



PENGARUH RESPONSIVE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA BULO KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Nurul Zalfa Lilah

Universitas Muhammadiyah Sidenreng rappang

Jamaluddin

Universitas Muhammadiyah Sidenreng rappang

Monalisa Ibrahim

Universitas Muhammadiyah Sidenreng rappang

Alamat Univ: Maccorawalie, Panca Rijang, Sidenreng Rappang Regency, South Sulawesi 91651

Korespondensi penulis: nzalfalillah@gmail.com

Abstract. *The purpose of this study was to determine the influence of responsive service on the level of public satisfaction at the Bulo Village Office, Sidenreng Rappang Regency. This study uses a quantitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques are carried out through observation, questionnaires, and literature studies. The population in this study was the entire community of Bulo Village, totaling 2,754 people. The sampling technique used the Slovin formula so that 97 respondents were obtained. The data analysis technique used descriptive statistics and multiple linear regression with the help of the SPSS application. The results showed that the responsiveness of service at the Bulo Village Office was classified as good with an average percentage of 65.5%. Meanwhile, the level of public satisfaction was also in the good category with an average percentage of 62.3%. The results of the regression test show that the t -count value $> t$ -table ($10.370 > 1.984$) means that there is a significant influence between responsive service and the level of public satisfaction. The R square value of 0.525 indicates that the contribution of the influence of responsive service to public satisfaction is 52.6%.*

Keywords: *Responsive Service, Public Satisfaction.*

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh responsive pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bulo Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Bulo sebanyak 2.754 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 97 responden. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsive pelayanan di Kantor Desa Bulo tergolong baik dengan rata-rata persentase 65,5%. Sementara itu, tingkat kepuasan masyarakat juga berada dalam kategori baik dengan rata-rata persentase 62,3%. Hasil uji regresi menunjukkan nilai t -hitung $> t$ -tabel ($10,370 > 1,984$) yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara responsive pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Nilai R square sebesar 0,525 menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh responsive pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 52,6%.

Kata kunci: *Responsive Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.*

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan perwujudan kewajiban hukum yang dijalankan oleh penyedia layanan untuk memenuhi hak masyarakat terhadap barang, jasa, serta layanan administratif (Margareth, 2017). Dalam pelaksanaannya, petugas dituntut tanggap, cepat, tepat, informatif, dan ramah. Ketidakmampuan menjelaskan informasi secara menyeluruh sering menjadi pemicu ketidakpuasan (Hermawan dkk., 2016; Riyadin, 2019). Oleh karena

itu, dibutuhkan kebijakan yang responsif (Kartini et al., 2020). Lupiyoadi (2001:148) menyebut responsivitas sebagai komitmen memberi layanan cepat dan jelas. Dalam perspektif New Public Service, pelayanan harus demokratis dan akuntabel (Soselisa & Puturu, 2021). Sayangnya, pelayanan desa masih belum optimal (Anisa, 2018).

2. KAJIAN TEORITIS

A. Administrasi Publik

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano (1988: 29–30), merupakan integrasi seni dan ilmu dalam mengatur sumber daya serta aparatur negara demi realisasi kebijakan publik. Denhardt melalui *New Public Service* menekankan pelayanan berbasis demokrasi, partisipasi, keadilan, dan kepemimpinan berintegritas.

B. Responsive Pelayanan

Maret *et al.* (2019) menyatakan bahwa pelayanan mencerminkan interaksi antara pemberi dan penerima jasa guna mencapai kepuasan publik, dengan responsivitas sebagai aspek penting. Responsivitas menunjukkan kemampuan lembaga dalam memahami dan merespons kebutuhan masyarakat secara tepat. Menurut Bakar dan Akhir (2013), responsivitas yang tinggi meningkatkan kepercayaan publik. Parasuraman et al. (1990) menyebutkan empat indikator utama untuk menilai responsivitas lembaga, yaitu Kecepatan dalam melayani pelayanan, Ketanggapan dalam membantu kesulitan pelayanan, Ketersediaan dalam memberikan informasi. Kesiapan dalam merespon permintaan pelayanan. (Hamid et al., 2020).

