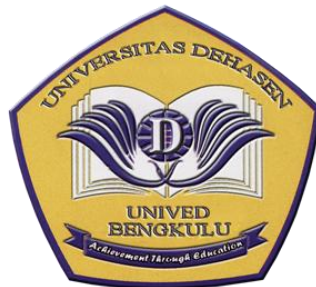


**PENERAPAN METODE *SERVQUAL* DALAM MENGUKUR TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI DI KANTOR DESA PADANG KUAS**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

LEO CANDRA LEKAT
NPM : 21010010

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DEHASEN
BENGKULU
2025**

**PENERAPAN METODE *SERVQUAL* DALAM MENGUKUR TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI DI KANTOR DESA PADANG KUAS**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

LEO CANDRA LEKAT
NPM : 21010010

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Pada Program Studi Informatika

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DEHAZEN
BENGKULU**

2025

**PENERAPAN METODE *SERVQUAL* DALAM MENGUKUR TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI DI KANTOR DESA PADANG KUAS**

SKRIPSI

Oleh :

LEO CANDRA LEKAT
NPM : 21010010

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing Utama



Dra. Marvaningsih, M.Kom.
NIDN. 00.200569.01

Dosen Pembimbing Pendamping



Lena Elfianty, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 02.050871.01

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika



Dewi Sartika, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 02.030386.05

**PENERAPAN METODE *SERVQUAL* DALAM MENGUKUR TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI DI KANTOR DESA PADANG KUAS**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

LEO CANDRA LEKAT
NPM : 21010010

Telah Dipertahankan di depan TIM Penguji
Universitas Dehasen Bengkulu

Hari : Sabtu

Tanggal : 14 Juni 2025

Tempat : Ruang Sidang/Ujian Filkom (Lantai 4) Universitas Dehasen Bengkulu

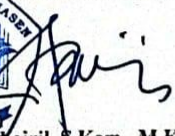
Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh TIM Penguji.

Penguji	Nama	NIDN	Tanda Tangan
Ketua	Dra. Maryaningsih, M.Kom.	00.200569.01	
Anggota	Lena Elfianty, S.Kom., M.Kom.	02.050871.01	
Anggota	Dewi Suranti, S.Kom., M.Kom.	02.221082.01	
Anggota	Dimas Aulia Trianggana, S.Kom., M.Kom.	02.290588.01	

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer




Khairil, S.Kom., M.Kom.
NIDIN. 02.130475.01

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Leo Candra Lekat dilahirkan di Desa Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang pada Tanggal 21 Agustus 2003. Anak Pertama dari pasangan Dedi Irawan dan Sundari Julaila. Penulis menyelesaikan pendidikan pertama di sekolah dasar SDN 07 Lintang Kanan di Desa Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan pada tahun

2014. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 02 Lintang Kanan Alamat Jalan Anjangsana dan tamat pada tahun 2017 kemudian melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas SMKN 02 Kota Bengkulu Alamat Jalan Raya Padang Harapan tamat pada tahun 2020. Setelah itu pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi swasta tepatnya di Universitas Dehasen Kota Bengkulu (Unived) Fakultas ilmu komputer pada prodi informatika untuk jenjang S1 (S1).

MOTTO

"Tidak ada kesulitan yang tidak ada ujungnya. Sesudah sulit pasti akan ada kebahagiaan. 'Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan..' (QS.

Al Insyirah: 5-6).

"Barangsiapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, Maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga." (HR Muslim).

"Perjuangan tanpa akhir, hasil tanpa batas," "Keberhasilan bukanlah tujuan, melainkan perjalanan," atau "Bermimpilah besar, bekerjalah lebih keras"

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Tuhan Yang Maha Esa, karya tulis ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan kekuatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, penulis persembahkan hanya untuk Allah SWT, sebagai bentuk pengabdian dan rasa syukur atas segala nikmat-Mu. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi amal jariyah yang bermanfaat dan menjadi saksi kebaikan di hadapan-Mu. Penulis juga memohon agar Engkau senantiasa membimbing langkah dan niat dalam menuntut ilmu yang bermanfaat bagi diri, keluarga, dan umat.
2. Untuk kedua orang tua tercinta, (Ayah Dedi Irawan dan Ibu Sundari Julaila). Terima kasih atas doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan yang tiada henti selama ini tanpa bimbingan dan semangat dari kalian, aku tidak akan mampu menyelesaikan karya ilmiah ini. Ayah dan ibu adalah sumber inspirasiku, pahlawan dalam hidupku selalu memberikan motivasi dan kekuatan. Semoga skripsi ini menjadi salah satu bentuk bakti dan kebanggaan untuk kalian berdua.
3. Untuk Dosen Pembimbing, Marya Ningsih, M.Kom Sebagai Pembimbing Utama dan Lena Elfianty, S.Kom., M.Kom Sebagai Pembimbing Pendamping, Terima kasih waktu, perhatian, dan ilmu yang telah diberikan. Semoga segala kebaikan dan keikhlasan Ibu menjadi amal jariyah yang terus mengalir pahalanya. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kesuksesan dalam setiap langkah hidup Ibu.
4. Untuk Teman-teman Terdekat, terimakasih telah menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, dan semangat dalam menjalani masa-masa perkuliahan.
5. Skripsi ini adalah saksi bisu dari proses pendewasaan diri. Terima kasih untuk diriku sendiri yang telah berani mengambil risiko dan belajar dari setiap pengalaman.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Leo Candra Lekat

Npm : 21010010

Prodi : Informatika

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan skripsi ini saya tidak melakukan pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun atau pelanggaran lainnya yg bertentang dengan etika akademik
2. Skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan jiplakan atau karya orang lain
3. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti yang meyakinkan bahwa dalam proses pembuatan skripsi ini terdapat pelanggaran etika akademik atau skripsi ini hasil jiplakan atau skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang ditetapkan oleh Universitas Dehasen Bengkulu

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk di pergunakan bilamana perlu

Bengkulu, 2025

Yang menyatakan,



LEO CANDRA LEKAT
NPM 21010010

ABSTRAK

PENERAPAN METODE *SERVQUAL* DALAM MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA PADANG KUAS

Oleh :

Leo Candra Lekat ¹⁾

Dra. Maryaningsih, M.Kom.²⁾

Lena Elfianty, S.Kom., M.Kom.²⁾

Kantor Desa Padang Kuas sebagai lembaga pemerintah di tingkat desa bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat, seperti pengurusan KTP, KK, surat keterangan, dan layanan lainnya. Di Kantor Desa Padang Kuas, sering kali terdapat keluhan atau ketidakpuasan dari masyarakat terkait kecepatan, akurasi, dan kemudahan dalam proses pelayanan administrasi yang dijalankan di Kantor Desa Padang Kuas.

Penerapan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan sistem pelayanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan dapat membantu dalam mengelola data penilaian kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas serta memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas. Penerapan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas dibangun berbasis web menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL* yang dapat diakses secara *online* melalui link <http://kp-kantordesapadangkuas.online/>.

Berdasarkan pengujian menggunakan metode black box, maka diperoleh hasil bahwa fungsional dari aplikasi penerapan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas telah berjalan sesuai dengan harapan, dan dapat menganalisis penilaian kepuasan pelayanan di Kantor Desa Padang Kuas melalui Metode *Servqual*.

Kata Kunci : *Metode Servqual, Tingkat Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Administrasi, Kantor Desa Padang Kuas*

1) Calon Sarjana

2) Dosen Pembimbing

ABSTRACT

The Implementation of the SERVQUAL Method in Measuring Community Satisfaction with Administrative Services at Padang Kuas Village Office

By :

Leo Candra Lekat¹⁾

Maryaningsih²⁾

Lena Elfianty²⁾

Padang Kuas Village Office, as a government agency at the village level, is responsible for providing administrative services to the community, such as processing identity cards, family cards, certificates, and other services. At Padang Kuas Village Office, there are often complaints or dissatisfaction from the community regarding the speed, accuracy, and ease of the administrative services provided at Padang Kuas Village Office. The implementation of the SERVQUAL method in measuring the level of community satisfaction with administrative services at Padang Kuas Village Office can be used as a basis for improving the administrative service system to be more effective, efficient, and in line with community needs. It can also help in managing data on community satisfaction with administrative services at Padang Kuas Village Office and provide information on the level of community satisfaction with the administrative service system at Padang Kuas Village Office. The implementation of the SERVQUAL method in measuring the level of community satisfaction with administrative services at Padang Kuas Village Office is web-based, using PHP programming language and MySQL database, and can be accessed online via the link <http://kp-kantordesapadangkuas.online/>. Based on testing using the black box method, the results show that the functionality of the implementation of the SERVQUAL method in measuring the level of community satisfaction with administrative services at Padang Kuas Village Office has been running as expected and can analyze service satisfaction ratings at Padang Kuas Village Office through the SERVQUAL Method.

Keywords: SERVQUAL Method, Level of Community Satisfaction, Administrative Services, Padang Kuas Village Office.

1) Student

2) Supervisors

June 30th. 2025



ABSTRACT

The Implementation of the SERVQUAL Method in Measuring Community Satisfaction with Administrative Services at Padang Kuas Village Office

By :

Leo Candra Lekat¹⁾

Maryaningsih²⁾

Lena Elfianty²⁾

Padang Kuas Village Office, as a government agency at the village level, is responsible for providing administrative services to the community, such as processing identity cards, family cards, certificates, and other services. At Padang Kuas Village Office, there are often complaints or dissatisfaction from the community regarding the speed, accuracy, and ease of the administrative services provided at Padang Kuas Village Office. The implementation of the SERVQUAL method in measuring the level of community satisfaction with administrative services at Padang Kuas Village Office can be used as a basis for improving the administrative service system to be more effective, efficient, and in line with community needs. It can also help in managing data on community satisfaction with administrative services at Padang Kuas Village Office and provide information on the level of community satisfaction with the administrative service system at Padang Kuas Village Office. The implementation of the SERVQUAL method in measuring the level of community satisfaction with administrative services at Padang Kuas Village Office is web-based, using PHP programming language and MySQL database, and can be accessed online via the link <http://kp-kantordesapadangkuas.online/>. Based on testing using the black box method, the results show that the functionality of the implementation of the SERVQUAL method in measuring the level of community satisfaction with administrative services at Padang Kuas Village Office has been running as expected and can analyze service satisfaction ratings at Padang Kuas Village Office through the SERVQUAL Method.

Keywords: SERVQUAL Method, Level of Community Satisfaction, Administrative Services, Padang Kuas Village Office.

1) Student

2) Supervisor

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Penerapan Metode *Servqual* Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Padang Kuas**. Skripsi ini dibuat untuk memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dehasen Bengkulu.

Untuk menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Yth :

1. Bapak Khairil, S.Kom., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dehasen Bengkulu.
2. Ibu Devi Sartika, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dehasen Bengkulu
3. Ibu Dra. Maryaningsih, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan masukan serta arahan yang membangun dalam pembuatan skripsi ini dan sekaligus.
4. Ibu Lena Elfianty, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan serta arahan yang membangun dalam pembuatan skripsi ini.
5. Kepala Desa Padang Kuas yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.

6. Segenap civitas akademik Program Studi Informatika Fakultas Ilmu Komputer
Univeristas Dehasen Bengkulu

Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa di dalam skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis berharap adanya kritik, saran dan usulan demi perbaikan skripsi yang telah dibuat di masa yang akan datang, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun.

Bengkulu, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Penerapan	5
2.2. Metode Servqual	5
2.3. Kepuasan Masyarakat	8
2.4. <i>Web Server Apache</i>	10
2.5. PHP	10
2.6. Database	12
2.7. <i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	13
2.8. <i>Entity Relationship Diagram</i>	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1. Subyek Penelitian.....	18
3.1.1. Sejarah Singkat	18
3.1.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.1.3. Struktur Organisasi	20
3.1.4. Tugas dan Wewenang.....	20
3.2. Metode Penelitian.....	28
3.3. Perangkat Keras dan Perangkat Lunak	29
3.4. Metode Pengumpulan Data	30
3.5. Metode Perancangan Sistem	30
3.5.1. Analisis Sistem Aktual	30
3.5.2. Analisa Sistem Baru	31
a. Penerapan Metode Servqual	31
b. DFD (<i>Data Flow Diagram</i>)	47
c. Entity Relationship Diagram.....	49
d. Rancangan File.....	49
e. Rancangan Struktur Menu	52
f. Rancangan Antarmuka Aplikasi Berbasis Web	52
3.6. Metode Pengujian Sistem.....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1. Hasil dan Pembahasan.....	61
4.2. Hasil Pengujian	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Simbol DFD.....	15
2.2. Simbol ERD.....	16
3.1. Data Responden.....	32
3.2. Dimensi Servqual	32
3.3. Pertanyaan Per Dimensi Servqual	33
3.4. Skala Likert Penilaian Terhadap Pertanyaan.....	36
3.5. Nilai Persepsi Per Pertanyaan.....	36
3.6. Nilai Harapan Per Pertanyaan.....	37
3.7. Hasil Penilaian Persepsi dan Harapan	38
3.8. Nilai Servqual	42
3.9. Kualitas Pelayanan	46
3.10. Rancangan File Admin	49
3.11 Rancangan File Dimensi.....	50
3.12. Rancangan File Pertanyaan.....	50
3.13. Rancangan File Penilaian Pelayanan.....	51
3.14. Rancangan File Hasil Penilaian.....	51
4.1. Hasil Pengujian.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Sistem Basis Data	13
3.1. Tahapan Metode <i>Waterfall</i>	28
3.2. Diagram Konteks.....	47
3.3. DFD Level 0	48
3.4. Entity Relationship Diagram	49
3.5. Rancangan Struktur Menu	52
3.6. Homepage Website.....	53
3.7. Halaman Penilaian Pelayanan Kantor Desa	54
3.8. Login Administrator	55
3.9. Halaman Administrator	55
3.10. Halaman Ubah Password.....	56
3.11. Halaman Input Data Dimensi	56
3.12. Halaman Input Data Pertanyaan	57
3.13. Halaman Penilaian.....	58
3.14. Halaman Detail Penilaian	58
3.15. Halaman Metode Servqual	59
3.16. Laporan Hasil Tingkat Kepuasan Masyarakat Per Tahun.....	60
4.1. Halaman Homepage Website	62
4.2. Halaman Penilaian Pelayanan Di Kantor Desa Padang Kuas	63
4.3. Halaman Penilaian Pelayanan Di Kantor Desa Padang Kuas (Lanjutan)	64
4.4. Halaman Login Administrator.....	65
4.5. Halaman Menu Utama Administrator	65
4.6. Halaman Ubah Password.....	66
4.7. Halaman Input Data Dimensi	67

4.8. Halaman Input Data Pertanyaan	68
4.9. Halaman Penilaian	69
4.10. Halaman Detail Penilaian	69
4.11. Halaman Metode Servqual	70
4.12. Halaman Metode Servqual (Lanjutan).....	71
4.13. Output Laporan Hasil Tingkat Kepuasan Masyarakat Per Tahun	72
4.14. Output Laporan Hasil Tingkat Kepuasan Masyarakat Per Tahun (Lanjutan)	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Time Schedule
2. Kartu Bimbingan Skripsi
3. Wawancara
4. Struktur Organisasi
5. Data Pendukung
6. Kode Program
7. Output Program
8. Surat Keterangan Selesai Penelitian
9. Surat Keterangan Selesai Demo Program
10. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi telah memberikan sumber (*resources*) informasi dan komunikasi yang amat luas dari apa yang telah dimiliki manusia. Dengan adanya teknologi informasi dapat mempermudah dalam mendapatkan informasi atau apapun yang dibutuhkan dengan cepat dan efisien. Saat ini teknologi informasi telah diterapkan di berbagai bidang yakni pemerintahan, kepolisian, militer, kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi di kantor desa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Di era digital saat ini, pengolahan data menjadi lebih efisien dan dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas layanan di berbagai sektor, termasuk administrasi pemerintahan. Hubungan dan komunikasi yang baik dengan masyarakat sangat dibutuhkan dalam upaya menjaga kelangsungan proses pelayanan yang berkesinambungan.

