

BAB I

PENDAHULUAN

N

1.1 Latar Belakang

Ruang lingkup pelayanan publik di Indonesia mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Setiap penduduk membutuhkan pelayanan, terutama dalam hal pelayanan publik. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang efektif dan efisien dari birokrasi, namun masih ada anggapan bahwa pelayanan yang diberikan cenderung rumit, lambat, dan mahal. Padahal fungsi utama birokrasi adalah memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat (*service*) berdasarkan prinsip yang telah ditentukan. Oleh karena itu, penting untuk menciptakan birokrasi yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat dalam rangka membangun pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan.

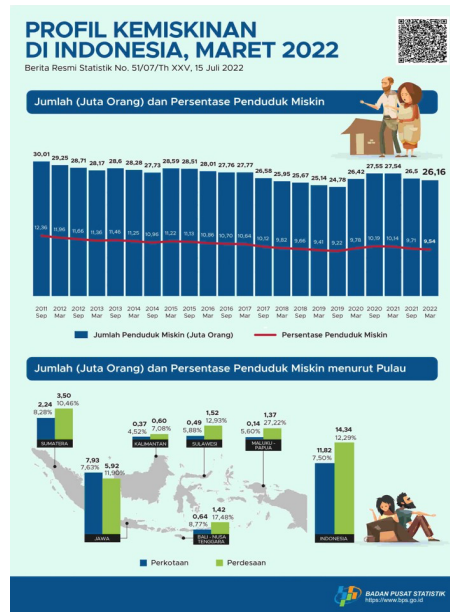
Di Indonesia, pelayanan publik dan penyediaan jasa didasarkan pada prinsip yang sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yaitu efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta keberlanjutan. Dengan mengacu pada prinsip-prinsip ini, pemerintah bertujuan menciptakan pelayanan yang tidak hanya adil dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, tetapi juga memastikan bahwa setiap proses pelayanannya berjalan dengan efektif dan efisien. Transparansi diperlukan untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sementara akuntabilitas memastikan

bahwa setiap tindakan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan

Selain itu, keberlanjutan dalam pelayanan publik menjadi kunci untuk menjamin bahwa pelayanan tersebut dapat terus berjalan dan berkembang, sejalan dengan dinamika kebutuhan masyarakat. Prinsip-prinsip ini sangat penting untuk memastikan pemerintah mampu melaksanakan tugas utamanya dalam melayani kepentingan umum secara berkesinambungan dan optimal.

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan dasar di bidang sosial, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 12. Pelayanan sosial juga menjadi bagian dari upaya penanggulangan kemiskinan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial Bab III Pasal 5 Ayat 2 point a.

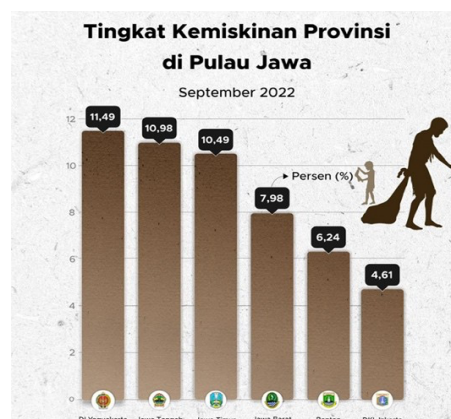
Dinamika angka kemiskinan menjadi perhatian utama bagi Pemerintah Indonesia untuk terus berupaya mengurangi angka kemiskinan yang ada, apalagi dinamika yang dihasilkan menunjukkan angka peningkatan.



Gambar 1. 1. Data Pendukung Kemiskinan (BPS, 2022)

Sumber: Data Kemiskinan dari BPS tahun 2022

Berdasarkan data grafik untuk Maret 2022, tingkat kemiskinan di Indonesia menunjukkan beberapa perbedaan antara wilayah perkotaan dan perdesaan di berbagai pulau. Pulau Jawa memiliki jumlah penduduk miskin terbesar yaitu 7,85 juta orang, namun persentasenya relatif rendah, yakni 7,40%. Tingkat kemiskinan di perkotaan adalah 7,40%, sementara di perdesaan lebih rendah, yakni 11,81%. Grafik ini menunjukkan bahwa pulau jawa masih menduduki pulau dengan jumlah dan presentasi penduduk miskin baik wilayah pedesaan maupun perkotaan.



Gambar 1. 2. Tingkat Kemiskinan di Pulau Jawa

Sumber: Data Kemiskinan dari BPS Jawa Timur tahun 2022

Berdasarkan data grafik untuk September 2022, Provinsi Jawa Timur menempati posisi ketiga sebagai provinsi termiskin di Pulau Jawa, dengan tingkat kemiskinan sebesar 10,35 persen, menurun dari 10,49 persen pada September 2022. Jumlah penduduk miskin di Jawa Timur tercatat sebanyak 4,18 juta jiwa, mengalami penurunan dibandingkan 4,23

juta jiwa pada periode sebelumnya. Garis kemiskinan per kapita per bulan di provinsi ini meningkat menjadi Rp 507.286, dibandingkan Rp 487.908 pada September 2022. Sementara itu, garis kemiskinan untuk setiap rumah tangga miskin mencapai Rp 2.150.893, naik dari Rp 1.883.325 pada periode yang sama.



Gambar 1. 3. Tingkat Kemiskinan 10 Kab/Kota di Jawa Timur

Sumber: Data Kemiskinan dari Databoks Lamongan tahun 2022

Berdasarkan data grafik untuk September 2022, dapat dilihat bahwa Kabupaten Lamongan termasuk dalam 10 besar kabupaten dengan kemiskinan tertinggi di Jawa Timur, dengan persentase kemiskinan sebesar 12,42% Maret 2023. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) yang menunjukkan penurunan dari tahun sebelumnya, yaitu 12,53% pada tahun 2022.

Pemerintah mewujudkan upaya pengentasan kemiskinan sementara melalui kebijakan perlindungan sosial yang meliputi bantuan sosial. Beberapa bentuk bantuan sosial tersebut antara lain Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Sosial Rastra/Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), serta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Nasional (PBI JKN). Selain itu, Pemerintah Kabupaten Lamongan telah

menyiapkan tiga strategi utama, yaitu program yang dapat mengurangi beban pengeluaran, meningkatkan pendapatan masyarakat, dan meminimalkan area kantong kemiskinan. Salah satu program andalan Pemkab Lamongan dalam upaya penanggulangan kemiskinan adalah *Home Service*, yang menyediakan fasilitas kesehatan, pemenuhan kebutuhan gizi, perbaikan kelayakan tempat tinggal, serta akses bantuan sosial bagi masyarakat menengah ke bawah.

Berbagai jenis pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Lamongan, diperlukan pengelompokan dan batasan yang jelas agar setiap jenis pelayanan dapat dikelola dengan baik. Salah satu bentuk pelayanan yang krusial adalah pendaftaran DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial). Pendaftaran DTKS sangat penting karena berkaitan langsung dengan pendataan warga miskin dan rentan miskin, yang nantinya berhak menerima berbagai bentuk bantuan sosial dari pemerintah. Keberhasilan birokrasi dalam hal ini tidak hanya bergantung pada seberapa luas cakupan pelayanan, tetapi juga pada kualitas dan ketepatan dalam pendataan, sehingga bantuan sosial dapat tepat sasaran dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat yang membutuhkan.

Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) adalah data induk yang berisi data pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial, penerima bantuan dan pemberdayaan sosial, serta potensi dan sumber kesejahteraan sosial. Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dikelola dengan

bantuan aplikasi pendukung yakni Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial - *Next Generation* (SIKS-NG). DTKS memuat pemerlu bantuan seperti fakir miskin, kelompok yang kurang mampu yaitu yang memiliki mata pencaharian, gaji atau upah, akan tetapi hanya mampu untuk memenuhi kebutuhan dasarnya saja, dan juga termasuk didalamnya penyandang disabilitas serta korban bencana (Manoppo et al.,2022). Dengan demikian dapat dipahami bahwa dengan adanya DTKS, data-data terkait masyarakat atau keluarga yang berhak menerima manfaat dari program dan bantuan sosial dari kementrian sosial dapat termuat dengan baik dan jelas sehingga program dan bantuan sosial dapat tersalurkan secara lebih tepat sasaran.

Permensos Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), disebutkan bahwa beberapa proses pengelolaan yang menjadi kewenangan pemerintah kabupaten atau kota meliputi pengusulan, verifikasi dan validasi data, serta perbaikan data. Jika pengelolaan DTKS dilakukan dengan baik dan benar, hal ini tentu akan memberikan kontribusi positif terhadap penanganan kemiskinan.

Pelaksanaan pengelolaan DTKS di Indonesia terdapat beberapa identifikasi permasalahan yang terjadi di berbagai daerah. Menurut Artikel pada yang pernah dipublikasikan oleh Ombudsman Kamis, 27/06/2024, Terdapat beberapa masalah dalam proses penyaluran bantuan sosial. Salah satunya adalah distribusi mitra penyalur yang tidak merata di sejumlah desa, yang menghambat penyaluran bantuan di wilayah terluar, terpencil, dan tertinggal (3T). Selain itu, proses pendaftaran sebagai calon

penerima bantuan sosial cenderung rumit dan memakan waktu lama, yang umumnya disebabkan oleh keterbatasan anggaran serta kurangnya kompetensi sumber daya manusia. Masalah lainnya adalah minimnya informasi mengenai jenis bantuan dan mekanisme aksesnya, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya.

Di sisi lain, Kementerian Sosial maupun Dinas Sosial di daerah belum melakukan pengelolaan pengaduan dengan maksimal. Beberapa kali Ombudsman menemukan kondisi unit pengelolaan pengaduan bukan saja tidak optimal, tetapi juga tidak dipublikasikan, sehingga tidak diketahui oleh masyarakat. Masalah lain yang muncul adalah validitas Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) sebagai acuan utama dalam penyaluran bantuan sosial masih belum sepenuhnya akurat. Masih ditemukan data penerima yang telah meninggal dunia namun tetap tercatat sebagai penerima. Selain itu, terdapat kasus di lapangan di mana bantuan sosial diterima oleh individu yang sebenarnya tidak memenuhi kriteria, seperti pegawai negeri sipil (PNS), kepala desa, bahkan direktur perusahaan.

Hal ini dibuktikan dengan penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh Rizki Sapitri dkk pada tahun 2024 yang berjudul Kualitas Pelayanan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DtkS) Pada Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai Utara yang dimuat dalam jurnal pelayanan publik Vol 1 No. 2, 2024. adapun permasalahan penelitian ini adalah Kurangnya tenaga kerja di Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin, Data DTKS yang belum di update dan tidak sinkron. Oleh karena itu muncul permasalahan pada saat pengelolaan DTKS di

Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Tingkat pemutakhiran atau akurasi data yang belum optimal menjadi masalah utama Hal ini disoroti dalam Rapat Koordinasi Pemutakhiran Data Terpadu Kesejahteraan Sosial yang dibuka secara resmi oleh Wakil Gubernur Jawa Timur, Emil Elestianto Dardak, dengan tema "Meningkatkan Sinergitas Pemutakhiran Data antara Provinsi dan Kabupaten/Kota dalam Upaya Ketepatan Sasaran Penerima Program Kesejahteraan Sosial." Acara tersebut berlangsung di Grand Dafam Signature Surabaya pada 12–13 November 2020. Emil menyatakan bahwa "Fakta di lapangan menunjukkan pemutakhiran data masih belum optimal. Perubahan yang terjadi di masyarakat, seperti penambahan anggota keluarga, peningkatan harta kekayaan, atau pengurangan anggota keluarga akibat meninggal dunia, tidak diimbangi dengan sistem pemutakhiran data yang memadai."