C. Tingkat Kepuasan masyarakat

Kepuasan publik adalah kunci legitimasi dan kepercayaan pemerintah (Harbani Pasolong, 2010). Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 menegaskan layanan harus memenuhi harapan pengguna (Maret et al., 2019). Subroto dan Natalisa menyebut kualitas, harga, serta sikap aparatur memengaruhi kepuasan. Empat belas indikator mulai dari prosedur hingga keamanan pelayanan harus dipenuhi agar kepercayaan masyarakat meningkat (Ii & Teoritis, 2021). Berikut merupakan 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu: Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Pelayanan, Kesopanan petugas Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, Keamanan Pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif untuk menelaah pengaruh responsivitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bulo, Sidenreng Rappang. Dari populasi 2.754, sampel 97 dipilih secara random dengan rumus Slovin (error 10%). Data dikumpulkan lewat observasi, studi pustaka, dan kuesioner Likert lima poin. Validitas diuji dengan membandingkan r hitung dan r tabel (Yulia, 2019), reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha $> 0,6$ (Priyatno, 2013:30). Analisis regresi linier berganda dengan SPSS menguji hubungan simultan (F) dan parsial (t) antara responsivitas dan kepuasan masyarakat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator Responsive

1. Responsivitas Pelayanan (Variabel Independen)

a. Kecepatan Pelayanan

Pada indikator kecepatan pelayanan di Kantor Desa, responden diminta menilai sejauh mana pelayanan cepat setelah permintaan diajukan. Dari 97 responden, 17,5% sangat setuju, 28,9% setuju, 20,6% cukup setuju, 23,8% tidak setuju, dan 9,2% sangat tidak setuju. Rata-rata persentase tanggapan positif mencapai 64,2%, menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai kecepatan pelayanan cukup memadai.

b. Ketanggapan Petugas

Pada indikator kecepatan tanggapan petugas desa terhadap keluhan, responden diminta menilai respons aparatur. Dari 97 responden, 17,5% sangat setuju, 30,9% setuju, 26,8% cukup setuju, 19,6% tidak setuju, dan 5,2% sangat tidak setuju. Rata-rata persentase tanggapan positif mencapai 67,2%, menunjukkan tingkat respons yang relatif memuaskan dari aparatur desa.

c. Petugas Pemberi Informasi

Pada indikator kejelasan informasi dari petugas desa, responden menilai seberapa konsisten aparatur memberikan informasi yang jelas dan membantu. Dari 97 responden, 18,5% sangat setuju, 31,9% setuju, 23,8% cukup setuju, 23,8% tidak setuju, dan 2% sangat tidak setuju. Rata-rata persentase tanggapan positif sebesar 68,2%, mencerminkan keberhasilan aparatur dalam menyampaikan informasi dengan cukup memadai.

d. Kesiapan Petugas untuk Merespons Permintaan

Indikator kesiapan petugas merespons permintaan menunjukkan bahwa dari 97 responden, 16,4% sangat setuju, 23,8% setuju, dan 24,8% cukup setuju bahwa aparatur desa merespon cepat tanpa penundaan. Rata-rata persentase tanggapan positif mencapai 62,4%, menggambarkan responsivitas yang moderat.

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Responden terkait indikator Responsivitas Pelayanan
(Variabel Independen)**

Responsivitas Pelayanan	Rata – Rata Skor	Rata – Rata Persentase
Kecepatan Pelayanan	3,21	64,2%
Ketanggapan Petugas	3,36	67,2%
Kesediaan Petugas Pemberi Informasi	3,41	68,2%
Kesiapan Petugas untuk Merespon Permintaan	3,12	62,4%
Jumlah		262
Rata – Rata Persentase $\frac{262}{4} = 65,5\%$		

Sumber data: hasil olah data SPSS

Rekapitulasi indikator responsivitas pelayanan mengungkap bahwa kecepatan pelayanan (64,2%) dan ketanggapan aparatur (67,2%) sudah cukup memadai, meski belum maksimal. Kesiapan memberikan informasi (68,2%) tergolong baik, sementara kesiapan merespons permintaan (62,4%) masih berada pada level cukup siap, mencerminkan potensi peningkatan kualitas layanan publik di desa tersebut.