Kantor Desa Padang Kuas sebagai lembaga pemerintah di tingkat desa bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat, seperti pengurusan KTP, KK, surat keterangan, dan layanan lainnya. Di Kantor Desa Padang Kuas, sering kali terdapat keluhan atau ketidakpuasan dari masyarakat terkait kecepatan, akurasi, dan kemudahan dalam proses pelayanan administrasi yang dijalankan di Kantor Desa Padang Kuas. Selama ini masyarakat memberikan masukan tersebut melalui kotak

saran yang telah disediakan di Kantor Desa, dan kemudian di akhir bulan pihak Kantor Desa membuka kotak saran dan melihat keluhan dari masyarakat terhadap sistem pelayanan administrasi. Namun hal ini tentunya membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengidentifikasi masalah yang ada dan memberikan solusi yang lebih baik, karena belum adanya sistem yang dapat membantu mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pengembangan terhadap sistem kotak saran tersebut melalui aplikasi berbasis desktop yang dapat digunakan masyarakat untuk memberikan penilaian kepuasan terhadap layanan administrasi yang telah diberikan di Kantor Desa Padang Kuas. Untuk membantu proses penilaian tersebut, diterapkan salah satu metode yaitu Metode *Servqual* (*Service Quality*) dalam menentukan hasil akhir tingkat kepuasan masyarakat terhadap 5 dimensi penilaian diantaranya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan adanya sistem ini, diharapkan tidak hanya memberikan informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan sistem pelayanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang “**Penerapan Metode *Servqual* Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Padang Kuas**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah, antara lain :

1. Bagaimana menerapkan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas ?
2. Bagaimana mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas ?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, antara lain :

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *servqual*.
2. Aplikasi dibuat menjadi 2 hak akses olah data, yaitu akses administrator dan akses masyarakat.
3. Aplikasi dibangun berbasis web dengan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL*
4. Aplikasi bersifat *online* sehingga dapat diakses kapan saja dan dimana saja melalui internet

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan, antara lain :

1. Untuk menerapkan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas.

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Kantor Desa Padang Kuas

- a) Dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan sistem pelayanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- b) Dapat membantu dalam mengelola data penilaian kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas.
- c) Dapat memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas.

2. Bagi Pembaca

Dapat dijadikan bahan referensi/literatur dalam menerapkan metode *servqual* untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Penerapan

Penerapan adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Penerapan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif (Purnamayanti, et al., 2022).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Implementasi merupakan sebuah proses penerapan suatu tindakan atau pelaksanaan pada suatu rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Penerapan pada suatu tindakan dilakukan secara nyata demi mencapai tujuan (Nurafiati, et al., 2022).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan merupakan suatu aktivitas dalam menyesuaikan suatu standar untuk mencapai tujuan tertentu.

2.2. Metode Servqual

Metode servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, dapat mengetahui seberapa

besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner *servqual* dapat diubah-ubah (disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi. Metode Servqual digunakan karena mudah dipahami, mempunyai instrumen yang jelas untuk melakukan pengukuran. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima (Poceratu & Maitimu, 2022).

Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) dari selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima (Sembiring & Sinaga, 2021).

Servqual terdiri atas 2 bagian, yaitu bagian harapan yang berisi pernyataan untuk mengetahui harapan umum dari pengguna jasa yang berhubungan dengan pelayanan (jasa) dan bagian persepsi yang berisi pernyataan yang sesuai dengan bagian harapan. Untuk mengukur penilaian penggunaan jasa terhadap perusahaan yang ingin diteliti dalam kategori

layanan (jasa). Terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu layanan industri jasa. Kelima dimensi tersebut antara lain (Poceratu & Maitimu, 2022):

- 1) *Tangible* (Bukti langsung), yaitu segala sesuatu yang secara langsung dapat dilihat, dirasakan dan berwujud nyata meliputi penampilan secara fisik, peralatan/ perlengkapan, karyawan.
- 2) *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, memuaskan, dan dapat dipercaya. Dari lima dimensi, faktor ini merupakan faktor yang paling penting dari kualitas pelayanan.
- 3) *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat. Dengan kata lain keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, yang meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan sejak proses penjualan hingga purna jualnya (*serviceability*).
- 4) *Assurance*, yaitu mencakup kemampuan/ pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya oleh pelanggan yang dimiliki oleh para staf, sehingga dapat meyakinkan pelanggan mengenai kualitas layanan yang diberikan.
- 5) *Emphaty*, yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual dengan memberikan komunikasi yang baik, sikap peduli, dan perhatian kepada pelanggan.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada metode Servqual adalah sebagai berikut :

1. Tentukan rata-rata nilai persepsi ($\bar{P}$) untuk setiap variabel

$$\bar{P} = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n} \quad \dots (1)$$

Dimana :

P_i = nilai persepsi yang diberikan pelanggan atau manajemen untuk pertanyaan ke-i

n = jumlah responden

2. Tentukan rata-rata nilai harapan ($\bar{E}$) untuk setiap variabel

$$\bar{E} = \frac{\sum_{i=1}^n E_i}{n} \quad \dots (2)$$

Dimana :

$\bar{E}$ = nilai harapan yang diberikan pelanggan untuk pertanyaan ke-i

n = jumlah responden

3. Tentukan servqual score (S) untuk setiap variabel

$$S = \bar{P} - \bar{E} \quad \dots (3)$$

Dimana :

S = *Servqual Score*

$\bar{P}$ = rata-rata nilai persepsi

$\bar{E}$ = rata-rata nilai harapan

2.3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan memiliki kaitan erat dengan dimensi etis, berupa kepercayaan terhadap aparaturnya dan pengelolaan birokrasi yang handal. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan

informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan dapat terpenuhi. Suatu pelayanan publik dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat (Effendi & Berlian, 2021).

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator untuk melihat pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak berkualitas. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah merupakan hal yang terpenting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas (Hajar, 2021).

Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut (Harisjati, 2022).

2.4. *Web Server Apache*

Apache sudah berkembang sejak versi pertamanya. *Apache* bersifat *open source*, artinya semua orang boleh menggunakannya, mengambil atau bahkan mengubah kode programnya. Tugas utama *Apache* adalah menghasilkan halaman web yang benar kepada browser klien berdasarkan kode *PHP* yang dituliskan oleh pembuat halaman *website*. Jika diperlukan juga berdasarkan kode *PHP* yang dituliskan, maka dapat saja suatu *database* diakses terlebih dahulu (misalnya dalam *MySQL*) untuk mendukung halaman web yang dihasilkan (Nirsal, et al., 2020).

Apache Web Server merupakan *unixbased web server*. *Apache* merupakan web server yang paling populer dan banyak digunakan lebih dari 42% dari berbagai domain *website* yang ada di internet. *Apache* pertama kali dikembangkan berbasis kode pada *NCSA HTTPD 1.3* yang diprogram ulang menjadi sebuah web server. *Apache* memiliki fitur yang sangat lengkap mulai dari performa yang tinggi, fungsionalitas, efisiensi, serta kecepatan. *Apache* juga merupakan web server berbasis *open source* (Satwika & Semadi, 2020).

Berdasarkan kedua pengertian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa web server *apache* merupakan suatu perangkat lunak yang dirancang untuk mengirimkan halaman web kepada pengguna melalui protokol HTTP.

2.5. **PHP**

PHP merupakan bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi berbasis *website*. Oleh karena itu, *PHP* dapat dijalankan menggunakan browser. *PHP* memiliki sifat dinamis dan interaktif. Dinamis

yang artinya *website* tersebut bisa berganti konten sesuai kondisi tertentu, misalnya dapat menampilkan produk yang berbeda-beda untuk setiap pengunjung (Enterprise, 2019).

PHP atau kependekan dari *Hypertext Preprocessor* adalah salah satu bahasa pemrograman *open source* yang sangat cocok atau dikhususkan untuk pengembangan web dan dapat ditanamkan pada sebuah skripsi HTML. Bahasa *PHP* dapat dikatakan menggambarkan beberapa bahasa pemrograman seperti *C*, *Java*, dan *Perl* serta mudah untuk dipelajari. *PHP* merupakan bahasa *scripting server-side*, dimana pemrosesan datanya dilakukan pada sisi server. Sederhananya, *server* yang akan menerjemahkan skrip program, baru kemudian hasilnya akan dikirim kepada *client* yang melakukan permintaan.

Hypertext Preprocessor atau lebih akrab dengan *PHP* merupakan bahasa pemrograman *script server-side* yang di desain untuk pengembangan web. *PHP* disebut bahasa pemrograman *server-side* karena diproses pada komputer *server*. Hal ini berbeda dengan bahasa pemrograman *client-side* seperti *javascript* yang diproses di dalam *web browser*. *PHP* dapat digunakan secara gratis dan bersifat *open source*. *PHP* dirilis dalam lisensi *PHP License*, sedikit berbeda dengan lisensi *GNU (General Public License)* yang biasa digunakan untuk proyek *open source* (Jannah, et al., 2019).

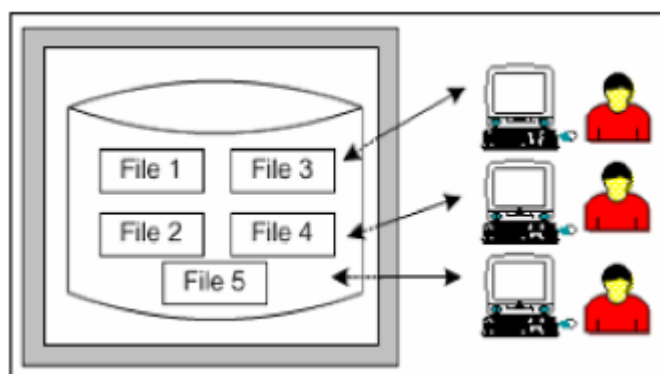
Berdasarkan kedua pengertian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *PHP* merupakan bahasa pemrograman *script server-side* yang digunakan untuk pengembangan web yang bersifat dinamis dan interaktif.

2.6. Database

Basis data adalah kumpulan data yang saling berhubungan secara logis dan didesain untuk mendapatkan data yang dibutuhkan oleh suatu organisasi. Basis Data merupakan data yang terintegrasi, yang diorganisasi untuk memenuhi kebutuhan para pemakai di dalam suatu organisasi (Hardiansyah & Dewi, 2020).

Basis data adalah himpunan kelompok data yang saling berhubungan yang diorganisasi sedemikian rupa agar kelak dapat dimanfaatkan kembali dengan cepat dan mudah. Tujuan basis data dibagi menjadi 2 kelompok yaitu tujuan primer (tujuan utama yang ingin dicapai dalam usaha perancangan dan pengembangan basis data), dan tujuan sekunder (tujuan tambahan yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan primer). Sistem basis data adalah sistem yang terdiri dari sekumpulan program yang dikenal sebagai DBMS (*Database Management System*), serta sejumlah tabel data yang saling berhubungan. DBMS memungkinkan beberapa pemakai dan program lain untuk mengakses dan mengubah tabel-tabel tersebut (Hariyono, et al., 2023).

Adapun gambaran sistem basis data seperti Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Sistem Basis Data

Database adalah kumpulan informasi yang disimpan di dalam komputer secara sistematis sehingga dapat diperiksa menggunakan suatu program komputer untuk memperoleh informasi dari basis data tersebut. *Database* adalah representasi kumpulan fakta yang saling berhubungan disimpan secara bersama sedemikian rupa dan tanpa pengulangan (redundansi) yang tidak perlu, untuk memenuhi berbagai kebutuhan. *Database* merupakan sekumpulan informasi yang saling berkaitan pada suatu subjek tertentu pada tujuan tertentu pula. *Database* adalah susunan *record* data operasional lengkap dari suatu organisasi atau perusahaan, yang diorganisir dan disimpan secara terintegrasi dengan menggunakan metode tertentu dalam komputer sehingga mampu memenuhi informasi yang optimal yang dibutuhkan oleh para pengguna (Helmud, 2021).

MySQL adalah *database server open source* yang cukup populer keberadaannya. Dengan berbagai keunggulan yang dimiliki, membuat *software database* ini banyak digunakan oleh praktisi untuk membangun suatu *project*. Adanya fasilitas *API (Application Programming Interface)* yang dimiliki oleh *MySQL*, memungkinkan bermacam – macam aplikasi komputer yang ditulis dengan berbagai bahasa pemrograman dapat mengakses basis data *MySQL*.

2.7. Data Flow Diagram (DFD)

DFD adalah diagram yang menggambarkan aliran data dari proses yang biasa disebut sebagai sistem informasi. Diagram aliran data juga menyediakan informasi tentang input dan output dari setiap entitas dan proses itu sendiri. DFD memberikan notasi dan menjelaskan konsep penting tentang

pergerakan data antara langkah manual dan otomatis, dan menyediakan cara untuk menggambarkan alur kerja dalam suatu organisasi. DFD juga dilihat sebagai deskripsi grafis dari sumber dan tujuan data, menunjukkan dari mana data itu berasal dan kemana perginya. Dalam arti lain, data masuk atau keluar dari sistem (Yendrianof, et al., 2022).

