



Indonesian Journal of Digital Business

Journal homepage: <https://ejournal.upi.edu/index.php/IJDB>

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RESPONSIVITAS TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN DI PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA PALEMBANG

Wayan Niluh Rini^{1*}, Rismansyah², Edduar Hendri³

^{1,2,3}Manajemen, Universitas PGRI Palembang, Indonesia

Correspondence: E-mail: rismansyah@univpgri-palembang.ac.id

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan responsivitas terhadap efektivitas pelayanan pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang periode Desember 2025 sampai Februari 2026 dengan jumlah 150 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, dan uji F dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Responsivitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Secara simultan, kualitas pelayanan dan responsivitas berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan responsivitas akan berdampak pada meningkatnya efektivitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan responsivitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, khususnya pada instansi peradilan.

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted/Received 28 July 2026

First Revised 30 July 2026

Accepted 31 July 2026

First Available online 31 July 2026

Publication Date 31 July 2026

Keyword:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Efektivitas Pelayanan.

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan wujud nyata dari fungsi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam era reformasi birokrasi dan tuntutan transparansi publik, masyarakat semakin kritis terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah, termasuk lembaga peradilan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan agar tercipta pelayanan yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Tjiptono, (2022), kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui penyampaian layanan yang tepat, konsisten, dan bernilai. Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir yang diterima pelanggan, tetapi juga mencakup proses pelayanan, interaksi antara pemberi dan penerima layanan, serta lingkungan fisik tempat pelayanan berlangsung. Dalam sektor publik, kualitas pelayanan berperan penting dalam membangun citra positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Dalam konteks lembaga peradilan, kualitas pelayanan memiliki makna yang lebih luas karena menyangkut akses masyarakat terhadap keadilan. Pengadilan sebagai institusi penegak hukum tidak hanya menjalankan fungsi yudisial, tetapi juga memberikan pelayanan administrasi kepada para pencari keadilan. Oleh karena itu, pelayanan yang cepat, jelas, transparan, dan ramah menjadi bagian penting dalam mendukung terciptanya sistem peradilan yang efektif dan dipercaya masyarakat.

Fenomena pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang menunjukkan bahwa pada waktu tertentu masih terjadi antrean yang menyebabkan pelayanan kurang optimal dari segi keandalan dan ketepatan waktu. Pada kondisi ramai, ketanggapan petugas dinilai belum sepenuhnya cepat, sementara sebagian masyarakat masih memerlukan penjelasan lebih lanjut terkait prosedur sebagai bentuk jaminan pelayanan. Selain itu, perhatian petugas kepada setiap pengguna layanan serta kondisi ruang tunggu pada jam sibuk menjadi aspek yang perlu diperhatikan.

Hal tersebut diperkuat berdasarkan hasil wawancara awal dengan salah satu masyarakat pengguna layanan yang menyatakan bahwa meskipun petugas sudah bersikap sopan dan membantu, namun pada saat antrean panjang proses pelayanan menjadi lebih lambat dan ruang tunggu terasa kurang nyaman. Berdasarkan hasil observasi awal di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang, ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya optimal sehingga permasalahan terlihat pada aspek keandalan yang belum konsisten dalam ketepatan waktu dan kejelasan informasi, ketanggapan aparatur yang belum sepenuhnya cepat dalam merespon kebutuhan masyarakat, serta jaminan pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Selain itu, empati dalam memberikan perhatian dan komunikasi yang baik kepada pencari keadilan belum maksimal, serta bukti fisik berupa sarana dan prasarana pelayanan masih perlu ditingkatkan. Tentunya hal ini memiliki pengaruh bagi pengadilan, karena kurangnya pemahaman pegawai pengadilan kondisi tersebut menunjukan bahwa kualitas pelayanan berperan penting (Sumber: Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang). Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan dan responsivitas terhadap efektivitas pelayanan pengadilan.

2. Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Tjiptono, (2022), Kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam menyelenggarakan layanan secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, yang diukur melalui kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja layanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka kualitas pelayanan dinilai baik. kualitas pelayanan adalah kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Responsivitas

Wardhana, (2024), menambahkan bahwa responsivitas melibatkan kemampuan organisasi untuk menanggapi permintaan, saran, maupun keluhan pelanggan secara cepat dan akurat, sehingga berkontribusi pada persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan. Dengan demikian, responsivitas tidak hanya berkaitan dengan kecepatan pelayanan, tetapi juga mencerminkan kepedulian, ketepatan, dan efektivitas organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan, yang menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan. responsivitas kemampuan pegawai dalam mengenali kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap permintaan maupun keluhan masyarakat.

