

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Berdasarkan Model SERVQUAL terhadap Kepuasan Masyarakat

The Influence of Village Apparatus Service Quality Based on the SERVQUAL Model on Community Satisfaction

Abdullah Rumeon*, Zainal Abidin Rengifurwarin, Mike J. Rolobessy

Magister Administrasi Publik, Universitas Pattimura, Indonesia

* rumeonmukadar@gmail.com (Primary Contact)

ABSTRACT

Keywords

SERVQUAL Model;
Service Quality;
Community
Satisfaction

Article History

Received: 2025-11-27
Accepted: 2025-12-16

This study examines the influence of village apparatus service quality, measured using the SERVQUAL model, on community satisfaction in Olong Administrative Village, North Seram District, Central Maluku Regency. The SERVQUAL model, covering tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, serves to evaluate how well public services meet community expectations. Service quality in villages significantly affects trust, governance, and local development. This research identifies which dimensions most strongly affect community satisfaction and assesses whether village services meet public sector standards. Findings aim to provide practical insights for village governments, policymakers, and stakeholders to improve service quality, address gaps, and enhance residents' experiences, thereby promoting more effective and responsive governance at the village level.

Copyright © 2025, Rumeon et al.
Published by MAN 4 Kota Pekanbaru
DOI: [10.56113/takuana.v4i3.251](https://doi.org/10.56113/takuana.v4i3.251)

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab fundamental pemerintah, termasuk pemerintah desa yang menjadi garda terdepan dalam memberikan layanan administratif kepada masyarakat (Feng & Li, 2025). Pada tingkat desa, kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kapasitas aparatur, ketersediaan fasilitas, serta efektivitas prosedur pelayanan. Desa yang berada di wilayah terpencil sering menghadapi tantangan lebih besar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Chen, 2025). Hal ini membuat pelayanan menjadi tidak selalu optimal (Hu & Naprathansuk, 2024). Kondisi geografis dan aksesibilitas turut berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan. Desa Administratif Olong adalah salah satu contoh wilayah yang mengalami kondisi tersebut (Fajriyah, 2025).

Tantangan pelayanan publik di desa terpencil tidak hanya berasal dari faktor geografis, tetapi juga dari keterbatasan infrastruktur pendukung (Nguyen Phu & Nguyen Thi Thu, 2022). Minimnya fasilitas pelayanan menyebabkan masyarakat harus menyesuaikan diri dengan sistem yang ada (Liu et al., 2025). Aparatur desa juga dituntut untuk bekerja lebih maksimal meskipun dengan sumber daya yang terbatas. Dalam konteks ini, evaluasi kualitas pelayanan menjadi penting (Anshori et al., 2024). Penilaian terhadap efektivitas penyelenggaraan pelayanan sangat diperlukan. Hal ini memungkinkan adanya perbaikan yang tepat sasaran (Wulansari et al., 2024).

Model SERVQUAL merupakan alat analisis yang relevan untuk menilai kualitas pelayanan publik di berbagai tingkat pemerintahan. Model SERVQUAL menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama (Sulaksono & Piedade, 2024), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Meskipun awalnya dikembangkan untuk konteks komersial, model ini dianggap relevan untuk pemerintah desa karena mampu menangkap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Pendekatan ini memungkinkan pengukuran yang lebih objektif terhadap pengalaman warga, sekaligus mengidentifikasi dimensi layanan yang perlu ditingkatkan (Rwela, 2023). Dengan demikian, SERVQUAL dapat membantu pemerintah desa menyesuaikan pelayanan administratif dengan kebutuhan masyarakat, meningkatkan akuntabilitas, dan memperkuat kepuasan warga dalam interaksi dengan lembaga publik.

Dimensi pertama dalam SERVQUAL adalah *tangibles* yang berkaitan dengan bukti fisik, fasilitas, dan penampilan petugas (Utami & Supriadi, 2023). Fasilitas yang memadai akan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan. Penampilan aparatur yang rapi dan profesional juga memberi kesan positif. Masyarakat akan merasa dihargai ketika fasilitas pelayanan tersedia dengan baik (Rwela, 2023). Hal ini menjadi indikator awal dari kualitas pelayanan. Aspek fisik sering menjadi perhatian pertama masyarakat (Supriadi et al., 2024).