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan yaitu terdapat permasalahan mengenai kualitas pelayanan dari instansi tersebut, permasalahannya adalah lamanya pelayanan yang diberikan karena pegawai tidak ada ditempat pada saat jam kerja sehingga terjadi antrian Panjang. Pegawai Dinas Sosial mendapatkan julukan pegawai judes karena saat melakukan pelayanan tidak ramah serta informasi yang diberikan kurang jelas sehingga masyarakat merasa seperti sedang di mainkan untuk datang kesana kemari. Pegawai Dinas Sosial kecermatan Pegawai Dinas Sosial dalam melakukan pelayanan masih kurang optimal, karena masih terdapat

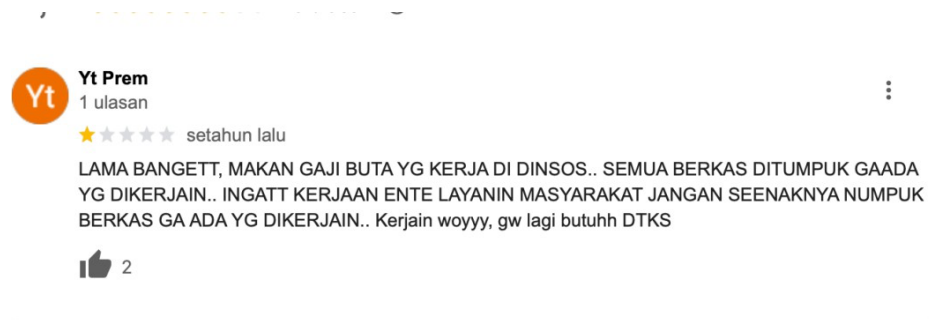
keluhan masyarakat bahwa data yang terekam di dokumen masih ada kekeliruan.

Tabel 1. 1. Rekapitulasi Pengaduan

No	Jenis Pengaduan	2020	2021	2022
1	Bantuan Tidak Tepat Sasaran / Tidak Mendapat Bantuan	38	41	47
2	Kesalahan Data DTKS	54	59	65
3	Proses Lambat	32	36	42
4	Pegawai Tidak Responsif	23	28	34
Total		147	164	188

Sumber : *Google Review*, Instagram, diolah peneliti

Berdasarkan tabel 1.1 data rekapitulasi pengaduan masyarakat dari tahun 2020 hingga 2022 Secara keseluruhan, total pengaduan di semua kategori naik dari 147 pada tahun 2020, menjadi 164 pada tahun 2021, dan mencapai 188 pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan adanya kenaikan pengaduan yang konsisten, yang dapat menjadi indikator perlunya perbaikan sistem layanan publik. Hal ini menunjukkan adanya kendala dalam mekanisme penyaluran bantuan dan perlunya perbaikan ketepatan dalam sistem verifikasi serta kemampuan teknis operasional dalam verifikasi data oleh karena itu mekanisme kinerja pegawai dan kemampuan pegawai harus ditingkatkan lagi agar bantuan dapat diterima oleh mereka yang benar-benar membutuhkan tepat waktu dan tepat sasaran.



Gambar 1. 4. Ulasan Masyarakat di Google Review

Sumber : *Google Review Website Dinas Sosial Kabupaten Lamongan*

Berdasarkan Gambar 1.1 dalam ulasannya, pengguna tersebut mengeluhkan lambatnya pelayanan di instansi tersebut. Ia menuduh pegawai Dinsos "makan gaji buta" karena berkas-berkas yang dikumpulkan hanya ditumpuk tanpa ada tindakan lebih lanjut. Pengguna juga memperingatkan bahwa tugas pegawai adalah melayani masyarakat, bukan menumpuk berkas tanpa menyelesaikannya. Di akhir ulasannya, pengguna mendesak agar berkasnya segera diproses karena ia sedang membutuhkan data terkait DTKS. Keluhan ini menekankan adanya kekecewaan terhadap lambannya proses pelayanan dan kurangnya responsivitas pegawai dalam menangani kebutuhan masyarakat.



Gambar 1. 5. Ulasan Masyarakat di Google Review Sumber :

Google Review Website Dinas Sosial Kabupaten Lamongan

Berdasarkan tabel 1.2 yang berisi ungkapan kekecewaan masyarakat karena lamanya proses pelayanan, petugas dinas sosial saling lempar tanggung jawab dalam melayani masyarakat dan kurangnya keahlian petugas dalam menyelesaikan tugas pelayanan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah serius dalam proses pengurusan data DTKS dan tupoksi pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan. Kekurangan koordinasi dalam Ketaatan mekanisme kerja serta pelayanan yang masih lambat. Selain itu, masyarakat menyarankan agar pihak berwenang lebih teliti dalam mendata penerima bantuan sosial. Data penerima bantuan belum juga diperbarui padahal masyarakat telah membuat pengaduan untuk pencabutan penerima DTKS yang tidak sesuai kriteria seperti orang-orang dengan rumah yang bagus dan mobil mewah masih menerima bantuan, sementara warga miskin tidak mendapat apa-apa. Masyarakat meminta agar data penduduk diperiksa kembali

sehingga tidak ada kekeliruan dalam pembagian bantuan sosial.

Peneliti dapat menyimpulkan adanya keluhan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran DTKS di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan. Penelitian mengenai kualitas pelayanan pendaftaran DTKS ini menjadi sangat penting, mengingat masyarakat sebagai pengguna layanan merasa tidak puas dalam aspek waktu, biaya, dan mutu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui perbaikan kualitas pelayanan, Ketaatan mekanisme kerja, dan kompetensi pegawai sebagai variabel yang akan dianalisis. Intinya, pelayanan pendaftaran DTKS di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan bertujuan akhir untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Penelitian ini juga berupaya mendeteksi sejauh mana masing-masing variabel tersebut berpengaruh. Dengan demikian, peneliti dapat menentukan apakah variabel-variabel tersebut relevan dengan judul skripsi, yaitu **“Pengaruh Ketaatan mekanisme kerja dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan.”**

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran DTKS.
2. Kurangnya kemampuan teknis pegawai dalam menyelesaikan tugas pelayanan.
3. Pemutakhiran atau akurasi data yang belum optimal.
4. Pegawai tidak responsif pada saat menangani pengaduan yang dibuat oleh masyarakat.
5. Proses pelayanan DTKS yang masih lama.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh Ketaatan mekanisme kerja terhadap kualitas pelayanan Pelayanan Pendaftaran Data Terpadu Kesejahteraan di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan?
2. Apakah ada pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan Pelayanan Pendaftaran Data Terpadu Kesejahteraan di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan?
3. Apakah ada pengaruh Ketaatan mekanisme kerja dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan Pelayanan Pendaftaran Data Terpadu Kesejahteraan di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka berikut adalah tujuan penelitian:

1. Mengukur seberapa signifikan pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan Pendaftaran Data Terpadu Kesejahteraan di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan.
2. Mengukur seberapa signifikan pengaruh Ketaatan mekanisme kerja terhadap kualitas pelayanan Pendaftaran Data Terpadu Kesejahteraan di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan.
3. Menyimpulkan hasil dari pengaruh Ketaatan mekanisme kerja dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan Pendaftaran Data Terpadu Kesejahteraan di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Bagi Perkembangan Akademisi

Penelitian memberikan kontribusi terhadap pengetahuan dan pemahaman dalam bidang ilmu tertentu. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi dan acuan dalam penelitian lanjutan. Meningkatkan reputasi peneliti atau akademisi yang terlibat dalam penelitian. Memungkinkan akademisi untuk mengembangkan teori-teori baru atau memvalidasi teori yang ada.

1.4.2 Kegunaan Praktisi

Penelitian memberikan wawasan dan pemahaman yang berguna dalam konteks praktis. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai panduan atau dasar pengambilan keputusan di berbagai bidang, seperti bisnis, pemerintahan, kesehatan, atau teknologi. Memungkinkan praktisi untuk mengidentifikasi masalah dan mencari solusi yang lebih efektif dan efisien. Mendukung pengembangan keahlian dan keterampilan praktisi dalam lapangan kerja mereka.

1.4.3. Kegunaan Sosial

Penelitian dapat memberikan solusi untuk masalah sosial, ekonomi, atau lingkungan yang ada dalam masyarakat. Meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat melalui penemuan-penemuan baru. Memungkinkan adopsi kebijakan yang lebih baik dan berkelanjutan dalam berbagai aspek kehidupan sosial.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.3

Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	<i>The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale</i>	Victor Lorin dkk (2013)	kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rentang terbesar dari persepsi masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diberikan terdapat pada dimensi tangible, disusul oleh dimensi responsiveness dan dimensi reliability. Dengan besarnya gap di dimensi tangible.
2	<i>Measuring Commuters' Perception on Service Quality Using</i>	Kokku Randheer	kualitatif	Peneliti berhasil mengidentifikasi bahwa budaya merupakan aspek

No	Judul	Penulis dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>SERVQUAL in Public Transportation</i>	(2011)		penting dalam pengukuran kualitas pelayanan, dan tidak terkecuali pelayanan transportasi umum.
3	Pengaruh Prosedur Pelayanan Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Semarang	Kiki Meidiana Rosita.dkk (2021)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Prosedur Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan memiliki korelasi sebesar 0,631 dengan taraf signifikansi 0,01, (2) Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan memiliki korelasi sebesar 0,607 dengan taraf signifikansi 0,01, (3) Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai korelasi sebesar 0,763 dengan taraf signifikan 0,01. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh

No	Judul	Penulis dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				antara Prosedur Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan; Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan; dan Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. Saran yang diberikan adalah memperluas informasi prosedur pembuatan akta kelahiran dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang ada dengan evaluasi rutin yang berdasar pada saran atau kritik masyarakat.
4	Pengaruh Prosedur Pelayanan Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang	Jeremy Woosnam (2021)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan. Persentase pengaruh antara

No	Judul	Penulis dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan sebesar 9,79%. Sedangkan persentase pengaruh antara kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 21,52%. Nilai koefisien determinasi kerjasama prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai sebesar 69,88%. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.
5	Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di	Purnawati (2024)	Kualitatif	Kendala yang peneliti temukan yaitu perencanaan yang kurang baik dalam

No	Judul	Penulis dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Kecamatan Kuranji Kota Padang			pengusulan data, tata kelola pengorganisasian yang kurang baik, lambatnya dalam menetapkan maupun memberikan informasi, dan kurangnya pengawasan dalam pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di kecamatan Kuranji kota Padang.
6	Kualitas Pelayanan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DtkS) Pada Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai Utara	Rizki Sapitri (2024)	Kualitatif	Hasil penelitian adalah cukup baik, dapat dilihat dari indikator Kejelasan sudah baik. Biaya sudah baik, karena dilakukan tidak ada biaya. Komunikasi sudah baik. Sosialisasi masih kurang, masih banyak data yang tidak sinkron. Pelaksanaan pelayanan belum baik karena kekurangan pegawai. Rasa aman sudah baik. Kepastian hukum sudah baik.