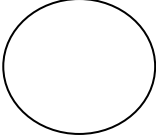
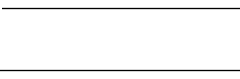
Diagram alir data merupakan model dari sistem untuk menggambarkan pembagian sistem ke modul yang lebih kecil. Salah satu keuntungan menggunakan diagram alir data adalah memudahkan pemakai atau user yang kurang menguasai bidang komputer untuk mengerti sistem yang akan dikerjakan. DFD dipakai untuk membuat model proses yang berjalan pada aplikasi, serta proses yang mengakses data (Herlina, et al., 2022).

Keuntungan penggunaan DFD adalah memungkinkan untuk menggambarkan sistem dari level yang paling tinggi kemudian menguraikannya menjadi level yang lebih rendah (dekomposisi). Sedangkan kekurangan penggunaan DFD adalah tidak menunjukkan proses perulangan (looping), proses keputusan dan proses perhitungan.

Simbol atau lambang yang digunakan dalam membuat *Data Flow Diagram* terlihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1. Simbol DFD

Simbol	Keterangan	Penjelasan
	<i>External Entity</i>	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan asal atau tujuan data.

	Proses	Simbol ini digunakan untuk proses pengolahan atau transformasi data.
	<i>Data Flow</i>	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan aliran data yang berjalan
	<i>Data Store</i>	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan <i>data flow</i> yang sudah disimpan atau diarsipkan.

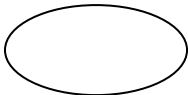
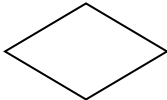
2.8. *Entity Relationship Diagram*

Entity Relationship Diagram (ERD) merupakan teknik yang digunakan untuk memodelkan kebutuhan data dari suatu organisasi, biasanya oleh *System Analyst* dalam tahap analisis persyaratan proyek pengembangan sistem. Sementara seolah-olah teknik diagram atau alat peraga memberikan dasar untuk desain database relasional yang mendasari sistem informasi yang dikembangkan. ERD bersama-sama dengan detail pendukung merupakan model data yang pada gilirannya digunakan sebagai spesifikasi untuk database (Suprpto, 2021).

Sebuah diagram ER/ER_D tersusun atas tiga komponen yaitu entitas, atribut, dan kerelasian antar entitas. Secara garis besar, entitas merupakan objek dasar yang terlibat dalam sistem. Atribut berperan sebagai penjelas entitas, sedangkan kerelasian menunjukkan hubungan yang terjadi diantara dua entitas. Konsep dasar dari model ER adalah *entity type*, yaitu

kumpulan dari objek-objek dengan sifat (*property*) yang sama dan diidentifikasi oleh *enterprise* mempunyai eksistensi yang independen. Keberadaannya dapat berupa fisik maupun abstrak. ERD menyediakan cara untuk mendeskripsikan perancangan basis data pada peringkat logika. ERD berfungsi untuk memodelkan struktur data dan hubungan antar data, untuk menggambarannya digunakan beberapa notasi dan simbol. Adapun simbol-simbol ERD seperti Tabel 2.2.

Tabel 2.2. Simbol ERD

Simbol	Keterangan	Penjelasan
	Entitas	Entitas, empat persegi panjang (<i>rectangle</i>) yang mewakili sekumpulan/himpunan objek yang berada pada sebuah sistem
	Atribut	Elips yang mewakili atribut biasa. Pada beberapa kasus, penggunaan simbol elips dapat diganti dengan titik (.) hal ini diperbolehkan untuk mengatasi keterbatasan tempat penulisan
	Relasi	Intan (<i>diamond</i>)/belah ketupat yang mewakili hubungan antar himpunan entitas. Dalam pemberian keterangan hubungan sebaiknya menggunakan kata

		kerja, misalnya keluar, daftar, kerja dan sebagainya
_____	Garis Hubungan	Garis (<i>line</i>) yang mewakili hubungan antara atribut (<i>elips</i>) dengan entitas (<i>rectangle</i>) dan himpunan entitas (<i>diamond</i>) dengan entitas (<i>rectangle</i>) dan sebaliknya

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Subyek Penelitian

3.1.1. Sejarah Singkat

Padang Kuas menjadi sebuah pemukiman penduduk, Padang Kuas merupakan hutan atau lahan perkebunan yang masih menjadi bagian dari PTPN 7. Namun Dengan adanya pembukaan atau pemekaran PTPN 7, Tahun 1979 Sampai Dengan 1980 maka dari itu di dirikanlah sebuah Perumahan Karyawan Plasma oleh Perusahaan PTPN 7 untuk di tempati masyarakat yang ingin mengelola lahan pangan dan lahan perkebunan. Seiring waktu di berila kesempatan kepada karyawan /orang yang tinggal di plasma untuk memiliki hak sebidang kebun dan lahan pangan beserta perumahan pir, dengan syarat membayar kredit kepada perusahaan PTPN 7.

Sebelum menjadi desa dahulunya padang kuas sendiri merupakan hutan yang banyak ditumbuhi dengan alang-alang atau rumput liar. Rumput atau alang-alang dalam bahasa daerah itu sendiri diartikan sebagai *padang*. Pada masa PTPN 7 masyarakat pribumi pada umumnya banyak membuka lahan perkebunan atau pertanian di daerah ini, setiap keluarga atau masyarakat banyak yang menanam tanaman Lengkuas di sekitar lahan perkebunan atau pertanian mereka. Maka dari situlah muncul pemikiran untuk menggunakan kata padang (alang-alang) dan Kuas (lengkuas) tersebut menjadi

sebuah nama desa yaitu desa Padang Kuas. Namun sebelum menjadi desa pada tahun 1980 padang kuas sendiri masih berstatus menjadi bagian dari desa babatan, Setelah Beberapa Tahun Kemudian di bukalah Pencalonan Kepala Desa yang mencalon ada 2 orang yaitu Bapak Handri Subehi dan Sudirman.

Setelah dilakukan pemilihan yang di menang kan oleh bapak Hendri Subehi, akan tetapi tanpa sepengetahuan masyarakat yang menang bapak Hendri Subehi pada saat itu tidak dilantik maka tidak terjadi pemekaran desa. Pada Tahun 2002 oleh pemerintah Kabupaten Seluma dan dikepalai oleh Kepala Desa, desa Padang Kuas Resmi menjadi Desa Definitif Pada tahu 2007 Setelah 2(dua) Tahun menjadi Desa Persiapan, selama berstatus Desa Persiapan Desa Padang Kuas di pimpin oleh Pjs Kepala Desa Yaitu Bapak Suwanto.

Pada akhir Tahun 2006 diadakan pemilihan Kepala Desa Secara Langsung dimana calon kepala desa ada 2(dua) orang yaitu Bapak Suwanto selaku Pjs Kepala Desa Dan Bapak S. Sipahutar ,Setelah dilaksanakannya proses perhitungan suara maka Bapak Suwanto yang terpilih dan memenangkan pemilihan Kepala Desa Padang Kuas dan kembali memimpin Desa sampai dengan awal tahun 2013.

3.1.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan pada Kantor Desa Padang Kuas yang beralamat di Kadun 3 Desa Padang Kuas Kecamatan

Sukaraja Kabuapten Seluma. Dan waktu penelitian yang dimulai pada Bulan Januari 2025 sampai dengan Bulan Juni 2025.

3.1.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada Kantor Desa Padang Kuas dapat dilihat di lampiran (terlampir).

3.1.4. Tugas dan Wewenang

Adapun Tugas dan Wewenang pada Kantor Desa Padang Kuas, antara lain :

1. Kepala Desa

Tugas dan Wewenang :

- a. Melaksanakan tugas pemerintahan yang meliputi pelayanan administratif, perencanaan pembangunan, dan pengelolaan keuangan desa
- b. Menetapkan kebijakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- c. Mengarahkan program pembangunan fisik, ekonomi, dan sosial untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa.
- d. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa.
- e. Memberdayakan kelompok-kelompok desa seperti karang taruna, PKK, dan lainnya
- f. Menetapkan peraturan desa bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD).

- g. Menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes)
- h. Menginventarisasi dan mengelola aset desa untuk kepentingan masyarakat.
- i. Mengadakan kerjasama antar-desa atau dengan pihak ketiga untuk kepentingan pembangunan desa.
- j. Menjadi pemimpin dalam forum musyawarah desa untuk merumuskan kebijakan atau menyelesaikan konflik masyarakat

2. Sekretaris Desa

Tugas dan Wewenang :

- a. Mengelola administrasi umum, seperti surat-menyurat, arsip, dan dokumen desa.
- b. Menyusun dokumen administrasi desa, termasuk data kependudukan, keuangan, dan aset desa
- c. Membantu Kepala Desa dalam menyusun rancangan peraturan desa
- d. Mengkoordinasikan penyusunan dokumen perencanaan desa, seperti Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDes) dan Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPDDes)
- e. Mengelola administrasi keuangan desa, termasuk pencatatan pemasukan dan pengeluaran sesuai ketentuan
- f. Membantu Kepala Desa dalam mengkoordinasikan perangkat desa lainnya

- g. Mengatur dan mengoordinasikan seluruh tugas administrasi perangkat desa.
- h. Mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan anggaran desa sesuai dengan APBDes
- i. Menjalankan tugas administrasi dan pelayanan publik apabila Kepala Desa berhalangan
- j. Mengatur pelaksanaan kegiatan yang direncanakan dalam RPJMDes dan RKPDes.

3. Kasi Pemerintahan

Tugas dan Wewenang :

- a. Mengelola data dan dokumen kependudukan, seperti data penduduk, mutasi penduduk, dan pendaftaran penduduk.
- b. Mengurus administrasi kewarganegaraan dan pencatatan sipil, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian.
- c. Membantu Kepala Desa dalam melaksanakan fungsi tata pemerintahan, termasuk pembinaan wilayah.
- d. Membantu menyusun dokumen perencanaan desa, seperti Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDes) dan Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPDes), khusus dalam bidang pemerintahan.
- e. Berkoordinasi dengan lembaga desa, seperti Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dan Lembaga Kemasyarakatan Desa (LKD), dalam pelaksanaan urusan pemerintahan.

- f. Mengakses dan mengelola data kependudukan serta memberikan rekomendasi terkait kebijakan administrasi pemerintahan desa.
- g. Mengimplementasikan kebijakan pemerintahan desa yang telah disetujui oleh Kepala Desa.
- h. Mengatur dan memberikan pelayanan administrasi yang menjadi tanggung jawab bidang pemerintahan.
- i. Mengawasi pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di tingkat dusun atau RW/RT.
- j. Membimbing perangkat desa lainnya, seperti Kepala Desa, dalam urusan pemerintahan.

4. Kasi Kesejahteraan

Tugas dan wewenang :

- a. Merencanakan dan melaksanakan program yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat, seperti bantuan sosial, bantuan untuk fakir miskin, dan penyuluhan sosial.
- b. Mendorong dan mendukung program kesehatan masyarakat, seperti imunisasi, penyuluhan kesehatan, serta penyediaan layanan kesehatan di desa.
- c. Mengkoordinasikan program pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di desa, misalnya bantuan untuk pendidikan anak-anak kurang mampu, serta peningkatan fasilitas pendidikan.

- d. Mengembangkan dan memfasilitasi program pemberdayaan ekonomi yang dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat desa, seperti pelatihan keterampilan dan pengembangan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM).
- e. Mengatur dan mengelola bantuan sosial bagi masyarakat yang membutuhkan, termasuk bantuan kepada lansia, penyandang disabilitas, dan keluarga miskin.
- f. Memiliki wewenang untuk merencanakan, mengatur, dan melaksanakan program-program kesejahteraan sosial di desa.
- g. Mengarahkan dan mengoordinasikan perangkat desa lainnya, seperti Kepala Dusun atau lembaga kemasyarakatan desa, dalam pelaksanaan program kesejahteraan.
- h. Menyusun laporan tentang pelaksanaan program kesejahteraan yang dilaksanakan di desa kepada Kepala Desa dan instansi terkait.
- i. Mengelola penggunaan anggaran untuk program-program kesejahteraan sosial yang telah disetujui dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes).

5. Kaur Umum dan Perencanaan

Tugas dan wewenang :

- a. Menyusun Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDes) dan Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPDDes) yang mencakup berbagai sektor pembangunan (infrastruktur, ekonomi, sosial, dan lain-lain).

- b. Menyusun dan merencanakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes) bersama dengan Kepala Desa dan perangkat desa lainnya.
- c. Menyusun, mengelola, dan mendokumentasikan seluruh administrasi desa, termasuk surat menyurat, laporan kegiatan, dan arsip penting lainnya.
- d. Menyediakan pelayanan administrasi kepada masyarakat, seperti surat keterangan, izin usaha, atau surat lainnya yang dibutuhkan.
- e. Menghubungkan berbagai informasi antara desa dengan instansi pemerintah kabupaten/kota dan lembaga lainnya dalam rangka perencanaan dan pembangunan.
- f. Menyusun laporan tahunan tentang pelaksanaan pembangunan dan penggunaan anggaran desa.
- g. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pembangunan desa dengan pemerintah desa dan masyarakat.
- h. Kaur Umum dan Perencanaan memiliki wewenang untuk menyusun dan merancang dokumen perencanaan pembangunan desa, seperti RPJMDes, RKPDes, dan APBDes.
- i. Mengelola administrasi surat-menyurat desa, mulai dari surat masuk, surat keluar, dan dokumen penting lainnya.
- j. Memiliki wewenang untuk berkoordinasi dengan perangkat desa lainnya serta pihak eksternal, seperti pemerintah

kabupaten/kota, dalam hal perencanaan pembangunan dan pelaksanaan kegiatan.

- k. Mengelola administrasi keuangan terkait perencanaan dan pembangunan, memastikan penggunaan dana sesuai dengan tujuan dan prioritas yang telah ditetapkan dalam RKPDes dan APBDes.
- l. Kaur Umum dan Perencanaan memiliki kewenangan untuk melakukan evaluasi terhadap program dan kegiatan pembangunan yang telah dilaksanakan untuk menilai pencapaian dan kekurangan yang perlu diperbaiki.