Dimensi kedua adalah *reliability* yang menekankan kemampuan aparatur dalam memberikan layanan secara tepat waktu dan akurat (Nendi et al., 2025). Keandalan ini mencerminkan konsistensi aparatur desa dalam bekerja. Masyarakat membutuhkan kepastian bahwa layanan yang diterima sesuai dengan prosedur dan janji yang diberikan. Ketepatan pelayanan juga membantu mengurangi keluhan (Sari & Singgih, 2024). Keberhasilan pada dimensi ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa (Giantari et al., 2022).

Dimensi *responsiveness* menekankan kesigapan aparatur dalam memberikan bantuan kepada masyarakat. Kesiediaan untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat menjadi bagian penting dari kualitas pelayanan. Masyarakat mengharapkan aparatur desa mampu memberikan solusi dan informasi tanpa menunda waktu. Ketika aparatur bersikap responsif, hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat menjadi lebih baik. Hal ini juga memudahkan penyelesaian berbagai urusan administratif. *Responsivitas* menjadi indikator penting kepuasan masyarakat (Sugiarto et al., 2024).

Dimensi *Assurance* berfokus pada kompetensi dan kemampuan aparatur dalam menciptakan rasa aman bagi masyarakat. Aparatur yang kompeten akan memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, sikap sopan dan ramah dapat menumbuhkan kepercayaan. Masyarakat cenderung lebih puas ketika merasa aman dan yakin terhadap pelayanan yang diterima. Pelayanan yang profesional mencerminkan kredibilitas aparatur. Aspek ini sangat penting dalam membangun citra positif pemerintah desa.

Dimensi *empathy* menunjukkan seberapa besar perhatian aparatur terhadap kebutuhan individu masyarakat. Sikap ramah dan kemampuan memahami kebutuhan masyarakat menjadi inti dari dimensi ini. Aparatur yang memiliki empati akan memberikan pelayanan secara personal. Masyarakat merasa lebih dihargai ketika dilayani secara manusiawi. Hal ini berpengaruh besar terhadap persepsi mereka terhadap pelayanan. Empati memperkuat hubungan antara aparatur dan masyarakat.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di desa terpencil perlu dilakukan untuk mengetahui kondisi nyata di lapangan. Evaluasi berbasis SERVQUAL dapat menunjukkan aspek mana yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan memahami persepsi masyarakat, pemerintah desa dapat menyusun strategi perbaikan yang tepat. Kajian ini juga membantu meningkatkan efektivitas pelayanan. Pelayanan yang baik akan mendukung pembangunan desa secara keseluruhan. Hal ini menjadi dasar penting bagi pemerintah desa.

Kepuasan masyarakat merupakan hasil evaluasi mereka terhadap pengalaman pelayanan. Ketika pelayanan memenuhi atau melampaui harapan, masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul ketika kualitas pelayanan tidak sesuai dengan ekspektasi. Oleh karena itu, pemahaman terhadap harapan masyarakat menjadi penting. Aparatur desa harus mampu menilai apakah layanan yang diberikan sudah sesuai standar. Kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat juga berhubungan dengan tingkat kepercayaan mereka terhadap pemerintah desa. Ketika masyarakat merasa diperlakukan dengan baik, kepercayaan akan meningkat. Kepercayaan ini menjadi modal sosial penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Ketika masyarakat percaya, partisipasi dalam pembangunan desa akan meningkat. Pemerintah desa pun dapat menjalankan program dengan lebih efektif. Hal ini menunjukkan pentingnya pelayanan yang berkualitas.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan desa menggunakan SERVQUAL memberikan kontribusi penting bagi peningkatan kualitas tata kelola desa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi aparatur desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penerapan strategi perbaikan berbasis bukti dapat memperbaiki berbagai kekurangan dalam pelayanan. Dengan demikian, masyarakat akan merasakan manfaat secara langsung. Pada akhirnya, pelayanan yang baik akan mewujudkan desa yang lebih maju dan responsif.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan aparatur desa terhadap kepuasan masyarakat. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih secara aksidental, dengan kriteria bahwa mereka pernah menerima pelayanan administrasi desa minimal satu kali dalam satu tahun terakhir. Jumlah ini dianggap representatif karena, berdasarkan data Desa Olong, total populasi penerima layanan administrasi berkisar sekitar 773 orang, sehingga sampel mencakup proporsi yang memadai untuk merepresentasikan populasi. Selain itu, ukuran sampel ini memadai untuk analisis regresi, karena jumlah responden cukup untuk mendeteksi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan menghasilkan estimasi koefisien yang dapat dipercaya dalam konteks pelayanan desa. Instrumen utama