2. Kepuasan Masyarakat (Variabel Dependen)

a. Prosedur Pelayanan

Indikator prosedur pelayanan menunjukkan bahwa dari 97 responden, 11,4% sangat setuju, 28,8% setuju, dan 20,6% cukup setuju. Namun, 27,8% tidak setuju dan 11,4% sangat

tidak setuju, dengan rata-rata persentase sebesar 60,2%, menunjukkan prosedur masih perlu penyempurnaan.

b. Kejelasan Persyaratan

Indikator kejelasan persyaratan menunjukkan dari 97 responden, 16,4% sangat setuju, 36% setuju, dan 19,6% cukup setuju. Namun, 23,8% tidak setuju dan 4,2% sangat tidak setuju, dengan rata-rata persentase 67,4%, mengindikasikan perlunya perbaikan dalam penyampaian persyaratan.

c. Kecepatan Pelayanan

Indikator kecepatan pelayanan mengungkapkan bahwa dari 97 responden, 14,4% sangat setuju, 22,6% setuju, dan 24,8% cukup setuju. Namun, 34% tidak setuju dan 4,2% sangat tidak setuju, dengan rata-rata persentase keseluruhan sebesar 61,8%.

d. Kedisiplinan dan Kesopanan Petugas

Indikator kedisiplinan dan kesopanan petugas menunjukkan bahwa dari 97 responden, 14,4% sangat setuju, 30,9% setuju, dan 23,8% cukup setuju. Namun, 25,7% tidak setuju dan 5,2% sangat tidak setuju, dengan rata-rata persentase sebesar 64,6%.

e. Kenyamanan dan Keamanan Lingkungan

Indikator kenyamanan dan keamanan lingkungan menunjukkan bahwa dari 97 responden, 56,7% sangat setuju dan 36,1% setuju. Sebanyak 7,2% cukup setuju, sementara tidak ada yang tidak setuju, dengan rata-rata persentase mencapai 89,8%, mencerminkan tingkat kepuasan tinggi.

f. Kepastian Biaya

Indikator kepastian biaya menunjukkan bahwa dari 97 responden, 12,4% sangat setuju dan 26,8% setuju terkait biaya pelayanan di kantor desa. Sebanyak 24,8% cukup setuju, sementara 28,8% tidak setuju dan 7,2% sangat tidak setuju, dengan rata-rata persentase keseluruhan sebesar 61,6%, menggambarkan persepsi biaya yang beragam.

g. Keadilan Pelayanan

Indikator keadilan pelayanan mengungkapkan bahwa dari 97 responden, 16,4% sangat setuju dan 30,9% setuju. Sebanyak 18,6% cukup setuju, 20,6% tidak setuju, dan 13,5% sangat tidak setuju, dengan rata-rata persentase 71,4%, menunjukkan persepsi beragam terkait keadilan pelayanan.

**Tabel 1.2 Rekapitulasi Responden terkait indikator Kepuasan Masyarakat
(Variabel Dependen)**

Kepuasan Masyarakat	Rata – Rata Skor	Rata – Rata Persenrase
Prosedur Pelayanan	3,01	60,2%
Kejelasan Persyaratan	3,37	67,4%
Kecepatan Pelayanan	3,09	61,8%.
Kedisiplinan dan Kesopanan Petugas	3,23	64,6%
Kenyamanan dan Keamanan Lingkungan	4,58	91,6%.
Kepastian Biaya	3,08	61,6%
Keadilan Pelayanan	3,57	71,4%

**PENGARUH RESPONSIVE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR DESA BULO KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

Jumlah	351%
Rata – Rata Persentase $\frac{351}{7} = 62,3\%$	

Sumber data: hasil olah data SPSS

Berdasarkan rekapitulasi indikator, masyarakat menilai pelayanan di Desa Bulu cukup memuaskan: prosedur jelas (60,2%), persyaratan sesuai (67,4%), layanan cepat (61,8%), petugas disiplin (64,6%), lingkungan nyaman (71,4%), biaya stabil (61,6%), dan keadilan tinggi (71,4%). Total skor variabel X tercatat 1.272. maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Hasil deal} &= \frac{\text{total frekuensi jawaban}}{\text{bobot tertinggi} \times \text{jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{1.272}{5 \times 4 \times 97} = \frac{1.272}{1.940} = 0,65 \times 100\% = 65\% \end{aligned}$$

Jadi, jumlah persentasenya sebesar 65% dari 100% hasil yang diharapkan

Adapun total keseluruhan nilai variabel Y adalah 2.324. Untuk menghitung jumlah persentasenya, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Hasil deal} &= \frac{\text{total frekuensi jawaban}}{\text{bobot tertinggi} \times \text{jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{2.324}{5 \times 7 \times 97} = \frac{2.324}{3.395} = 0,68 \times 100\% = 68\% \end{aligned}$$