6. Kaur Keuangan

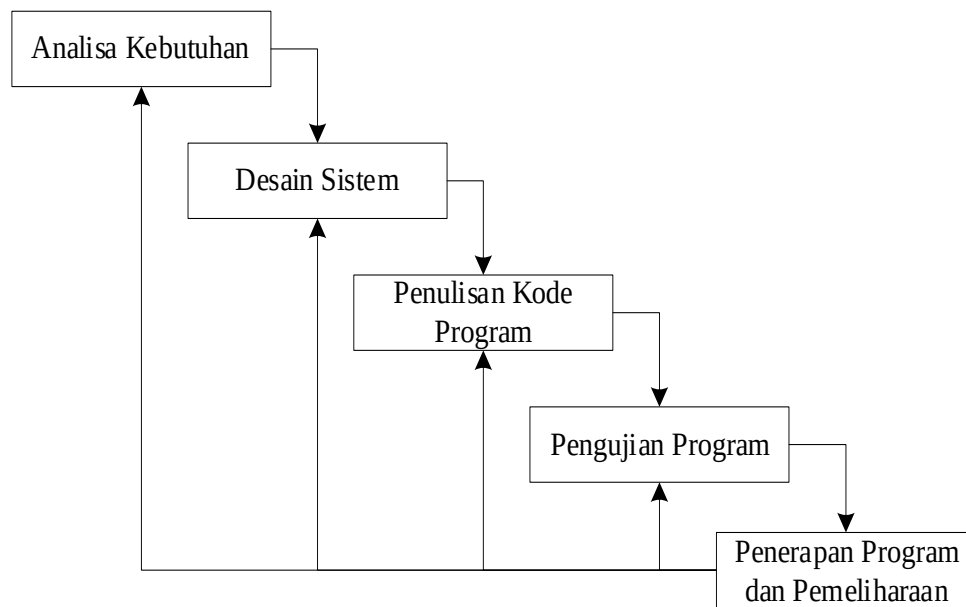
Tugas dan Wewenang :

- a. Menyusun Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes) bersama dengan Kepala Desa dan perangkat desa lainnya.
- b. Membantu Kepala Desa dalam merencanakan alokasi dana untuk berbagai kegiatan desa berdasarkan prioritas pembangunan.
- c. Mengelola dana desa yang diterima, baik dari APBN, APBD, maupun sumber pendapatan desa lainnya.
- d. Mencatat dan mengatur seluruh transaksi keuangan yang ada di desa, mulai dari pemasukan hingga pengeluaran.
- e. Menyusun laporan keuangan desa secara berkala untuk diajukan kepada Kepala Desa dan instansi terkait.

- f. Mengawasi pelaksanaan dan penggunaan anggaran desa agar sesuai dengan rencana dan ketentuan yang berlaku.
- g. Mencatat, mengelola, dan mengawasi pengelolaan aset desa, baik yang bergerak maupun tidak bergerak, untuk memastikan agar aset desa tidak disalahgunakan.
- h. Berkoordinasi dengan pihak terkait, seperti kecamatan atau instansi pemerintah, dalam hal pelaporan dan penggunaan dana desa yang diawasi oleh pihak eksternal.
- i. Mengatur penggunaan dana desa dan memastikan alokasi dana dilakukan dengan tepat sesuai dengan program yang telah disepakati dalam musyawarah desa.
- j. Memiliki wewenang untuk mengelola dan menyusun administrasi keuangan desa, termasuk pencatatan penerimaan dan pengeluaran desa.
- k. Mengelola pengeluaran desa sesuai dengan keputusan Kepala Desa dan hasil musyawarah desa, serta memastikan pembayaran dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- l. Memonitor dan mengevaluasi pengeluaran dana desa secara rutin untuk memastikan tidak terjadi penyimpangan dan penggunaan dana yang tidak sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
- m. Bertanggung jawab dalam menyampaikan laporan keuangan yang jelas dan akurat kepada pihak yang berwenang, termasuk pemerintah daerah.

3.2. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode pengembangan sistem. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *Waterfall*. Adapun tahapan-tahapan metode *waterfall*, antara lain :



Gambar 3.1. Tahapan Metode Waterfall

1. Analisa Kebutuhan

Analisa kebutuhan dilakukan untuk mengetahui permasalahan saat ini di Kantor Desa Padang Kuas terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi di Kantor Desa.

2. Desain Sistem

Desain sistem dilakukan untuk merancang sistem berdasarkan analisis kebutuhan yang telah dilakukan. desain sistem meliputi, *Data Flow Diagram*, *Entity Relationship Diagram*, dan Perancangan Aplikasi

3. Penulisan Kode Program

Setelah Desain sistem telah sesuai, maka langkah selanjutnya yaitu menulis kode program berdasarkan perancangan aplikasi yang telah

dibuat. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah *PHP* dan *Database MySQL*.

4. Pengujian Program

Pengujian program dilakukan untuk mengecek apakah fungsionalitas dari aplikasi sudah berjalan sesuai harapan. Jika belum, maka akan dilakukan perbaikan terlebih dahulu sebelum diterapkan ke Kantor Desa Padang Kuas.

5. Penerapan Program dan Pemeliharaan

Tahap ini merupakan tahap akhir dalam pembuatan sebuah sistem, dimana aplikasi akan diterapkan di Kantor Desa Padang Kuas dan dilakukan pemeliharaan secara berkala untuk menjaga stabilitas dari aplikasi.

3.3. Perangkat Keras dan Perangkat Lunak

Adapun perangkat keras dan perangkat lunak pada penerapan data mining dalam pengelompokan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas, antara lain :

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

- a. Laptop Acer
- b. Memory RAM 2GB
- c. Hardisk 500GB

2. Perangkat Lunak (*Software*)

- a. Sistem Operasi Windows 10
- b. Visual Studio Code
- c. Xampp

3.4. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain :

a. Observasi

Penulis melakukan observasi dengan cara mendatangi langsung tempat penelitian yaitu Kantor Desa Padang Kuas untuk mengetahui sistem yang telah berjalan saat ini di Kantor Desa.

b. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang akan dibahas terkait dengan penelitian ini kepada Bapak Sulaiman selaku Kepala Desa di Kantor Desa Padang Kuas (hasil wawancara terlampir).

c. Studi Pustaka

Penulis mengambil data dari perpustakaan atau Kantor Desa Padang Kuas, yang berupa karya ilmiah, jurnal, buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.5. Metode Perancangan Sistem

3.5.1. Analisis Sistem Aktual

Kantor Desa Padang Kuas sebagai lembaga pemerintah di tingkat desa bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat, seperti pengurusan KTP, KK, surat keterangan, dan layanan lainnya. Selama ini masyarakat memberikan masukan tersebut melalui kotak saran yang telah disediakan di Kantor Desa, dan kemudian di akhir bulan pihak Kantor Desa membuka kotak

saran dan melihat keluhan dari masyarakat terhadap sistem pelayanan administrasi. Namun hal ini tentunya membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengidentifikasi masalah yang ada dan memberikan solusi yang lebih baik, karena belum adanya sistem yang dapat membantu mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas.

3.5.2. Analisa Sistem Baru

Berdasarkan analisa sistem aktual yang telah dilakukan, maka dilakukan pengembangan terhadap sistem kotak saran tersebut melalui aplikasi berbasis desktop yang dapat digunakan masyarakat untuk memberikan penilaian kepuasan terhadap layanan administrasi yang telah diberikan di Kantor Desa Padang Kuas. Untuk membantu proses penilaian tersebut, diterapkan salah satu metode yaitu Metode *Servqual (Service Quality)* dalam menentukan hasil akhir tingkat kepuasan masyarakat terhadap 5 dimensi penilaian diantaranya *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Dengan adanya sistem ini, diharapkan tidak hanya memberikan informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan sistem pelayanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

a. Penerapan Metode Servqual

Dalam penerapan metode servqual, terdapat beberapa tahapan yang akan dilakukan, antara lain :

a. Menentukan Responden

Responden yang akan memberikan penilaian adalah masyarakat. Dalam penelitian ini telah dilakukan dengan memberikan ke 10 orang untuk menjawab pertanyaan pada kuisioner. Adapun data responden seperti Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Data Responden

No.	Nama Responden	Alamat Responden
1	Anwari	Desa Padang Kuas
2	Edi Teguh	Desa Padang Kuas
3	Mujiono	Desa Padang Kuas
4	Hermantomi	Desa Padang Kuas
5	Samun	Desa Padang Kuas
6	Warsito	Desa Padang Kuas
7	Saparudin	Desa Padang Kuas
8	Maratul	Desa Padang Kuas
9	Paino	Desa Padang Kuas
10	Irwandi	Desa Padang Kuas

b. Menentukan Pertanyaan pada masing-masing Dimensi Servqual.

Dimensi servqual yang digunakan dalam penelitian ini terdapat 5 dimensi, seperti Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Dimensi Servqual

No.	Dimensi
1	<i>Reliabilty</i>
2	<i>Responsiveness</i>
3	<i>Assurance</i>
4	<i>Empathy</i>
5	<i>Tangible</i>

Adapun pertanyaan pada masing-masing dimensi servqual seperti Tabel 3.3.

Tabel 3.3. Pertanyaan Per Dimensi Servqual

Dimensi	No	Pertanyaan
<i>Reliability</i>	1	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?
	2	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kemampuan (pengetahuan, keterampilan. dan pengalaman para kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas?
	3	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya terkait kesopanan dan kewajiban dari para petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas yang telah ditentukan ?
<i>Responsiveness</i>	4	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai membantu kesulitan atau keluhan yang di perlukan masyarakat dalam suatu permasalahan di Kantor Desa Padang Kuas?
	5	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para petugas kinerja pegawai di Kantor Desa

		Padang Kuas dalam pelayanan kepada masyarakat terhadap permasalahan yang ada ?
	6	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya petugas pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas dalam kesediaan para petugas membantu masyarakatnya ?
<i>Assurance</i>	7	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?
	8	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam memberikan jaminan suatu pekerjaan terkait pelayanan di Kantor Desa Padang Kuas?
	9	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa penting dan puaskah pertanggung jawaban yang di berikan oleh para kinerja pegawai pelayanan administrasi ?
<i>Empathy</i>	10	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi dalam membantu segala urusan di Desa Padang Kuas?
	11	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya jika terjadi

		suatu kesalahan dalam segala urusan para kinerja pegawai berhak untuk bertanggung jawab mengatasi permasalahan?
	12	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi wajib untuk memberikan arahan untuk membuat jasa pelayanan agar bisa menjadi lebih baik ?
<i>Tangible</i>	13	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya di dalam kinerja pegawai pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas untuk memberikan bantuan apabila diperlukan jasa pelayanan?
	14	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya dalam permasalahan terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan administrasi Kantor Desa Padang Kuas?
	15	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya fasilitas di Kantor Desa Padang Kuas seperti tempat duduk yang ada di ruang tunggu pelayanan?

- c. Berdasarkan dari kuisioner setiap penilaian Dimensi Servqual menggunakan skala linkert 1-5, yang seperti pada Tabel 3.4

Tabel 3.4. Skala Likert Penilaian Terhadap Pertanyaan

Kategori	Jawaban	Bobot
Persepsi/ Kenyataan	Sangat Puas (SP)	5
	Puas (P)	4
	Cukup Puas (CP)	3
	Tidak Puas (TP)	2
	Sangat Tidak Puas (STP)	1
Ekspektasi/ Harapan	Sangat Penting (SP)	5
	Penting (P)	4
	Cukup Penting (CP)	3
	Tidak Penting (TP)	2
	Sangat Tidak Penting (STP)	1

d. Menghitung hasil penilaian persepsi dan harapan yang telah dilakukan

1. Menentukan Nilai Persepsi

Dalam data penelitian dengan 10 responden terhadap 15 pertanyaan dalam kuisioner sebagai berikut :

Tabel 3.5. Nilai Persepsi Per Pertanyaan

[illegible]

Paino	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	2
Irwandi	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4
Total	39	35	36	35	29	36	36	39	33	34	34	39	35	36	33
Rata-rata	3,9	3,5	3,6	3,5	2,9	3,6	3,6	3,9	3,3	3,4	3,4	3,9	3,5	3,6	3,3

2. Menentukan Nilai Harapan

Dalam data penelitian dengan 10 responden terhadap 15 pertanyaan dalam kuisioner sebagai berikut :

Tabel 3.6. Nilai Harapan Per Pertanyaan

Nama	Nilai Harapan Per Pertanyaan														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Anwari	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3
Edi Teguh	2	4	5	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	2
Mujiono	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4
Hermantomi	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
Samun	5	3	5	3	3	4	5	5	4	3	5	1	3	5	2
Warsito	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5
Saparudin	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
Maratul	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
Paino	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
Irwandi	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
Total	45	43	49	40	41	43	43	47	41	45	44	39	42	44	38
Rata-rata	4,5	4,3	4,9	4	4,1	4,3	4,3	4,7	4,1	4,5	4,4	3,9	4,2	4,4	3,8

Berdasarkan Tabel 3.5. dan Tabel 3.6 tersebut didapatkan total dan rata-rata nilai jawaban berdasarkan pertanyaan per dimensi, sehingga didapat nilai persepsi dan harapan pada masing-masing pertanyaan dengan rumus :

$$\bar{P} = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n}$$

$$\bar{E} = \frac{\sum_{i=1}^n E_i}{n}$$

Dimensi Reliability Pertanyaan No.1 :

$$\bar{P} = \frac{4 + 4 + 4 + 4 + 3 + 4 + 5 + 3 + 4 + 4}{10} = \frac{39}{10} = 3,9$$

$$\bar{E} = \frac{5 + 2 + 4 + 5 + 5 + 5 + 5 + 5 + 5 + 4}{10} = \frac{45}{10} = 4,5$$

Dimensi Reliability Pertanyaan No.2 :

$$\bar{P} = \frac{3 + 2 + 3 + 4 + 3 + 5 + 4 + 3 + 4 + 4}{10} = \frac{35}{10} = 3,5$$

$$\bar{E} = \frac{3 + 4 + 4 + 5 + 3 + 5 + 5 + 4 + 5 + 5}{10} = \frac{43}{10} = 4,3$$

Dan seterusnya sehingga didapatkan nilai, seperti Tabel 3.7.