penelitian adalah kuesioner berbasis skala Likert 1–5 yang digunakan untuk menilai persepsi responden terhadap variabel penelitian.

Proses analisis data diawali dengan penggunaan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban pada setiap variabel. Selanjutnya, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mengukur konstruk yang dimaksud dan memiliki konsistensi internal yang memadai. Setelah itu uji asumsi klasik diterapkan untuk memastikan data memenuhi syarat penggunaan model regresi, termasuk normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa data terdistribusi normal berdasarkan Kolmogorov–Smirnov ($p > 0,05$) dan P-P Plot menunjukkan pola titik yang mendekati garis diagonal. Multikolinearitas diuji menggunakan Variance Inflation Factor (VIF), dengan nilai tertinggi 1,82 dan terendah 1,05, serta nilai Tolerance antara 0,55–0,92, sehingga berada di bawah batas kritis $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$. Uji heteroskedastisitas menggunakan grafik residual menunjukkan sebaran titik yang acak, menandakan tidak ada masalah heteroskedastisitas. Ringkasan ini memperkuat transparansi metodologi dan memastikan validitas hasil regresi yang diperoleh.

Tahap akhir analisis melibatkan regresi linear berganda untuk menguji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial dari setiap variabel bebas terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan uji F digunakan untuk menilai pengaruh simultan seluruh variabel secara bersama-sama. Hasil dari rangkaian uji ini memberikan dasar empiris untuk menarik kesimpulan mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan aspek penting yang menentukan kualitas interaksi masyarakat dengan pemerintah. Di Desa Administratif Olong, masyarakat yang menjadi responden didominasi oleh usia produktif dan memiliki tingkat pendidikan menengah, sehingga mereka cukup memahami standar pelayanan yang seharusnya diberikan aparatur desa. Temuan awal ini menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan administratif cukup tinggi, meskipun desa berada di wilayah terpencil. Persepsi masyarakat terhadap lima dimensi SERVQUAL menunjukkan adanya perkembangan positif pada aspek tertentu, namun dimensi lain masih memerlukan perbaikan untuk mencapai tingkat pelayanan yang optimal.

Secara umum, kondisi fisik pelayanan dinilai cukup baik meskipun fasilitas pendukung masih terbatas. Aparatur juga dinilai cukup andal dalam menyelesaikan tugas pelayanan, walau terkadang terhambat oleh faktor eksternal seperti listrik dan jaringan internet. Pada dimensi responsivitas, keterbatasan jumlah staf membuat pelayanan tidak selalu cepat, sehingga memengaruhi nilai dimensi ini secara signifikan. Sebaliknya, aspek kompetensi, kejelasan informasi, dan sikap aparatur dinilai sangat baik, memperlihatkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan aparatur desa. Sementara itu, empati juga dirasakan masyarakat, meskipun menurun ketika pelayanan ramai. Temuan-temuan tersebut menunjukkan dinamika pelayanan publik yang dipengaruhi kondisi geografis, sarana prasarana, serta kapasitas aparatur.

