

## PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY UNTUK MENGETAHUI KUALITAS PELAYANAN KANTOR DESA SAMBIREJO TIMUR BERBASIS WEB

Ahmad Syaumi<sup>✉</sup>, Rini Oktari Batubara

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Potensi Utama, Medan, Indonesia

Email: [syaumi41131@gmail.com](mailto:syaumi41131@gmail.com)

### ABSTRACT

*Sambirejo Timur Village was established on June 15, 1999. Services at the Sambirejo Timur Village Office begin with the reception of visitors who come for various administrative purposes. The purpose of this research is to ensure that all village administrative activities are neatly recorded, as well as to facilitate monitoring and evaluation of service quality. This procedure is expected to create a transparent and accountable environment in every service to the people of Sambirejo Timur Village. The research problem that occurs is that there are many suggestions and criticisms from the community about the services provided at the Village Office, but the delivery is not given directly through the criticism and suggestion box but through expressions from the surrounding community. In this study, the application of the service quality method is used to determine the quality of service at the Sambirejo Timur Village Office. The results of this study will be the application of the service quality method to determine the quality of service at the Sambirejo Timur Village Office, which is made in the form of a web application. The contribution of this research is to use the application of the digitalization/web-based service quality method at one of the agencies, namely the Sambirejo Timur Village Office.*

**Keywords:** *Quality, Service, Village, Service Quality Method, Web.*

### ABSTRAK

*Desa Sambirejo Timur didirikan pada tanggal 15 Juni 1999. Pelayanan di Kantor Desa Sambirejo Timur dimulai dengan penerimaan pengunjung yang datang untuk berbagai keperluan administratif. Tujuan penelitian yaitu untuk memastikan bahwa semua kegiatan administrasi desa tercatat dengan rapi, serta memudahkan pengawasan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan. Prosedur yang dilakukan ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang transparan dan akuntabel dalam setiap pelayanan kepada masyarakat Desa Sambirejo Timur. Masalah penelitian yang terjadi adalah banyak saran dan kritik dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan di Kantor Desa, tetapi penyampaiannya tidak diberikan secara langsung melalui kotak kritik dan saran, tetapi melalui ungkapan dari masyarakat sekitar. Pada penelitian ini menggunakan penerapan metode Service Quality untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Desa Sambirejo Timur. Hasil penelitian ini nantinya berupa penerapan metode Service Quality untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Desa Sambirejo Timur yang dibuat dalam bentuk aplikasi web. Kontribusi penelitian ini yaitu menggunakan penerapan metode Service Quality berbasis digitalisasi/web pada salah satu instansi, yaitu pada Kantor Desa Sambirejo Timur.*

**Kata Kunci:** *Kualitas, Pelayanan, Desa, Metode Service Quality, Web.*

### PENDAHULUAN

Desa merupakan unit pemerintahan terkecil yang memiliki peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan nasional (Nurdiansah, 2023). Desa merupakan kesatuan wilayah hukum yang dihuni oleh sekelompok masyarakat yang memiliki pemerintahan sendiri di bawah kepala desa. Desa memiliki ciri-ciri seperti kepadatan penduduk yang lebih rendah daripada kota, kehidupan yang lebih dekat dengan alam, dan ketergantungan pada sektor pertanian, peternakan, serta perikanan (Novida Yenny et al., 2025).

Desa Sambirejo didirikan pada tanggal 15 Juni 1999. Pembentukan desa ini diumumkan dalam Surat Keputusan Bupati Deli Serdang Nomor 145 Tahun 1999.