Tabel 3.7. Hasil Penilaian Persepsi dan Harapan

Dimensi	No.	Pertanyaan	Persepsi	Harapan
<i>Reliabilty</i>	1	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?	3,9	4,5
	2	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kemampuan (pengetahuan, keterampilan. dan pengalaman para kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas?	3,5	4,3

	3	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya terkait kesopanan dan kewajiban dari para petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas yang telah ditentukan ?	3,6	4,9
<i>Responsiveness</i>	4	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai membantu kesulitan atau keluhan yang di perlukan masyarakat dalam suatu permasalahan di Kantor Desa Padang Kuas?	3,5	4
	5	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para petugas kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas dalam pelayanan kepada masyarakat terhadap permasalahan yang ada ?	2,9	4,1
	6	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya petugas pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas dalam kesediaan para petugas membantu masyarakatnya ?	3,6	4,3
<i>Assurance</i>	7	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan	3,6	4,3

		administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?		
	8	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam memberikan jaminan suatu pekerjaan terkait pelayanan di Kantor Desa Padang Kuas?	3,9	4,7
	9	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa penting dan puaskah pertanggung jawaban yang di berikan oleh para kinerja pegawai pelayanan administrasi ?	3,3	4,1
<i>Empathy</i>	10	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi dalam membantu segala urusan di Desa Padang Kuas?	3,4	4,5
	11	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya jika terjadi suatu kesalahan dalam segala urusan para kinerja pegawai berhak untuk bertanggung jawab mengatasi permasalahan?	3,4	4,4
	12	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi wajib untuk memberikan arahan untuk	3,9	3,9

		membuat jasa pelayanan agar bisa menjadi lebih baik ?		
<i>Tangible</i>	13	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya di dalam kinerja pegawai pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas untuk memberikan bantuan apabila diperlukan jasa pelayanan?	3,5	4,2
	14	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya dalam permasalahan terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan administrasi Kantor Desa Padang Kuas?	3,6	4,4
	15	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya fasilitas di Kantor Desa Padang Kuas seperti tempat duduk yang ada di ruang tunggu pelayanan?	3,3	3,8

a. Menghitung nilai Servqual dengan rumus :

$$S = \bar{P} - \bar{E}$$

Dimensi Reliability Pertanyaan No.1 :

$$S = 3,9 - 4,5 = -0,6$$

Dimensi Reliability Pertanyaan No.2 :

$$S = 3,5 - 4,3 = -0,8$$

Dan seterusnya sehingga didapatkan nilai, seperti Tabel 3.8.

Tabel 3.8. Nilai Servqual

Dimensi	No.	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Servqual
<i>Reliability</i>	1	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?	3,9	4,5	-0,6
	2	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kemampuan (pengetahuan, keterampilan. dan pengalaman para kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas?	3,5	4,3	-0,8
	3	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya terkait kesopanan dan kewajiban dari para petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas yang telah ditentukan ?	3,6	4,9	-1,3
<i>Responsiveness</i>	4	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai membantu kesulitan atau keluhan yang di perlukan masyarakat dalam suatu	3,5	4	-0,5

		permasalahan di Kantor Desa Padang Kuas?			
	5	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para petugas kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas dalam pelayanan kepada masyarakat terhadap permasalahan yang ada ?	2,9	4,1	-1,2
	6	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya petugas pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas dalam kesediaan para petugas membantu masyarakatnya ?	3,6	4,3	-0,7
<i>Assurance</i>	7	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?	3,6	4,3	-0,7
	8	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam memberikan jaminan suatu pekerjaan terkait pelayanan di Kantor Desa Padang Kuas?	3,9	4,7	-0,8
	9	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa penting dan puaskah pertanggung	3,3	4,1	-0,8

		jawaban yang di berikan oleh para kinerja pegawai pelayanan administrasi ?			
<i>Empathy</i>	10	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi dalam membantu segala urusan di Desa Padang Kuas?	3,4	4,5	-1,1
	11	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya jika terjadi suatu kesalahan dalam segala urusan para kinerja pegawai berhak untuk bertanggung jawab mengatasi permasalahan?	3,4	4,4	-1
	12	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi wajib untuk memberikan arahan untuk membuat jasa pelayanan agar bisa menjadi lebih baik ?	3,9	3,9	0
<i>Tangible</i>	13	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya di dalam kinerja pegawai pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas untuk	3,5	4,2	-0,7

		memberikan bantuan apabila diperlukan jasa pelayanan?			
	14	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya dalam permasalahan terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan administrasi Kantor Desa Padang Kuas?	3,6	4,4	-0,8
	15	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya fasilitas di Kantor Desa Padang Kuas seperti tempat duduk yang ada di ruang tunggu pelayanan?	3,3	3,8	-0,5

Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus :

$$Kualitas (Q) = \frac{Persepsi (P)}{Harapan (H)}$$

Jika kualitas (Q) = 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Dimensi Reliability Pertanyaan No.1 :

$$Kualitas (Q) = \frac{3,9}{4,5} = 0,867$$

Dimensi Reliability Pertanyaan No.2 :

$$Kualitas (Q) = \frac{3,5}{4,3} = 0,814$$

Dan seterusnya sehingga didapatkan nilai, seperti Tabel 3.9.

b. Hasil Kualitas Pelayanan

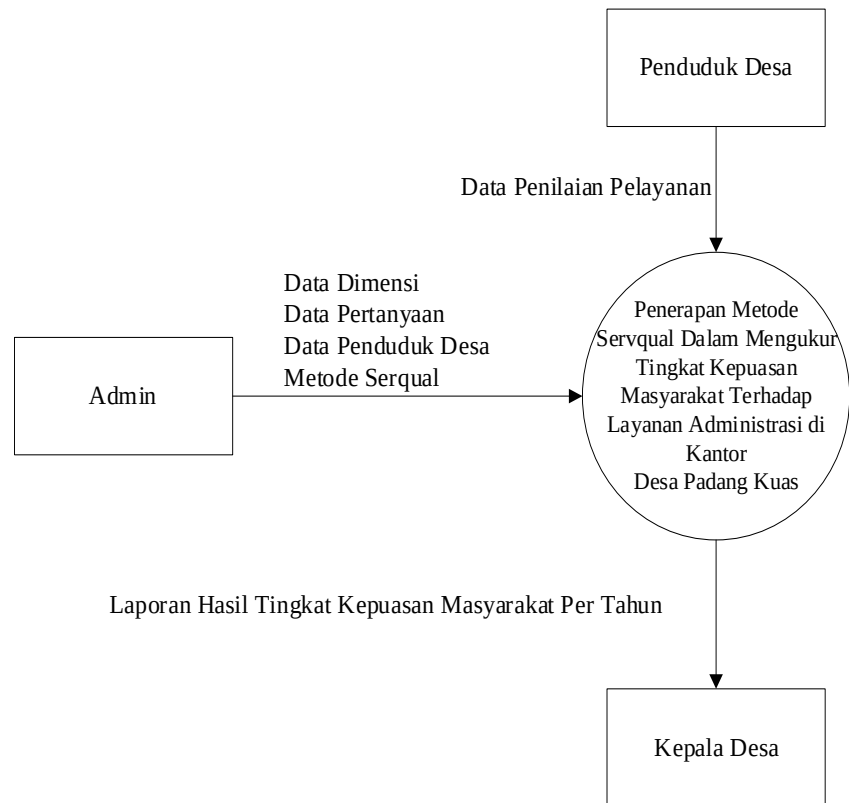
Tabel 3.9. Kualitas Pelayanan

Dimensi	No.	Persepsi (P)	Harapan (H)	Servqual (S)	Kualitas (Q)
<i>Reliability</i>	1	3,9	4,5	-0,6	0,867
	2	3,5	4,3	-0,8	0,814
	3	3,6	4,9	-1,3	0,735
<i>Responsiveness</i>	4	3,5	4	-0,5	0,875
	5	2,9	4,1	-1,2	0,707
	6	3,6	4,3	-0,7	0,837
<i>Assurance</i>	7	3,6	4,3	-0,7	0,837
	8	3,9	4,7	-0,8	0,829
	9	3,3	4,1	-0,8	0,805
<i>Empathy</i>	10	3,4	4,5	-1,1	0,755
	11	3,4	4,4	-1	0,773
	12	3,9	3,9	0	1
<i>Tangible</i>	13	3,5	4,2	-0,7	0,833
	14	3,6	4,4	-0,8	0,818
	15	3,3	3,8	-0,5	0,868

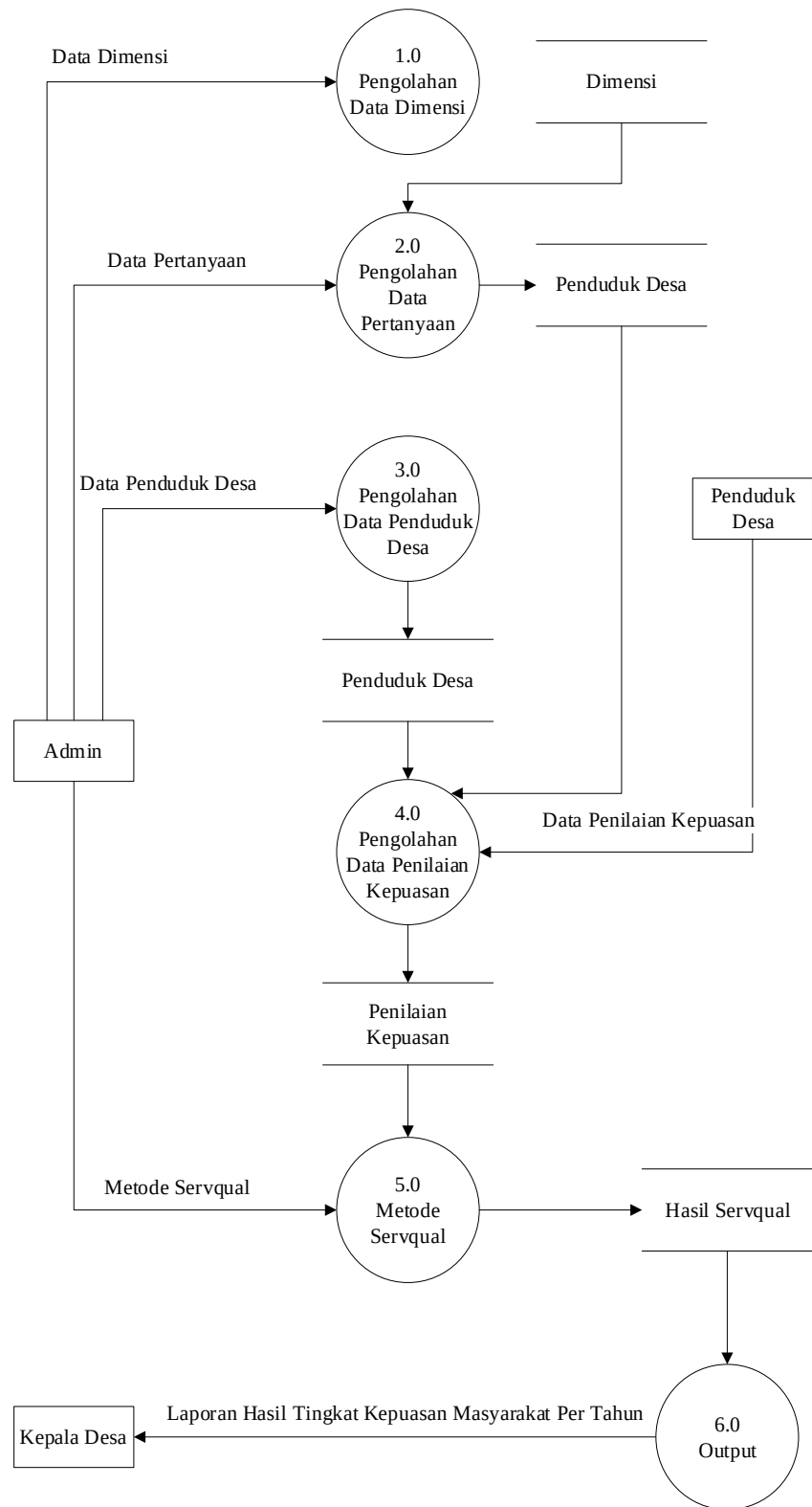
Dari Tabel 3.6. tersebut, didapatkan hasil bahwa nilai kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat yang paling kecil pada No. Pertanyaan 5 dengan nilai Servqual -1,2 dan nilai Kualitas 0,707. Dan nilai paling tinggi pada No. Pertanyaan 12 dengan nilai Servqual 0 dan nilai Kualitas 1.

b. DFD (*Data Flow Diagram*)

DFD dapat memberikan gambaran umum proses yang akan dilakukan. Adapun DFD yang digunakan antara lain :



Gambar 3.2. Diagram Konteks



Gambar 3.3. DFD Level 0

2) Rancangan File Dimensi

Nama File : tbl_dimensi

Kunci Utama : iddimensi

Kunci Tamu : -

Tabel 3.11 Rancangan File Dimensi

Field	Tipe Data	Size
Iddimensi	<i>Int</i>	1
Dimensi	<i>Varchar</i>	15

3) Rancangan File Pertanyaan

Nama File : tbl_pertanyaan

Kunci Utama : idpertanyaan

Kunci Tamu : iddimensi

Tabel 3.12. Rancangan File Pertanyaan

Field	Tipe Data	Size
kdpertanyaan	<i>Int</i>	5
Pertanyaan	<i>Text</i>	-
Iddimensi	<i>Int</i>	1

4) Rancangan File Penilaian Pelayanan

Nama File : tbl_penilaian

Kunci Utama : idpenilaian

Kunci Tamu : idpertanyaan

Tabel 3.13. Rancangan File Penilaian Pelayanan

Field	Tipe Data	Size
Idpenilaian	<i>Int</i>	5
Tglpenilaian	<i>Date</i>	-
Thnnilai	<i>Int</i>	4
Nik	<i>Varchar</i>	20
Nama	<i>Varchar</i>	50
Alamat	<i>Text</i>	-
Idpertanyaan	<i>Int</i>	5
Jawabpersepsi	<i>Int</i>	1
jawabharapan	<i>Int</i>	1

5) Rancangan File Hasil Penilaian

Nama File : tbl_hasil

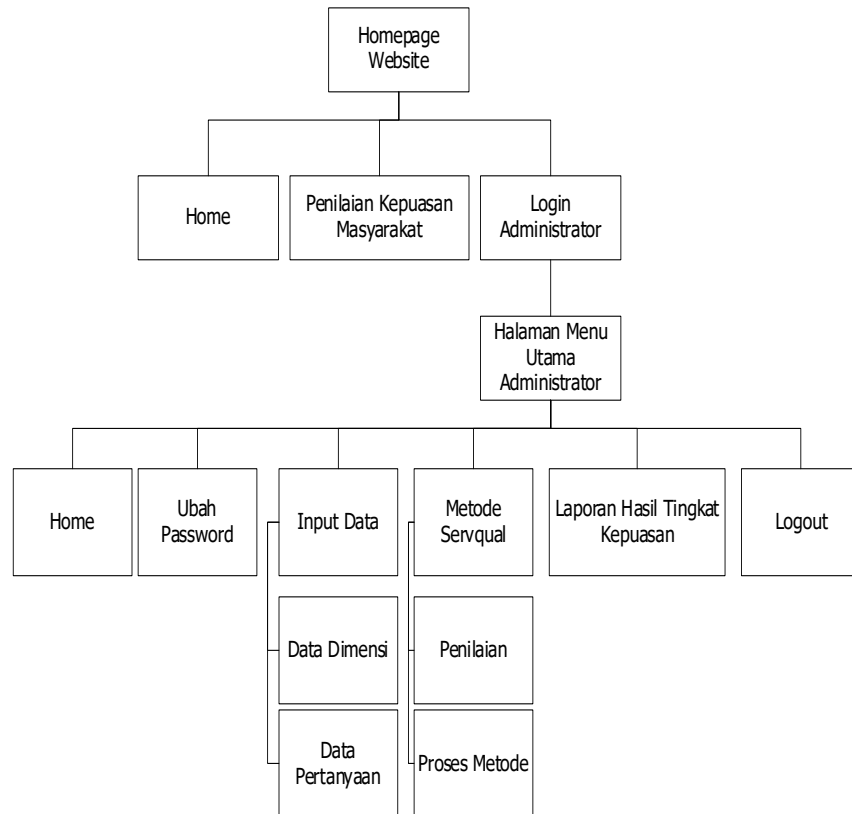
Kunci Utama : -

Kunci Tamu : idpertanyaan

Tabel 3.14. Rancangan File Hasil Penilaian

Field	Tipe Data	Size
Tahun	<i>Int</i>	4
kdpertanyaan	<i>Int</i>	5
Nilaipersepsi	<i>double</i>	-
Nilaiharapan	<i>double</i>	-
Nilaiservqual	<i>double</i>	-

e. Rancangan Struktur Menu



Gambar 3.5. Rancangan Struktur Menu

f. Rancangan Antarmuka Aplikasi Berbasis Web

1) Homepage Website

Merupakan rancangan antarmuka aplikasi yang pertama kali muncul ketika membuka url website. Homepage ini dapat diakses untuk umum baik masyarakat maupun administrator. Adapun homepage website seperti Gambar 3.6.