Secara statistik, seluruh variabel SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan dimensi Assurance sebagai pengaruh paling dominan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kemanusiaan, kepercayaan, dan profesionalitas aparatur memegang peranan penting dalam konteks desa terpencil. Secara simultan, model SERVQUAL mampu menjelaskan 73% variasi kepuasan masyarakat, yang berarti pelayanan publik di desa sangat dipengaruhi kombinasi seluruh dimensi layanan. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan publik desa harus mempertimbangkan penguatan fasilitas, peningkatan kompetensi, penataan alur pelayanan, serta pengembangan kapasitas aparatur yang lebih responsif dan empatik.

Tabel 1. Koefisien regresi SERVQUAL terhadap kepuasan masyarakat

Variabel SERVQUAL	Koefisien β	Pengaruh
Tangibles	0.235	Signifikan
Reliability	0.221	Signifikan
Responsiveness	0.119	Signifikan paling rendah
Assurance	0.251	Paling dominan
Empathy	0.137	Signifikan

Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien tertinggi dimiliki oleh Assurance (0.251), yang berarti kompetensi dan kredibilitas aparatur desa merupakan faktor yang paling menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Diikuti oleh *Tangibles* (0.235) dan *Reliability* (0.221), yang menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan dan konsistensi prosedur juga berperan penting. *Responsiveness* memiliki pengaruh paling rendah (0.119), yang sejalan dengan temuan lapangan bahwa keterbatasan SDM menghambat kecepatan pelayanan. *Empathy* (0.137) tetap signifikan, mencerminkan bahwa sikap ramah dan perhatian personal berkontribusi pada kepuasan, meski tidak sekuat dimensi lain.

Tabel 2. Ringkasan temuan lapangan dan makna teoritis

Dimensi	Temuan Lapangan	Makna Teoritis
Tangibles	Fasilitas terbatas tetapi cukup representatif	Fasilitas memberi kesan profesionalisme
Reliability	Prosedur kerja konsisten dan jelas	Keandalan membentuk kepercayaan publik
Responsiveness	SDM terbatas sehingga pelayanan lambat	Responsivitas penting bagi akuntabilitas
Assurance	Aparatur kompeten, ramah, dan dipercaya	Assurance inti kualitas pelayanan publik
Empathy	Aparatur ramah tetapi kewalahan saat ramai	Empati meningkatkan kualitas hubungan

Tabel 2 memperlihatkan hubungan antara kondisi nyata pelayanan dan makna teoritisnya berdasarkan model SERVQUAL. Masyarakat menilai fasilitas pelayanan desa cukup baik meski masih terbatas, dan hal ini sesuai dengan teori bahwa fasilitas fisik menciptakan kesan profesionalisme. Keandalan pelayanan tercermin dari prosedur kerja aparatur yang mulai tertata dengan jelas, dan sesuai teori bahwa *reliability* membentuk rasa percaya. Pada dimensi *Responsiveness*, keterbatasan SDM menyebabkan keterlambatan pelayanan, yang secara teoritis menunjukkan rendahnya akuntabilitas pelayanan cepat. Assurance menjadi dimensi paling kuat karena kompetensi aparatur yang memadai, sejalan

dengan teori bahwa rasa aman dan kepercayaan merupakan inti pelayanan publik. *Empathy* dinilai cukup, namun melemah saat beban pelayanan meningkat, dan hal ini menunjukkan bahwa interaksi humanis sangat bergantung pada kapasitas SDM.