Pelayanan di Kantor Desa Sambirejo Timur dimulai dengan penerimaan pengunjung yang datang untuk berbagai keperluan administratif. Setiap warga yang datang akan disambut oleh petugas penerima tamu atau petugas loket pertama yang bertugas untuk mencatat kedatangan serta tujuan kedatangan mereka, baik itu untuk mengurus administrasi kependudukan. Setelah itu, petugas akan meminta warga untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan sesuai dengan jenis layanan yang akan diambil. Jika dokumen sudah lengkap, warga akan diarahkan kepada petugas yang berkompeten di bidangnya untuk memproses permohonan tersebut. Sebagai contoh, jika seorang warga mengurus KTP atau KK, mereka akan diarahkan kepada petugas yang bertanggung jawab dalam

pelayanan administrasi kependudukan. Petugas akan memeriksa kelengkapan data dan memastikan bahwa semua persyaratan telah terpenuhi sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya. Jika ada kekurangan dokumen, warga akan diberitahukan agar melengkapinya terlebih dahulu. Setelah dokumen dinyatakan lengkap, petugas akan memproses permohonan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Untuk layanan yang membutuhkan waktu lebih lama, seperti pengurusan surat atau izin tertentu, warga akan diberikan estimasi waktu penyelesaian dan diminta untuk kembali ke kantor desa.

Jika permohonan dapat diselesaikan pada hari yang sama, warga akan menerima dokumen yang diminta, seperti KTP atau surat keterangan, setelah proses verifikasi dan validasi selesai. Selain itu, petugas desa akan menjelaskan jika ada biaya administrasi yang perlu dibayar, memberikan rincian biaya, serta cara pembayaran yang sesuai dengan ketentuan desa. Setelah layanan selesai, petugas akan mencatat semua transaksi dan hasil pelayanan dalam sistem atau buku registrasi untuk keperluan dokumentasi dan pelaporan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua kegiatan administrasi desa tercatat dengan rapi, serta memudahkan pengawasan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan. Prosedur yang dilakukan ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang transparan dan akuntabel dalam setiap pelayanan kepada masyarakat Desa Sambirejo Timur.

Masalah yang terjadi adalah kurangnya pelayanan yang diberikan Kantor Desa terhadap masyarakat, penyampaiannya tidak diberikan secara langsung melalui kotak kritik dan saran, tetapi melalui ungkapan dari masyarakat sekitar. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah cara agar Kantor Desa dapat menerima kritik dan saran dari masyarakat sehingga Kantor Desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan faktor krusial yang memengaruhi keberlangsungan organisasi, baik pada instansi pemerintahan maupun perusahaan swasta. Layanan berkualitas sesuai dengan keperluan *user* dalam mencapai kepuasan pengguna jasa (*customer satisfaction*) (Hygia Altonie et al., 2022).

Sehubungan dengan hal tersebut, konsep “*Reinventing Government*” dasarnya berfokus pada penciptaan nilai tambah (*improved quality*) membuat pelayanan publik dapat berpusat pada kebutuhan pengguna (Irwansyah Putra Marpaung, 2023).

Penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa dengan menggunakan teknik *Service Quality* (Servqual), penilaian kualitas layanan UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati adalah 80,82%.

Perpustakaan cukup memuaskan dengan bobot 66.00 - 80.99% (kriteria puas) berdasarkan kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada *Servqual* (Ernawati, M. Wardana, 2024).

Hasil penelitian ini nantinya berupa penerapan metode *Service Quality* untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Desa Sambirejo Timur yang dibuat dalam bentuk aplikasi web. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengatasi keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan di kantor desa. Dengan menerapkan metode *Service Quality*, diharapkan dapat mengetahui kualitas pelayanan Kantor Desa Sambirejo Timur. Masyarakat juga mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari Kantor Desa Sambirejo Timur.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Penerapan**

Penerapan merupakan sebuah proses dalam menghasilkan sebuah tujuan yang sudah terjadwalkan dengan tujuan awal. Yang mana proses nantinya mendapatkan hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan tersebut (Mamantung et al., 2021).

### **Metode *Service Quality***

Model kualitas layanan yang paling banyak digunakan dan menjadi rujukan dalam penelitian manajemen maupun pemasaran jasa adalah model *Service Quality*, yang dikembangkan melalui serangkaian penelitian pada sektor jasa. (Yanottama et al., 2020). Model yang juga dikenal sebagai *Gap Analysis Model* ini memiliki keterkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang berbasis pada konsep *disconfirmation* (Mercubuana, 2024).

$$G = P - E \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

G= GAP (Kesenjangan)

P= Perceived Service (Persepsi Layanan)

E= Expected Service (Harapan Layanan)

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran sejauh mana tingkat layanan melampaui ekspektasi. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Selain itu, juga dapat dipahami perbedaan antara harapan dan kenyataan layanan yang mereka terima. (Pribadi, 2020).