Gambar 3.6. Homepage Website

2) Halaman Penilaian Pelayanan Kantor Desa

Merupakan rancangan antarmuka yang dapat digunakan masyarakat untuk memberikan penilaian pelayanan kantor Desa Padang Kuas dengan memasukkan NIK, nama dan alamat, serta menjawab setiap pertanyaan yang diajukan melalui persepsi dan harapan yang dirasakan oleh masyarakat. Adapun Halaman Penilaian Pelayanan Kantor Desa seperti Gambar 3.7.

[illegible]

Gambar 3.7. Halaman Penilaian Pelayanan Kantor Desa

3) Login Administrator

Merupakan rancangan antarmuka yang digunakan untuk administrator melakukan login pada website agar dapat masuk ke halaman administrator. Adapun halaman login administrator, seperti Gambar 3.8.

Login Administrator	
Username	
Password	
Login	

Gambar 3.8. Login Administrator

4) Halaman Menu Utama Administrator

Merupakan rancangan antarmuka yang hanya dapat diakses oleh administrator untuk mengolah data-data, seperti ubah password, data pertanyaan, melakukan analisa metode servqual dan melihat laporan hasil penilaian kinerja pegawai pelayanan administrasi. Adapun halaman administrator seperti Gambar 3.9.

Slide Show Gambar					
Home	Ubah Passwor	Input Data	Metode Servqual	Lap. Hasil Tingkat Kepuasan	Logout
Running Text					
Content Web					
Copyright @2025					

Gambar 3.9. Halaman Menu Utama Administrator

5) Halaman Ubah Password

Merupakan rancangan antarmuka yang dapat digunakan oleh administrator untuk mengubah password login. Adapun halaman ubah password, seperti Gambar 3.10.

Gambar 3.10. Halaman Ubah Password

6) Halaman Input Data Dimensi

Merupakan rancangan antarmuka yang digunakan untuk mengolah data dimensi yang akan digunakan sebagai parameter pertanyaan. Adapun halaman data dimensi seperti Gambar 3.11.

ID Dimensi	Dimensi	Aksi
xxxxx	xxxxxxxxxxxxx	Ubah Hapus
xxxxx	xxxxxxxxxxxxx	Ubah Hapus
xxxxx	xxxxxxxxxxxxx	Ubah Hapus

Gambar 3.11. Halaman Input Data Dimensi

7) Halaman Input Data Pertanyaan

Merupakan rancangan antarmuka yang digunakan untuk mengolah data pertanyaan berdasarkan 5 (lima) dimensi. Adapun halaman data pertanyaan seperti Gambar 3.12.

Dimensi	ID Pertanyaan	Pertanyaan	Aksi
xxxxx	xxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxx	Ubah Hapus
xxxxx	xxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxx	Ubah Hapus
xxxxx	xxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxx	Ubah Hapus

Gambar 3.12. Halaman Input Data Pertanyaan

8) Halaman Penilaian

Merupakan rancangan antarmuka yang digunakan untuk menampilkan data penilaian kepuasan yang telah dilakukan masyarakat/penduduk Desa Padang Kuas. Pada halaman ini, admin juga dapat melihat nilai yang telah diberikan pada setiap pertanyaan. Adapun halaman penilaian, seperti Gambar 3.13. dan Gambar 3.14.

Data Penilaian Yang Diberikan Penduduk						
Pilih Tahun ▼ Proses						
Kode	Tanggal	Tahun	NIK	Nama	Alamat	Aksi
Penilaian	Penilaian	Penilaian	Penduduk			
xxxxx	d/M/y	9999	9999999	xxxxx	xxxxxxxxx	Lihat Penilaian Hapus
xxxxx	d/M/y	9999	9999999	xxxxx	xxxxxxxxx	Lihat Penilaian Hapus
xxxxx	d/M/y	9999	9999999	xxxxx	xxxxxxxxx	Lihat Penilaian Hapus
xxxxx	d/M/y	9999	9999999	xxxxx	xxxxxxxxx	Lihat Penilaian Hapus
xxxxx	d/M/y	9999	9999999	xxxxx	xxxxxxxxx	Lihat Penilaian Hapus
xxxxx	d/M/y	9999	9999999	xxxxx	xxxxxxxxx	Lihat Penilaian Hapus

Gambar 3.13. Halaman Penilaian

Data Penilaian Yang Diberikan Penduduk				
NIK : 999999999999999 Nama : xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx				
Dimensi	Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Nilai Persepsi	Nilai Harapan
xxxxxx	xxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	9	9
xxxxxx	xxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	9	9
xxxxxx	xxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	9	9
xxxxxx	xxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	9	9
xxxxxx	xxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	9	9
xxxxxx	xxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	9	9
xxxxxx	xxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	9	9
xxxxxx	xxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	9	9

Gambar 3.14. Halaman Detail Penilaian

9) Halaman Proses Metode *Servqual*

Merupakan rancangan antarmuka yang digunakan untuk menganalisis hasil penilaian yang telah dilakukan masyarakat berdasarkan pertanyaan pada masing-masing dimensi. Proses analisa dapat dilakukan dengan cara memilih bulan dan tahun. Adapun halaman metode *servqual* seperti Gambar 3.15.

[illegible]

Gambar 3.15 Halaman Metode *Servqual*

10) Laporan Hasil Tingkat Kepuasan Masyarakat Per Tahun

Merupakan output dari hasil analisa metode servqual berdasarkan tahun yang akan menunjukkan grafik. Adapun laporan hasil tingkat kepuasan masyarakat per tahun seperti Gambar 3.16.

3.6. Metode Pengujian Sistem

Metode pengujian sistem yang digunakan adalah metode pengujian *black box*. Pengujian berfokus pada form input data pada penerapan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas, dimana setiap hasil keluaran akan dicatat ke dalam tabel untuk mendapatkan kesimpulan terhadap fungsionalitas dari aplikasi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil dan Pembahasan

Penerapan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan sistem pelayanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan dapat membantu dalam mengelola data penilaian kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas serta memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas.

Penerapan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas dibangun berbasis web menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL* yang dapat diakses secara *online* melalui link <http://kp-kantordesapadangkuas.online/>. Adapun homepage pada aplikasi penerapan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas, antara lain :

1. Halaman Homepage Website

Merupakan halaman antarmuka aplikasi yang pertama kali muncul ketika membuka url website. Homepage ini dapat diakses untuk umum baik masyarakat maupun administrator. Adapun halaman homepage website pada aplikasi penerapan metode *servqual* dalam

mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas seperti Gambar 4.1.



Gambar 4.1. Halaman Homepage Website

2. Halaman Penilaian Pelayanan Di Kantor Desa Padang Kuas

Merupakan halaman antarmuka yang dapat digunakan masyarakat untuk memberikan penilaian pelayanan kantor Desa Padang Kuas dengan memasukkan NIK, nama dan alamat, serta menjawab setiap pertanyaan yang diajukan melalui persepsi dan harapan yang dirasakan oleh masyarakat. Adapun Halaman Penilaian Pelayanan pada aplikasi penerapan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas seperti Gambar 4.2. dan Gambar 4.3.

 **Penilaian Pelayanan di Kantor Desa Padang Kuas**

Tanggal Penilaian

NIK

Nama

Alamat

Tahun

 **Berikan Penilaian Pelayanan Kantor Desa Padang Kuas pada setiap pertanyaan di bawah ini:**

Dimensi: Reliability

No	Pertanyaan	Persepsi	Harapan
1	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?	-Pilih-	-Pilih-
2	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kemampuan (pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman) para kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas?	-Pilih-	-Pilih-
3	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya terkait kesopanan dan kewajiban dari para petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas yang telah ditentukan ?	-Pilih-	-Pilih-

Dimensi: Responsiveness

No	Pertanyaan	Persepsi	Harapan
4	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai membantu kesulitan atau keluhan yang di perlukan masyarakat dalam suatu permasalahan di Kantor Desa Padang Kuas?	-Pilih-	-Pilih-
5	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para petugas kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas dalam pelayanan kepada masyarakat terhadap permasalahan yang ada ?	-Pilih-	-Pilih-
6	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya petugas pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas dalam kesediaan para petugas membantu masyarakatnya ?	-Pilih-	-Pilih-

Dimensi: Assurance

No	Pertanyaan	Persepsi	Harapan
7	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?	-Pilih-	-Pilih-
8	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam memberikan jaminan suatu pekerjaan terkait pelayanan di Kantor Desa Padang Kuas?	-Pilih-	-Pilih-
9	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa penting dan puaskah pertanggung jawaban yang di berikan oleh para kinerja pegawai pelayanan	-Pilih-	-Pilih-

Gambar 4.2. Halaman Penilaian Pelayanan Di Kantor Desa Padang Kuas

Dimensi: Empathy

No	Pertanyaan	Persepsi	Harapan
10	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi dalam membantu segala urusan di Desa Padang Kuas?	-Pilih-	-Pilih-
11	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya jika terjadi suatu kesalahan dalam segala urusan para kinerja pegawai berhak untuk bertanggung jawab mengatasi permasalahan?	-Pilih-	-Pilih-
12	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi wajib untuk memberikan arahan untuk membuat jasa pelayanan agar bisa menjadi lebih baik ?	-Pilih-	-Pilih-

Dimensi: Tangible

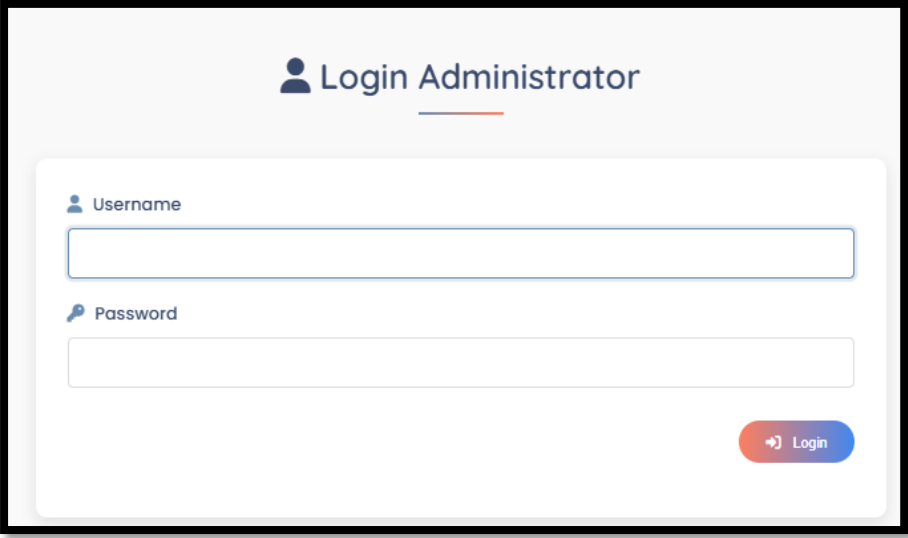
No	Pertanyaan	Persepsi	Harapan
13	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya di dalam kinerja pegawai pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas untuk memberikan bantuan apabila diperlukan jasa pelayanan?	-Pilih-	-Pilih-
14	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya dalam permasalahan terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan administrasi Kantor Desa Padang Kuas?	-Pilih-	-Pilih-
15	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya fasilitas di Kantor Desa Padang Kuas seperti tempat duduk yang ada di ruang tunggu pelayanan?	-Pilih-	-Pilih-

Simpan Penilaian

Gambar 4.3. Halaman Penilaian Pelayanan Di Kantor Desa Padang Kuas (Lanjutan)

3. Halaman Login Administrator

Merupakan halaman antarmuka yang digunakan untuk administrator melakukan login pada website agar dapat masuk ke halaman administrator. Adapun halaman login administrator pada aplikasi penerapan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas seperti Gambar 4.4.



Gambar 4.4. Halaman Login Administrator

4. Halaman Menu Utama Penduduk

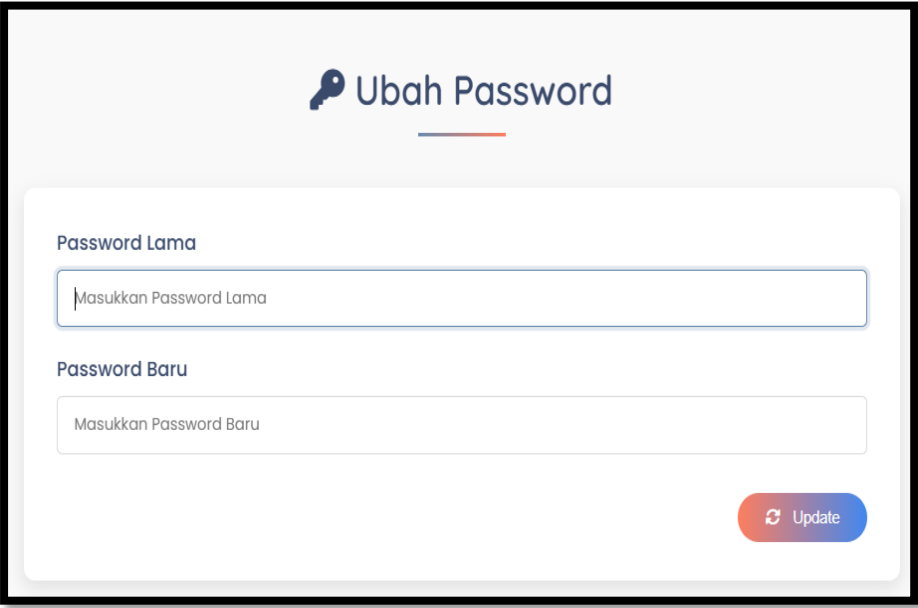
Merupakan halaman antarmuka yang hanya dapat diakses oleh administrator untuk mengolah data-data, seperti ubah password, data pertanyaan, melakukan analisa metode servqual dan melihat laporan hasil penilaian kinerja pegawai pelayanan administrasi. Adapun halaman administrator seperti Gambar 4.5.