No	Judul	Penulis dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				Penyelesaian keluhan sudah baik, Peralatan kerja kurang baik, karena komputer masih kurang. Mudah dijangkau belum baik karena tidak dapat dijangkau. Disiplin sudah baik. Sopan santun sudah baik. Faktor yang mempengaruhi adalah tidak tepatnya sasaran penerima, kurangnya pegawai yang menangani, kurangnya sosialisasi yang dijalankan cakupan pelaksanaan DTKS yang masih minim, adanya standar pelayanan yang jelas, adanya upah bagi pelaksana, adanya koordinasi yang dilakukan, sesuai dengan aturan, adanya kepastian hukum.
7	Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas	Mukhadiono dan Widyo	Kuantitatif	Terdapat pengaruh positif antara prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan pada

No	Judul	Penulis dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskesmas Cilongok.	Subagyo		Puskesmas Cilongok.
8	<i>Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan—the patients' expectations</i>	Saad Ahmed Javed, Fatima Ilyas (2017)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien paling besar sangat terkait dengan empati di sektor publik dan daya tanggap di sektor swasta.
9	<i>The Relationships between Government and Civil Society in Performing Public Service Hybrid Organisations: Some Insights from a Comparative Study</i>	Gianluca Antonucci (2018)	Kualitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa pemicu berkembangnya organisasi hibrid terletak pada peran penting pengguna dan pemerintah sebagai penggerak proses tersebut, dalam hubungan kompleks yang terus berkembang antara organisasi-organisasi tersebut. sektor publik dan sektor ketiga, serta masyarakat luas.

No	Judul	Penulis dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
10	<i>Determining the impact of service quality on citizens' satisfaction and the role of citizens' demographics. The case of the Greek citizen's service centers</i>	Evangelos Psomas and Nancy Bouranta, Maria Koemtzi, Efthalia Keramida	Kuantitatif	Menurut persepsi warga, tingkat dimensi kualitas layanan dan warga kepuasannya sedang hingga tinggi. Dimensi kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan secara statistik kepuasan warga negara. Selain itu, perbedaan yang signifikan secara statistik terlihat di antara kelompok warga di ditinjau dari dimensi kualitas layanan dan kepuasan warga.
11	Analisis Kinerja Pegawai Pada Program Verifikasi Serta Validasi Dtk's Di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Dan Sosial Kabupaten Barito Timur	Mayang Rini (2023)	Kualitatif	Peneliti menyarankan beberapa rekomendasi untu mengatasi masalah ini. Pertama, mereka mengusulkan penambahan jumlah pegawai di Bidang Sosial untuk meningkatkan

No	Judul	Penulis dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				kualitas dan kuantitas kinerja. Kedua, mereka menekankan pentingnya datasarasan yang akurat di bidang sosial penerima bantuan. Terakhir, dokumen tersebut mengidentifikasi mekanisme yang kompleks karena penyaluran bansos sebagai penghambat. Kompleksitas ini disebabkan kurangnya pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, memang demikian menyarankan bahwa peningkatan fasilitas transportasi akan memungkinkan karyawan untuk melakukan hal tersebut melakukan pekerjaan lapangan dengan lebih efisien.
12	Optimalisasi Verifikasi dan Validasi	Ari	Kualitattif	untuk mendukung apakah bantuan tersebut

No	Judul	Penulis dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	DTKS Desa Kepanjen Kecamatan Gumukmas Kabupaten Jember	Septianingtyas Purwandhini, Dkk (2023)		tepat sasaran, pemerintah daerah dibantu oleh beberapa pihak terkait untuk melakukan verifikasi dan validasi DTKS. Dengan adanya enumerator ini diharapkan dapat membantu optimalisasi proses verifikasi dan validasi DTKS guna mencapai 4 tahapan penggunaan data.
13	Manajemen Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur (Studi Kasus Pelayanan Bpjs)	Nurfadlila Amalina, Dkk (2024)	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur berdasarkan kriteria yang ditentukan termasuk dalam kategori baik.
14	Kinerja Dinas Sosial Dalam Meningkatkan Pelayanan	Kualitatif	Nessy Fauziah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Sosial Kota Pekanbaru cukup

No	Judul	Penulis dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Kesejahteraan Sosial Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (Ppks) Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Fakir Miskin)		Sari (2023)	baik karena setiap tahunnya ada beberapa masyarakat yang sudah mampu sejahtera tanpa bantuan pemerintah, para pelaksana melaksanakan program sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Sumber daya manusia ini menjadi faktor keberhasilan dinas sosial dalam menjalankan program. Kurangnya koordinasi antara pemerintah pusat dan dinas sosial menjadi faktor yang menghambat dalam pelaksanaan program
15	Pengaruh kemampuan kerja (work ability) dan kualitas kerja (work quality) terhadap kualitas pelayanan	Iman Muazansyah (2018)	Kuantitatif	Berdasarkan analisis regresi linier berganda, variabel Kemampuan Kerja dan Kualitas Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Solok.

No	Judul	Penulis dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	publik di dinas sosial kabupaten bangkalan			$Y = 21,667 + 0,379X_1 + 0,875X_2 + e$. Dari uji t diketahui bahwa variabel X_1 berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Solok dengan nilai thitung $2,323 > t_{tabel} 1,996$ dan $sig\ 0,000 < 0,05$. Variabel X_2 Kualitas Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok dengan thitung $6,382 > t_{tabel} 1,996$ dan $sig\ 0,000 < 0,05$. Dari Uji Determinasi nilai R Square adalah 0,525. Artinya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 52,5%, sedangkan sisanya sebesar 47,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimaksudkan dalam penelitian

No	Judul	Penulis dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				ini, seperti kompensasi motivasi, lingkungan kerja, dll.

1.4.3 Administrasi Publik

Secara etimologi, istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris *administration* atau *to administer*, yang berarti mengatur atau mengelola. Dalam pengertian sempit, administrasi mengacu pada kegiatan tata usaha, seperti pencatatan dan korespondensi. Administrasi mencakup proses pengorganisasian dan pendokumentasian informasi secara sistematis untuk memberikan kemudahan dalam memperoleh kembali informasi tersebut secara keseluruhan, yang saling berhubungan. Data dan informasi yang dimaksud berkaitan dengan berbagai aktivitas dalam organisasi, baik untuk keperluan internal maupun eksternal (Silalahi, 2005).

Menurut Ibrahim (2013:9), administrasi negara mencakup seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang melibatkan kegiatan manajemen pemerintah, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan pembangunan, dengan dukungan Ketaatan mekanisme kerja, sumber daya manusia, serta tata laksana administrasi. Marshall E. Di Mock (dalam Sugandi, 2011:2) menyatakan bahwa administrasi publik adalah kegiatan pemerintah dalam melaksanakan kekuasaan politiknya. Dwight Waldo (dalam Pasolong, 2013:8) mendefinisikan administrasi publik sebagai manajemen dan organisasi manusia serta peralatannya untuk mencapai tujuan pemerintah. David H. Rosebloom (dalam Pasolong, 2013:8)

menekankan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dalam bidang legislatif, eksekutif, serta pengaturan dan pelayanan masyarakat secara keseluruhan atau sebagian. Pasolong (2013:8) mendefinisikan administrasi publik sebagai kerjasama kelompok atau lembaga dalam melaksanakan tugas pemerintahan guna memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien. Owen Hughes (dalam Keban, 2014:8) melihat administrasi publik sebagai sektor publik, yang terkait dengan manajemen pengembangan teknologi modern menuju pemerintahan yang lebih baik, dipengaruhi oleh paradigma *New Public Management* (NPM).

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kegiatan kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Administrasi tidak terlepas dari kehidupan sehari-hari karena manusia merupakan makhluk sosial yang selalu membutuhkan kerjasama dengan orang lain.

1.4.4 Paradigma Administrasi Publik

Nicholas Henry (keban, 2014: 31-34), membagi paradigma administrasi publik menjadi lima bagian yaitu :

Paradigma I, yaitu Dikotomi Politik-Administrasi Publik (1900- 1926), menyatakan bahwa terdapat dua fungsi dalam administrasi publik, yaitu politik dan administrasi. Dalam

paradigma ini, administrasi publik beroperasi setelah politik merumuskan kebijakan. Fokus administrasi publik tampaknya berada di bawah naungan politik, di mana administrasi publik berfungsi sebagai perpanjangan tangan politik dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan. Pernyataan yang berlaku pada waktu itu adalah, "*when politics ends, public administration begins*". Dalam paradigma ini, hubungan antara politik dan administrasi dianggap seperti dua sisi mata uang yang tidak terpisahkan, saling berkaitan, dan saling membutuhkan.

Paradigma II: Prinsip-prinsip Administrasi Publik (1927-1937) Pada paradigma II, fokus utama tidak lagi pada *locus* administrasi publik, melainkan pada penerapan prinsip-prinsip administrasi seperti efisiensi, efektivitas, produktivitas, disiplin, kerja sama, koordinasi, dan prinsip lainnya dalam praktik administrasi publik.

Paradigma III: Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970) Pada paradigma III, Morstein-Marz, editor buku *Elements of Public Administration* (1946), mempertanyakan pemisahan antara politik dan administrasi, yang dianggap tidak mungkin atau realistis. Herbert Simon juga mengkritik ketidakkonsistenan prinsip administrasi yang tidak bersifat universal. Paradigma ini menyoroti bahwa administrasi negara tidaklah *value-free* (bebas nilai) dan dipengaruhi oleh nilai politik. Teori administrasi publik kemudian dianggap sebagai teori politik, yang memandang birokrasi pemerintahan sebagai bagian dari ilmu

politik. Namun, prinsip-prinsip administrasi publik dianggap lemah, sehingga muncul krisis identitas dalam administrasi publik, dengan ilmu politik dianggap sebagai disiplin dominan.

Paradigma IV: Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970) Pada paradigma IV, administrasi publik kembali fokus pada administrasi itu sendiri. Dalam periode ini, teori-teori organisasi dan manajemen diterapkan dalam administrasi publik. Paradigma ini melihat tidak ada perbedaan mendasar antara administrasi publik dan administrasi bisnis, keduanya fokus pada efisiensi, efektivitas, dan produktivitas.

Paradigma V: Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-Sekarang) Paradigma V menegaskan bahwa administrasi publik tetap sebagai administrasi publik, yang berfokus pada penerapan prinsip-prinsip dan fungsi-fungsi administrasi publik. Teori organisasi, manajemen publik, politik ekonomi publik, analisis, dan proses pembuatan kebijakan publik digunakan dalam konteks paradigma ini.