Kualitas pelayanan merupakan ukuran untuk menilai tingkat mutu layanan yang diberikan oleh perusahaan guna mencapai kepuasan konsumen. Wujud kualitas layanan tercermin dari pemenuhan kebutuhan serta ketepatan kegunaan yang sesuai

dengan harapan pelanggan. Secara definisi, kualitas layanan dapat dipahami sebagai hasil perbandingan yang dilakukan pelanggan antara harapan mereka terhadap layanan dan persepsi mereka mengenai cara layanan tersebut diberikan. Pelanggan akan menilai kualitas layanan rendah jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, dan menilai tinggi ketika kinerja melebihi ekspektasi mereka (Budiarno et al., 2022).

#### Kantor

Pengertian kantor dapat dilihat dari beberapa perspektif. Dalam arti tempat, kantor bersifat statis sebagai lokasi fisik kegiatan. Dalam arti proses, kantor bersifat dinamis sebagai rangkaian kegiatan yang berlangsung di dalamnya. Sedangkan dalam arti sarana, kantor bersifat fungsional sebagai fasilitas pendukung pelaksanaan kegiatan. Terlepas dari perspektif mana yang digunakan, tujuan utama kantor adalah pengelolaan data dan informasi. Untuk mendukung pengelolaan tersebut, diperlukan bangunan atau ruangan, peralatan dan perlengkapan termasuk mebel, pegawai yang melaksanakan kegiatan, biaya, serta tata laksana kerja yang baik (Rangga Hasibuan et al., 2024).

#### Desa

Desa merupakan kumpulan pemukiman di luar kota yang membentuk kesatuan administratif dalam sistem pemerintahan. Secara khusus, desa memiliki pemerintahan yang bertugas melaksanakan pembangunan untuk mendorong kemajuan dan perkembangan, baik melalui pembangunan infrastruktur maupun pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks Indonesia, pemerintahan desa merupakan unit pemerintahan terkecil, namun memiliki peran penting dalam pelaksanaan pembangunan. Dengan demikian, pemerintahan desa menjadi ujung tombak dalam proses pembangunan nasional. (Pada & Desa, 2025).

#### Web

Web adalah salah satu layanan dalam jaringan internet yang berfungsi menghubungkan berbagai dokumen, baik dalam ruang lingkup lokal maupun global. Setiap dokumen pada web dikenal dengan istilah web page, dan melalui tautan (*link*) yang tersedia, pengguna dapat berpindah dari satu halaman ke halaman lainnya, baik dalam satu *server* maupun antarserver di seluruh dunia (Arthalita & Prasetyo, 2020).

### METODE PENELITIAN

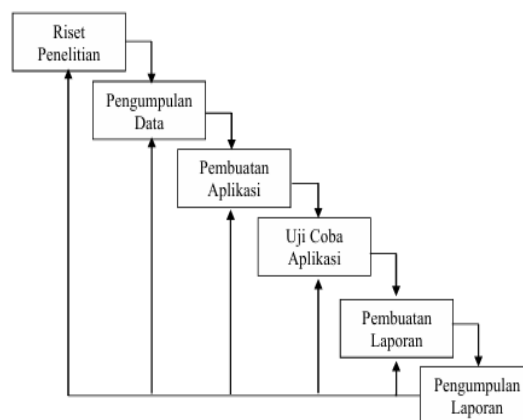
Berikut adalah tahapan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian:

#### Pengumpulan Data

1. Riset Observasi  
Peneliti melakukan observasi ke Kantor Desa Sambirejo Timur untuk mendapatkan data mengenai atribut kualitas pelayanan dan data pelanggan.
2. Pengajuan Wawancara  
Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Mhd Arifin sebagai Kepala Desa dan Bapak Hendra Kusuma untuk menanyakan tentang atribut kualitas pelayanan dan data pelanggan.
3. Sampel Data  
Peneliti mengumpulkan beberapa sampel dan dokumen dari tempat riset untuk kebutuhan pada penelitian ini.
4. Kepustakaan  
Penulis mencari sumber atau referensi yang akan digunakan dalam penelitian ini.