Jadi, jumlah persentasenya sebesar 68% dari 100% hasil yang diharapkan

Untuk mengetahui jumlah dari kedua variabel maka dapat dilihat dengan rumus di bawah ini:

$$\begin{aligned} \text{Hasil deal} &= \frac{\text{total frekuensi jawaban}}{\text{bobot tertinggi} \times \text{jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{3.596}{5 \times 11 \times 97} = \frac{3.360}{5.335} = 0,67 \times 100\% = 67\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil dari akumulasi data di atas dapat dilihat persentase data 67% dari 100%

Analisis Data

1. Uji Validitas

Jika nilai Rhitung > Rtabel = Valid

Jika nilai Rhitung < Rtabel = Tidak Valid

Cara melihat Rtabel dengan df = N – 2, df = 97 – 2 = 95 pada signifikansi 10% pada distribusi Jika Rtabel statistik maka diperoleh sebesar 0,1680

Tabel 1.3 Uji Validitas Variabel X

No	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,630	0,1680	Valid
2	0,684	0,1680	Valid
3	0,760	0,1680	Valid
4	0,680	0,1680	Valid

Sumber data: hasil olah data SPSS

Tabel di atas menggambarkan hasil uji validitas untuk setiap pertanyaan pada variabel x berdasarkan tabel diatas, karena semua pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih tinggi dari r tabel (0,1680) artinya semua pertanyaan tersebut valid

Tabel 1.4 Uji Validitas Variabel Y

No	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,695	0,1680	Valid

**PENGARUH RESPONSIVE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR DESA BULO KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

2	0,630	0,1680	Valid
3	0,528	0,1680	Valid
4	0,484	0,1680	Valid
5	0,583	0,1680	Valid
6	0,546	0,1680	Valid
7	0,638	0,1680	Valid

Sumber data: hasil olah data SPSS

Tabel di atas menggambarkan hasil uji validitas untuk setiap pertanyaan pada variabel y berdasarkan tabel diatas, karena semua pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih tinggi dari r tabel (0,1680) artinya semua pertanyaan tersebut valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 1.5 Uji Realibilitas

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Sumber data: hasil olah data SPSS

Berdasarkan hasil pengolahan data, seluruh 97 kuesioner dinyatakan valid (100%) tanpa ada yang dieliminasi. Uji reliabilitas digunakan untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran memiliki konsistensi dan kestabilan hasil secara berkelanjutan dalam berbagai waktu pengujian.

Tabel 1.6 Uji Realibilitas X

Reliability Statistics X		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,625	,631	4

Sumber data: hasil olah data SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat menunjukkan bahwa item pertanyaan dari variabel x berstatus reliabel. Ini terlihat dari cronbach's alpha bernilai lebih besar dari $0,60 < 0,625$. Jika nilai cronbach's alpha $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 1.7 Uji Realibilitas Y

Reliability Statistics Y		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,670	,687	7

Sumber data: hasil olah data SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat menunjukkan bahwa item pertanyaan dari variabel x berstatus reliabel. Ini terlihat dari cronbach's alpha bernilai lebih besar dari $0,60 < 0,670$. Jika nilai cronbach's alpha $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji ini dilakukan pada tahap awal setelah data diperoleh yang tujuannya untuk memperoleh perkiraan serta syarat awal agar uji regresi linier dapat dilakukan. Tahapan yang dilaksanakan pada uji ini yakni:

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji distribusi residual, apakah mengikuti sebaran normal (Ghozali, 2018). Penelitian ini menggunakan metode statistik Kolmogorov-Smirnov, karena jumlah data melebihi 30, dengan tolok ukur signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) pada taraf $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusan adalah melihat angka probabilitas p , dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0.05 maka asumsi normalitas terpenuhi.
- Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) < 0.05 maka asumsi normalitas tidak terpenuhi.

Berikut merupakan hasil uji Normalitas dengan menggunakan analisis statistik yang tersaji pada Tabel dibawah ini.

