



Responsivitas dan *Omni Channel Service* Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Ngreco Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo

Azzahra Salsa Nabila^{1*}, Indra Hastuti², Agus Suyatno³

¹⁻³Program Studi S1 Manajemen, Universitas Duta Bangsa Surakarta, Indonesia

*Penulis Korespondensi: 220414077@mhs.udb.ac.id

Abstract. *Advancements in information and communication technology in the digital era have transformed public service delivery into a more modern, efficient, and integrated system, encouraging government institutions to adopt digital innovations that improve accessibility and service quality. This study aims to analyze the relationship between responsiveness and omnichannel services and the public's decision to utilize services at the Ngreco Village Office in Weru District, Sukoharjo Regency. The study employs a quantitative approach using an associative research method to examine the influence of the independent variables on service utilization decisions. Data were collected through online questionnaires distributed to 67 respondents from the Ngreco Village community who had experience accessing public services. The collected data were analyzed using multiple linear regression to determine both the partial and simultaneous effects of responsiveness and omnichannel services. The results indicate that responsiveness and omnichannel services have a positive and significant influence on public service decisions, both individually and simultaneously. These findings suggest that improving service responsiveness and integrating various communication channels can enhance public trust, satisfaction, and service utilization. The study is expected to serve as a reference for the village government in improving service quality to be more responsive, integrated, effective, and oriented toward the evolving needs and expectations of the community.*

Keywords: *Digital Transformation; Omnichannel Services; Public Service; Responsiveness; Service Utilization Decision.*

Abstrak. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah mengubah penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sistem yang lebih modern, efisien, dan terintegrasi, sehingga mendorong instansi pemerintah untuk mengadopsi inovasi digital yang mampu meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara responsivitas dan layanan omnichannel terhadap keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan di Kantor Desa Ngreco, Kecamatan Weru, Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian asosiatif untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap keputusan pemanfaatan layanan. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang disebarkan kepada 67 responden masyarakat Desa Ngreco yang memiliki pengalaman dalam mengakses pelayanan publik. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh responsivitas dan layanan omnichannel, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas dan layanan omnichannel berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan responsivitas layanan serta integrasi berbagai saluran komunikasi dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih responsif, terintegrasi, efektif, serta berorientasi pada kebutuhan dan harapan masyarakat yang terus berkembang.

Kata Kunci: Keputusan Pemanfaatan Layanan; Layanan Omnichannel; Pelayanan Publik; Responsivitas; Transformasi Digital.

1. LATAR BELAKANG

Pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi terhadap sistem penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk menghadirkan pelayanan yang semakin efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sebagai wujud pelaksanaan reformasi birokrasi merujuk pada ketentuan UU Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik. (Basto & Anirwan, 2023:25).

Natika, (2024:5) menjelaskan bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah mengembangkan *e-government* sebagai sistem yang mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi guna mendukung penyelenggaraan layanan yang lebih optimal, transparan, dan efisien.

Pelaksanaan pelayanan publik, responsivitas menjadi dimensi utama menunjukkan kemampuan aparatur dalam memberikan tanggapan secara cepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Maha et al, (2025:256) menyatakan bahwa peningkatan responsivitas pelayanan berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Omni channel service merupakan pendekatan pelayanan yang mengintegrasikan berbagai saluran layanan, baik secara daring maupun luring, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan secara lebih efektif dan efisien (Perdana & Prasetyo, 2025:1047). Penerapan *omni channel service* diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mendorong kepuasan masyarakat.

Menurut Perdana & Prasetyo (2025:1052), kepuasan masyarakat selanjutnya menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik karena menunjukkan tingkat kemampuan pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, serta ekspektasi masyarakat. Selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh sikap, kapasitas serta profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Mozin et al, 2025:3479).

Tujuan studi ini dilakukan untuk mengidentifikasi keterkaitan responsivitas dan *omni channel service* terhadap kepuasan pelayanan masyarakat. Hasil studi ini dapat menjadi acuan bagi Kantor Desa Ngreco dalam menyusun kebijakan maupun inovasi pada pelayanan publik yang dilakukan untuk mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

2. KAJIAN TEORITIS

Responsivitas

Pada penyelenggaraan pelayanan publik, responsivitas sebagai kemampuan aparatur pemerintah dalam mengenali kebutuhan dan harapan masyarakat, kemudian meresponsnya melalui pelayanan yang tepat, cepat, dan berkualitas (Rasdiana & Ramadani, 2021:255).