#### Alur Metode Penelitian

Berikut adalah alur metodologi yang digunakan dalam penulisan penelitian ini:



**Gambar 1.** Alur Metodologi Penelitian

#### Keterangan:

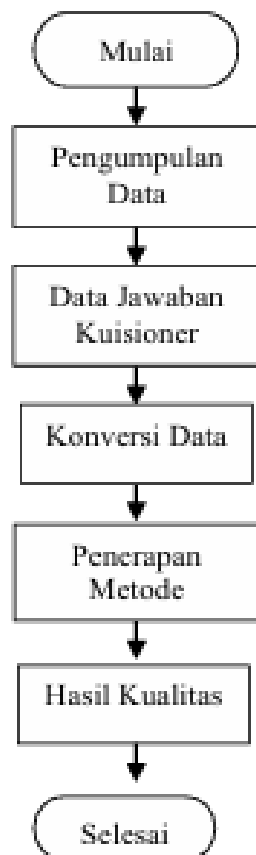
1. Riset Penelitian  
Pengumpulan Laporan Peneliti melakukan riset penelitian ke Kantor Desa Sambirejo Timur untuk mendapatkan data mengenai atribut kualitas pelayanan dan data pelanggan.
2. Pengumpulan Data  
Peneliti melakukan pengumpulan data terkait kualitas pelayanan Kantor Desa Sambirejo Timur. Data yang dikumpulkan yaitu:
  - a. Nama Penduduk Desa Sambirejo Timur
  - b. Jawaban Survey
3. Pembuatan Aplikasi  
Pembuatan aplikasi setelah memperoleh data yang dibutuhkan, yaitu data jawaban survei. Kemudian data tersebut dikonversi menjadi bentuk angka

untuk dapat dihitung menjadi nilai untuk diproses ke metode *Service Quality*.

4. Uji Coba Aplikasi  
Peneliti melakukan uji coba aplikasi setelah menerapkan metode *Service Quality* dan mendapatkan hasil pengolahan data.
5. Pembuatan Laporan  
Pada tahapan ini peneliti membuat proposal beserta lampiran yang dibutuhkan.
6. Pengumpulan Laporan  
Pada tahapan ini peneliti mengumpulkan laporan yang sudah disetujui oleh berbagai pihak terkait skripsi yang dibuat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan metode *SerQual* untuk mengetahui kualitas pelayanan Desa Sambirejo Timur berbasis web menjelaskan tahapan penelitian dari awal melakukan penelitian hingga selesai penelitian sebagai berikut:



Gambar 2. Tahapan Metode *Service Quality*

Keterangan:

1. Pengumpulan Data  
Tahapan pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh data dari masyarakat mengenai harapan dan persepsi mereka terhadap pelayanan kantor desa.  
Langkah-langkah:

- a. Menyusun kuisioner *ServQual* yang mencakup 5 dimensi
- b. Menentukan populasi dan teknik *sampling* (pada warga yang pernah menerima pelayanan).
- c. Menyebarkan kuisioner melalui kertas formulir. d. Mengumpulkan kuisioner yang telah diisi responden.
2. Data Jawaban Kuisioner  
Data ini terdiri dari dua bagian:
  - a. Harapan (*Expectation*): sejauh mana pelayanan yang ideal menurut responden.
  - b. Persepsi (*Perception*): Sejauh mana pelayanan yang dirasakan oleh responden dari kantor desa saat ini.
3. Konversi Data  
Pada tahap ini dilakukan pengolahan dan konversi data kuisioner menjadi angka atau skor yang dapat diolah.  
Langkah-langkah:
  - a. Data diinput ke Excel/SPSS atau tools pengolah data lainnya.
  - b. Skor diklasifikasikan untuk masing-masing dimensi *ServQual*.
  - c. Hitung skor rata-rata dari persepsi dan harapan untuk setiap dimensi.
4. Penerapan Metode *ServQual*  
*ServQual* mengukur Gap (Selisih) antara harapan dan persepsi. Langkah-langkah:
  - a. Hitung nilai gap untuk setiap item (persepsi – harapan).
  - b. Kelompokkan nilai gap berdasarkan 5 dimensi:
  - c. Hitung nilai rata-rata dari persepsi dan harapan.
5. Hasil Kualitas  
Tingkat kualitas pelayanan berdasarkan analisis gap. Interpretasi:
  - a. Gap = 0 → pelayanan sesuai harapan
  - b. Gap < 0 → pelayanan belum memenuhi harapan c.
  - Gap > 0 → pelayanan melebihi harapan