Tabel 1.8 Hasil Uji

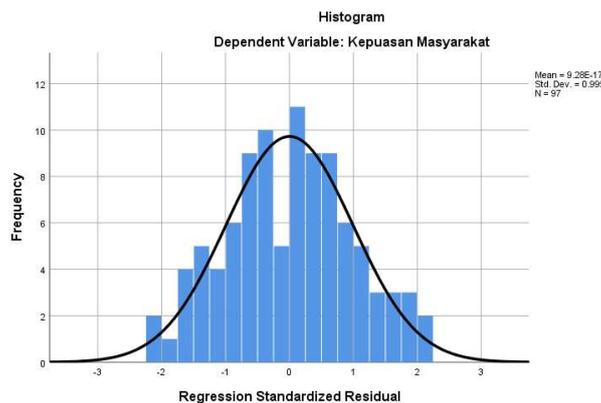
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.19663308
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.055
	Negative	-.042
Test Statistic		.055
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: *Output SPSS*

Berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 melebihi ambang signifikansi 0,05, sehingga asumsi normalitas terpenuhi. Selain pendekatan statistik, normalitas juga dianalisis melalui grafik histogram dan normal P-Plot untuk memperkuat interpretasi distribusi data.

Gambar 1.1 Grafik Hasil Uji Normalitas

**PENGARUH RESPONSIVE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR DESA BULO KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**



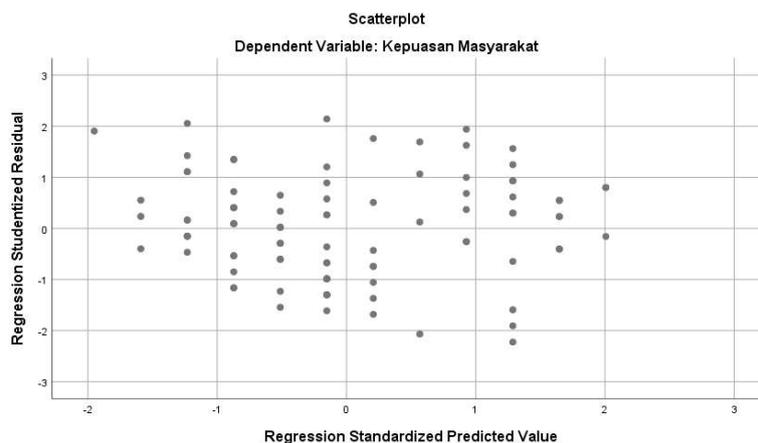
Sumber: *Output* SPSS

Histogram menunjukkan distribusi menyerupai kurva lonceng, dan grafik normal P-Plot memperlihatkan titik-titik mengikuti garis diagonal. Dengan demikian, data memenuhi asumsi normalitas karena menunjukkan pola distribusi normal secara visual.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan mengidentifikasi ada tidaknya varians residual yang tidak konstan antar pengamatan. Deteksi dilakukan melalui scatter plot dan uji Glejser sebagaimana ditampilkan pada gambar berikut.

Gambar 1.2 Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: *Output* SPSS

Scatterplot menunjukkan distribusi acak di sekitar sumbu Y nol, menandakan tidak terdapat heteroskedastisitas. Namun, karena keterbatasan akurasi pada sampel kecil, digunakan uji Glejser sebagai analisis lanjutan dengan meregresikan residual absolut terhadap variabel independen untuk pengambilan keputusan yang lebih valid.

- Jika nilai Sig. > 0.05 maka Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
- Jika nilai Sig. < 0.05 Terjadi gejala heteroskedastisitas

Berikut merupakan hasil dari Uji Heteroskedastisitas yang tersaji pada Tabel dibawah ini.

Tabel 1.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.695	.987		1.718	.089

**PENGARUH RESPONSIVE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR DESA BULO KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

Responsivitas Pelayanan	.063	.067	.096	.942	.349
a. Dependent Variable: absres					

Sumber: *Output SPSS*

Nilai probabilitas (Sig) dari variabel Responsivitas Pelayanan sebesar 0.349. Karena nilai probabilitas (Sig) dari semua variabel lebih dari signifikansi 0.05 atau 5% maka dapat disimpulkan asumsi homoskedastisitas terpenuhi yang artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Uji Linieritas

Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik. Dasar pengambilan keputusan uji linearitas sebagai berikut.

- Jika nilai Sig. Deviation from Linearity. > 0.05 maka asumsi linearitas terpenuhi
 - Jika nilai Sig. Deviation from Linearity. < 0.05 maka asumsi linearitas tidak terpenuhi
- Berikut merupakan hasil dari Uji Linieritas yang tersaji pada Tabel dibawah ini.