Efektivitas Pelayanan

Hidayat, (2024), efektivitas dapat didefinisikan sebagai derajat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan melalui suatu tindakan, kegiatan, atau proses tertentu. Konsep ini mengukur sejauh mana suatu usaha mampu merealisasikan hasil yang telah ditentukan secara awal. Dalam ranah organisasi dan manajemen, efektivitas sering kali dipandang sebagai kapasitas untuk menjangkau sasaran organisasional dengan pendekatan yang tidak hanya efisien, tetapi juga efektif secara keseluruhan. efektivitas pelayanan adalah tingkat keberhasilan instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga tujuan pelayanan dapat tercapai dengan baik.

Hipotesis Penelitian

Sugiyono, (2025) hipotesis merupakan pernyataan atau dugaan sementara yang dirumuskan sebagai jawaban atau rumusan masalah penelitian yang telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis disusun berdasarkan kajian teori, konsep, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel yang diteliti, berikut hipotesis dari penelitian ini:

- H₁:** Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Efektivitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usah Negara Palembang.
- H₂:** Responsivitas memiliki pengaruh secara parsial terhadap Efektivitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Palembang.
- H₃:** Kualitas Pelayanan dan Responsivitas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Palembang.

3. METODE

Objek penelitian ini adalah pegawai Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang, yang berlokasi di Jalan Sapta Pesona Jl. Silaberanti No.10, Silaberanti Ulu 1, Palembang City, South Sumatra Kode Pos: 30111. Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan karena sesuai dengan tujuan penelitian yang berfokus pada pengujian hipotesis secara empiris melalui analisis data statistik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Orang	Persentase
1	Laki-laki	32	54%
2	Perempuan	28	46%
	Total	60	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, (2026)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden laki-laki memiliki jumlah lebih banyak dibandingkan jumlah responden Perempuan. Dari data diatas responden laki-laki sebanyak 32 orang atau sama dengan 54%, sedangkan responden Perempuan sebanyak 28 orang atau sama dengan 46%.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
≤ 25 Tahun	10	16,1
26–35 Tahun	26	45,2
36–45 Tahun	16	25,8
≥ 46 Tahun	8	12,9
Total	60	100

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, (2026)

Mengenai karakteristik responden berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia 26–35 tahun dengan jumlah 26 orang atau sebesar 45,2%. Selanjutnya diikuti oleh kelompok usia 36–45 tahun sebanyak 16 orang (25,8%), kelompok usia <25 tahun sebanyak 10 orang (16,1%), dan kelompok usia > 46 tahun dengan jumlah paling sedikit yaitu 8 orang (12,9%).

Deskripsi Data Tanggapan Responden

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, peneliti terlebih dahulu mendeskripsikan tanggapan responden terhadap setiap pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1). Variabel ini terdiri dari 10 pernyataan yang mewakili indikator keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Tabel 3. Data Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan

P.X ₁	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%	Total	%
P.1	22	36,7	33	55,0	5	8,3	0	0	0	0	60	100
P.2	20	33,3	34	56,7	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.3	18	30,0	36	60,0	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.4	21	35,0	33	55,0	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.5	19	31,7	35	58,3	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.6	20	33,3	34	56,7	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.7	17	28,3	37	61,7	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.8	22	36,7	32	53,3	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.9	20	33,3	34	56,7	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.10	21	35,0	33	55,0	6	10,0	0	0	0	0	60	100

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah (2026)

Sebagian besar responden memberikan jawaban Setuju dan Sangat Setuju terhadap seluruh pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang telah dinilai baik oleh masyarakat pengguna layanan. Dominasi jawaban Setuju dan Sangat Setuju mengindikasikan bahwa aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik telah mampu memenuhi harapan masyarakat.