## Studi Kasus

Bahan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Desa Sambirejo Timur berbasis web

## Data Olahan

Data Olahan terkait penerapan metode *Service Quality* untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Desa Sambirejo Timur berbasis web terdiri dari 60 data penduduk Desa. Data olahan juga mencakup data dari pertanyaan yang akan diberikan kepada penduduk desa. Berikut pertanyaan-pertanyaan yang akan digunakan:

**Tabel 1. *Tangibles***

| No. | Pertanyaan                                                                               |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Kebersihan dan kerapian lingkungan Kantor Desa Sambirejo Timur                           |
| 2   | Ketersediaan tempat duduk yang nyaman bagi warga yang menunggu pelayanan                 |
| 3   | Penataan ruang pelayanan yang memudahkan warga berinteraksi dengan petugas               |
| 4   | Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses (misalnya, papan pengumuman, brosur) |
| 5   | Penampilan petugas yang rapi dan sopan                                                   |

**Tabel 2. *Reliability***

| No. | Pernyataan                                                               |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah disampaikan  |
| 2   | Petugas memberikan pelayanan dengan akurat dan tanpa kesalahan           |
| 3   | Petugas mampu menyelesaikan masalah atau keluhan warga dengan baik       |
| 4   | Kantor desa memiliki prosedur pelayanan yang jelas dan mudah diikuti     |
| 5   | Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan |

**Tabel 3. *Responsiviness***

| No. | Pernyataan                                                                                                        |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Petugas menyambut warga dengan ramah dan sopan                                                                    |
| 2   | Petugas memberikan bantuan atau informasi yang dibutuhkan warga dengan cepat                                      |
| 3   | Petugas bersedia mendengarkan keluhan atau masukan dari warga                                                     |
| 4   | Petugas responsif terhadap pertanyaan atau permintaan warga melalui telepon atau media komunikasi lainnya         |
| 5   | Kantor desa memiliki sistem informasi yang memudahkan warga mengetahui status atau perkembangan pengajuan layanan |

**Tabel 4. *Assurance***

| No. | Pernyataan                                                                        |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang prosedur dan persyaratan pelayanan |
| 2   | Petugas memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami oleh warga            |
| 3   | Petugas dapat dipercaya dan diandalkan dalam memberikan pelayanan                 |
| 4   | Kantor desa memiliki mekanisme pengaduan yang jelas dan transparan                |
| 5   | Kantor desa menjamin kerahasiaan data atau informasi pribadi warga                |

**Tabel 5. *Empathy***

| No. | Pernyataan                                                                                                         |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Petugas memahami kebutuhan dan harapan warga                                                                       |
| 2   | Petugas memberikan perhatian yang tulus kepada warga yang membutuhkan bantuan                                      |
| 3   | Petugas bersedia menyesuaikan cara berkomunikasi dengan karakteristik warga yang berbeda-beda                      |
| 4   | Kantor desa memiliki program atau kegiatan yang melibatkan partisipasi warga dalam meningkatkan kualitas pelayanan |
| 5   | Petugas menunjukkan empati dan kepedulian terhadap masalah atau kesulitan yang dihadapi warga                      |

## **Penerapan Metode *Service Quality***

Pemahaman tentang penerapan metode *Service Quality* untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Desa Sambirejo Timur berbasis web. Metode ini menilai kualitas layanan secara kuantitatif melalui kuesioner.