Tingkat responsivitas yang baik menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan mampu menyesuaikan layanan selaras dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh sebab itu, responsivitas dipandang sebagai salah satu aspek utama dalam mengukur kualitas pelayanan publik karena mencerminkan kemampuan organisasi dalam memahami serta menanggapi berbagai kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat secara tepat dan cepat (Jumriana et al,

2023:423). Semakin baik responsivitas yang diberikan, semakin besar peluang terciptanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Omni Channel Service

Omni Channel Service merupakan pendekatan pelayanan yang mengintegrasikan berbagai saluran layanan, baik secara daring maupun luring, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara lebih mudah, efektif, dan efisien (Pebiansyah et al, 2023:780). Menurut pendapat Razak, (2023:89) melalui integrasi berbagai saluran tersebut, masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan tanpa terbatas pada pelayanan tatap muka, sehingga proses pelayanan menjadi lebih fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Penerapan *Omni Channel Service* menurut Zulkifly & Naviera, (2025:31) juga dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan karena memberikan kemudahan akses, konsistensi informasi, dan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Kepuasan Pelayanan

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dapat dinilai melalui tingkat kepuasan masyarakat, yang mencerminkan kesesuaian antara kualitas pelayanan yang diterima dengan harapan pengguna layanan. Ma'wa et al, (2022:41) menyatakan bahwa kepuasan ini dapat terwujud ketika pelayanan yang diterima masyarakat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka, bahkan memberikan nilai yang lebih baik dari yang diharapkan. Oleh karena itu, menurut Sari & Suparti, (2023:506) mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi penyedia layanan publik perlu terus ditingkatkan, sebab tingkat kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai indikator menilai keberhasilan pemerintah dalam menyediakan pelayanan yang selaras dengan kebutuhan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian digunakan untuk menguji teori secara empiris dan objektif melalui pengumpulan data kuantitatif yang selanjutnya dianalisis dengan teknik statistik untuk mengidentifikasi hubungan di antara variabel penelitian. (Barella et al, 2024:282). Studi ini melibatkan 67 responden yang merupakan masyarakat Desa Ngreco, menggunakan metode *purposive sampling* dalam menentukan sampel. Penelitian ini menggunakan kuesioner daring dengan skala *Likert*. Analisis data dilakukan menggunakan software SPSS versi 25.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas.

Variabel	Item Pertanyaann	R hitung	R tabel	Keterangan
Responsivitas (X1)	X1.1	0,558	0,240	Valid
	X1.2	0,496	0,240	Valid
	X1.3	0,376	0,240	Valid
	X1.4	0,589	0,240	Valid
	X1.5	0,560	0,240	Valid
	X1.6	0,513	0,240	Valid
	X1.7	0,501	0,240	Valid
	X1.8	0,583	0,240	Valid
	X1.9	0,414	0,240	Valid
	X1.10	0,585	0,240	Valid
Omni Channel Service (X2)	X2.1	0,571	0,240	Valid
	X2.2	0,470	0,240	Valid
	X2.3	0,529	0,240	Valid
	X2.4	0,504	0,240	Valid
	X2.5	0,635	0,240	Valid
	X2.6	0,569	0,240	Valid
	X2.7	0,565	0,240	Valid
	X2.8	0,662	0,240	Valid
	X2.9	0,544	0,240	Valid
Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y)	Y.1	0,608	0,240	Valid
	Y.2	0,335	0,240	Valid
	Y.3	0,517	0,240	Valid
	Y.4	0,565	0,240	Valid
	Y.5	0,671	0,240	Valid
	Y.6	0,605	0,240	Valid
	Y.7	0,670	0,240	Valid
	Y.8	0,551	0,240	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data, 2026

Berdasarkan tabel 1. seluruh item pada pernyataan Responsivitas, *Omni Channel Service* dan Kepuasan Pelayanan Masyarakat mengidikasikan nilai r hitung melebihi r tabel, sehingga seluruh pernyataan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	R Hitung	Keterangan
Responsivitas (X1)	0,696	Reliabel
<i>Omni Channel Service</i> (X2)	0,727	Reliabel
Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y)	0,698	Reliabel

Sumber : Hasil pengolahan data, 2026

Berdasarkan tabel diatas mengidentifikasi bahwa variabel Responsivitas memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,696, variabel *Omni Channel Service* sebesar 0,727, dan Kepuasan Pelayanan Masyarakat sebesar 0,698. Seluruh nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, yang mengindikasikan bahwa instrumen telah memenuhi persyaratan reliabilitas.