Tabel 1.10 Hasil Uji Linieritas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Responsivitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	1282.671	11	116.606	12.255	.000
		Linearity	1110.471	1	1110.471	116.708	.000
		Deviation from Linearity	172.200	10	17.220	1.810	.071
Within Groups			808.773	85	9.515		
Total			2091.443	96			

Sumber: *Output SPSS*

Nilai probabilitas (Sig) dari variabel Responsivitas Pelayanan sebesar 0.071. Karena nilai probabilitas (Sig) dari semua variabel lebih dari signifikansi 0.05 atau 5% maka dapat disimpulkan asumsi linieritas terpenuhi.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi mengukur kemampuan model menjelaskan variansi variabel dependen, berkisar antara 0 hingga 1. Nilai mendekati 1 menunjukkan pengaruh variabel independen yang kuat terhadap dependen. Berikut hasil koefisien determinasi (R^2) yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1.11 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.729 ^a	.531	.526	3.21341
a. Predictors: (Constant), Responsivitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				

Sumber: *Output SPSS*

Nilai R^2 sebesar 0,525 menunjukkan bahwa 52,6% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh responsivitas pelayanan, sementara 47,4% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar variabel independen dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana mengukur kekuatan dan arah hubungan antara satu variabel independen dan dependen. Hasil analisis tersebut disajikan dalam tabel berikut

sebagai representasi hubungan variabel penelitian.

Tabel 1.12 Hasil Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.022	1.733		4.630	.000
	Responsivitas Pelayanan	1.224	.118	.729	10.370	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: *Output* SPSS

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana pada Tabel diatas, diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = 8.022 + 1.224X$$

Dimana :

Y = Kepuasan Masyarakat

X = Responsivitas Pelayanan

Berdasarkan model regresi linear sederhana diatas, didapatkan informasi sebagai berikut.

1. Konstanta 8,022 menunjukkan bahwa tanpa perubahan pada variabel independen (Responsivitas Pelayanan), variabel dependen (Kepuasan Masyarakat) bernilai 8,022.
2. Koefisien regresi Responsivitas Pelayanan sebesar 1,224 dan positif, artinya kenaikan 1 poin pada Responsivitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 1,224 secara signifikan.

Pengujian Hipotesis

Penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana dan uji t melalui SPSS 26 untuk mengukur dampak Responsivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil pengujian disajikan berikut.

Uji Parsial (Uji-t)

Uji parsial bertujuan mengukur pengaruh variabel independen terhadap dependen secara individual, menggunakan uji t dengan membandingkan nilai signifikansi dan statistik t terhadap alpha 0,05 serta nilai kritis t-tabel untuk pengambilan keputusan.

- Jika Sig. < 0.05, atau jika positif ketika thitung > ttabel, sedangkan jika negative ketika -thitung < -ttabel maka variabel independent berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.
- Jika Sig. > 0.05, atau jika positif ketika thitung < ttabel, sedangkan jika negatif ketika -thitung > -ttabel maka variabel independent tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

Dengan menggunakan sampel sebanyak 97, variabel independen 1 dan taraf nyata 5%, maka didapatkan ttabel sebesar $(\alpha/2; n-k) = (0.025; 96) = 1.984$

Tabel 1.13 Hasil Uji Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.022	1.733		4.630	.000
	Responsivitas Pelayanan	1.224	.118	.729	10.370	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: *Output* SPSS

Hasil uji t menunjukkan signifikansi Responsivitas Pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $10,370 > t$ tabel 1,984, membuktikan pengaruh signifikan Responsivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat, sehingga H1 diterima.