Gambar 4.5. Halaman Menu Utama Administrator

5. Halaman Ubah Password

Merupakan halaman antarmuka yang dapat digunakan oleh administrator untuk mengubah password login. Adapun halaman ubah password pada aplikasi penerapan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas seperti Gambar 4.6.



Gambar 4.6. Halaman Ubah Password

6. Halaman Input Data Dimensi

Merupakan halaman antarmuka aplikasi penerapan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas yang digunakan oleh administrator untuk mengelola data dimensi *servqual* yang digunakan sebagai dasar/atribut penilaian kepuasan. Adapun halaman input data dimensi pada aplikasi penerapan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas seperti Gambar 4.7

Input Data Dimensi

ID Dimensi
D6

Dimensi
Masukkan Dimensi

Simpan

ID Dimensi	Dimensi	Aksi
D1	Reliability	
D2	Responsiveness	
D3	Assurance	
D4	Empathy	
D5	Tangible	

Gambar 4.7 Halaman Input Data Dimensi

7. Halaman Input Data Pertanyaan

Merupakan halaman antarmuka aplikasi penerapan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas yang dapat digunakan oleh administrator untuk mengelola data pertanyaan setiap dimensi dengan cara menghapus data pertanyaan. Adapun halaman data pertanyaan pada aplikasi penerapan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas seperti Gambar 4.8.

Input Data Pertanyaan

ID Pertanyaan

P16

Dimensi

-Pilih-

Pertanyaan

Masukkan Pertanyaan

Simpan

Dimensi	ID Pertanyaan	Pertanyaan	Aksi
Reliability	P01	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?	
Reliability	P02	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kemampuan (pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman para kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas?	
Reliability	P03	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya terkait kesopanan dan kewajiban dari para petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas yang telah ditentukan ?	
Responsiveness	P04	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai membantu kesulitan atau keluhan yang di perlukan masyarakat dalam suatu permasalahan di Kantor Desa Padang Kuas?	
Responsiveness	P05	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para petugas kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas dalam pelayanan kepada masyarakat terhadap permasalahan yang ada ?	
Responsiveness	P06	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya petugas pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas dalam kesediaan para petugas membantu masyarakatnya ?	
Assurance	P07	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?	

Gambar 4.8. Halaman Input Data Pertanyaan

8. Halaman Penilaian

Merupakan halaman antarmuka yang digunakan untuk menampilkan data penilaian kepuasan yang telah dilakukan masyarakat/penduduk Desa Padang Kuas. Pada halaman ini, admin juga dapat melihat nilai yang telah diberikan pada setiap pertanyaan. Adapun halaman penilaian, seperti Gambar 4.9. dan Gambar 4.10.

Pilih Tahun 2024 Proses						
Kode Penilaian	Tanggal Penilaian	Tahun Penilaian	NIK Penduduk	Nama	Alamat	Aksi
P0001	26/06/2024	2024	1705010107570044	Anwari	Desa Padang Kuas	 
P0002	21/03/2024	2024	1705012803750001	Edi Teguh	Desa Padang Kuas	 
P0003	02/04/2024	2024	1705011609730002	Mujiono	Desa Padang Kuas	 
P0004	21/04/2024	2024	1705010911700002	Hermantomi	Desa Padang Kuas	 
P0005	28/04/2024	2024	1705010101400001	Samun	Desa Padang Kuas	 
P0006	05/05/2024	2024	1705010402620001	Warsito	Desa Padang Kuas	 
P0007	04/06/2024	2024	1705070705880001	Saparudin	Desa Padang Kuas	 
P0008	04/07/2024	2024	1705012705620001	Maratul	Desa Padang Kuas	 
P0009	02/08/2024	2024	1705010107640023	Paino	Desa Padang Kuas	 
P0010	20/09/2024	2024	1705011811580001	Irwandi	Desa Padang Kuas	 

Gambar 4.9. Halaman Penilaian

NIK : 1705010107570044 Nama : Anwari				
Dimensi	Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Nilai Persepsi	Nilai Harapan
Reliability	P01	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?	4	5
	P02	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kemampuan (pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman para kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas?	3	3
	P03	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya terkait kesopanan dan kewajiban dari para petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas yang telah ditentukan ?	4	5
Responsiveness	P04	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai membantu kesulitan atau keluhan yang di perlukan masyarakat dalam suatu permasalahan di Kantor Desa Padang Kuas?	4	5
	P05	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para petugas kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas dalam pelayanan kepada masyarakat terhadap permasalahan yang ada ?	3	4
	P06	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya petugas pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas dalam kesediaan para petugas membantu masyarakatnya ?	4	5
Assurance	P07	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?	3	4
	P08	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam memberikan jaminan suatu pekerjaan terkait pelayanan di Kantor Desa Padang Kuas?	4	5
	P09	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa penting dan puaskah pertanggung jawaban yang di berikan oleh para kinerja pegawai pelayanan administrasi ?	3	4
Empathy	P10	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi dalam membantu segala urusan di Desa Padang Kuas?	4	5
	P11	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya jika terjadi suatu kesalahan dalam segala urusan para kinerja pegawai berhak untuk bertanggung jawab mengatasi permasalahan?	3	5
	P12	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi wajib untuk memberikan arahan untuk membuat jasa pelayanan agar bisa menjadi lebih baik ?	3	4
Tangible	P13	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya di dalam kinerja pegawai pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas untuk memberikan bantuan apabila diperlukan jasa pelayanan?	3	4
	P14	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya dalam permasalahan terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan administrasi Kantor Desa Padang Kuas?	5	5
	P15	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya fasilitas di Kantor Desa Padang Kuas seperti tempat duduk yang ada di ruang tunggu pelayanan?	3	3

Gambar 4.10. Halaman Detail Penilaian

9. Halaman Metode Servqual

Merupakan halaman antarmuka aplikasi penerapan metode servqual dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas yang digunakan oleh administrator untuk menjalankan proses dari Metode Servqual dengan memilih tahun penilaian kepuasan yang telah diberikan. Adapun halaman Metode Sevqual seperti Gambar 4.11. dan Gambar 4.12.

Metode Servqual

Pilih Tahun
2024 Proses

Hasil Penilaian Persepsi dan Harapan Yang Telah Diberikan Oleh Masyarakat

Dimensi	Pertanyaan	Persepsi	Harapan
Reliability	P01 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?	3.9	4.5
Reliability	P02 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kemampuan (pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman) para kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas?	3.5	4.3
Reliability	P03 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya terkait kesopanan dan kewajiban dari para petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas yang telah ditentukan ?	3.8	4.9
Responsiveness	P04 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai membantu kesulitan atau keluhan yang di perlukan masyarakat dalam suatu permasalahan di Kantor Desa Padang Kuas?	3.5	4
Responsiveness	P05 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para petugas kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas dalam pelayanan kepada masyarakat terhadap permasalahan yang ada ?	2.9	4.1
Responsiveness	P06 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya petugas pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas dalam kesediaan para petugas membantu masyarakatnya ?	3.8	4.3
Assurance	P07 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?	3.8	4.3
Assurance	P08 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam memberikan jaminan suatu pekerjaan terkait pelayanan di Kantor Desa Padang Kuas?	3.9	4.7
Assurance	P09 Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa penting dan puaskah pertanggung jawaban yang di berikan oleh para kinerja pegawai pelayanan administrasi ?	3.3	4.1
Empathy	P10 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi dalam membantu segala urusan di Desa Padang Kuas?	3.4	4.5
Empathy	P11 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya jika terjadi suatu kesalahan dalam segala urusan para kinerja pegawai berhak untuk bertanggung jawab mengatasi permasalahan?	3.4	4.4
Empathy	P12 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi wajib untuk memberikan arahan untuk membuat jasa pelayanan agar bisa menjadi lebih baik ?	3.9	3.9
Tangible	P13 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya di dalam kinerja pegawai pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas untuk memberikan bantuan apabila diperlukan jasa pelayanan?	3.5	4.2
Tangible	P14 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya dalam permasalahan terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan administrasi Kantor Desa Padang Kuas?	3.6	4.4
Tangible	P15 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya fasilitas di Kantor Desa Padang Kuas seperti tempat duduk yang ada di ruang tunggu pelayanan?	3.3	3.8

Gambar 4.11. Halaman Metode Servqual

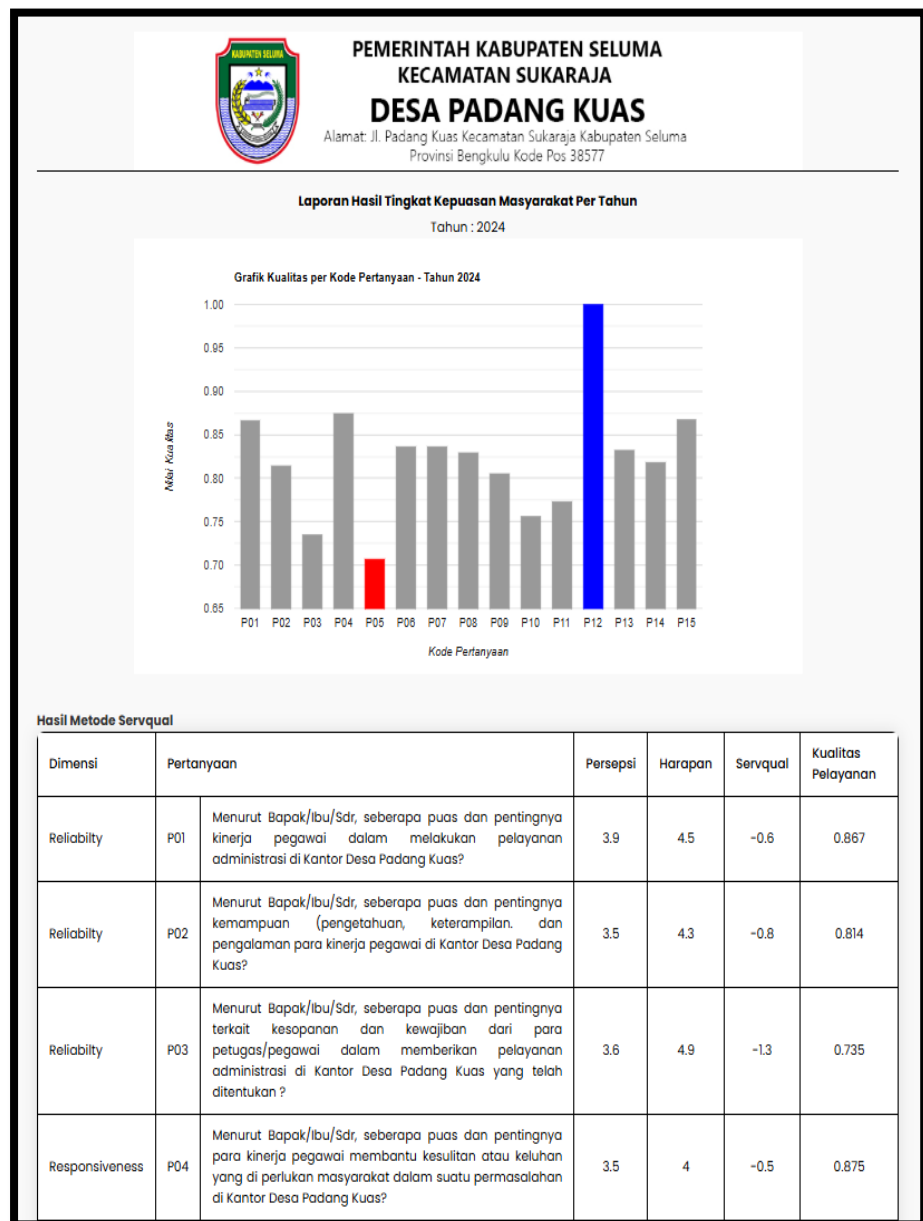
Hasil Metode Servqual						
Dimensi	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Servqual	Kualitas Pelayanan	
Reliability	P01 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?	3.9	4.5	-0.6	0.867	
Reliability	P02 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kemampuan (pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman) para kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas?	3.5	4.3	-0.8	0.814	
Reliability	P03 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya terkait kesopanan dan kewajiban dari para petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas yang telah ditentukan ?	3.6	4.9	-1.3	0.735	
Responsiveness	P04 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai membantu kesulitan atau keluhan yang di perlukan masyarakat dalam suatu permasalahan di Kantor Desa Padang Kuas?	3.5	4	-0.5	0.875	
Responsiveness	P05 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para petugas kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas dalam pelayanan kepada masyarakat terhadap permasalahan yang ada ?	2.9	4.1	-1.2	0.707	
Responsiveness	P06 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya petugas pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas dalam kesediaan para petugas membantu masyarakatnya ?	3.6	4.3	-0.7	0.837	
Assurance	P07 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?	3.6	4.3	-0.7	0.837	
Assurance	P08 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam memberikan jaminan suatu pekerjaan terkait pelayanan di Kantor Desa Padang Kuas?	3.9	4.7	-0.8	0.830	
Assurance	P09 Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa penting dan puaskah pertanggung jawaban yang di berikan oleh para kinerja pegawai pelayanan administrasi ?	3.3	4.1	-0.8	0.805	
Empathy	P10 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi dalam membantu segala urusan di Desa Padang Kuas?	3.4	4.5	-1.1	0.756	
Empathy	P11 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya jika terjadi suatu kesalahan dalam segala urusan para kinerja pegawai berhak untuk bertanggung jawab mengatasi permasalahan?	3.4	4.4	-1.0	0.773	
Empathy	P12 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi wajib untuk memberikan arahan untuk membuat jasa pelayanan agar bisa menjadi lebih baik ?	3.9	3.9	0.0	1.000	
Tangible	P13 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya di dalam kinerja pegawai pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas untuk memberikan bantuan apabila diperlukan jasa pelayanan?	3.5	4.2	-0.7	0.833	
Tangible	P14 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya dalam permasalahan terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan administrasi Kantor Desa Padang Kuas?	3.6	4.4	-0.8	0.818	
Tangible	P15 Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya fasilitas di Kantor Desa Padang Kuas seperti tempat duduk	3.3	3.8	-0.5	0.868	
Kesimpulan : Berdasarkan hasil perhitungan metode Servqual pada tahun 2024, nilai kualitas pelayanan paling rendah ditemukan pada dimensi Responsiveness dengan nomor pertanyaan P05 memiliki nilai Servqual sebesar -1.2 dan nilai kualitas sebesar 0.707 . Sementara itu, nilai kualitas pelayanan paling tinggi ditemukan pada dimensi Empathy dengan nomor pertanyaan P12 memiliki nilai Servqual sebesar 0.0 dan nilai kualitas sebesar 1.000 .						