$$G = P - E \dots\dots\dots (1)$$

**Keterangan:**

**G= GAP (Kesenjangan)**

**P= Perceived Service (Persepsi Layanan)**

**E= Expected Service (Harapan Layanan)**

Adapun kesenjangan (gap) penting yang menjadi perhatian, yaitu meliputi:

**Tabel 6. Skala Penilaian Responden**

| NO. | Kategori | Jawaban              | Bobot |
|-----|----------|----------------------|-------|
| 1.  | Persepsi | Sangat Penting       | 5     |
|     |          | Penting              | 4     |
|     |          | Kurang Penting       | 3     |
|     |          | Tidak Penting        | 2     |
|     |          | Sangat Tidak Penting | 1     |
| 2.  | Harapan  | Sangat Penting       | 5     |
|     |          | Penting              | 4     |
|     |          | Kurang Penting       | 3     |
|     |          | Tidak Penting        | 2     |
|     |          | Sangat Tidak Penting | 1     |

## **Studi Literatur**

Review jurnal dan paper yang membahas penerapan metode *Service Quality* untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Desa Sambirejo Timur berbasis web.

## **Tools dan Software**

*Tools* yang digunakan yaitu laptop dengan spesifikasi sistem operasi windows. *Software* dengan spesifikasi sebagai berikut:

- Aplikasi Operasi *Windows*
- Notepad++*
- Xampp/Appserv*
- Web *Browser*

## **Referensi**

Jurnal penelitian terkait penerapan metode *SerQual* untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Desa Sambirejo Timur berbasis web.

## **Pengolahan Data Penelitian**

Pengolahan data penelitian ini menggunakan tahapan penerapan metode *ServQual* untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Desa Sambirejo Timur berbasis web sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data  
Pengumpulan data yang diperoleh dari Kantor Desa Sambirejo Timur.
2. Data Jawaban Kuisioner  
Data jawaban kuisioner yang diperoleh dari hasil sebar kuisioner di Kantor Desa Sambirejo Timur berbasis web.
3. Konversi Data  
Konversi data dilakukan setelah memperoleh jawaban dari kuisioner sehingga dapat diolah menggunakan metode *Service Quality*.

#### Hasil Kualitas

Hasil akhir yang diperoleh adalah kualitas pelayanan Kantor Desa Sambirejo Timur. Menghitung range dengan aturan strurgess perlu mengikuti beberapa langkah:

1. Jika hasil Servqual bernilai positif maka kualitas pelayanan dikatakan **Berkualitas**.
2. Jika hasil serqual bernilai negatif maka kulitas pelayanan dikatakan **Tidak Berkualitas**.

Tabel 7. Hasil Kualitas

| No | P/H | Hasil | ServQual | Hasil Kualitas    |
|----|-----|-------|----------|-------------------|
| 1  | P   | 94    | 1        | Berkualitas       |
|    | H   | 93    |          |                   |
| 2  | P   | 98    | 4        | Berkualitas       |
|    | H   | 94    |          |                   |
| 3  | P   | 96    | 1        | Berkualitas       |
|    | H   | 95    |          |                   |
| 4  | P   | 101   | -2       | Tidak Berkualitas |
|    | H   | 103   |          |                   |
| 5  | P   | 96    | 3        | Berkualitas       |
|    | H   | 93    |          |                   |
| 6  | P   | 110   | 16       | Berkualitas       |
|    | H   | 94    |          |                   |
| 7  | P   | 111   | 16       | Berkualitas       |
|    | H   | 95    |          |                   |
| 8  | P   | 102   | -1       | Tidak Berkualitas |
|    | H   | 103   |          |                   |
| 9  | P   | 91    | -2       | Tidak Berkualitas |
|    | H   | 93    |          |                   |
| 10 | P   | 102   | 8        | Berkualitas       |
|    | H   | 94    |          |                   |
| 11 | P   | 96    | 1        | Berkualitas       |
|    | H   | 95    |          |                   |
| 12 | P   | 108   | 5        | Berkualitas       |
|    | H   | 103   |          |                   |
| 13 | P   | 105   | 12       | Berkualitas       |
|    | H   | 93    |          |                   |
| 14 | P   | 97    | 3        | Berkualitas       |
|    | H   | 94    |          |                   |
| 15 | P   | 111   | 16       | Berkualitas       |
|    | H   | 95    |          |                   |
| 16 | P   | 105   | 2        | Berkualitas       |
|    | H   | 103   |          |                   |
| 17 | P   | 105   | 12       | Berkualitas       |
|    | H   | 93    |          |                   |
| 18 | P   | 107   | 13       | Berkualitas       |
|    | H   | 94    |          |                   |
| 19 | P   | 87    | -8       | Tidak Berkualitas |
|    | H   | 95    |          |                   |
| 20 | P   | 103   | 0        | Berkualitas       |
|    | H   | 103   |          |                   |
| 21 | P   | 96    | 3        | Berkualitas       |