Paradigma terakhir adalah *Governance* atau tata kelola, yang merupakan paradigma baru dalam pengelolaan pemerintahan. *Governance* memiliki tiga pilar utama, yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Sebelumnya, paradigma yang dominan dalam pengelolaan pemerintahan adalah *government*, di mana pemerintah menjadi satu-satunya pihak yang menjalankan pemerintahan. Dengan beralihnya paradigma dari *government* ke *governance*, penekanan kini terletak pada kerjasama yang setara

dan seimbang antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil (*civil society*) (Santosa Pandji, 2008). *Governance* didefinisikan sebagai pelaksanaan kekuasaan atau otoritas oleh pemimpin politik untuk kesejahteraan warga negara. Ini melibatkan proses yang kompleks, di mana beberapa sektor masyarakat memegang kekuasaan, memberlakukan dan memperluas pengaruh kepada masyarakat dan lembaga, serta berpengaruh pada pembangunan ekonomi dan sosial (Tamayao, 2014). Istilah *governance* digunakan untuk menggambarkan proses pemerintahan modern yang berbeda dari pemerintahan tradisional, di mana proses politik dipandang lebih luas, melibatkan partisipasi warga negara dan kelompok masyarakat dalam pembuatan kebijakan publik yang penting (Ikeanyibe, 2016). Dalam paradigma *governance*, sektor lain, baik yang menguntungkan secara finansial maupun tidak, berperan dalam menyediakan layanan, sementara pemerintah lebih fokus pada pengaturan dan pengarahan. Secara keseluruhan, *governance* mensyaratkan penyerahan pelayanan (desentralisasi) kepada jaringan organisasi nirlaba, perusahaan swasta, maupun tingkat pemerintahan lainnya (Ewalt, 2001). *Governance* melibatkan kemitraan antara berbagai pihak dalam menjalankan fungsi pemerintahan, termasuk penduduk lokal, organisasi masyarakat, sektor publik, dan swasta (Gibson, 2011).

Pendekatan *governance* ini menciptakan model yang lebih kolaboratif dan terdesentralisasi, di mana pemerintah tidak lagi menjadi satu-satunya aktor dalam pengelolaan layanan publik. Hal

ini memungkinkan pemerintah untuk lebih fokus pada kebijakan, perencanaan, dan pengawasan, sementara pelaksanaan layanan publik dilakukan oleh berbagai aktor yang berkolaborasi. Desentralisasi dan pembagian peran ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik.

1.4.5 Manajemen Publik

Manajemen Publik merupakan suatu disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana cara pemerintah mengelola sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Manajemen publik mencakup berbagai aspek dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk perencanaan, organisasi, pelaksanaan, pengawasan, serta pengelolaan anggaran dan sumber daya manusia. Henry Simamora (2001) dalam Pasolong (2013:8) menyebutkan bahwa manajemen adalah proses yang bertujuan untuk memanfaatkan sumber daya yang ada, baik itu bahan baku maupun sumber daya manusia, untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Manajemen publik adalah bentuk manajemen yang fokus pada instansi pemerintah dan pengelolaan urusan publik.

Overman (2008) menjelaskan bahwa meskipun manajemen publik dipengaruhi oleh konsep "*scientific management*", ia bukanlah sebuah "*scientific management*" secara langsung. Terry (1964) dalam Syafiie (2006:49) menyebutkan bahwa manajemen

adalah proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai sasaran yang ditentukan, dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Menurut Donovan dan Jackson (1991) dalam Pasolong (2013:8), manajemen adalah suatu proses yang dilaksanakan di tingkat organisasi dan mencakup keterampilan serta tugas-tugas yang melibatkan berbagai aspek, termasuk SDM, keuangan, fisik, informasi, dan politik. Manajemen publik adalah studi *interdisipliner* yang menggabungkan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan, dengan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam konteks kebijakan publik.

Keban (2008:93) mengemukakan bahwa manajemen publik adalah proses untuk menggerakkan sumber daya manusia dan non-manusia sesuai dengan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Wilson juga mengajukan empat prinsip dasar yang menjadi acuan dalam studi administrasi publik, yang meliputi: pemerintah sebagai organisasi utama, fungsi eksekutif sebagai fokus, pencarian prinsip dan teknik manajemen yang lebih efektif, serta penggunaan metode perbandingan dalam pengembangan administrasi publik (Keban, 2008:100).

Pendekatan *managerialism* dalam manajemen publik menekankan pentingnya fungsi strategik seperti perumusan

strategi, perencanaan strategis, dan pembuatan program yang menjadi tanggung jawab manajer publik. Fokus utamanya adalah pencapaian tujuan organisasi yang bersifat jangka panjang dan berorientasi pada kepentingan publik. Hal ini mengarah pada sistem manajemen yang lebih fleksibel dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, memungkinkan terciptanya perubahan dalam sistem manajemen publik yang lebih responsif dan efisien.

1.4.6 Manajemen Kualitas Pelayanan

Pada prinsipnya manajemen kualitas pelayanan publik berkaitan dengan sistem dan ilmu manajemen dalam mengatur suatu kegiatan organisasi. Kegiatan organisasi harus dilakukan evaluasi program agar dapat memperbaiki kesalahan sebagai bentuk tindakan korektif. Manajemen kualitas pelayanan publik berkaitan dengan bagaimana organisasi mencapai produktivitas, menyusun anggaran publik, dan mengelola sumber daya manusianya.

Menurut Ott, Hyde, Shafritz dalam Wijaya & Danar (2014, hal. 1) menegaskan: “Manajemen kualitas pelayanan publik merupakan cabang administrasi publik yang secara khusus membahas keilmuan mengenai disain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumberdaya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia dan evaluasi program dan audit”.

Selain itu pendapat lain menurut Shafritz dan Russel dalam

Sudarmanto dkk., (2020, hal. 70). Manajemen kualitas pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam administrasi publik yang bertujuan untuk memastikan layanan yang diberikan kepada masyarakat memenuhi standar tertentu. Berbagai ahli telah berkontribusi dalam mengembangkan konsep dan pendekatan yang relevan dalam bidang ini. David Osborne dan Ted Gaebler, dalam karya mereka "*Reinventing Government*", mengemukakan bahwa pemerintah harus mengadopsi prinsip-prinsip manajemen sektor swasta untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Mereka menekankan pentingnya pemerintahan yang responsif dan berorientasi pada hasil, yang mendorong inovasi dan peningkatan kualitas melalui kompetisi dan pengukuran kinerja. Joseph Juran, seorang ahli manajemen kualitas, memperkenalkan konsep "*Quality Trilogy*" yang terdiri dari perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, dan perbaikan kualitas. Pendekatan ini dapat diterapkan dalam pelayanan publik dengan menetapkan standar layanan, memonitor kinerja, dan melakukan perbaikan berkelanjutan.

Selain itu, W. Edwards Deming menekankan pentingnya manajemen kualitas total (*Total Quality Management*) yang mencakup pemusatan pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan pengambilan keputusan berbasis data. Prinsip-prinsip ini berarti memahami kebutuhan masyarakat, mencari cara untuk meningkatkan layanan secara terus-menerus, dan menggunakan data untuk menginformasikan kebijakan dan praktik manajemen.

Peter Drucker dengan konsep manajemen berdasarkan tujuan (*Management by Objectives - MBO*) menyarankan penerapan tujuan yang jelas dan terukur untuk setiap layanan, memonitor kinerja terhadap tujuan tersebut, serta memberikan umpan balik dan insentif untuk pencapaian tujuan.

Dalam buku mereka "*Reinventing Government*" Osborne dan Gaebler menekankan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dicapai melalui manajemen yang berorientasi pada hasil, inovasi, dan pemberdayaan masyarakat. Mereka menekankan perlunya pemerintah untuk beradaptasi dan terus memperbarui praktik mereka agar tetap relevan dan efektif.

Dalam penelitian ini menggunakan teori dari Moenir (2014 ; 88) mengenai kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh:

1. Faktor kesadaran, menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.
2. Faktor aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Terdiri dari kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman ole pelaksanaan, disiplin dalam pelaksanaan
3. Faktor organisasi dapat dilihat dari aspek Ketaatan Mekanisme Kerja yang terorganisir. Dalam organisasi diperlukan faktor pendukung supaya Ketaatan Mekanisme Kerja dapat berjalan lancar, antara lain adanya sistem yang jelas dan pasti, struktur

organisasi yang mapan, prosedur yang dapat dipahami oleh semua pihak pelaksana, metode yang dapat diterapkan. Jadi, Ketaatan mekanisme kerja ini merupakan jantung dari fungsi organisasi, yang bertujuan untuk memastikan bahwa semua aktivitas dapat berlangsung dengan efisien dan efektif. Dalam organisasi diperlukan faktor pendukung supaya mekanisme kerja dapat berjalan lancar, antara lain adanya sistem yang jelas dan pasti, struktur organisasi yang mapan, prosedur yang dapat dipahami oleh semua pihak pelaksana, metode yang dapat diterapkan. Faktor-faktor tersebut akan berpengaruh pada pegawai ketika melakukan pelayanan. Oleh karena itu, penulis memilih istilah "Ketaatan mekanisme kerja" sebagai variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Pemilihan istilah ini didasarkan pada pemahaman bahwa Ketaatan mekanisme kerja mencerminkan keseluruhan proses operasional dalam sebuah organisasi, termasuk sistem, prosedur, dan metode yang digunakan serta memberikan pengaruh pada pegawai ketika melakukan pelayanan untuk menjalankan tugas dan mencapai tujuan yang sudah didefinisikan.

4. Faktor pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Terdiri atas kebutuhan fisik minimum dan kebutuhan hidup minimum

5. Faktor kemampuan dan ketrampilan, kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan tugas atau pekerjaan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.
6. Faktor sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Variabel Ketaatan Mekanisme kerja dan variabel kemampuan pegawai sesuai teori di atas tentu sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Sumber daya manusia yang ada harus mampu melayani pengguna layanan dengan baik agar tujuan organisasi dapat tercapai. Pegawai dengan tingkat kemampuan kerja yang tinggi dapat membuat

Ketaatan mekanisme kerja organisasi yang jelas dan tidak terlalu kompleks dapat mempermudah pegawai dalam melaksanakan tugasnya, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih efisien dan memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh Ketaatan mekanisme kerja organisasi dan kemampuan pegawai.

Ketaatan mekanisme kerja yang terstruktur dengan baik dan kemampuan pegawai yang profesional dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika pegawai memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai, proses kerja organisasi akan lebih

lancar, dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan lebih cepat dan tidak berbelit-belit. Keberhasilan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik dapat diukur dari seberapa baik kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal, dibutuhkan manajemen kualitas yang baik, yang dimulai dengan Ketaatan mekanisme kerja yang efektif serta pengembangan kemampuan pegawai.

1.4.7 Kualitas Pelayanan (Y)

Kasmir, 2005 (dalam Pasolong, 2013: 211) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Sampara (1999, dalam Hardiyansyah, 2011: 36) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam penyampaian layanan. Standar pelayanan sendiri adalah ukuran yang ditetapkan untuk menentukan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Goetsch dan Davis (dalam Hardiyansyah, 2011: 36), kualitas pelayanan merupakan kondisi yang terus berkembang, berkaitan dengan produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan Arawati, Baker, & Kandampully (2007, dalam Ernani Hadiyati, 2014: 105) menambahkan bahwa

kualitas pelayanan adalah elemen utama dalam sektor publik, yang merupakan hasil dari suatu organisasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Selain itu, keuntungan bukanlah tujuan utama organisasi publik, melainkan mereka berperan sebagai fasilitator, memberikan respons cepat, dan mendukung perkembangan sosial-ekonomi masyarakat.