Tabel 4. Data Tanggapan Responden Variabel Responsivitas

P.X ₂	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%	Total	%
P.1	18	30,0	35	58,3	7	11,7	0	0	0	0	60	100
P.2	20	33,3	34	56,7	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.3	21	35,0	33	55,0	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.4	19	31,7	35	58,3	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.5	18	30,0	36	60,0	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.6	22	36,7	32	53,3	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.7	20	33,3	34	56,7	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.8	19	31,7	35	58,3	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.9	21	35,0	33	55,0	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.10	20	33,3	34	56,7	6	10,0	0	0	0	0	60	100

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah (2026)

Diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dan Sangat Setuju terhadap seluruh indikator Responsivitas. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang dinilai mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Tidak adanya jawaban Tidak Setuju maupun Sangat Tidak Setuju menunjukkan bahwa tingkat responsivitas pelayanan sudah berada pada kategori baik.

Tabel 5. Data Tanggapan Responden Variabel Efektivitas Pelayanan

P.Y	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%	Total	%
P.1	23	38,3	31	51,7	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.2	22	36,7	32	53,3	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.3	21	35,0	33	55,0	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.4	24	40,0	30	50,0	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.5	22	36,7	32	53,3	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.6	20	33,3	34	56,7	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.7	21	35,0	33	55,0	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.8	23	38,3	31	51,7	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.9	22	36,7	32	53,3	6	10,0	0	0	0	0	60	100
P.10	24	40,0	30	50,0	6	10,0	0	0	0	0	60	100

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah (2026)

Diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban Setuju dan Sangat Setuju terhadap seluruh pernyataan pada variabel Efektivitas Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan secara efektif sesuai dengan tujuan pelayanan yang ditetapkan. Tingginya tingkat persetujuan responden mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan masyarakat, dilaksanakan sesuai standar yang berlaku, tepat waktu, serta mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang dapat dikategorikan baik.

Statistik Deskriptif

Tabel 6. Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	60	30.00	50.00	41.1000	3.98174
Responsivitas	60	30.00	50.00	40.5667	3.95469
Efektifitas Pelayana	60	30.00	50.00	41.6833	4.58624
Valid N (listwise)	60				

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, (2026)

Hasil uji statistik deskriptif terhadap 60 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata

sebesar 41,1000 dengan standar deviasi 3,98174, variabel responsivitas memiliki nilai rata-rata 40,5667 dengan standar deviasi 3,95469, sedangkan variabel efektivitas pelayanan memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 41,6833 dengan standar deviasi 4,58624. Seluruh variabel memiliki nilai minimum 30,00 dan maksimum 50,00, yang menunjukkan bahwa penilaian responden berada pada rentang yang cukup baik. Secara keseluruhan, nilai rata-rata ketiga variabel yang relatif tinggi menunjukkan bahwa responden memberikan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan, responsivitas, dan efektivitas pelayanan.

Uji Coba Instrumen

Uji Validitas

Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas menggunakan metode *corrected item-total correlation*. Dasar analisis yang digunakan untuk menguji validitas adalah jika $r_{hitung} \geq r_{tabel} = 0,05$ maka H_0 ditolak artinya instrument valid sebaliknya jika $r_{hitung} \leq r_{tabel} = 0,05$ maka H_0 diterima artinya instrument tidak valid.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	P1	0.664	0.246	Valid
2	P2	0.702	0.246	Valid
3	P3	0.768	0.246	Valid
4	P4	0.768	0.246	Valid
5	P5	0.570	0.246	Valid
6	P6	0.529	0.246	Valid
7	P7	0.649	0.246	Valid
8	P8	0.618	0.246	Valid
9	P9	0.538	0.246	Valid
10	P10	0.628	0.246	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, (2026)

Dari table diatas, semua butir pertanyaan pada table menunjukan nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel} = 0.05$ berarti seluruh butir pertanyaan dapat dikatakan Valid. Hal ini berarti butir soal yang dijadikan indikator variabel Kualitas Pelayanan telah sah untuk dijadikan alat ukur dalam penelitian ini.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Responsivitas

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	P1	0.602	0.246	Valid
2	P2	0.487	0.246	Valid
3	P3	0.571	0.246	Valid
4	P4	0.303	0.246	Valid
5	P5	0.554	0.246	Valid
6	P6	0.477	0.246	Valid
7	P7	0.507	0.246	Valid
8	P8	0.452	0.246	Valid
9	P9	0.495	0.246	Valid
10	P10	0.405	0.246	Valid

Dari table diatas, semua butir pertanyaan pada table menunjukan nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel} = 0.05$ berarti seluruh butir pertanyaan dapat dikatakan Valid. Hal ini berarti butir soal yang dijadikan indikator variabel Responsivitas telah sah untuk dijadikan alat ukur dalam penelitian ini.