|    |   |     |     |                   |
|----|---|-----|-----|-------------------|
| 22 | H | 93  | 7   | Berkualitas       |
|    | P | 101 |     |                   |
| 23 | H | 94  | 2   | Berkualitas       |
|    | P | 97  |     |                   |
| 24 | H | 95  | -3  | Tidak Berkualitas |
|    | P | 100 |     |                   |
| 25 | H | 103 | 2   | Berkualitas       |
|    | P | 95  |     |                   |
| 26 | H | 93  | 1   | Berkualitas       |
|    | P | 95  |     |                   |
| 27 | H | 94  | 0   | Berkualitas       |
|    | P | 95  |     |                   |
| 28 | H | 95  | -2  | Tidak Berkualitas |
|    | P | 101 |     |                   |
| 29 | H | 103 | 10  | Berkualitas       |
|    | P | 103 |     |                   |
| 30 | H | 93  | 9   | Berkualitas       |
|    | P | 103 |     |                   |
| 31 | H | 94  | 0   | Berkualitas       |
|    | P | 95  |     |                   |
| 32 | H | 95  | 8   | Berkualitas       |
|    | P | 111 |     |                   |
| 33 | H | 103 | 16  | Berkualitas       |
|    | P | 109 |     |                   |
| 35 | H | 93  | 4   | Berkualitas       |
|    | P | 98  |     |                   |
| 36 | H | 94  | 11  | Berkualitas       |
|    | P | 106 |     |                   |
| 37 | H | 95  | -5  | Tidak Berkualitas |
|    | P | 98  |     |                   |
| 38 | H | 103 | 17  | Berkualitas       |
|    | P | 110 |     |                   |
| 39 | H | 93  | -1  | Tidak Berkualitas |
|    | P | 93  |     |                   |
| 40 | H | 94  | 10  | Berkualitas       |
|    | P | 105 |     |                   |
| 41 | H | 95  | -7  | Tidak Berkualitas |
|    | P | 96  |     |                   |
| 42 | H | 103 | 10  | Berkualitas       |
|    | P | 103 |     |                   |
| 43 | H | 93  | 6   | Berkualitas       |
|    | P | 100 |     |                   |
| 44 | H | 94  | -12 | Tidak Berkualitas |
|    | P | 83  |     |                   |
| 45 | H | 95  | -26 | Tidak Berkualitas |
|    | P | 77  |     |                   |
| 46 | H | 103 | -16 | Tidak Berkualitas |
|    | P | 77  |     |                   |
| 47 | H | 93  | 0   | Berkualitas       |
|    | P | 94  |     |                   |
| 48 | H | 94  | -1  | Tidak Berkualitas |
|    | P | 94  |     |                   |
| 49 | H | 95  | -14 | Tidak Berkualitas |
|    | P | 89  |     |                   |
| 50 | H | 103 | 4   | Berkualitas       |
|    | P | 97  |     |                   |
| 51 | H | 93  | -5  | Tidak Berkualitas |
|    | P | 89  |     |                   |
| 52 | H | 94  | 5   | Berkualitas       |
|    | P | 100 |     |                   |
| 53 | H | 95  | -3  | Tidak Berkualitas |
|    | P | 100 |     |                   |
| 54 | H | 103 | 5   | Berkualitas       |
|    | P | 98  |     |                   |
| 55 | H | 93  | -6  | Tidak Berkualitas |
|    | P | 88  |     |                   |
| 56 | H | 94  | -3  | Tidak Berkualitas |
|    | P | 92  |     |                   |
| 57 | H | 95  | -1  | Tidak Berkualitas |
|    | P | 102 |     |                   |
| 58 | H | 103 | -2  | Tidak Berkualitas |
|    | P | 91  |     |                   |
| 59 | H | 93  | 5   | Berkualitas       |
|    | P | 99  |     |                   |
| 60 | H | 94  | 13  | Berkualitas       |
|    | P | 108 |     |                   |
| 61 | H | 95  | -4  | Tidak Berkualitas |
|    | P | 99  |     |                   |
| 62 | H | 103 | -6  | Tidak Berkualitas |
|    | P | 87  |     |                   |
|    | H | 93  |     |                   |