Fandy Tiptono (1995, dalam Hardiyansyah, 2011: 40) mendefinisikan kualitas sebagai: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk penggunaan; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan atau cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu dengan benar; (7) Sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan. Sedangkan menurut Sinambela, dkk. (2011: 6), dalam perspektif strategis, kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Beberapa pandangan mengenai dimensi kualitas pelayanan dijelaskan sebagai berikut. Zeithaml, dkk. (1990, dalam Hardiyansyah, 2011: 5) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua faktor utama, yaitu: *expected service* dan *perceived service*. Kedua hal ini ditentukan oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu:

1. *Tangible*: Meliputi fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi.

2. *Reliable*: Kemampuan unit pelayanan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan konsisten.
3. *Responsiveness*: Kemauan untuk membantu dan bertanggung jawab terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen.
4. *Competence*: Pengetahuan dan keterampilan yang baik yang dimiliki oleh aparat dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*: Sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, dan tanggap terhadap keinginan konsumen, serta kemampuan untuk melakukan kontak pribadi.
6. *Credibility*: Sikap jujur dalam usaha menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*: Menjamin bahwa pelayanan yang diberikan bebas dari bahaya dan risiko.
8. *Access*: Kemudahan dalam mengadakan kontak dan pendekatan kepada layanan.
9. *Communication*: Kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan keinginan dan aspirasi pelanggan, serta selalu memberikan informasi yang relevan kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*: Berusaha untuk sepenuhnya memahami kebutuhan pelanggan dan berusaha memenuhinya.

Dalam penelitian ini indikator dan sub – indikator Kualitas pelayanan menggunakan teori dari Kumorotomo (2005) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri atas 4 Indikator, yaitu:

1. Efisiensi Organisasi adalah efisiensi dalam konteks birokrasi publik dapat diartikan sebagai upaya untuk mencapai hasil yang maksimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal. Mereka menekankan bahwa efisiensi mencakup kemampuan organisasi dalam melakukan tugas dan fungsi mereka dengan cara yang optimal, sehingga setiap unit organisasi dapat memberikan kontribusi yang signifikan tanpa pemborosan. efisiensi tidak hanya berhubungan dengan aspek kuantitatif, seperti penghematan biaya dan waktu, tetapi juga mencakup aspek kualitatif, di mana pelayanan yang diberikan harus memenuhi standar yang telah ditetapkan. Untuk dimensi efisiensi, sub – indikatornya yaitu :
 - a. Keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba
 - b. Memanfaatkan faktor-faktor produksi
 - c. Pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
2. Efektivitas Organisasi adalah kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas lebih berfokus pada hasil yang dicapai, bukan hanya pada bagaimana proses tersebut dilakukan. Artinya, suatu program atau kebijakan dianggap efektif jika dapat memberikan dampak yang nyata dan positif terhadap masyarakat atau kelompok yang dilayani. Untuk dimensi efektivita. Sub indikatornya yaitu :
 - a. Rasionalitas Teknis yaitu Penggunaan metode dan proses yang efisien dan berbasis prinsip-prinsip ilmiah untuk

mencapai tujuan.

- b. Nilai Organisasi yaitu Kepatuhan terhadap prinsip-prinsip moral dan etika yang menjadi landasan operasional organisasi, seperti keadilan dan transparansi.
 - c. Misi dan Tujuan yaitu Tingkat konsistensi antara misi organisasi dan kinerja nyata dalam pelayanan kepada masyarakat.
3. Keadilan Organisasi adalah prinsip perlakuan yang adil dan setara terhadap semua individu dalam masyarakat tanpa memandang latar belakang, status sosial, atau faktor diskriminatif lainnya. Keadilan mencakup aspek distribusi sumber daya, akses terhadap layanan publik, serta perlakuan yang sama dalam proses pengambilan keputusan. Untuk indikator keadilan, Sub indikatornya yaitu:
 - a. Distribusi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik
 - b. Alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik
4. Daya tanggap organisasi adalah dalam konteks birokrasi publik merujuk pada kemampuan organisasi untuk merespons kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cepat dan tepat. Daya tanggap mencakup seberapa efektif suatu instansi atau lembaga publik dalam memahami dan menangani masalah yang dihadapi oleh masyarakat Untuk dimensi daya tanggap, Sub indikatornya yaitu:

- a. Tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.
- b. Responsif terhadap keluhan / pengaduan masyarakat.

Beberapa pengertian dari para ahli mengenai kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merujuk pada segala hal yang diharapkan oleh pelanggan, yang memungkinkan suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Dalam rangka mencapai kualitas pelayanan yang optimal, Ketaatan mekanisme kerja organisasi serta kemampuan pegawai juga harus diperhatikan dengan baik. Mekanisme kerja mencakup langkah-langkah, prosedur, serta koordinasi antar bagian dalam organisasi yang mendukung pencapaian tujuan utama, yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Kemampuan pegawai, termasuk keterampilan, pengetahuan, dan sikap profesional, memainkan peran penting dalam menjalankan Ketaatan mekanisme kerja secara efektif. Tanpa Ketaatan mekanisme kerja yang efisien dan pegawai yang kompeten, organisasi akan kesulitan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan secara konsisten.

1.4.8 Ketaatan mekanisme kerja (X1)

Faktor dominan yang dapat mempengaruhi pelayanan adalah mekanisme kinerja pegawai. Dengan adanya prosedur pelayanan, pelaksanaan pekerjaan diharapkan dapat berjalan sesuai dengan tahapan yang telah ditentukan, sehingga pelayanan dapat terselesaikan dengan baik.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (1981: 247), mekanisme kinerja pegawai adalah serangkaian tugas yang saling terkait, yang membentuk urutan langkah demi langkah untuk menyelesaikan tugas di suatu bidang. Sementara itu, menurut Syamsi (2004: 33), mekanisme kinerja pegawai adalah rangkaian tugas yang saling berhubungan dan berurutan secara kronologis dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan. Syamsi juga berpendapat bahwa mekanisme kinerja pegawai merupakan serangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melaksanakan pekerjaan yang membentuk suatu kesatuan. Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah rangkaian langkah yang harus diikuti untuk mencapai tujuan tertentu. Mekanisme kinerja pegawai juga dapat disebut sebagai tata cara atau tata kerja yang menjadi pedoman dalam menentukan keabsahan suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang.

Dalam penelitian ini indikator dan sub indikator Ketaatan mekanisme kerja yang digunakan dari Moenir (2014 ; 92), yaitu:

1. Sistem Pegawai adalah suatu susunan atau bagian-bagian yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan. Sub indikator yang dimiliki sistem, yaitu:
 - a. Pembagian Organisasi (struktur organisasi) merujuk pada cara suatu organisasi mengatur dan mengelompokkan

sumber daya manusia, tanggung jawab, dan wewenang untuk mencapai tujuan yang ditetapkan

- b. Uraian pekerjaan / tugas yaitu dokumen yang menjelaskan secara rinci mengenai tanggung jawab, tugas, dan kualifikasi yang diperlukan untuk suatu posisi atau jabatan dalam organisasi.

2. Prosedur Pelayanan adalah prinsip mekanisme sistem. Jadi tanpa sistem prosedur tidak akan ada landasan berpijak dan tanpa prosedur suatu mekanisme tidak akan berjalan. Sub indikator yang dimiliki prosedur, yaitu:

- a. Prosedur internal organisasi yaitu Prosedur internal organisasi merujuk pada serangkaian langkah, aturan, dan kebijakan yang ditetapkan oleh organisasi untuk menjalankan fungsinya secara efektif dan efisien
- b. Prosedur eksternal (pemohon layanan) yaitu dalam konteks pemohon layanan, adalah serangkaian langkah dan ketentuan yang harus diikuti oleh individu atau kelompok yang ingin mengakses layanan yang disediakan oleh organisasi.

3. Metode Kerja Pegawai adalah cara yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan, yang paling mudah dan efisien dari beberapa cara yang ada. Sub indikator yang dimiliki Metode, yaitu:

- a. FKM (Kebutuhan fisik minimum) merujuk pada standar dasar yang diperlukan untuk memastikan individu dapat

menjalani kehidupan yang layak dan sehat dari segi fisik.

- b. KHM (kebutuhan hidup minimum) merujuk pada standar kebutuhan yang diperlukan agar individu dapat hidup dengan layak dan bermartabat dalam konteks sosial dan ekonomi.

1.4.9 Kemampuan Pegawai (X2)

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya dengan cepat, efektif, dan efisien sangat bergantung pada pegawai. Pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan kerja yang memadai untuk mendukung kelancaran operasional organisasi. Pegawai yang kompeten akan mampu memanfaatkan sarana dan prasarana yang telah disediakan untuk menunjang pekerjaan mereka.

Kualitas sumber daya manusia (SDM) memegang peran penting dalam mengoperasikan teknologi dan sistem yang telah dipersiapkan oleh organisasi. Modal utama dari sebuah organisasi adalah sumber daya manusia yang dimilikinya. Kualitas SDM yang baik dapat menempatkan organisasi tersebut dalam posisi yang kompetitif. Menurut Moenir (1987, dalam Putra, 2013: 3), kemampuan dalam kaitannya dengan pekerjaan adalah keadaan seseorang yang memiliki kesungguhan, berdaya guna, dan efektif dalam melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan hasil yang optimal.

Pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan baik jika mereka memiliki kemampuan, baik dari segi fisik maupun mental, serta mampu menerapkan keahlian atau keterampilan yang dimiliki.

Dengan kemampuan berpikir yang baik, pegawai akan lebih mudah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Handoko (2009: 31, 36-37), kemampuan pegawai dikelompokkan menjadi empat jenis sesuai dengan kegiatannya, yaitu:

1. Kemampuan Interaksional, yang meliputi:

- a. Kemampuan untuk menciptakan dan menjaga hubungan pribadi.
- b. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan rekan kerja lainnya.
- c. Kemampuan untuk membuat keputusan terkait dengan bidang tugasnya.
- d. Kemampuan untuk menangani konflik, baik dengan masyarakat maupun rekan kerja.

2. Kemampuan Konseptual, yang meliputi:

- a. Kemampuan untuk menerima dan menganalisis informasi, baik dari dalam maupun luar organisasi.
- b. Kemampuan untuk melakukan perubahan yang diperlukan dalam pekerjaan.

3. Kemampuan Administrasi, yang meliputi:

- a. Kemampuan untuk memproses dokumen secara teratur dan tepat waktu.
- b. Kemampuan untuk mengelola pengeluaran atas suatu anggaran.

4. Kemampuan Teknis, yaitu kemampuan untuk menggunakan peralatan, prosedur, atau teknik-teknik yang berkaitan dengan

disiplin ilmu tertentu.

