

RANCANG BANGUN APLIKASI PENILAIAN PELAYANAN DESA DI KANTOR LURAH SEI AGUL MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY

Vina Aulia Silalahi[✉], Nidia Enjelita Br. Saragih

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

Email: vinaaulia1005@gmail.com

ABSTRACT

Public services at the village office play a crucial role in creating an efficient, transparent government focused on public satisfaction. However, many residents are still dissatisfied with the services provided, both in terms of speed, accuracy, and the attitude of officers. Therefore, a system is needed that not only makes it easier for the public to request services but also allows for objective assessment of service quality. This study aims to design and build a mobile-based application that facilitates service requests and service assessments by the public. In the assessment, the Service Quality (ServQual) method is used, which measures the gap between public expectations and perceptions across five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The result of this study is an Android-based application for accessing village services and providing input to the village office in continuously improving service quality.

Keywords: *Public Service, Service Quality, Village Application, Service Evaluation, Village Office.*

ABSTRAK

Pelayanan publik di kantor kelurahan berperan penting dalam menciptakan pemerintahan yang efisien, transparan, dan berfokus pada kepuasan masyarakat. Namun, banyak masyarakat belum cukup terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun sikap petugas. Untuk itu, diperlukan sebuah sistem yang tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengajukan layanan, tetapi juga mampu menilai kualitas pelayanan secara objektif. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun aplikasi berbasis mobile yang memfasilitasi pengajuan pelayanan serta penilaian pelayanan oleh masyarakat. Dalam menilai, digunakan metode Service Quality (ServQual) yang mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap lima dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah aplikasi berbasis android untuk mengakses pelayanan desa, serta memberikan masukan kepada pihak kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Service Quality, Aplikasi Desa, Evaluasi Pelayanan, Kantor Lurah.*

PENDAHULUAN

Desa merupakan kumpulan pemukiman di luar kota yang membentuk kesatuan administratif dalam sistem pemerintahan. Dalam konteks Indonesia, pemerintahan desa merupakan unit pemerintahan terkecil, namun memiliki peran penting dalam pelaksanaan Pembangunan. 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 (Rusnan et al., 2023)

Dalam konteks pelayanan di tingkat desa atau kelurahan, masyarakat sebagai pengguna layanan sering kali menginginkan proses administrasi yang lebih efektif dan efisien, tanpa harus berhadapan dengan prosedur yang berbelit-belit. Namun, kenyataannya masih sering ditemukan keluhan terkait kualitas pelayanan aparatur desa, baik dalam hal kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, maupun sikap petugas dalam melayani masyarakat

Kantor Lurah Sei Agul merupakan salah satu unit pemerintahan yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan, surat-menyurat, dan berbagai kebutuhan masyarakat lainnya. Tingginya intensitas pelayanan menuntut adanya sistem penilaian untuk mengevaluasi. Selama ini, penilaian pelayanan masih bersifat manual, yaitu hanya berdasarkan keluhan atau saran masyarakat yang tidak terdokumentasi dengan baik. Hal ini membuat pihak kelurahan kesulitan dalam melakukan evaluasi yang objektif terhadap kualitas pelayanan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan sebuah sistem aplikasi yang mampu menampung penilaian masyarakat secara terstruktur, objektif, dan terdokumentasi. Aplikasi ini dapat digunakan sebagai media untuk menilai pelayanan berdasarkan indikator yang jelas, sehingga hasil penilaian bagi pihak kelurahan menjadi landasan dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik.

Salah satu metode yang dapat digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah *Service Quality*. Metode *Service Quality* merupakan salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan dengan membandingkan antara persepsi dan harapan pelanggan, sehingga diperoleh kesenjangan yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan (Silalahi & Kaunang, 2022). *Service Quality* merupakan metode pengukuran yang ringkas namun memiliki tingkat keakuratan tinggi, yang dapat digunakan oleh manajemen perusahaan untuk memahami persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Harapan pelanggan berperan penting sebagai tolok ukur dalam menilai kualitas serta tingkat kepuasan pelanggan (Pradana et al., 2023).

