

Tabel 1. Indikator teori Zeithaml dan Berry

Aspek	Indikator	Alat Ukur	Metode Pengumpulan Data	Temuan Lapangan	SOP Terkait
Reliability	2–4 hari kerja untuk dokumen KTP & KK	Rata-rata waktu penyelesaian dokumen	Wawancara masyarakat, operator desa	Pelayanan lebih cepat dibanding sistem manual sebelumnya	SOP Pelayanan PLAVON: Waktu layanan maksimal KTP/KK adalah 4 hari kerja
	<20 pengajuan mengalami kendala waktu	Frekuensi keluhan keterlambatan	Observasi & wawancara	Keandalan sistem tinggi dengan gangguan minor	SOP Pengaduan: Layanan pengaduan ditangani maksimal 2x24 jam kerja
Assurance	Notifikasi WhatsApp aktif & tampilan status di aplikasi	Ketersediaan informasi status pengajuan	Wawancara masyarakat	Menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pengguna	SOP Notifikasi: Sistem wajib memberi notifikasi otomatis saat dokumen diproses dan selesai
	Ramah, komunikatif, membantu saat pengisian formulir	Sikap petugas terhadap pengguna	Observasi langsung	Kompetensi petugas menunjang rasa percaya pengguna	SOP Layanan Langsung: Operator wajib memberi pendampingan dan informasi secara jelas dan ramah
Tangibles	Mudah dipahami oleh pengguna muda, kesulitan pada lansia	Aksesibilitas tampilan aplikasi	Wawancara masyarakat (usia variatif)	Tampilan cukup baik, perlu adaptasi lebih lanjut	SOP Literasi Digital: Desa wajib menyediakan bantuan teknis bagi lansia/masyarakat rentan
	1 unit komputer layanan mandiri + papan informasi terbatas	Fasilitas fisik pendukung di balai desa	Observasi lapangan	Tersedia sarana fisik, namun belum lengkap	SOP Sarpras: Minimal 1 komputer layanan mandiri dan papan informasi publik
	Tambahan video panduan & fitur bantuan langsung disarankan	Saran peningkatan dari perangkat desa	Wawancara perangkat desa	Perlu inovasi visual untuk menjangkau semua kalangan	SOP Inovasi Layanan: Perangkat desa didorong menyiapkan media panduan visual (video, banner)

Sumber : Pemerintah Desa Sidokerto Tahun 2025