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		67
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.29380470
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.080
	Negative	-.107
Test Statistic		.107
Asymp. Sig. (2-tailed)		.056 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Hasil pengolahan data, 2026.

Penelitian ini menunjukkan bahwa melalui metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan signifikansi 0,056 ($>0,50$), hasil data dinyatakan berdistribusi normal.

Uji Multikonearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolineritas.

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig. Tolerance VIF
1	(Constant)	1.095	2.928		.374	.710
	TOTAL_X1	.437	.080	.499	5.441	.000 .595 1.680
	TOTAL_X2	.372	.083	.412	4.494	.000 .595 1.680

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Hasil pengolahan data, 2026

Berdasarkan hasil uji menunjukkan nilai *tolerance* responsivitas dan *omni channel service* bernilai 0,595 ($> 0,10$) serta VIF 1,680 (< 10), maka tidak terdapat gejala multikolinearitas terhadap kepuasan pelayanan masyarakat.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas.

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.617	2.059		.299	.766
	TOTAL_X1	-.014	.057	-.041	-.252	.802
	TOTAL_X2	.023	.058	.064	.399	.692

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Hasil pengolahan data, 2026

Pengujian heteroskedastisitas mengidikasikan bahwa nilai signifikansi variabel Responsivitas 0,802 dan *Omni Channel Service* 0,684. Karena kedua nilai tersebut $>0,05$, maka model penelitian dinyatakan bebas dari masalah heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda,

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.095	2.928		.374	.710
	TOTAL_X1	.437	.080	.499	5.441	.000
	TOTAL_X2	.372	.083	.412	4.494	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Hasil pengolahan data, 2026

Pada gambar diatas mengidikasikan nilai konstanta sebesar 1,095. Nilai ketika variabel Responsivitas dan *Omni Channel Service* berada pada kondisi konstan, maka nilai prediksi Kepuasan Pelayanan Masyarakat sebesar 1,095. Selain itu, koefisien regresi variabel Responsivitas sebesar 0,437 membuktikan adanya keterkaitan positif, hal ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan sebesar satu satuan pada variabel tersebut diperkirakan dapat meningkatkan Kepuasan Pelayanan Masyarakat mencapai 0,437. Demikian pula, koefisien regresi *Omni Channel Service* sebesar 0,372 dapat diartikan bahwa setiap penambahan satu satuan pada variabel tersebut dapat memperkuat Kepuasan Pelayanan Masyarakat mencapai 0,372, dengan menganggap variabel independen lainnya berada dalam kondisi konstan.

Uji T

Tabel 7. Hasil Uji T.

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.095	2.928		.374	.710
	TOTAL_X1	.437	.080	.499	5.441	.000
	TOTAL_X2	.372	.083	.412	4.494	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Hasil pengolahan data, 2026

Variabel Responsivitas menghasilkan nilai signifikansi 0,000, serta memiliki t hitung sebesar 5,441 dan *Omni Channel Service* memiliki nilai t hitung sebesar 4,494 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sehingga kedua variabel terbukti memberikan dampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat.

Uji F

Tabel 8. Hasil Uji F.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	234.715	2	117.357	67.984	.000 ^b
	Residual	110.479	64	1.726		
	Total	345.194	66			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Sumber: Hasil pengolahan data, 2026

Berdasarkan studi ini, diperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$. Sehingga Pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kombinasi seluruh variabel independen memberikan pengaruh terhadap variabel dependen.

Uji Koefesien Determinasi

Tabel 9. Hasil Uji R Square.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825 ^a	.680	.670	1.314

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1
b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Hasil pengolahan data, 2026

Pada gambar diatas mengidikasikan bahwa variabel Responsivitas serta *Omni Channel Service* secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 68% terhadap variasi Kepuasan Pelayanan Masyarakat. Adapun 32% sisanya disebabkan oleh elemen lain yang tidak terdapat pada studi ini.

Pembahasan

Pengaruh Responsivitas terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Studi ini mengindikasikan bahwa variabel Responsivitas memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat. Maka, masyarakat Desa Ngreco merasa puas ketika petugas memberikan pelayanan dengan cepat, ramah, serta mampu memberikan solusi terhadap permasalahan administrasi yang dihadapi masyarakat. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan yang responsif mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah desa.