Gambar 4.12. Halaman Metode Servqual (Lanjutan)

10. Output Laporan Hasil Tingkat Kepuasan Masyarakat Per Tahun

Merupakan output pada antarmuka aplikasi penerapan metode servqual dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas yang output dari hasil analisa metode servqual berdasarkan tahun yang akan menunjukkan grafik. Adapun halaman output laporan hasil tingkat kepuasan masyarakat per tahun pada aplikasi penerapan metode servqual dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas seperti Gambar 4.13. dan Gambar 4.14.



Gambar 4.13. Output Laporan Hasil Tingkat Kepuasan Masyarakat Per Tahun

Responsiveness	P05	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para petugas kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas dalam pelayanan kepada masyarakat terhadap permasalahan yang ada ?	2.9	4.1	-1.2	0.707
Responsiveness	P06	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya petugas pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas dalam kesediaan para petugas membantu masyarakatnya ?	3.6	4.3	-0.7	0.837
Assurance	P07	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?	3.6	4.3	-0.7	0.837
Assurance	P08	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam memberikan jaminan suatu pekerjaan terkait pelayanan di Kantor Desa Padang Kuas?	3.9	4.7	-0.8	0.830
Assurance	P09	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa penting dan puaskah pertanggung jawaban yang di berikan oleh para kinerja pegawai pelayanan administrasi ?	3.3	4.1	-0.8	0.805
Empathy	P10	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi dalam membantu segala urusan di Desa Padang Kuas?	3.4	4.5	-1.1	0.756
Empathy	P11	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya jika terjadi suatu kesalahan dalam segala urusan para kinerja pegawai berhak untuk bertanggung jawab mengatasi permasalahan?	3.4	4.4	-1.0	0.773
Empathy	P12	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi wajib untuk memberikan arahan untuk membuat jasa pelayanan agar bisa menjadi lebih baik ?	3.9	3.9	0.0	1.000
Tangible	P13	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya di dalam kinerja pegawai pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas untuk memberikan bantuan apabila diperlukan jasa pelayanan?	3.5	4.2	-0.7	0.833
Tangible	P14	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya dalam permasalahan terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan administrasi Kantor Desa Padang Kuas?	3.6	4.4	-0.8	0.818
Tangible	P15	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa puas dan pentingnya fasilitas di Kantor Desa Padang Kuas seperti tempat duduk yang ada di ruang tunggu pelayanan?	3.3	3.8	-0.5	0.868

Kesimpulan:
Berdasarkan hasil perhitungan metode Servqual pada tahun 2024, nilai kualitas pelayanan paling rendah ditemukan pada dimensi **Responsiveness** dengan nomor pertanyaan **P05** memiliki nilai Servqual sebesar **-1.2** dan nilai kualitas sebesar **0.707**. Sementara itu, nilai kualitas pelayanan paling tinggi ditemukan pada dimensi **Empathy** dengan nomor pertanyaan **P12** memiliki nilai Servqual sebesar **0.0** dan nilai kualitas sebesar **1.000**.

Desa Padang Kuas, 05/06/2024
Kepala Desa

Sulaiman

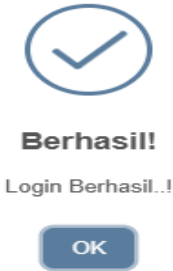
Gambar 4.14. Output Laporan Hasil Tingkat Kepuasan Masyarakat Per Tahun (Lanjutan)

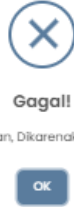
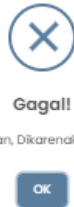
4.2. Hasil Pengujian

Pengujian *blackbox* (*blackbox testing*) adalah salah satu metode pengujian perangkat lunak yang berfokus pada sisi fungsionalitas, khususnya

pada *input* data aplikasi penerapan metode servqual dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas. Adapun hasil pengujian black box yang telah dilakukan, tampak pada tabel 4.1.

Tabel 4.1. Hasil Pengujian

No.	Form Yang Diuji	Komponen Yang Diuji	Hasil Pengujian	Keterangan
1	Form Penilaian	Memberikan penilaian kepuasan	Sistem menolak menyimpan data jika penduduk memberikan penilaian di tahun yang sama dan menampilkan pesan kesalahan 	Berhasil Sesuai Harapan
2	Halaman Login	Memasukkan username dan password yang benar	Sistem menerima akses login tersebut dan menampilkan pesan berhasil 	Berhasil Sesuai Harapan
		Memasukkan username dan password yang salah	Sistem menolak akses login tersebut dan menampilkan pesan kesalahan	Berhasil Sesuai Harapan

			 Gagal! Login Gagal...! OK	
3	Halaman Input Data Dimensi	Menginputkan data yang sudah ada di database	Sistem menolak menyimpan data dimensi yang sudah ada dan menampilkan pesan kesalahan  Gagal! Data Gagal Disimpan, Dikarenakan Data Sudah Adal! OK	Berhasil Sesuai Harapan
4	Halaman Input Data Pertanyaan	Menginputkan data yang sudah ada di database	Sistem menolak menyimpan data pertanyaan yang sudah ada dan menampilkan pesan kesalahan  Gagal! Data Gagal Disimpan, Dikarenakan Data Sudah Adal! OK	Berhasil Sesuai Harapan
5	Halaman Metode <i>Servqual</i>	Menjalankan analisis proses metode <i>servqual</i>	Sistem berhasil menjalankan analisis penilaian kepuasan pelayanan sesuai dengan tahun yang dipilih melalui metode <i>servqual</i>	Berhasil Sesuai Harapan

Hasil Metode Servqual								
					Uraian Pertanyaan	Parasit	Reliabilitas	Validitas
					Menurut Bapak/Ibu/Ika, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?	3,0	4,0	-1,0 0,87
					Menurut Bapak/Ibu/Ika, seberapa puas dan pentingnya keterampilan (linguistik, numerik), dan pengetahuan para kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas?	3,0	4,0	-1,0 0,84
					Menurut Bapak/Ibu/Ika, seberapa puas dan pentingnya bentuk hubungan dan semangat dari para pegawai/pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas yang akan diberikan?	3,0	4,0	-1,0 0,78
					Menurut Bapak/Ibu/Ika, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai menerima masukan atau saran yang di berikan masyarakat dalam suatu permasalahan di Kantor Desa Padang Kuas?	3,0	4	-1,0 0,75
					Menurut Bapak/Ibu/Ika, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai di Kantor Desa Padang Kuas dalam pelayanan kepada masyarakat sehingga permasalahan yang ada?	2,0	4,0	-1,0 0,70
					Menurut Bapak/Ibu/Ika, seberapa puas dan pentingnya pelayanan pegawai administrasi di Kantor Desa Padang Kuas dalam masalah para pegawai memberikan masyarakatnya?	3,0	4,0	-1,0 0,87
					Menurut Bapak/Ibu/Ika, seberapa puas dan pentingnya para kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas?	3,0	4,0	-1,0 0,87
					Menurut Bapak/Ibu/Ika, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai dalam memberikan jaminan suatu pelayanan/bentuk pelayanan di Kantor Desa Padang Kuas?	3,0	4,7	-1,0 0,90
					Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Ika, seberapa penting dan proses pelayanan/jawaban yang di berikan oleh para kinerja pegawai/pelayanan administrasi?	3,0	4,0	-1,0 0,90
					Menurut Bapak/Ibu/Ika, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi dalam membantu masyarakat di Kantor Desa Padang Kuas?	3,0	4,0	-1,0 0,76
					Menurut Bapak/Ibu/Ika, seberapa puas dan pentingnya jika suatu masalah akan segera selesai para kinerja pegawai untuk bertanggung jawab mengenai permasalahan?	3,0	4,4	-1,0 0,77
					Menurut Bapak/Ibu/Ika, seberapa puas dan pentingnya kinerja pegawai pelayanan administrasi yang untuk memberikan solusi masalah para pegawai agar bisa cepat selesai?	3,0	3,0	0,0 1,00
					Menurut Bapak/Ibu/Ika, seberapa puas dan pentingnya di dalam kinerja pegawai pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas untuk memberikan bantuan apabila diperlukan para pegawai?	3,0	4,0	-1,0 0,83
					Menurut Bapak/Ibu/Ika, seberapa puas dan pentingnya dalam permasalahan, solusi, dengan saran, dan prosesnya pelayanan administrasi Kantor Desa Padang Kuas?	3,0	4,4	-1,0 0,88
					Menurut Bapak/Ibu/Ika, seberapa puas dan pentingnya kondisi di Kantor Desa Padang Kuas seperti tempat duduk?	3,0	3,0	-1,0 0,88

Berdasarkan pengujian menggunakan metode black box, maka diperoleh hasil bahwa fungsional dari aplikasi penerapan metode servqual dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas telah berjalan sesuai dengan harapan, dan dapat menganalisis penilaian kepuasan pelayanan di Kantor Desa Padang Kuas melalui Metode *Servqual*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan dan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Penerapan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan sistem pelayanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan dapat membantu dalam mengelola data penilaian kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas serta memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas.
2. Penerapan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas dibangun berbasis web menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL* yang dapat diakses secara *online* melalui link <http://kp-kantordesapadangkuas.online/>.
3. Berdasarkan hasil perhitungan metode *Servqual* pada tahun 2024, nilai kualitas pelayanan paling rendah ditemukan pada dimensi *Responsiveness* dengan nomor pertanyaan P05 memiliki nilai *Servqual* sebesar -1.2 dan nilai kualitas sebesar 0.707. Sementara itu, nilai kualitas pelayanan paling tinggi ditemukan pada dimensi *Empathy* dengan

nomor pertanyaan P12 memiliki nilai *Servqual* sebesar 0.0 dan nilai kualitas sebesar 1.000.

4. Berdasarkan pengujian menggunakan metode *black box*, maka diperoleh hasil bahwa fungsional dari aplikasi penerapan metode *servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Padang Kuas telah berjalan sesuai dengan harapan, dan dapat menganalisis penilaian kepuasan pelayanan di Kantor Desa Padang Kuas melalui Metode *Servqual*.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, maka penulis menyarankan :

1. Agar menggunakan aplikasi ini untuk mempermudah proses penilaian kepuasan pelayanan di Kantor Desa Padang Kuas.
2. Perlu dilakukan pengembangan sistem untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengintegrasikan proses penilaian kepuasan pelayanan ke dalam aplikasi berbasis android atau melakukan perbandingan dengan metode lain seperti CSI, UEQ, Fuzzy dan lainnya

DAFTAR PUSTAKA

- Effendi, S. W. & Berlian, S., 2021. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten XYZ di Sumatera Selatan. *Jurnal Media Ekonomi dan Kewirausahaan (MEKU)*, Volume Vol.1 No.1 ISSN:2747-0881.
- Enterprise, J., 2019. *PHP Untuk Programmer Pemula*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Hajar, S., 2021. *Pemerintahan Desa Dan Kualitas Pelayanan Publik*. ISBN:978-623-68888-86-5 penyunt. Medan: Penerbit Umsu Press .
- Hardiansyah, A. D. & Dewi, C. N. P., 2020. *Perancangan Basis Data Sistem Informasi Perwira Tugas Belajar (SIPATUBEL) Pada Kementerian Pertahanan*. Jakarta, Senamika ISBN.978-623-93343-1-4.
- Harisjati, R. A., 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung Di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020. Volume Vol.4 No.1 e-ISSN:2721-3730.
- Hariyono, R. C. S. et al., 2023. *Buku Ajar Pengantar Basis Data*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Helmud, E., 2021. Optimasi Basis Data Oracle Menggunakan Complex View Studi Kasus : PT. Berkat Optimis Sejahtera (PT.BOS) Pangkalpinang. *Jurnal Informatika*, Volume Vol.7 No.1 ISSN.2407-1730.
- Herlina, Rusman, A. D. P., Marlina & Suwardoyo, U., 2022. *Penerapan Sistem Informasi Berbasis IT Pengolahan Data Rekam Medis Untuk Peningkatan Pelayanan di Rumah Sakit*. Pekalongan Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management ISBN:978-623-423-378-0.
- Jannah, M., Sarwandi & Creative, C., 2019. *Mahir Bahasa Pemrograman PHP*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Nirsal, Rusmala & Syafriadi, 2020. Desain dan Implementasi Sistem Pembelajaran Berbasis e-Learning Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Pakue Tengah. *Jurnal Ilmiah d'Computare*, Volume Vol.10.
- Nurafiati, S., Rahayu, T., Sugiharto & Pramono, H. H., 2022. *Strategi Implementasi Penguatan Pendidikan Karakter Pada Pembelajaran Pendidikan Jasmani*. Jawa Tengah: Zahira Media Publisher.

- Poceratu, I. C. & Maitimu, N. E., 2022. *Aplikasi Metode Service Quality Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) PLTD Poka Ambon*. Patimura, Seminar Nasional Archipelago Engineering ISSN:2620-3995.
- Purnamayanti, A., Sugiyanta & Safitri, S. D., 2022. Penerapan Standar Nasional Perpustakaan No.12 Tahun 2017 Di Perpustakaan SMA Negeri 9 Bandar Lampung. *Jurnal Indonesia*, pp. Vol.7 No.5 ISSN:2527-4988.
- Satwika, I. K. S. & Semadi, K. N., 2020. Perbandingan Performansi Web Server Apache dan Nginx Dengan Menggunakan IPV6. *Jurnal SCAN*, Volume Vol.XV no.1 ISSN:2686-6099.
- Sembiring, J. & Sinaga, B., 2021. Penerapan Metode Servqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi*, Volume Vol.4 No.2 e-ISSN:2621-3052.
- Suprpto, U., 2021. *Pemodelan Perangkat Lunak (C3) Kompetensi Keahlian : Rekayasa Perangkat Lunak Untuk SMK/MAK Kelas XI*. Jakarta: Grasindo.
- Yendrianof, D. et al., 2022. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.