Uji F (Uji Simultan)

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen secara bersama-sama terhadap satu variabel dependen, dasar untuk pengambilan keputusan Uji F ini adalah sebagai berikut :

- Jika nilai Sig. < 0.05 atau Fhitung $> F$ tabel maka variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen
- Jika nilai Sig. > 0.05 atau Fhitung $< F$ tabel maka variabel independen tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

Dengan menggunakan sampel sebanyak 97, variabel independen 1 dan taraf nyata 5%, maka didapatkan Ftabel sebesar $(k; n-k-1) = (1, 95) = 3.941$

Tabel 1.14 Hasil Uji Simultan

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1110.471	1	1110.471	107.541	.000 ^b
	Residual	980.972	95	10.326		
	Total	2091.443	96			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Responsivitas Pelayanan						

Sumber: *Output* SPSS

Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan F hitung $107,541 > F$ tabel 3,941 mengindikasikan Responsivitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, sehingga model regresi layak digunakan untuk prediksi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data, responsivitas pelayanan publik di Kantor Desa Bulu tergolong cukup baik dengan capaian rata-rata 65,5%. Hal ini mencerminkan adanya tanggapan yang memadai dari aparatur, terutama dalam aspek kecepatan, informasi, dan penanganan keluhan. Tingkat kepuasan masyarakat juga berada pada kategori serupa, dengan kenyamanan lingkungan sebagai indikator tertinggi (91,6%). Temuan ini mengindikasikan adanya hubungan positif antara daya tanggap aparatur dan kepuasan warga. Oleh karena itu, aparatur perlu meningkatkan profesionalisme melalui pelatihan berkelanjutan. Pemerintah desa juga perlu membenahi infrastruktur pelayanan, sedangkan penelitian mendatang disarankan memasukkan variabel tambahan seperti empati dan keandalan untuk memperkaya analisis.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga artikel ini dapat diselesaikan tepat waktu. Terima kasih juga ditujukan kepada orang tua, dosen pembimbing, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, dan masyarakat Desa Bulu atas dukungan dan data yang diberikan. Artikel ini merupakan tugas akhir Program Studi Ilmu Pemerintahan dan diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pemerintahan.

DAFTAR REFERENSI

- Afrilla, Z., & Alhadi, Z. (2024). *Responsivitas Aparatur Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Bungo Provinsi Jambi*. 05(02), 1–9.
- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik, Gava media*. Penerbit Gava Media.
- Anisa, S. (2018). *Pengaruh, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat*. 123.
- Dr. H. Jamaluddin Ahmad, S. Sos., M. S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Penerbit Gava Media.
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). *Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan*. 13, 27–38.
- Haris, A. (2019). *YUME : Journal of Management Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. 2(3), 77–93.
- Ii, B. A. B., & Masyarakat, A. K. (2017). *No Title*. 2018, 6–17.
- Ii, B. A. B., & Teori, L. (2019). *No Title*. 9–22.
- Ii, B. A. B., & Teoritis, K. (2021). *No Title*.
- Iii, B. A. B. (2019). *Bab iii metode penelitian 3.1*. 28–37.
- Jasmalinda. (2021). Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Koperindag Mentawai. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 2157–2165. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/416>
- Kamarudding Sellang, S.Sos., M.A.P, Prof. DR. H. Jamaluddin, S.Sos, M.Si, Ahmad Mustanir, S.I.P., M. S. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Maret, E., Kecamatan, K., Kabupaten, B., Timur, O. K. U., Masyarakat, I. K., Masyarakat, I. K., Kecamatan, K., Kabupaten, B., Timur, O. K. U., Pearson, P. M., Masyarakat, I. K., Belitang, K. K., Masyarakat, I. K., Administrasi, J. I., & Kebijakan, S. (2019). *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. 1.
- Margareth, H. (2017). UU no 25 tahun 2009 pelayanan publik. *Экономика Региона*, 32.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Sahri, N., Ekonomi, F., Ilmu, D. A. N., Universitas, S., Negeri, I., Syarif, S., & Riau, K. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa alam panjang kecamatan rumbio jaya kabupaten kampar*.
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Soselisa, H. C., & Puturu, D. (2021). Penerapan Prinsip New Public Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 2(2), 315–330. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i2.p315-330>
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., & Panatap, J. (2024). *Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)*. 3(1), 1–12.
- Tarwan, O. (2018). *Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa*. 6(2), 1–16.
- Team, D. U. E. U. (2017). *Uji Regresi Dengan SPSS*. Frontiers in Neuroscience.
- Teknologi, J., Dan, K., Sosial, I., Kepuasan, T., Kota, M., Studi, P., Informasi, S., Ekonomi,

**PENGARUH RESPONSIVE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR DESA BULO KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

- F., Sari, U., & Indonesia, M. (2021). *Jurnal Teknologi , Kesehatan Dan Ilmu Sosial*. 3(1).
- Yulia, Y. (2019). Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Strategi Asosiatif. *Repositori STEI, 2007*, 45–61.