Metode ini mengevaluasi kualitas pelayanan melalui dimensi-dimensi yang ditentukan. Melalui penerapan metode ini, dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Ismiyati, 2023). Selain itu, hasil penilaian juga dapat menjadi acuan dalam menentukan strategi peningkatan pelayanan di masa mendatang. Pelayanan adalah tindakan yang diberikan kepada pelanggan, baik berupa materi maupun nonmateri, dengan tujuan memenuhi kebutuhan serta membantu menyelesaikan permasalahan pelanggan secara langsung (Kristianto & Usman, 2020).

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*) (Umatin et al., 2024).

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). Melalui pendekatan ini, kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi terhadap layanan yang diterima dapat diidentifikasi serta dijadikan dasar untuk evaluasi kualitas pelayanan (Delviana et al., 2025). Namun, implementasi metode ini secara manual akan memerlukan waktu dan sumber daya yang besar. Maka dibutuhkan sebuah aplikasi digital yang mampu mengakomodasi proses penilaian secara langsung oleh masyarakat serta menyajikan data penilaian secara real-time kepada pengelola kantor lurah. Aplikasi ini tidak hanya mempermudah pengumpulan data, tetapi juga memberikan dasbor evaluasi interaktif untuk

mendukung pengambilan keputusan berbasis data (Rifai et al., 2025).

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan judul “Rancang Bangun Aplikasi Penilaian Pelayanan Desa Di Kantor Lurah Sei Agul Menggunakan Metode *Service Quality*” bertujuan pada sistem penilaian pelayanan yang diharapkan dapat menjadi pionir dalam penerapan sistem penilaian layanan berbasis masyarakat, sekaligus meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik di lingkungan kelurahan Sei Agul. Fokus utama penelitian ini adalah merancang dan membangun sebuah aplikasi penilaian kualitas pelayanan desa yang dapat digunakan oleh masyarakat. Menyediakan sistem evaluasi pelayanan yang sistematis dan berbasis data untuk mendukung keputusan di Kantor Lurah Sei Agul. Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem aplikasi berbasis Android dengan menerapkan metode *Service Quality* untuk memudahkan dalam melakukan penilaian pelayanan desa di Kantor Lurah Sei Agul.

TINJAUAN PUSTAKA

Aplikasi

Aplikasi merupakan perangkat lunak yang dikembangkan untuk tugas tertentu pada berbagai jenis perangkat elektronik, seperti komputer, smartphone, maupun tablet. Aplikasi berfungsi sebagai alat bantu pengguna dalam melakukan aktivitas digital secara lebih efisien dan terarah sesuai tujuan pembuatannya. Istilah “aplikasi” berasal dari bahasa Inggris “*Application Software*”, yang berarti perangkat lunak yang dibuat untuk tujuan aplikasi tertentu (R. Gunawan et al., 2021).

Penilaian

Penilaian adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu proses, dengan tujuan memperoleh dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan berdasarkan kriteria tertentu. Secara umum, penilaian berfungsi sebagai proses pengumpulan data atau informasi yang digunakan untuk menilai tingkat ketercapaian suatu tujuan (Razabi et al., 2024).

Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran untuk menilai tingkat mutu layanan yang diberikan oleh perusahaan guna mencapai kepuasan konsumen. Wujud (Susetyo et al., 2022) 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 (Suhu Yugi Saputra et al., 2025).

Metode *Service Quality*

Model kualitas layanan yang paling banyak digunakan serta dijadikan acuan dalam penelitian adalah model yang dikembangkan melalui berbagai studi pada sektor jasa. Model ini, yang dikenal dengan istilah *Gap Analysis Model*, memiliki hubungan erat dengan model kepuasan pelanggan yang berlandaskan pada konsep *disconfirmation* (Deviana et al., 2021).

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

Keterangan:

G = GAP (Kesenjangan)

P = Perceived Service (Persepsi Layanan)

E = Expected Service (Harapan Layanan)

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 (Adelia et al., 2025).