3.2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aparatur desa memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan masyarakat di Desa Administratif Olong. Melalui analisis deskriptif, terlihat bahwa responden memberikan penilaian cukup tinggi terhadap aspek-aspek pelayanan, terutama dari segi ketepatan, keramahan, serta kesopanan aparatur desa. Penilaian ini mengindikasikan bahwa masyarakat memiliki ekspektasi yang cukup jelas terhadap kualitas layanan administratif, dan respon aparatur desa dinilai cukup mampu memenuhi sebagian besar harapan tersebut. Kondisi ini menjadi dasar penting untuk menggali lebih jauh faktor mana yang memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil uji validitas dan reliabilitas memperlihatkan bahwa seluruh indikator dinyatakan valid dan reliabel, sehingga interpretasi data dapat dilakukan secara meyakinkan. Instrumen penelitian yang kuat ini memungkinkan analisis regresi dilakukan tanpa keraguan terhadap akurasi konstruk yang diukur. Selain itu, Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi syarat statistik. Normalitas data diuji menggunakan Kolmogorov-Smirnov dan P-P Plot, dengan hasil menunjukkan distribusi data mendekati normal ($p > 0,05$) dan titik-titik pada P-P Plot berada dekat garis diagonal. multikolinearitas diuji melalui *variance inflation factor* (VIF), dengan nilai tertinggi 2,14 dan terendah 1,08, serta nilai Tolerance antara 0,47–0,93, sehingga berada dalam batas aman ($VIF < 10$, $Tolerance > 0,1$). Uji heteroskedastisitas menggunakan grafik residual memperlihatkan sebaran titik yang acak, menandakan tidak ada masalah heteroskedastisitas. Ringkasan ini memastikan transparansi metodologi dan menegaskan bahwa model penelitian layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil uji t, ditemukan bahwa beberapa dimensi dalam model SERVQUAL memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dimensi SERVQUAL yang diuji menunjukkan variasi pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Olong. Hasil analisis menunjukkan bahwa Assurance memiliki pengaruh paling dominan ($\beta = 0,251$), diikuti oleh *tangibles* ($\beta = 0,235$), *reliability* ($\beta = 0,221$), *empathy* ($\beta = 0,137$), dan *responsiveness* ($\beta = 0,119$) sebagai yang terendah. Meskipun *responsiveness* memberikan kontribusi paling rendah, pengaruh ini tetap signifikan dan mencerminkan kondisi nyata di lapangan, yaitu keterbatasan jumlah aparatur dan sumber daya manusia yang tersedia.

Dalam konteks Desa Olong sebagai wilayah terpencil, jarak geografis, aksesibilitas terbatas, dan kapasitas staf yang minimal dapat menjelaskan rendahnya skor *responsiveness*. Masyarakat mungkin mengalami keterlambatan atau waktu tunggu yang lebih lama saat mendapatkan layanan administrasi desa, meskipun layanan lainnya, seperti jaminan kepastian administrasi (Assurance) dan kualitas fisik pelayanan (Tangibles), tetap memadai. Temuan ini memiliki implikasi kebijakan yang penting: pemerintah daerah perlu mempertimbangkan alokasi tambahan SDM atau pelatihan untuk meningkatkan *responsivitas* aparatur desa, sehingga seluruh dimensi kualitas layanan dapat meningkat

secara seimbang dan kepuasan masyarakat terpenuhi meskipun berada di wilayah terpencil.

Melalui uji F, diperoleh temuan bahwa kelima dimensi SERVQUAL secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak dapat dilihat secara parsial saja, melainkan sebagai sistem terpadu yang saling melengkapi. Kinerja pelayanan yang optimal hanya dapat dicapai jika seluruh dimensi bekerja secara harmonis. Misalnya, layanan yang cepat tetapi tidak akurat tetap akan menimbulkan ketidakpuasan, begitu pula layanan yang ramah tetapi tidak tepat waktu. Oleh karena itu, aparat desa perlu memperkuat seluruh aspek pelayanan secara bersamaan untuk mencapai kepuasan masyarakat yang maksimal.

Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan aparat desa merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama di daerah terpencil seperti Desa Olong. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi pemerintah desa, yaitu perlunya peningkatan kapasitas aparat melalui pelatihan pelayanan administratif, peningkatan kedisiplinan waktu, serta penyederhanaan prosedur layanan. Selain itu, pemerintah daerah perlu memberikan dukungan tambahan berupa peningkatan infrastruktur pelayanan dasar agar aparat desa dapat bekerja lebih optimal. Dengan memperhatikan seluruh hasil analisis, diharapkan pelayanan publik di Desa Olong dapat meningkat dan memberikan manfaat langsung bagi kesejahteraan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi Assurance terbukti menjadi faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat di Desa Administratif Olong, diikuti oleh Reliability. Sementara itu, Responsiveness dan Tangibles tetap berkontribusi secara signifikan, namun perlu mendapat perhatian lebih untuk ditingkatkan. Secara keseluruhan, kelima dimensi SERVQUAL berperan penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang utuh dan memuaskan bagi masyarakat di desa terpencil.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, A. A., Nugraha, D. C. A., Rohmatika, F., Wardani, W. N. R., & Pratiwi, R. (2024). The influence of service quality and institutional image on community satisfaction (Empirical study on Gajahmungkur Subdistrict, Semarang). *International Conference on Research and Development (ICORAD)*, 3(2), 538–553.
- Chen, S. (2025). The evaluation of rural elderly care service quality under group public health management with SERVQUAL model. *Current Psychology*, 1–12.
- Fajriyah, F. (2025). The influence of service quality on customer satisfaction at Sukowono Community Health Center, Jember Regency. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 12(4), 1448–1459.
- Feng, G., & Li, Q. (2025). The study on innovative development of the elderly care industry under the community-based elderly care model based on the SERVQUAL model. *The Open Public Health Journal*, 18(1).
- Giantari, I., Sukawati, T. G. R., & Riyasa, I. (2022). Study of indigenous village community expectations and satisfaction towards indigenous village governance and services in Bali province. *Eurasia: Economics & Business*, 3(57), 10–18.

- Hu, L., & Naprathansuk, N. (2024). Community home support quality of elderly care services based on SERVQUAL model in New Asia Sport Community, Guandu District, Kunming City, Yunnan Province, China. *Maejo University*.
- Liu, J., Kuai, X., & Wang, P. (2025). Research on the tourism service quality evaluation of Gongbei Lingnan community under the perspective of SERVQUAL theory. *Frontiers in Sustainable Cities*, 6, 1502234.
- Nendi, I., Nahdiyyah, I. R., Wiguna, T. A., Saputra, A. B., & Tarsini, I. (2025). Service quality analysis using SERVQUAL and importance performance analysis (IPA) methods: Case study of Sidomulya Village, Astanapura District. *Journal of Social Research*, 4(6), 930–938.
- Nguyen Phu, T., & Nguyen Thi Thu, H. (2022). Assessment of tourism service quality for traditional craft villages in Da Nang city, Vietnam. *Cogent Social Sciences*, 8(1), 2108636.
- Rwela, A. G. (2023). Assessing service quality and farmers' satisfaction with service provided by agricultural marketing cooperative societies in Mvomero and Kilombero districts, Tanzania. *Ghana Journal of Development Studies*, 20(2).
- Sari, M. P., & Singgih, R. P. (2024). The importance of village apparatus performance improvement for quality public services. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 1154–1161.
- Sugiarto, A., Riono, S. B., Sucipto, H., & Syaifulloh, M. (2024). The effect of service quality, effectiveness, and integrity on the performance of village apparatus in Pabedilan District, Cirebon Regency. *IJESSR: International Journal of Economics and Social Sciences Research*, 2(3), 17–35.
- Sulaksono, H., & Piedade, F. (2024). SERVQUAL in elderly community services. *Proceeding International Conference on Economics, Business and Information Technology*, 5, 248–252.
- Supriadi, S., Suryatunnisak, S., & Arfi, L. R. (2024). The influence of village apparatus services on community satisfaction at the Karya Indah Village Office, Tapung District, Kampar Regency. *Interconnection: An Economic Perspective Horizon*, 2(1), 18–27.
- Utami, K., & Supriadi, Y. N. (2023). Customer satisfaction analysis of service quality bank, fintech, cooperative with CSI and IPA methods. *Calitatea*, 24(193), 140–153.
- Wulansari, R., Madani, S. R., & Ayu, T. K. (2024). Application of service quality dimensions in fulfilling tourist satisfaction at Kaki Langit Tourism Village. *Journal of Rural Tourism*, 2(2), 94–102.