Selain itu, Sumidjo (1987, dalam Iswari, 2013: 59)

menyatakan bahwa kemampuan yang harus dimiliki pegawai berkaitan dengan kedudukan atau jabatan dalam organisasi adalah:

1. Kemampuan Teknik (*Technical Ability*), yaitu keterampilan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keahlian dalam berbagai kegiatan kerja yang memerlukan penggunaan alat atau sarana serta teknik- teknik khusus.
2. Kemampuan Hubungan Antar Manusia (*Human Skill*), yang mencakup berbagai keterampilan seperti:
 - a. Kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain.
 - b. Kemampuan untuk menciptakan kesadaran dan suasana kerja yang baik.
 - c. Kemampuan untuk menciptakan suasana kerja yang aman, harmonis, dan saling percaya.
3. Kemampuan Konseptual dan Desain (*Conceptual and Design Skill*), yang mencakup:
 - a. *Conceptual Skill*: Kemampuan untuk melihat segala sesuatu secara makro dan lintas sektoral.
 - b. *Design Skill*: Kemampuan untuk mendefinisikan, merumuskan permasalahan yang timbul, serta merumuskan berbagai alternatif solusi untuk mengatasi masalah tersebut.

Indikator mengenai kemampuan pegawai yang digunakan dalam penelitian ini dari moenir (2014 ; 92), yaitu:

1. Kemampuan teknis pegawai adalah Kemampuan teknis yang mencakup pengetahuan dan keterampilan spesifik yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas teknis dalam lingkup pekerjaan. Sub indikator dari Kemampuan Teknik yaitu:
 - a. Pegawai dapat mengikuti perkembangan zaman.
 - b. Pegawai mengerti maksud dari pemohon layanan.
2. Kemampuan hubungan antar manusia atau (*interpersonal skills*) adalah keterampilan pegawai dalam berkomunikasi, bekerja sama, serta membina hubungan yang baik dengan orang lain, baik itu sesama rekan kerja, atasan, maupun pelanggan. Sub indikator dari Kemampuan hubungan antar manusia yaitu:
 - a. Pegawai mampu menyelesaikan tugas tanpa kendala.
 - b. Pegawai dapat dihubungi saat masyarakat terdapat kendala.
 - c. Pegawai mengerti maksud dari permintaan masyarakat.
3. Kemampuan konseptual pegawai adalah kemampuan untuk memahami, menganalisis, dan memecahkan masalah secara menyeluruh dan abstrak, serta membuat keputusan strategis yang tepat. Sub indikator dari Kemampuan konseptual yaitu:
 - a. Kemampuan pengelolaan yang berdasarkan kemampuan melihat segala sesuatu secara makro.

- b. Kemampuan pengelolaan yang berdasarkan kemampuan melihat segala sesuatu secara lintas sektoral.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, kemampuan pegawai menurut penulis adalah potensi yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, yang memungkinkan dia untuk mencapai hasil yang optimal. Kemampuan ini mencakup berbagai aspek, seperti keterampilan teknis, kemampuan berinteraksi dengan orang lain, kemampuan konseptual, serta kemampuan administratif yang mendukung kelancaran tugas dan pencapaian tujuan organisasi.

Kemampuan ini tidak hanya bergantung pada individu, tetapi juga pada Ketaatan mekanisme kerja yang diterapkan dalam organisasi. Ketaatan mekanisme kerja yang baik akan memaksimalkan kemampuan pegawai sehingga berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan. Dengan kata lain, kemampuan pegawai dan Ketaatan mekanisme kerja memiliki hubungan erat yang mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

1.4.10 Hubungan Antara Ketaatan mekanisme kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Lamongan, variabel yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah Ketaatan mekanisme kerja. Dengan adanya Ketaatan mekanisme

kerja yang jelas, pekerjaan diharapkan dapat berjalan sesuai dengan tahapan yang telah ditentukan. Menurut Lembaga Administrasi Negara (1981: 247), Ketaatan mekanisme kerja adalah rangkaian tata kerja yang saling berkaitan, yang membentuk urutan tahap demi tahap serta jalan yang ditempuh dalam menyelesaikan tugas tertentu. Sementara itu, menurut Syamsi (2004: 33), Ketaatan mekanisme kerja terdiri dari serangkaian tugas yang saling terkait dan berurutan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa Ketaatan mekanisme kerja adalah tata cara yang menunjukkan urutan alur kerja yang harus dilalui secara teratur dan jelas, sehingga proses pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dengan efisien dan tanpa kendala. Ketaatan mekanisme kerja berfungsi untuk menyusun rencana yang harus diikuti dalam melaksanakan pekerjaan. Penulis berpendapat bahwa Ketaatan mekanisme kerja di dalam organisasi, yang didukung oleh sistem, prosedur, dan metode, berfungsi sebagai pedoman atau tata cara agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan lancar dan mencapai hasil yang optimal. Dengan demikian, Ketaatan mekanisme kerja yang efektif akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Lamongan.

1.4.11 Hubungan Antara Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Pegawai dengan kualitas dan kompetensi yang baik akan membantu organisasi mencapai tujuannya dengan lebih efektif dan efisien. Moenir (1987, dalam Putra, 2013: 3) menyatakan bahwa kemampuan dalam kaitannya dengan pekerjaan adalah keadaan pada diri seseorang yang dengan penuh kesungguhan, berdaya guna, dan berhasil guna dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga menghasilkan hasil yang optimal. Sesuai dengan konsep penunjang pelayanan publik, keterlibatan pegawai dalam menghadapi perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sangatlah penting. Keberadaan teknologi dan sistem yang baik tidak akan efektif jika tidak didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Sebagai modal utama organisasi, kualitas sumber daya manusia yang baik dapat menempatkan organisasi pada posisi yang kompetitif. Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, dibutuhkan pegawai dengan kemampuan yang memadai agar dapat beradaptasi dengan tuntutan pelanggan dan memenuhi standar kualitas pelayanan yang telah ditentukan. Kemampuan pegawai berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Jika pegawai tidak memiliki kemampuan yang baik, pelayanan yang diberikan akan kurang efektif dan efisien, yang berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan. Sebaliknya, pegawai dengan kemampuan tinggi dan keterampilan dalam menyelesaikan tugas akan memastikan bahwa

pelayanan publik berjalan secara efektif dan efisien, sehingga kualitas pelayanan dapat tercapai dengan optimal.

1.4.12 Hubungan Ketaatan mekanisme kerja Dengan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.

Hubungan antara Ketaatan mekanisme kerja dengan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan merujuk pada interaksi yang saling mempengaruhi antara tata cara atau prosedur yang diterapkan dalam suatu organisasi (Ketaatan mekanisme kerja) dan kompetensi serta keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Ketaatan mekanisme kerja yang jelas dan terstruktur dengan baik dapat memberikan panduan yang tepat bagi pegawai dalam menjalankan tugas mereka. Dengan demikian, pegawai yang memiliki kemampuan yang memadai akan lebih mudah dan efisien dalam mengikuti tahapan-tahapan yang telah ditentukan dalam Ketaatan mekanisme kerja.

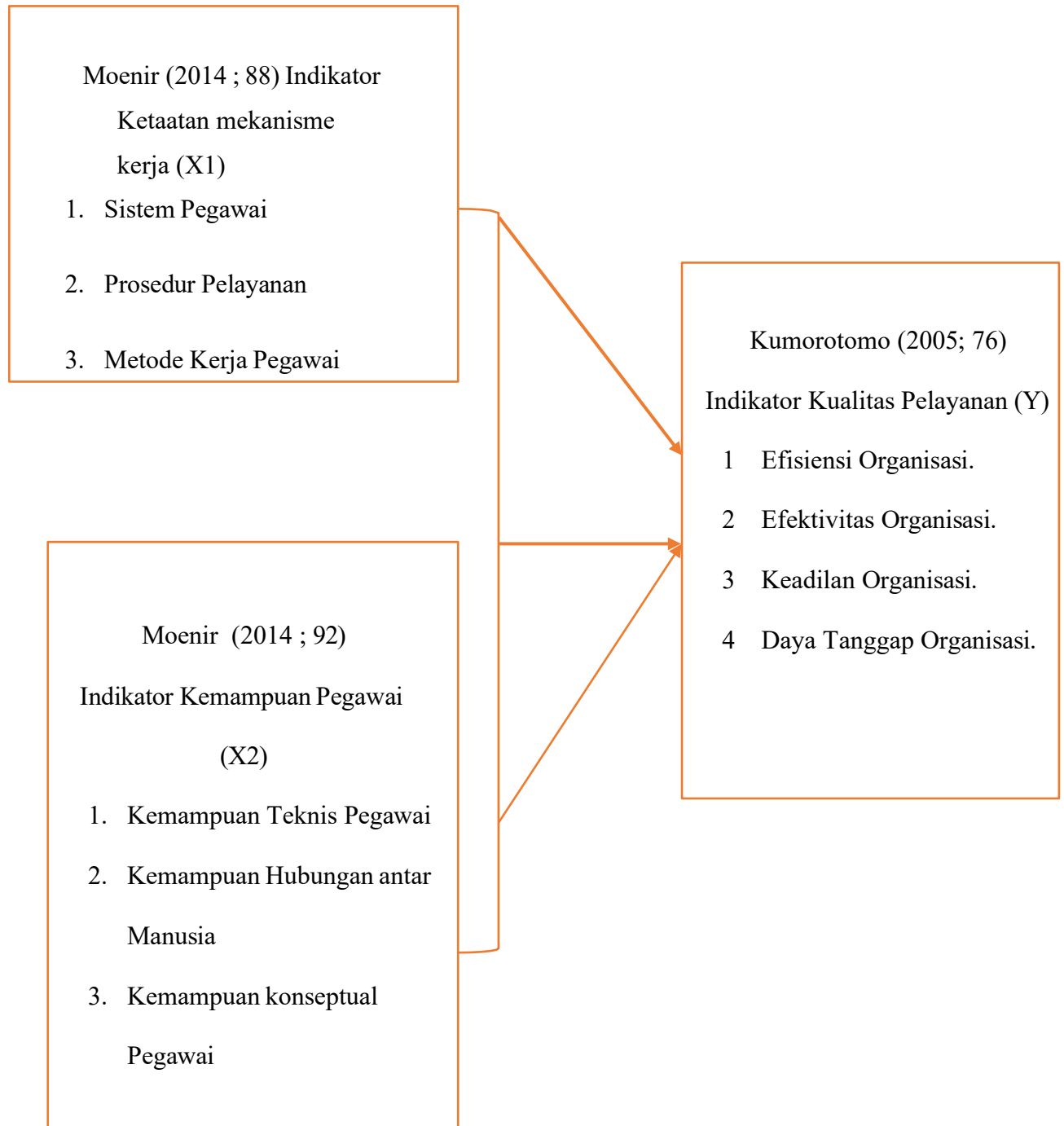
Pasalong (2013: 221) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan, yang didasarkan pada disconfirmation paradigm menurut Oliver (dalam Pawitra, 1993). Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila penyedia layanan terus melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan. Gaspersz (1997, dalam Iswari, 2013: 62) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai jika terdapat harmonisasi interaksi pada aspek kunci seperti tanggung jawab, manajemen, sumber daya material

dan personal, serta struktur sistem kualitas. Dalam penelitian ini, variabel bebas yang diturunkan adalah Ketaatan mekanisme kerja, sumber daya material dan personal di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan, dalam hal ini pegawai yang berkemampuan sebagai penyedia layanan.

Stamatis (1996, dalam Tiptono, 2005: 56) mengemukakan bahwa Total Quality Service adalah sistem manajemen strategis dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, menggunakan metode kualitatif atau kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses dalam organisasi, agar dapat memenuhi atau bahkan melebihi kemudahan, keinginan, dan harapan pelanggan. Sistem ini mencakup aspek strategi, sistem, dan sumber daya manusia.