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 (Lindawaty, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode Agile Method. Adapun tahapan yang digunakan dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan *Agile Methode*

1. Perencanaan

Pada tahapan ini merupakan salah satu langkah awal dalam proses kategorisasi yang memerlukan serangkaian kegiatan terstruktur. Pada tahap ini, pengembang dan pengguna bersama-sama menyusun rancangan sistem berdasarkan kesepakatan bersama. Kegiatan yang dilakukan meliputi wawancara, observasi, serta peninjauan terhadap arsip dan dokumen yang tersedia.

2. Implementasi

Pada tahapan ini dilakukan persiapan menu untuk pelayanan masyarakat yang dihasilkan dari rancangan sistem baru yang telah disetujui.

3. Testing/Pengujian

Pada tahapan ini, pengembang melakukan implementasi sistem ke dalam bentuk *coding* dan memastikan tidak *error* sehingga sistem dapat berfungsi dengan baik sesuai tujuan perancangan.

4. Dokumentasi

Pada tahapan ini hasil pengujian sistem juga didokumentasikan secara rinci agar dapat menjadi acuan dalam proses pemeliharaan dan pengembangan di masa mendatang

5. Deployment

Pada tahapan ini dilakukan proses pengembangan, di mana pengembang menyebarkan informasi terkait pembaruan layanan dalam pengolahan data alumni. Selanjutnya, dilakukan kembali pengujian sistem untuk memastikan bahwa sistem sesuai.

6. Maintenance

Pada tahapan terakhir dilakukan pemeliharaan sistem (*maintenance*) dengan tujuan menjaga agar sistem tetap dalam kondisi optimal.

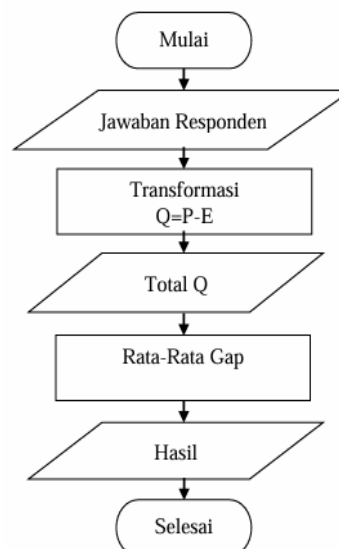
HASIL DAN PEMBAHASAN

Di Kota Medan, khususnya di Kelurahan Sei Agul yang termasuk dalam wilayah Kecamatan Medan Barat, perkembangan jumlah penduduk dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi semakin meningkat. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan publik yang cepat, mudah, dan transparan, maka diperlukan sistem yang mampu mengakomodasi penilaian terhadap kualitas pelayanan secara objektif dan terukur. Namun, hingga saat ini, proses evaluasi pelayanan publik di Kelurahan Sei Agul masih bersifat konvensional, kurang terdokumentasi dengan baik, dan belum melibatkan partisipasi aktif masyarakat secara langsung dalam penilaian mutu layanan. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, metode Service Quality (ServQual) dapat digunakan sebagai pendekatan dalam mengukur kualitas pelayanan secara sistematis. ServQual mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu Tangibles, Reliability (keandalan dalam memberikan layanan sesuai janji), Responsiveness (kesigapan dalam membantu dan memberikan pelayanan), Assurance (kemampuan dan sikap petugas yang menimbulkan kepercayaan), Empathy (kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan).

Penerapan Metode

Metode Service Quality (ServQual) merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu jasa ditentukan oleh sejauh mana hasil persepsi konsumen setelah menggunakan jasa tersebut sesuai dengan tingkat harapan atau kepentingan mereka sebelum menggunakan jasa. ServQual menggunakan skala pengukuran yang ringkas namun memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi, sehingga dapat membantu manajemen perusahaan memahami secara lebih mendalam bagaimana persepsi serta harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Sebagai pengguna jasa, pelanggan memiliki peran penting dalam proses evaluasi kualitas layanan, karena harapan pelanggan (*customer expectation*) menjadi standar perbandingan utama dalam menilai sejauh mana layanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan tersebut. Metode ini mengukur kualitas secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner yang mengandung dimensi kualitas jasa, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Service Quality dibangun atas adanya perbandingan Langkah-langkah perhitungan dengan metode Service Quality (SerQual) sebagai berikut:



Gambar 2. Flowchart Service Quality

Studi Kasus

Kualitas pelayanan pada Kantor Lurah Sei Agul dianalisis menggunakan lima dimensi Service Quality (ServQual). Analisis ini bertujuan untuk menilai setiap dimensi yang kemudian dijadikan dasar penyusunan butir pertanyaan dalam kuesioner penelitian.