Tabel 9. Hasil Uji validitas variabel Efektivitas Pelayanan

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	P1	0.506	0.246	Valid
2	P2	0.407	0.246	Valid
3	P3	0.670	0.246	Valid
4	P4	0.673	0.246	Valid
5	P5	0.665	0.246	Valid
6	P6	0.668	0.246	Valid
7	P7	0.411	0.246	Valid
8	P8	0.505	0.246	Valid
9	P9	0.616	0.246	Valid
10	P10	0.639	0.246	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, (2026)

Dari table diatas, semua butir pertanyaan pada table menunjukan nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel} = 0.05$ berarti seluruh butir pertanyaan dapat dikatakan Valid. Hal ini berarti butir soal yang dijadikan indikator variabel Efektivitas Pelayanan telah sah untuk dijadikan alat ukur dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Pengukuran reabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach Alpha*. Batas reliabel adalah 0,60 jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka data reliabel, jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,60 maka data tidak reliabel. Hasil pengujian reabilitas untuk setiap variabel sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.762	0.60	Reliabel
Responsivitas (X2)	0.699	0.60	Reliabel
Efektivitas Pelayanan (Y)	0.721	0.60	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, (2026)

Berdasarkan uji reliabilitas pada table diatas, setiap indikator yang digunakan pada setiap butir pertanyaan dalam penelitian dikatakan reliabel karena semua pernyataan dalam indikator yang digunakan memiliki nilai > 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Kriteria pengujian yang digunakan adalah apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Maka hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,200	Normal
Responsivitas (X2)	0,190	Normal
Efektivitas Pelayanan (Y)	0,200	Normal

Sumber: Data diolah peneliti, (2026)

Diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200, variabel Responsivitas (X2) memiliki nilai Asymp. Sig. sebesar 0,190, dan variabel Efektivitas Pelayanan (Y) memiliki nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200. Seluruh nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada masing-masing variabel berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai toleransi. Dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 12. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,560	1,787	Bebas multikolinieritas
Responsivitas (X2)	0,560	1,787	Bebas multikolinieritas

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, (2026)

Diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,560 dan nilai VIF sebesar 1,787. Variabel Responsivitas (X2) juga memiliki nilai Tolerance sebesar 0,560 dan nilai VIF sebesar 1,787. Nilai Tolerance kedua variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian dilakukan menggunakan metode Glejser dengan melihat nilai signifikansi masing-masing variabel independen. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas:

Tabel 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,446	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Responsivitas (X2)	0,515	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber:Hasil Penelitian, data diolah(2026)

Diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,446 dan variabel Responsivitas (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,515. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian

ini telah memenuhi asumsi homoskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X₁), Responsivitas (X₂), terhadap Efektivitas Pelayanan (Y) persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 14. Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)	Sig.	Keterangan
Konstanta	7,667	0,145	-
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,412	0,010	Signifikan
Responsivitas (X ₂)	0,422	0,009	Signifikan

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, (2026)

Dalam model regresi tersebut diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 7.667 + 0,412X_1 + 0,422X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 7,667 berarti apabila variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dan Responsivitas (X₂) dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai Efektivitas Pelayanan (Y) sebesar 7,667. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X₁) sebesar 0,412 bernilai positif, artinya setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 0,412, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai t hitung sebesar 2,678 dengan tingkat signifikansi $0,010 < 0,05$, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang. Koefisien regresi variabel Responsivitas (X₂) sebesar 0,422 juga bernilai positif, yang berarti setiap peningkatan satu satuan pada responsivitas akan meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 0,422, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai t hitung sebesar 2,725 dengan tingkat signifikansi $0,009 < 0,05$, menunjukkan bahwa responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Responsivitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Analisis Koefisien Determinasi merupakan suatu angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui koefisien atau korelasi yang diberikan diberikan suatu variabel atau lebih X (Variabel Bebas) terhadap (Y) Variabel Terikat).

