan ...*, Tanggal Survei: 12-07-2024 07:11:50. <https://jurnal.unka.ac.id/index.php/fisip/article/download/716/709>
- Stake, R.E. (2003). *Penilaian berbasis standar dan responsif*. Publikasi umum.
- Stufflebeam, DL kaj Coryn, CLS (2014). *Teori penilaian, model dan aplikasinya*. John Wiley dan Putra.
- Soeharto, E. (2009). *Kebijakan Sosial dan Pengembangan Masyarakat: Perspektif Pekerjaan Sosial. Komunikasi Pembangunan mendukung pengembangan staf dalam Kerangka Pengembangan Masyarakat Forum Komunikasi Pembangunan Indonesia (FORKAPI)*.
- Syahidin, S. dan Adnan, A. (2022). *Analisis Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Takengon Andika Teknik Kemili*

- Bebesen. Review Jurnal Ekonomi Gajah Putih, 4 (1), 20-32. <https://doi.org/10.55542/gpjer.v4i1.209>
- Timmermans, A. (2024). Buku Panduan Penelitian Hubungan Masyarakat: Bukti dan Strategi. Penerbitan Edward Elgar.
- Wardani, HK, Darusuprapti, F. dan Hajaroh, M. (2022). Model evaluasi pendidikan dasar (Scriven Model, Tyler Model dan Goal Free Evaluation). Jurnal Pendidikan: Penelitian dan Konseptual, 6(1), 36. https://doi.org/10.28926/riset_kontual.v6i1.446
- Wiranti, N., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui teknologi di era digital. JIM : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan..., tanggal query: 12-07-2024 07:11:50. <https://jim.usk.ac.id/histori/article/view/24833>
- IKA FITRIANI, I. (2017). PELAYANAN ADMINISTRASI DESA DALAM DISTRIBUSI PUBLIK (Studi 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%20PELANGAN.pdf>.
- Alvionita, I., Sari T., N. dan Dwi F., W. (2020). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Publicio: Jurnal Ilmu Politik, Kebijakan dan Sosial, 2 (1), 33-38. <https://doi.org/10.51747/publicio.v2i1.506>.
- Fazri, M. (2021). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PAMARANGAN KIWA KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG. 4.
- Aprilia, M.S. dan Puspitarini, R.C. (2021). INDEKS ANALITIS KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSAT PELAYANAN PUBLIK KOTA PROBOLINGGO. Publicio: Jurnal Ilmu Politik, Kebijakan dan Sosial, 3 (1), 56–61. <https://doi.org/10.51747/publicio.v3i1.497>.
- Septiandika, V. dan Aderovic, M. K.A. (2022). Efektivitas Layanan Ekspres Administrasi Kabupaten dalam Munculnya Good Governance: (Studi Kasus: Kabupaten Dringu, Probolinggo). POPULER, 10 ayat 2, pasal 2. <https://doi.org/10.37631/populika.v10i2.507>.
- Inzaghi, AO, & Rosy, B. (2022). Pengaruh Kualifikasi Pegawai Dan Kondisi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Purworejo. Al Qalam: Jurnal Ilmu Agama dan Sosial, 16 (4), 1294. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i4.1081>
- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). memulai kembali Indra dari Praha. <https://repository.uir.ac.id/1967/1/pejalan%20publik%20full.pdf>.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Penerapan Pelayanan Komunikasi dan Informasi Ogan Lopiani di Wilayah Purwakarta. Jurnal Politik Indonesia, 3 (1), 66-66. \ n
- Prasodjo. 2020. Administrado de Publika Servo, Yogyakarta.
- Silvia Labiba Qothrun Nada. (2023). PENILAIAN PENERAPAN PEMBELAJARAN ISLAM PADA MATA

- PELAJARAN PENDIDIKAN AGAMA DI SMA NEGERI 7 KOTA KEDIRI. 15.
- Sugiyono. Tahun 2022. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RandD. Bandung: Alfabet.
- Rina (2013). Inovasi Pelayanan Publik. <https://media.neliti.com/media/publications/108594-ID-innovation-peanggaran-publik-studi-case-per.pdf>.
- Kompasiana.com. (2013, June 13). Model evaluasi cipp (Context, input, process, product). <https://www.kompasiana.com/muhaiminmoh/552ab300f17e611530d62496/model-evaluationa-cipp-context-input-process-product>
- Utilisation-focused evaluation | Better Evalition. (2021, 6 November). <https://www.betterevaluation.org/methods-approaches/approaches/utilization-focused-evaluation>
- Kusuma, C. (n.d.). Teknik Perubahan Paling Signifikan (MSc): Pendekatan Kualitatif terhadap Monitoring dan Evaluasi Program/Kelembagaan. Diakses pada 12 Juli 2024, dari https://www.academia.edu/18485594/Teknik_Most_Significant_Change_MSC_Qualitative_approach_in_Monitoring_and_Evaluation_Program_Institution.