Data Kuesioner

Berikut ini merupakan skala penilaian responden terhadap kuesioner.

Tabel 1. Data Alternatif

N o	Kategori	Jawaban	Bob ot
1	Harapan	Sangat Penting (SP)	5
		Penting (P)	4
		Cukup Penting (CP)	3
		Tidak Penting (TP)	2
		Sangat Tidak Penting (STP)	1
2	Persepsi	Sangat Puas (SP)	5
		Puas (P)	4
		Cukup Puas (CP)	3
		Tidak Puas (TP)	2
		Sangat Tidak Puas (STP)	1

Jawaban Responden

Tabel 2. Total Jawaban Responden

Pernyataan	Harapan					Persepsi				
	1	2	3	4		1	2	3	4	
P1	12	10	17	11	50	1	7	19	23	50
P2	10	21	12	7	50	4	9	16	21	50
P3	10	3	26	11	50	0	1	27	22	50
P4	23	10	5	12	50	9	3	8	30	50
P5	6	30	9	5	50	0	22	13	15	50
P6	21	13	16	0	50	6	2	30	12	50
P7	25	11	14	0	50	6	2	26	16	50

P8	9	28	13	0	50	1	16	24	9	50
P9	10	24	2	14	50	0	10	11	29	50
P10	10	24	6	0	50	0	13	12	25	50
P11	8	25	3	14	50	0	16	6	28	50
P12	11	8	14	17	50	2	4	22	22	50

Transformasi

Perkalian dengan bobot butir dari skala likert adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Perkalian

Pernyataan	Harapan					Persepsi				
	1	2	3	4		1	2	3	4	
P1	12	20	51	44	127	1	14	57	92	164
P2	10	42	36	28	116	4	18	48	84	154
P3	10	6	78	44	138	0	2	81	88	171
P4	23	20	15	48	106	9	6	24	120	159
P5	6	60	27	20	113	0	44	39	60	143
P6	21	26	48	0	95	6	4	90	48	148
P7	25	22	42	0	89	6	4	78	64	152
P8	9	56	39	0	104	1	32	72	36	141
P9	10	48	6	56	120	0	20	33	116	169
P10	10	48	18	40	116	0	26	36	100	162
P11	8	50	9	56	123	0	32	18	112	162
P12	11	16	42	68	137	2	8	66	88	164

Penentuan SerQual dan Nilai GAP

ServQual $Q = P - H$

Tabel 4. Nilai Rata-rata Gap

No	Nilai Gap	Hasil
1	>0.70	Sangat Puas
2	0.70 – 0.60	Puas
3	0.59 – 0.40	Cukup Puas
4	<0.40	Tidak Puas

Hasil

Berikut ini merupakan skala kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari Kantor Lurah Sei Agul.

Tabel 5. Hasil Nilai Gap

No	Pernyataan	Persepsi	Harapan	Q=P-H	GAP
1	P1	2.54	3.28	0.74	Sangat Puas
2	P2	2.32	3.08	0.76	Sangat Puas
3	P3	2.76	3.42	0.66	Puas
4	P4	2.12	3.18	1.06	Sangat Puas
5	P5	2.26	2.86	0.6	Puas
6	P6	1.9	2.96	1.06	Sangat Puas
7	P7	1.78	3.04	1.26	Tidak Puas
8	P8	2.08	2.82	0.74	Sangat Puas
9	P9	2.4	3.38	0.98	Sangat Puas
10	P10	2.32	3.24	0.92	Sangat Puas
11	P11	2.46	3.24	0.78	Sangat Puas
12	P12	2.74	3.28	0.54	Cukup Puas

Tampilan Antarmuka Sistem

Form Login

Form ini merupakan antarmuka *Form login* menyediakan akses masuk bagi pengguna terdaftar dengan memasukkan *email* dan kata sandi.