Dari pandangan ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan dengan kualitas tinggi, diperlukan faktor Ketaatan mekanisme kerja yang baik dan pegawai dengan kemampuan yang memadai. Keharmonisan antara kedua variabel ini dapat menciptakan kualitas pelayanan yang optimal.

1.5 Kerangka Teoritis



Gambar 1. 6, Kerangka Teoritis

1.6 Hipotesis

Menurut Sugiono (2014: 63) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. Ada beberapa jenis hipotesis:

1. Hipotesis Deskriptif

Hipotesis deskriptif berfungsi untuk menggambarkan atau memberikan informasi mengenai fenomena atau variabel yang sedang diteliti. Hipotesis ini biasanya tidak membandingkan antar kelompok atau menguji hubungan antar variabel, tetapi hanya berfokus pada keadaan atau karakteristik suatu variabel dalam penelitian. Contohnya, jika penelitian ingin mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, hipotesis deskriptif bisa berbunyi: "Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan cukup tinggi."

2. Hipotesis Komparatif

Hipotesis komparatif menguji perbedaan antara dua kelompok atau lebih dalam variabel yang sama, atau

membandingkan keadaan pada waktu yang berbeda. Hipotesis ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara dua atau lebih kelompok yang dibandingkan. Sebagai contoh, "Terdapat perbedaan signifikan dalam kualitas pelayanan antara pegawai yang memiliki pelatihan dan yang tidak memiliki pelatihan."

3. Hipotesis Asosiatif

Hipotesis asosiatif berhubungan dengan pengujian hubungan antara dua atau lebih variabel. Hipotesis ini berfungsi untuk menentukan apakah ada hubungan atau pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti. Misalnya, "Terdapat hubungan positif antara Ketaatan mekanisme kerja yang jelas dengan kemampuan pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan."

Ketiga jenis hipotesis ini memiliki peran penting dalam merumuskan penelitian dan menjadi landasan bagi pengujian teori yang relevan serta pengumpulan data empiris. Dalam penelitian ini menggunakan hipotesis asosiatif. Dengan rumus sebagai berikut :

- $H_0: p = 0$, 0 berarti tidak ada hubungan.
- $H_a: p \neq 0$, "tidak sama dengan nol" berarti lebih besar atau kurang (-) dari nol berarti ada hubungan,
- p = nilai korelasi dalam formulasi yang dihipotesiskan.

1.6.1. Hipotesisi Minor

H1 : Ketaatan mekanisme kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan..

H2 : Kemampuan pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan

1.6.2 Hipotesis Mayor

H3 : Ketaatan mekanisme kerja dan kemampuan pegawai secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan.

1.7 Definisi Konsep

1.7.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi berbagai aspek yang terkait dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, serta untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Secara umum, kualitas pelayanan harus mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dan memberikan kepuasan terhadap kebutuhan mereka, sehingga tercipta pengalaman yang positif bagi konsumen. Kualitas pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Lamongan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan

pembinaan pelayanan umum di bidang sosial.

1.7.2 Ketaatan mekanisme kerja

Ketaatan mekanisme kerja dalam suatu organisasi merupakan implementasi dari struktur organisasi yang telah ditentukan. Terdapat hubungan yang erat antara struktur organisasi dan Ketaatan mekanisme kerja, karena Ketaatan mekanisme kerja berfungsi untuk memastikan bahwa alur informasi dan pendelegasian tugas berjalan dengan tepat. Ketaatan mekanisme kerja yang disepakati bersama perlu diikuti untuk menjaga kelancaran proses, karena jika dilanggar, dapat menyebabkan hubungan yang tidak harmonis di antara staf atau antara staf dan pimpinan. Di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan, Ketaatan mekanisme kerja mencakup berbagai prosedur yang dirancang untuk memberikan pelayanan sosial yang optimal kepada masyarakat, memastikan bahwa setiap proses pelayanan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

1.7.3 Kemampuan Pegawai

Kemampuan pegawai merupakan potensi yang dimiliki oleh aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Potensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, serta pengalaman kerja yang dimiliki oleh seluruh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Lamongan. Pendidikan memberikan dasar teori dan pemahaman yang mendalam tentang tugas dan tanggung jawab yang harus

dijalankan, sementara pelatihan memberikan keterampilan praktis yang diperlukan untuk mengimplementasikan pengetahuan tersebut dalam situasi nyata. Pengalaman kerja juga memainkan peran penting dalam memperkuat kemampuan ini, karena melalui pengalaman, pegawai mampu mengasah keterampilan mereka dan menghadapi berbagai tantangan yang mungkin muncul selama menjalankan tugas.

1.8 Definisi Operasional

1.8.1 Kualitas Pelayanan (Y)

Indikator Kualitas pelayanan:

1. Efisien Organisasi
 - a. Keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba.
 - b. Memanfaatkan faktor-faktor produksi dengan baik.
 - c. Pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
2. Efektivitas Organisasi
 - a. Tercapainya tujuan organisasi yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
3. Keadilan Organisasi
 - a. Distribusi layanan oleh organisasi pelayanan kepada masyarakat.
 - b. Alokasi layanan oleh organisasi pelayanan kepada masyarakat.
4. Daya Tanggap Organisasi
 - a. Tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

- b. Responsif terhadap keluhan / pengaduan masyarakat.

1.8.2 Ketaatan mekanisme kerja (X1)

Indikator Ketaatan mekanisme kerja:

1. Sistem pegawai
 - a. Pembagian Organisasi (struktur organisasi).
 - b. Uraian pekerjaan / tugas pegawai
2. Prosedur Pelayanan
 - a. Prosedur internal organisasi.
 - b. Prosedur eksternal (pemohon layanan).
3. Metode kerja pegawai
 - a. FKM (Kebutuhan fisik minimum) untuk memastikan individu dapat menjalani kehidupan yang layak dan sehat dari segi fisik
 - b. KHM (kebutuhan hidup minimum) individu dapat hidup dengan layak dan bermartabat dalam konteks sosial dan ekonomi.

1.8.3 Kemampuan Pegawai (X2)

Indikator Kemampuan Pegawai :

1. Kemampuan teknis pegawai
 - a. Pegawai dapat mengikuti perkembangan zaman.
 - b. Pegawai mengerti maksud dari pemohon layanan.
2. Kemampuan hubungan antar manusia

- a. Pegawai mampu menyelesaikan tugas tanpa kendala.
 - b. Pegawai dapat dihubungi saat masyarakat terdapat kendala.
 - c. Pegawai mengerti maksud dari permintaan masyarakat.
3. Kemampuan konseptual pegawai
- a. Kemampuan pengelolaan yang berdasarkan kemampuan melihat segala sesuatu secara makro.
 - b. Kemampuan pengelolaan yang berdasarkan kemampuan melihat segala sesuatu secara lintas sektoral.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Menurut Sugiono.(2013; 30) Jenis-jenis metode penelitian dapat diklasifikasikan berdasarkan tujuan, dan tingkat kealamiah (*natural setting*) obyek yang diteliti, metode penelitian dapat diklasifikasikan menjadi penelitian dasar (*basic research*), penelitian terapan (*applied research*), dan penelitian pengembangan (*research and development*). Berdasarkan tingkat kealamiah, metode penelitian dapat dikelompokkan menjadi:

1. Metode kualitatif, Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis

yang telah ditetapkan. Metode ini disebut juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode *interpretive* karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.

2. Metode kuantitatif merupakan metode ini sebagai metode *ilmiah scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.
3. Metode campuran (*mix methode*). Metode ini merupakan pendekatan penelitian yang mengombinasikan atau mengasosiasikan bentuk kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan ini melibatkan asumsi-asumsi filosofis, aplikasi pendekatan-pendekatan kualitatif dan kuantitatif, dan penggabungan kedua pendekatan tersebut dalam satu penelitian. Pendekatan penelitian ini lebih kompleks tidak sekedar mengumpulkan dan menganalisis dua jenis data, dari pada melibatkan fungsi dari dua pendekatan penelitian tersebut secara kolektif sehingga kekuatan penelitian ini secara keseluruhan lebih besar ketimbang penelitian kualitatif dan kuantitatif.

Dalam penelitian, peneliti menggunakan tipe penelitian

metode kuantitatif menggunakan dua variabel bebas yaitu mekanisme kerja dan kemampuan pegawai sedangkan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan publik dimana penelitian ini memiliki lokus di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan.

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Menurut Sugiono (2013), populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari subjek atau obyek yang memiliki kualitas dan atribut tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian membuat kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini akan diambil dari masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan Pendaftaran DTKS di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan.

1.9.2.2 Sampel

Sebagian dari populasi yang diteliti adalah sampel penelitian. Pada penelitian ini, jenis sampel *non-probability* menggunakan *sampling insedental*. *Sampling nonprobability*, menurut Sugiyono (2017: 82), adalah metode pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama kepada setiap komponen atau anggota populasi yang dipilih. *Sampling insedental*, menurut Sugiyono (2017:85), adalah metode pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, di mana setiap orang yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel jika dianggap cocok sebagai sumber data. Untuk menentukan sampel penelitian, rumus Slovin digunakan, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

N = Ukuran populasi n = Ukuran sampel

e = Persentase kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, yaitu sebesar 5%

Menurut Sugiono (2013), jumlah dan karakteristik populasi membentuk sampel. Jika populasi besar dan peneliti tidak memiliki dana, tenaga, atau waktu yang cukup untuk mempelajari semua aspeknya, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Besar sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Faktor-faktor seperti biaya, jumlah tenaga yang tersedia, dan waktu yang terbatas membuat penulis tidak memiliki kemampuan untuk mempelajari setiap populasi dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti mengambil sebagian dari populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bahwa sebagian dari populasi tersebut tidak diteliti.

Rumus Slovin dapat digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang diperlukan. Dalam studi ini, penulis tidak dapat meneliti seluruh populasi karena berbagai alasan, seperti terbatasnya dana, waktu, dan sumber daya manusia. Oleh sebab itu, peneliti memilih sebagian objek dari populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bahwa bagian yang diambil tersebut dapat mewakili bagian lain yang tidak diteliti. Untuk mempermudah proses penelitian, diperlukan sampel yang

bermanfaat ketika populasi yang diteliti sangat besar, seperti jumlah pemohon layanan di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan, yang berarti sampel tersebut harus mencerminkan populasi secara representatif. Jumlah populasi pemohon layanan dalam kurun waktu bulan Maret, April, Mei tahun 2024 sebesar 121.497, hal ini menunjukkan bahwa populasi dalam jumlah yang besar oleh karena itu toleransi kesalahan yang digunakan adalah sebesar 10% (0,1). Untuk mengetahui sampel penelitian maka digunakan rumus Slovin dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{121.497}{1 + 121.497(0,1)^2} = 99,91$$

Hasil perhitungan rumus Slovin adalah sebesar 99,91 yang berarti membutuhkan 99,91 sampel yang digunakan untuk penelitian ini. Namun, Untuk memudahkan peneliti maka jumlah sampel sebesar 99,91 dibulatkan menjadi 100. Dengan begitu untuk penelitian ini dibutuhkan sebanyak 100 responden.