Tabel 15. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi

Variabel	Adjusted R Square	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1) dan Responsivitas (X_2) terhadap Efektivitas Pelayanan (Y)	0,412	Sedang

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, (2026)

Diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,412. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Responsivitas (X_2) mampu menjelaskan variabel Efektivitas Pelayanan (Y) sebesar 41,2%, sedangkan sisanya sebesar 58,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, kemampuan variabel Kualitas Pelayanan dan Responsivitas dalam menjelaskan Efektivitas Pelayanan termasuk dalam kategori sedang.

Analisis Koefisien Kolerasi Sederhana

Analisis koefisien korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam penelitian. Selain itu, analisis ini bertujuan untuk melihat arah hubungan yang terjadi, apakah hubungan tersebut bersifat positif atau negatif. Semakin besar nilai koefisien korelasi (r), maka semakin kuat hubungan antara variabel yang diteliti. Sebaliknya, semakin kecil nilai koefisien korelasi, maka semakin lemah hubungan antar variabel.

Tabel 16. Hasil Uji Analisis Koefisien Kolerasi Sederhana

Variabel	Koefisien Korelasi (R)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1) dan Responsivitas (X_2) terhadap Efektivitas Pelayanan (Y)	0,657	Kuat

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah (2026)

Dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,657 yang termasuk dalam kategori kuat. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Responsivitas (X_2) terhadap Efektivitas Pelayanan (Y) berada pada tingkat hubungan yang kuat. Nilai korelasi yang positif menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi bersifat searah, artinya semakin baik kualitas pelayanan dan semakin tinggi responsivitas yang diberikan, maka efektivitas pelayanan akan semakin meningkat. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan dan responsivitas menurun, maka efektivitas pelayanan juga cenderung mengalami penurunan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan dan responsivitas dengan efektivitas pelayanan pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki keterkaitan yang erat dalam mendukung terciptanya efektivitas pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

4. PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial, diperoleh nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,010, yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan dinyatakan diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka efektivitas pelayanan yang dirasakan masyarakat juga akan semakin meningkat. Kualitas pelayanan yang dimaksud mencakup keandalan petugas dalam memberikan pelayanan, ketanggapan dalam merespons kebutuhan masyarakat, jaminan kepastian pelayanan, empati dalam melayani, serta tersedianya fasilitas fisik yang mendukung proses pelayanan. Temuan ini memperlihatkan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan sangat memperhatikan bagaimana pelayanan diberikan oleh aparaturnya pengadilan. Ketika pelayanan dilaksanakan secara profesional, cepat, tepat, dan sesuai prosedur, maka masyarakat akan merasakan kemudahan dalam memperoleh pelayanan, sehingga tujuan pelayanan dapat tercapai secara efektif.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Rismansyah, Kurniawan, dan Les'aini (2022) yang menyatakan bahwa kualitas kerja merupakan kondisi pelaksanaan tugas dan kewajiban pegawai yang dilakukan sesuai prosedur dalam mencapai tujuan organisasi dan Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Taufik et al. (2025) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan.

Pengaruh Responsivitas, terhadap Efektivitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial, diperoleh nilai signifikansi variabel responsivitas sebesar 0,009, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat responsivitas aparaturnya dalam merespons kebutuhan masyarakat, maka efektivitas pelayanan yang diberikan juga semakin meningkat. Responsivitas dalam penelitian ini mencakup kemampuan pegawai dalam merespons masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan dalam memberikan pelayanan, kecermatan, serta ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, dan

tanggap. Dalam lingkungan lembaga peradilan, kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi hal yang sangat penting karena berkaitan dengan kepastian hukum dan kepuasan masyarakat sebagai pencari keadilan. Secara teoritis, hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Dwiyanto, yang menyatakan bahwa responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai aspirasi pengguna layanan.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh pendapat Rismansyah et al. (2022) yang menjelaskan bahwa lingkungan kerja yang baik dan mendukung akan meningkatkan produktivitas serta efektivitas kerja pegawai sehingga kualitas hasil kerja yang dihasilkan juga semakin baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa responsivitas pegawai yang tinggi akan membantu organisasi dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lasteri et al. (2025) yang menyatakan bahwa responsivitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pengguna BPJS Kesehatan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Responsivitas, terhadap Efektivitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang

Berdasarkan hasil analisis secara simultan, diperoleh bahwa kualitas pelayanan dan responsivitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,412 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan responsivitas mampu menjelaskan pengaruh terhadap efektivitas pelayanan sebesar 41,2%, sedangkan sisanya sebesar 58,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti kompetensi pegawai, sistem digital pelayanan, kepemimpinan, budaya organisasi, maupun sarana prasarana pendukung lainnya.