Menurut Rasdiana dan Ramadani (2021:251), kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan pengertian dari responsivitas. Responsivitas yang baik mencerminkan kemampuan aparatur dalam

memberikan solusi terhadap kebutuhan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa meningkatnya responsivitas aparatur di Kantor Desa Ngreco. Studi ini sejalan dengan penelitian Kurniaty (2022:21) berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan dengan efektif, tepat, serta sesuai dengan harapan masyarakat memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian yang dilakukan Rochmah & Rosy, (2022:68) membuktikan bahwa responsivitas berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan responsivitas aparatur menciptakan pelayanan publik yang berkualitas serta mampu memenuhi harapan masyarakat.

Pengaruh *Omni Channel Service* terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat.

Studi ini memperlihatkan *Omni Channel Service* memiliki keterkaitan positif maupun signifikan berkaitan dengan Kepuasan Pelayanan Masyarakat. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pada Kantor Desa Ngreco, penerapan pelayanan melalui berbagai media komunikasi seperti pelayanan *online* maupun *offline* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengurus administrasi desa. Kemudahan tersebut membuat masyarakat merasa lebih nyaman karena pelayanan dapat diakses sesuai kebutuhan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor desa.

Omni Channel Service merupakan pendekatan pelayanan yang menghubungkan berbagai saluran layanan, secara langsung maupun digital, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dan memperoleh pelayanan secara mudah, cepat, serta konsisten pada setiap saluran layanan. Menurut Putra & Sobari, (2024:115) implementasi pelayanan yang terintegrasi memberikan pengalaman pelayanan yang lebih efisien karena masyarakat dapat memilih media layanan yang paling sesuai dengan kebutuhannya.

Temuan studi ini selaras dengan studi yang dilakukan oleh Putra & Sobari, (2024:115) serta Salsabilla et al, (2025:359) yang menemukan bahwa implementasi *Omni Channel Service* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelayanan.

Pengaruh Responsivitas dan *Omni Channel Service* terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Pengujian hipotesis ini membuktikan adanya pengaruh secara simultan nilai F hitung sebesar 67,984 dengan tingkat signifikansi $0,000 > 0,05$. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kombinasi variabel Responsivitas dan *Omni Channel Service* berkaitan secara signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat. Di sisi lain, hasil pengujian (R^2) yang mampu menerangkan 68% perubahan pada Kepuasan Pelayanan Masyarakat, sedangkan 32% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar yang tidak termasuk dalam studi ini.

Kemampuan aparaturnya dalam memahami kebutuhan masyarakat serta memberikan tanggapan yang cepat, akurat, dan sesuai terhadap setiap aspirasi maupun keluhan merupakan wujud dari responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparatur yang responsif mampu memberikan solusi secara efektif sehingga masyarakat merasa diperhatikan dan memperoleh pelayanan sesuai dengan harapannya. Di sisi lain, penerapan *Omni Channel Service* memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan melalui berbagai saluran yang saling terintegrasi, baik secara tatap muka maupun melalui media digital. Integrasi tersebut memberikan kemudahan akses informasi, mempercepat proses pelayanan, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih konsisten dan efisien.

Temuan penelitian ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Putra & Sobari, (2024;115) yang menyatakan bahwa *Omni Channel* berpengaruh positif terhadap *service quality*, *perceived value*, dan *customer satisfaction* karena integrasi berbagai saluran pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi pengguna. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Salsabilla et al, (2025;371) yang menjelaskan bahwa penerapan *Omni Channel Service* mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta nilai yang dirasakan pengguna sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian (Kurniaty, 2022;15) menegaskan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dan diperkuat oleh bukti empiris dari penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepuasan pelayanan masyarakat tidak hanya bergantung pada kemampuan aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang responsif, tetapi juga pada penerapan *Omni Channel Service* yang mampu mengintegrasikan berbagai saluran pelayanan secara efektif. Oleh karena itu, Kantor Desa Ngreco perlu terus meningkatkan kompetensi aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif, serta mengembangkan sistem pelayanan berbasis *omni channel service* agar pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, mudah diakses, dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil studi ini membuktikan bahwa Responsivitas dan *Omni Channel Service* secara individual terbukti memiliki keterkaitan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Ngreco. Selain itu, pengujian simultan mengonfirmasi bahwa kombinasi kedua variabel tersebut juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap

Kepuasan Pelayanan Masyarakat, sehingga keduanya berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil studi, Kantor Desa Ngreco Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo disarankan untuk meningkatkan responsivitas aparatur dalam memberikan pelayanan melalui peningkatan kecepatan, ketepatan, dan kemampuan dalam merespons kebutuhan masyarakat. Selain itu, penerapan *Omni Channel Service* perlu terus dioptimalkan dengan mengintegrasikan berbagai saluran pelayanan, baik secara langsung maupun digital, sehingga masyarakat memperoleh kemudahan akses layanan yang lebih efektif dan efisien. Peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan melalui berbagai upaya yang telah direkomendasikan diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian di masa mendatang dapat mengembangkan penelitian dengan mengintegrasikan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barella, Y., Fergina, A., Mustami, M. K., Rahman, U., & Alajaili, H. M. A. (2024). Quantitative Methods in Scientific Research. *Jurnal Pendidikan Sosiologi Dan Humaniora*, 15(1), 281–287. <https://doi.org/10.26418/j-psh.v15i1.71528>
- Basto, I., & Anirwan. (2023). Pelayanan Publik Era Digital : Studi Literatur (Digital Era Public Services: Literature Review). *Indonesian Journal of Inteklectual Publication*, 4(1), 23–31.
- Jumriana, Mone, A., & Arfah, S. R. (2023). Responsivitas Aparat Desa dalam Penyaluran Bantuan Langsung Tunai di Desa Taeng Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Journal Unismuh*, 4(April), 420–430.
- Kurniaty, H. (2022). The Effect Of Service Quality On Community Satisfaction Of Service Users In The Religious Affairs Office, Karau District, Kuala In 2022. *Journal Umpalangkaraya*, 9(4)(April), 12–23.
- Ma'wa, J., Musa, M. I., & Wardhana, M. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba. *Journal Of Art, Humanity & Social Studiens*, 2(6), 38–52.
- Maha, N. K., Dewi, M. A., & Amanda, S. T. (2025). Analisis Responsivitas Pelayanan Publik dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat pada Penggunaan Aplikasi Wargaku Surabaya. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 255–258. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v5i2.6530>
- Mozin, S. Y., Kasim, F. N., & Djafar, K. (2025). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Republik Indonesia. *Central Publisier*, 3, 3478–3486.
- Natika, L. (2024). Tranformasi Pelayanan Publik di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan yang lebih baik. *Journal Unsub*, 6(1), 1–11. <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik%0A>

- Pebiansyah, A. O., Sulaeman, Lambok Rommy Putra, R., Sanjaya, M., & Utama, D. (2023). Penggunaan Strategi Omnichannel Customer Experience dalam Memaksimalkan Pengalaman Konsumen dan Keuntungan dalam Perusahaan Berbasis Jasa. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2), 777–784.
- Perdana, M. J. P., & Prasetyo, H. (2025). Pengaruh Kecepatan Layanan dan Ketersediaan Layanan Digital terhadap Kepuasan Masyarakat di BPKAD Kota Yogyakarta. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 8(3), 1046–1055.
- Putra, Y. qasthari, & Sobari, N. (2024). Effect Of Omnichannel Implementation On Service Quality, Customer Satisfaction, and Perceived Value in Indonesia Restaurant. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 10(1), 108–118.
- Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Responsiveness of Public Service Delivery at the Population and Civil Registration Office of Bone Regency. *Jurnal Adminitrasi Publik*, XVII(2), 249–265.
- Razak, I. (2023). Omnichannel Marketing : Connecting Consumer Experiences from Online to Offline. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia (JIM-ID)*, 2(02), 89–95.
- Rochmah, E., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*, 10(1), 61–72.
- Salsabilla, A., Rahayu, S., & Widjaja, F. N. (2025). Omnichannel Effects on Fast Food Service Quality and Customer Experience. *Journal of Business and Information Systems*, 7(2), 359–374.
- Sari, L., & Suparti, H. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Usaha di Kantor Desa Lumbang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. *Jurnal Stistabalong*, 6, 500–510.
- Zulkifly, M., & Naviera, M. B. (2025). Penerapan Strategi Omnichannel Marketing dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus pada UMKM Fashion Lokal Batik Nusantara di Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Organisasi*, 03(01), 30–41.