#### KESIMPULAN

1. Dengan menerapkan aplikasi berbasis survei kepuasan, maka dapat mengatasi keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan di Kantor Desa.

2. Dengan menggunakan data hasil jawaban kuesioner warga desa Sambirejo Timur, maka dapat menerapkan Metode *Service Quality* untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kantor Desa Sambirejo Timur.
3. Dengan menggunakan pemrograman web, maka dapat menghasilkan Aplikasi Penerapan Metode *Service Quality* untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Kantor Desa Sambirejo Timur Berbasis Web.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arthalita, I., & Prasetyo, R. (2020). Penggunaan Website Sebagai Sarana Evaluasi Kegiatan Akademik Siswa Di Sma Negeri 1 Punggur Lampung Tengah. *JIKI (Jurnal Ilmu Komputer & Informatika)*, 1(2), 93–108.  
<https://doi.org/10.24127/jiki.v1i2.678>
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233.  
<https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Ernawati, M. Wardana, H. W. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Juminten*, 6(2), 114–112.
- Hygia Altonie, Lelo Sintani, Uda, T., Yunikewaty, Y., Christa, U. R., & Pambelum, Y. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14(2), 340–362.  
<https://doi.org/10.37304/jpips.v14i2.7777>
- Irwansyah Putra Marpaung. (2023). Kualitas Pelayanan Perusahaan Bumd Pdam Tritanadi Kepada Konsumen Cabang Medan Amplas. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 11–19. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v1i3.588>
- Mamantung, Y. Y., Rachman, I., & Sumampow, I. (2021). Penerapan Prinsip Demokrasi Dalam Pengelolaan APBDES di Desa Tabang Kecamatan Rainis. *Jurnal Governance*, 1(2), 1–9.
- Mercubuana, U. (2024). *Corrresponding author: 1*(1), 1–11.
- Novida Yenny, Mulhady Putra, Aisyah Dwi Ramadhani, & Nazwa Amelia Putri. (2025). Pola Pemukiman di Perdesaan dan Perkotaan: Perbandingan dan Faktor yang Mempengaruhi. *RISOMA : Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 3(3), 13–23.  
<https://doi.org/10.62383/risoma.v3i3.716>
- Nurdiansah, M. A. (2023). Relevansi Kebijakan Masa Jabatan Kepala Desa Dalam Undang-Undang Nomor. 06 Tahun 2014. *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 4(1), 22.  
<https://doi.org/10.36722/jaiss.v4i1.1809>
- Pribadi, G. (2020). Service Quality Sebagai Pengukuran Kepuasan Siswa dan Orang Tua/Wali Murid SMP Muhammadiyah 1 Gombong. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(1), 22–28.  
<https://doi.org/10.36982/jiegm.v11i1.1057>
- Rangga Hasibuan, Isnaini Sapitri Br Purba, & Saila Rahma Nasution. (2024). Pengimplementasian Perkantoran Modern di Madrasah Tsanawiyah Al-Wasliyah Tembung. *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam*, 2(4), 214–226.  
<https://doi.org/10.61132/jmpai.v2i4.400>
- Yanottama, A. N., Purnamawati, E., & Suryadi, A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Triz. *Juminten*, 1(1), 76–86.  
<https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.2>