Gambar 3. Tampilan Form Login

Dashboard

Form ini merupakan antarmuka dashboard berfungsi sebagai pusat informasi utama bagi admin dan staf kelurahan. *Dashboard* menampilkan ringkasan data seperti jumlah pengajuan surat, kuesioner yang masuk, dan hasil analisis ServQual.

Gambar 4. Tampilan Dashboard

Form Penilaian

Form ini merupakan antarmuka Form penilaian memungkinkan pengguna memberikan penilaian terhadap pelayanan kelurahan/ Form ini menggunakan radio buttons untuk memilih skor penilaian (1-5) dan text fields untuk komentar tambahan.

Penilai...

Cari data penilaian

Kesabaran pegawai Kelurahan... Empati

Sikap Peduli

Kemudahan Masyarakat Mem... Empati

Pemahaman Kebutuhan

Keinginan Pegawai Dalam M... Empati

Perhatian Pribadi

Kemudahan mendapatkan i... Jaminan

Informasi Kelurahan

Keramahan pegawai kelurah... Jaminan

Rasa Aman

Kecepatan Tindakan Peg... Daya Tanggap

Tanggapan Pegawai

Tanggung Jawab Dari Pl... Daya Tanggap

Respons Pertanyaan

Prosedur pelayanan muda... +

Gambar 5. Tampilan *Form* Penilaian

Form Kuesioner

Form ini merupakan antarmuka *Form* kuisioner digunakan untuk mengumpulkan data kuesioner dari warga terkait kualitas pelayanan. *Form* ini mencakup pertanyaan berbasis ServQual dengan opsi *multiple choice* dan *text fields* untuk jawaban terbuka.

Kuisi...

Cari data kuisioner

Rendy

Objek Penilaian Fasilitas

Pertanyaan Fasilitas kantor te...

Nilai Harapan 1

Nilai Persepsi 1

Rendy

Objek Penilaian Peralatan

Pertanyaan Peralatan di kant...

Nilai Harapan 1

Nilai Persepsi 1

Rendy

Objek Penilaian Penampilan Pegawai

Pertanyaan Penampilan pega...

Nilai Harapan 2

Nilai Persepsi 1

Rendy

Gambar 6. Tampilan *Form* Kuesioner

Form Pelayanan

Form ini merupakan antarmuka *Form* pelayanan menampilkan informasi lengkap dari

dokumen yang dipilih, termasuk pratinjau dan metadata.

Pelay...

Cari data pelayanan

Akta Kelahiran

Lahir DirumH Sakit

Kartu Tanda Penduduk (KTP) Y...

ebuah kartu identitas resmi yang dit...

Surat Pernyataan Domisili Usaha

Surat Pernyataan Domisili Usaha ada...

Permohonan Pindah Datang W...

Permohonan Pindah Datang WNI ad...

Surat NA (Surat Pengantar Nika...

Surat NA (Surat Pengantar Nikah) ad...

Surat Keterangan Domisili (SKD)

Surat Keterangan Domisili (SKD) ada...

Kartu Keluarga (KK)

dokumen resmi yang berisi data tent...

Surat Keterangan Mandah +

Surat Mandah adalah surat vanni etin

Gambar 7. Tampilan *Form* Pelayanan

Form Laporan

Form ini merupakan antarmuka laporan Analisa metode menampilkan hasil analisis ServQual secara mendetail.

Cetak Anali...

KANTOR KELURAHAN SEI AGUL

Analisis Servqual

No	Metode Monev	Harapan	Persepsi	GAP	Keterangan
1	Analisa Persepsi	4,2	2,4	1,8	Tidak Pua...
2	Rendy	1,67	1,2	0,47	Purang Pua...
3	Tehana	3,47	1,48	1,98	Sangat Pua...