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan responsivitas merupakan dua variabel yang saling melengkapi dalam menciptakan efektivitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas tanpa adanya responsivitas belum tentu menghasilkan pelayanan yang efektif, begitu pula responsivitas tanpa kualitas pelayanan yang baik akan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Rismansyah et al (2022) yang membuktikan bahwa secara simultan berbagai faktor yang mendukung pelaksanaan pekerjaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas kerja pegawai dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling mendukung. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan responsivitas secara bersama-sama akan memberikan kontribusi yang lebih besar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aqila dkk. (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan responsivitas secara simultan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik. Penelitian ini juga mendukung penelitian Mozin dkk. (2025) yang menemukan bahwa kombinasi kualitas pelayanan dan responsivitas mampu meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi pemerintah daerah secara signifikan.

5. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan dan responsivitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis koefisien determinasi yang menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,412, yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dan responsivitas secara bersama-sama mampu menjelaskan pengaruh terhadap efektivitas pelayanan sebesar 41,2%, sedangkan sisanya sebesar 58,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan responsivitas aparatur merupakan faktor penting dalam mewujudkan efektivitas pelayanan yang optimal.

Peneliti selanjutnya disarankan untuk Memperluas objek penelitian pada lembaga pelayanan publik lainnya agar hasil penelitian dapat dibandingkan secara lebih luas, dan Menggunakan metode penelitian yang lebih beragam, seperti pendekatan kualitatif atau mixed methods, untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai efektivitas pelayanan publik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Aqila, F. G., Nuraina, A., Juliasari, R. P., Hasyim, F., & Rosiana, S. (2025). *Pengaruh Penerapan Good Governance Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Di Daerah*. 8.
- Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, I. (2021). *Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hamidah, W., Rismansyah, R., & Kurniawan, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Kecantikan MS Glow Di Kota Palembang. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 16(3), 675-682.
- James L. Gibson, J. M. (2020). *Organizations Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill.
- Mahya Lydia Listari, A. M. (2025). Pengaruh Responsivitas Dan Akuntabilitas Layanan Pandawa Terhadap Kepuasan Pengguna Pada BPJS Kesehatan kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ilmu*, 193-203.

- Mozin, S. Y., Nabila Baks, S., & Yusuf, A. N. (2025). *Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Birokrasi Pemerintah Daerah*. 02(05), 2025.
- Nurani, N. S., & Sulisyto Nugroho, Y. (2025). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Publik Pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Surakarta Dengan Multiple Linear Regression. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 5(3), 719–733. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.697>
- Rismansyah, R., Kurniawan, M., & Les' aini, S. I. (2022). Pengaruh Etika Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (Djkn) Sumatera Selatan, Jambi, Dan Bangka Belitung. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(5), 1424-1432.
- Rismansyah, R., & Novalia, N. (2023). Pengaruh Komukasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang: Komunikasi Interpersonal, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja. *Jurnal GeoEkonomi*, 14(1), 115-127.
- Santoso, S. (2023). *Panduan Lengkap SPSS Versi Terbaru* . Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Siregar, J. J., & Rossevelt, F. A. (2025). Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin. *SAJJANA: Public Administration Review*, 03(01). <https://doi.org/10.26594/register.v6i1.idarticle>
- Steers, R. M. (2020). *Efektivitas Organisasi (Edisi 2)*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, P. D. (2025). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi 2)*. Bandung: Alfabeta.
- Taufik, M. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital pada Sektor Perbankan Digital. *RIGGS Journal Of Artificial Intelligence And Digital Business*, 4(1)360-367.
- Tjiptono, F. (2022). *Services Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Wardhana, A. (2024). *Service Quality & e-Service Quality in The Digital Edge-Edisi Indonesai*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.