1.9.3 Jenis dan Sumber Data

1.9.3.1 Jenis Data

Data Informasi yang didapatkan dari penelitian ini merupakan data empiris (yang dapat diamati) yang memenuhi beberapa kriteria khusus, yaitu validitas. Validitas menunjukkan tingkat akurasi antara data yang sebenarnya terjadi pada objek

dengan data yang dapat dihimpun oleh peneliti. (Sugiono.(2013; 147).

1.9.3.2 Sumber Data

Data dapat diperoleh dari sumber :

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber dengan menggunakan teknik kuesioner dengan daftar pertanyaan sebagai alat.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan yang mendukung penelitian seperti buku, jurnal, koran, media elektronik, dan sumber lainnya.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer menggunakan kuesioner.

1.9.4 Skala Pengukuran

Skala pengukuran menurut (Sugiono.(2013; 86-91) merupakan suatu kesepakatan yang berfungsi sebagai pedoman untuk menentukan durasi setiap interval pada alat pengukur, sehingga ketika digunakan untuk pengukuran, alat tersebut dapat memberikan data kuantitatif. Jenis-jenis skala pengukuran adalah sebagai berikut:

- a. Skala Nominal

Skala nominal merupakan skala yang hanya mampu menunjukkan perbedaan benda atau peristiwa berdasarkan nama atau sifat. Skala ini digunakan untuk mengelompokkan objek, individu, atau kelompok dalam kategori tertentu.

- b. Skala Ordinal

Skala ordinal dikenal sebagai skala yang menunjukkan peringkat. Hal ini disebabkan karena skala ini berbentuk simbol angka hasil pengukuran. Selain menunjukkan perbedaan, skala ini juga memberikan urutan atau tingkatan pada objek yang diukur berdasarkan kriteria tertentu.

c. Skala Interval

Skala interval adalah skala yang memiliki nilai intrinsik serta jarak, tetapi jarak ini bukan merupakan kelipatan karena skala interval tidak memiliki nilai nol mutlak.

d. Skala Rasio

Skala rasio merupakan skala data dengan kualitas tertinggi, memiliki nilai absolut, dan sudah memiliki nilai perbandingan atau rasio.

Penelitian ini menerapkan skala ordinal karena peneliti mengandalkan skala peringkat untuk menunjukkan urutan atau tingkatan dari objek yang diukur berdasarkan kriteria tertentu. Peneliti menggunakan skala ordinal dengan mengadaptasi skala Likert, di mana variabel yang ingin diukur dipecah menjadi indikator-indikator variabel, dan indikator tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk merancang item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan.

Skala pengukuran Likert dimanfaatkan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok mengenai fenomena sosial. Dalam studi ini, fenomena sosial telah ditentukan secara spesifik oleh peneliti dan selanjutnya disebut sebagai variabel

penelitian. Dengan menggunakan skala Likert, variabel yang akan diukur dijelaskan lebih lanjut melalui indikator-indikator variabel. Indikator tersebut kemudian berfungsi sebagai referensi untuk mengembangkan item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Respon terhadap setiap item instrumen menggunakan skala Likert memiliki tingkatan dari sangat positif hingga sangat negatif, yang dinyatakan dalam kata-kata. Untuk analisis kuantitatif, jawaban tersebut dapat diberikan nilai.

- a. selalu/sangat positif diberi skor 4
- b. Setuju/sering/positif diberi skor 3
- c. Tidak setuju/hampir tidak /negatif diberi skor 2
- d. Sangat tidak setuju/ tidak pernah diberi skor 1

Selanjutnya, hasil dari jawaban peserta akan diproses dan dianalisis untuk digunakan sebagai instrumen pengukur variabel yang diteliti, dengan menggunakan analisis statistik yang ditampilkan dalam tabel dan dihitung menggunakan rumus di bawah ini:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap item.

Dalam menentukan peringkat pada setiap variabel penelitian, dapat dilihat dari perbandingan antara nilai aktual dan nilai ideal. Untuk mengetahui kecenderungan

jawaban peserta, akan didasarkan pada nilai rata-rata skor jawaban yang kemudian akan dikelompokkan dalam rentang skor berikut. Skor minimum = 1 Skor maksimum = 4 Lebar skala = $(4 - 1) : 4 = 0,7$.

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan metode pengumpulan informasi dapat dilakukan melalui wawancara, angket, pengamatan, atau kombinasi dari ketiga metode tersebut. (Sugiono. (2013; 137 - 146).

1. Angket adalah metode pengumpulan informasi yang melibatkan pemberian serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada partisipan untuk dijawab.
2. Wawancara diterapkan sebagai metode pengumpulan informasi ketika peneliti ingin melaksanakan studi awal untuk menemukan masalah yang perlu diteliti, serta ketika peneliti ingin memahami lebih dalam mengenai aspek-aspek tertentu dari responden.
3. Pengamatan menegaskan bahwa observasi adalah fondasi dari seluruh pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat beroperasi berdasarkan informasi yang didapat, yaitu fakta mengenai realitas yang diambil dari hasil pengamatan.

Metode pengumpulan informasi dalam penelitian ini dilakukan melalui angket.

1.9.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah Alat untuk penelitian berupa media yang dipakai untuk mengukur berbagai fenomena alam atau sosial yang sedang diteliti (Sugiyono, 2009:102). Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan meliputi kuesioner dan telepon genggam.

1.9.7 Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1.9.7.1 Validitas

Pengujian terhadap keabsahan suatu kuesioner dilakukan melalui proses yang disebut validitas. Sebuah kuesioner dianggap sah jika setiap pertanyaan yang ada dapat merefleksikan hal yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011:52). Dalam penelitian ini, digunakan rumus Kendall's Tau dengan bantuan software SPSS versi 29 untuk mengevaluasi validitas. Rumus yang digunakan untuk menjelaskan validitas dengan Kendall's Tau adalah sebagai berikut (Santoso 2010):

$$\tau = \frac{\Sigma A - \Sigma B}{\frac{1}{2} N (N - 1)}$$

Keterangan :

τ = Koefisien korelasi *Kendall's Tau*

ΣA = Jumlah ranking atas

ΣB = Jumlah ranking bawah

N = Jumlah sampel

Perhitungan dari nilai hitung dibandingkan dengan tabel r dengan taraf signifikan 5%. Apabila r hitung lebih besar daripada tabel maka kuesioner tersebut dikatakan valid. Pengujian validitas dilakukan terhadap 100 responden. Setiap item pertanyaan

masing-masing mempunyai nilai r hitung, yang nantinya akan dibandingkan dengan nilai r tabel. Kriteria pengujiannya dengan $\alpha = 0,05$ (5%) yang merupakan kuesioner dapat dinyatakan valid dimana r hitung lebih besar daripada r tabel. Perolehan besarnya nilai r tabel melalui $df = n-2$ yang mana $n = 100$, sehingga $df = 100-2 = 98$. Maka dapat dilihat nilai r tabel sebesar 0,1966.

1.9.7.2 Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan melihat sampai seberapa jauh hasil pengukuran menggunakan objek yang identik dapat menghasilkan data yang serupa (Sugiyono, 2012:177). Dalam penelitian ini, metode *Cronbach's Alpha* diterapkan sebagai pengujian keandalan. Berikut adalah rumus untuk menghitung keandalan dengan menggunakan Cronbach's Alpha: pengukuran dengan digunakannya obyek yang sama akan memperoleh data yang sama juga (Sugiyono, 2012:177). Metode *Cronbach's Alpha* digunakan sebagai uji reliabilitas pada penelitian ini.

Rumus pengukuran reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* diuraikan sebagai berikut:

$$r_{tt} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \delta_b^2}{\sum \delta_t^2} \right]$$

Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila mampu memberikan nilai *Cronbach Alpha* melebihi dari 0,70 (Ghozali, 2011:48).

1.9.8 Teknik Analisis data

Data Informasi yang diperoleh dari survei akan diproses

menggunakan statistik nonparametris. Statistik nonparametris umumnya digunakan untuk menganalisis data yang bersifat nominal dan ordinal. Setelah data diproses, hasil atau keluaran dari operasi seperti perkalian, penjumlahan, pembagian, pengakaran, pemangkatan, dan pengurangan akan diperoleh. Penelitian ini menerapkan metode korelasi Kendall's Tau. Metode korelasi Kendall's Tau dapat dihitung dengan menggunakan empat rumus, sebagai berikut:

1. Rank Kendall Tau Menurut (Santoso 2010) rumus analisis korelasi *Kendall's Tau* diuraikan pada rumus berikut.

Keterangan :

r_{tt} = koefisien reliabilitas instrumen (total tes)

k = banyaknya butir pertanyaan yang salah

$\Sigma \delta_b^2$ = jumlah varian butir

$\Sigma \delta_b^2$ = varian skor total

Hasil perhitungan Koefisien bisa dipahami untuk menilai seberapa erat keterkaitan antar variabel. Untuk memahami kekuatan keterkaitan ini, kita bisa merujuk pada panduan yang terdapat dalam tabel berikut.

Tabel 1. 3. Tingkat Hubungan Interval Koefisien

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2012:184)

Setelah melakukan perhitungan koefisien korelasi kendall maka dilakukan pengujian signifikansi korelasi kedua variabel menggunakan rumus berikut (Santoso 2010):

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Kemudian setelah melalui perhitungan pengujian signifikansi korelasi kedua variabel, maka kriteria diterima atau tidaknya hipotesis yang ditetapkan yaitu dengan membandingkan nilai Z hitung dengan z tabel dengan taraf kesalahan (α) sebesar 5% yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Jika Z hitung tidak melebihi Z tabel, maka menerima H_0 dan menolak H_a .
2. Jika Z hitung melebihi Z tabel, maka menolak H_0 dan menerima H_a .
3. Koefisien Konkordansi Kendall Tau

Koefisien konkordansi ini dilakukan untuk melihat presentase pengaruh secara bersamaan pada kedua variabel X terhadap variabel Y. Rumus Konkordansi Kendall Tau adalah sebagai berikut (Santoso 2010):

$$W = \frac{12\sum R_i^2 - 3n^2k(k+1)^2}{n^2k(k^2-1)}$$

Keterangan :

W = Koefisien konkordansi kendall's

n = Jumlah responden

k = Jumlah variabel

$\sum R_i$ = Jumlah data penilaian reponden

Setelah melakukan perhitungan koefisien konkordansi kendall maka untuk menguji signifikansi menggunakan rumus berikut (Santoso 2010):

$$x^2 = k1 (N - 1) W$$

Keterangan :

x^2 = Test chi square

W = Koefisien konkordansi kendall's

N = Jumlah responden

K = Jumlah Variabel

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan teknik pengujian hipotesa yang dilakukan untuk mengungkapkan persentase tingkat pengaruh antar variabel ataupun tingkat pengaruh antara seluruh variabel *independent* dengan variabel *dependent*. Penilaian seberapa besar pengaruh variabel X terhadap dinyatakan dalam bentuk persentase. Penghitungan tersebut melalui rumus berikut.

$$a) \quad KD = (\tau X1Y)^2 \cdot 100\%$$

$$b) \quad KD = (\tau X2Y)^2 \cdot 100\%$$

$$c) \quad KD = W^2 \cdot 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

τ = Koefisien Kendall

W = Koefisien Konkordansi Kendall