Medan, 16 Juli 2025

Disusun Oleh

Diketahui Oleh

Gambar 8. Laporan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis, Sistem Pelayanan dan Penilaian Pelayanan Kelurahan Sei Agul Menggunakan ServQual berhasil memenuhi tujuan penelitian, yaitu menyediakan solusi digital untuk pelayanan kelurahan dan evaluasi kualitas pelayanan. Sistem ini telah diuji di Kelurahan Sei Agul, Medan, dan mampu menangani pengajuan surat, kuesioner, serta analisis ServQual dengan baik. Integrasi Kotlin dan MySQL memastikan perForma yang andal dan pengelolaan data yang efisien. Sistem ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi pelayanan dan transparansi evaluasi kualitas. Berikut adalah poin-poin kesimpulan penelitian:

1. Sistem berhasil memfasilitasi pengajuan surat dan perizinan secara digital.
2. Analisis ServQual memberikan wawasan akurat tentang kualitas pelayanan.
3. Antarmuka pengguna responsif dan mudah digunakan oleh berbagai kalangan.
4. Sistem dapat diimplementasikan pada perangkat Android dengan spesifikasi minimum.
5. Sistem ini memudahkan warga dalam menyampaikan penilaian pelayanan pada Kelurahan Sei Agul.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, N., Amal, A. I., & Hidayah, H. F. (2025). Peran Manajemen Perkantoran dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Peran Manajemen Perkantoran dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi perkantoran se. *Jurnal Budi Pekerti Agama Islam*, 3(3), 181–192.
- Deviana, D., Suyoto, S., Mahjudin, M., & Permana, F. A. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(1), 19.
<https://doi.org/10.30587/jre.v4i1.2281>
- Gunawan, R., Yusuf, A. M., & Nopitasari, L. (2021). Rancang Bangun Sistem Presensi Mahasiswa Dengan Menggunakan QR Code Berbasis Android. *Elkom : Jurnal Elektronik Dan Komputer*, 14(1), 47–58.
- 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>
- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469.
<https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- Kristianto, A. H., & Usman. (2020). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 9(2), 389–395.
- Lindawaty, D. S. (2023). Pembangunan Desa Pasca Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. *Jurnal Politika Dinamika Masalah Politik Dalam Negeri Dan Hubungan Internasional*, 14(1), 1–21.
<https://doi.org/10.22212/jp.v14i1.4120>
- Rifai, M., Akbar, R., & Nurrisma. (2025). Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Calon Siswa Baru MIN 40 Aceh Besar Berbasis Web. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi (JMASIF)*, 4(1), 40–56.
<https://doi.org/10.59431/jmasif.v4i1.494>
- Rusnan, R., Sarkawi, S., & Koynja, J. J. (2023). Kewenangan Pemerintah Desa Dalam Pembentukan Peraturan Desa Di Desa Parampuan Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Diskresi*, 2(2).
<https://doi.org/10.29303/diskresi.v2i2.3725>
- Silalahi, B. S., & Kaunang, F. J. (2022). Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano. *TeIka*, 12(02), 121–133.
<https://doi.org/10.36342/teika.v12i02.2957>
- Silalahi, H. A. D. S., Hutapea, M. I., & Jamaluddin, J. (2023). Digitalisasi Akses Sistem Layanan Terpadu Untuk Anak Stunting Di Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Di Kota Medan Berbasis Mobile. *TAMIKA: Jurnal Tugas Akhir Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 3(1), 17–23.
- Suhu Yugi Saputra, Fathurohman, & Weni Tri Sismi. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) Dan IPA (Importance Performance Analysis) Pada Jasa Kirim. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 4(4), 1470–1481.
<https://doi.org/10.55826/9kw2r731>
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 473–492.
<https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>
- Umatin, C., Vanessa, C., Sulkha, A., Nurkholifah, N., Pambudi, A., Al Muiz, M. N., & Ridwanulloh, M. U. (2024). Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Wadiah*, 8(2), 324–345.
<https://doi.org/10.30762/wadiah.v8i2.1509>