

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Data

3.1.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Uji validitas bertujuan untuk menentukan apakah sebuah pertanyaan penelitian atau kuesioner valid. Suatu pertanyaan dianggap valid jika instrumen tersebut mampu mengukur hal yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan dengan menganalisis hubungan antara skor setiap item pertanyaan dengan total skor variabel yang diukur, menggunakan *corrected item-total correlation* dalam SPSS. Keputusan diambil dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r* tabel berdasarkan derajat kebebasan ($n-2$). Jika nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel pada tingkat signifikansi tertentu, maka butir pernyataan tersebut dianggap signifikan dan valid. Analisis uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan nilai dalam tabel item total statistik bagian $100-2 = 98$ dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Berdasarkan jumlah sampel pada penelitian ini, yaitu sebesar 100 orang, maka nilai *r* tabelnya adalah 0,196. Instrumen dikatakan valid jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar dari

0,196

3.1.1.1 Mekanime Kerja (X1)

Berikut ini adalah tabel hasil uji validitas item pernyataan variabel Mekanime Kerja berdasarkan kuesioner penelitian.

Tabel 3. 1. Hasil Uji Validitas Mekanime Kerja (X1)

No	Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R-tabel	Keterangan
1	Bagaimana menurut Anda pembagian tugas dalam struktur organisasi, apakah sudah sesuai dengan kapasitas pegawai?	0.465	0,196	Valid
2	Bagaimana penilaian mengenai keefektifan struktur organisasi tersebut dalam mendukung pencapaian tujuan Dinas Sosial?	0,277	0,196	Valid
3	Apakah deskripsi tugas yang diberikan kepada pegawai di Dinas Sosial sudah jelas dan detail?	0.368	0,196	Valid
4	Bagaimana menurut Anda kesesuaian antara uraian tugas dan kemampuan pegawai?	0,258	0,196	Valid
5	Bagaimana penilaian Anda terhadap prosedur internal di Dinas Sosial, apakah sudah efisien?	0,320	0,196	Valid

No	Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R- tabel	Keterangan
6	Apakah menurut Anda prosedur internal Dinas Sosial ini perlu ditingkatkan?	0,301	0,196	Valid
7	Menurut Anda, Seberapa mudah masyarakat memahami prosedur yang diberlakukan bagi pemohon layanan di Dinas Sosial?	0,363	0,196	Valid
8	Apakah prosedur eksternal (pemohon layanan) yang diterapkan sudah mempercepat proses pelayanan?	0,326	0,196	Valid
9	Bagaimana penilaian Anda mengenai pemenuhan kebutuhan fisik minimum pegawai oleh Dinas Sosial?	0,365	0,196	Valid
10	Apakah fasilitas yang disediakan cukup untuk mendukung kinerja pegawai?	0,297	0,196	Valid
11	Apakah Dinas Sosial sudah memenuhi kebutuhan hidup minimum pegawai dengan baik?	0,557	0,196	Valid
12	Seberapa besar pemenuhan kebutuhan hidup minimum mempengaruhi kinerja pegawai?	0,563	0,196	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS 29

Berdasarkan tabel 3.1 di atas, hasil rekapitulasi uji validitas untuk setiap pernyataan di atas dapat dilihat bahwa, nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau nilai r hitung untuk masing-masing variabel berada $> 0,196$. Maka, hasilnya menunjukkan bahwa data tersebut valid karena memenuhi asumsi uji validitas.

3.1.1.2. Kemampuan Pegawai (X2)

Berikut ini adalah tabel hasil uji validitas item pernyataan variabel

Kemampuan Pegawai berdasarkan kuesioner penelitian.

Tabel 3. 2. Hasil Uji Validitas Kemampuan Pegawai (X2)

No	Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R-tabel	Keterangan
1	Bagaimana penilaian Anda mengenai keahlian teknis petugas Dinas Sosial dalam menjalankan tugas sehari-hari?	0,455	0,196	Valid
2	Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas berdasarkan kemampuan teknis mereka?	0,313	0,196	Valid
3	Menurut Anda Seberapa baik petugas dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan peralatan yang digunakan?	0,308	0,196	Valid
4	Apakah petugas memerlukan pelatihan tambahan dalam mengoperasikan	0,405	0,196	Valid

No	Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R-tabel	Keterangan
	peralatan tertentu?			
5	Bagaimana menurut Anda kemampuan petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat?	0,277	0,196	Valid
6	Apakah petugas mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan ramah kepada pemohon layanan?	0,214	0,196	Valid
8	Bagaimana penilaian Anda mengenai Seberapa baik petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat yang dilayani?	0,286	0,196	Valid
9	Apakah petugas mampu memotivasi masyarakat untuk menggunakan layanan yang disediakan?	0,341	0,196	Valid
10	Bagaimana kemampuan petugas dalam membangun hubungan kerja sama yang baik dengan masyarakat?	0,376	0,196	Valid
11	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas	0,320	0,196	Valid

No	Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R-tabel	Keterangan
	dalam menggunakan alat-alat yang diperlukan untuk pelayanan?			
12	Seberapa cepat petugas belajar menggunakan alat-alat baru dalam mendukung pekerjaannya?	0,360	0,196	Valid
13	Apakah petugas dapat menyelesaikan tugas lebih efisien dengan alat yang digunakan?	0,301	0,196	Valid
14	Bagaimana kemampuan petugas dalam menangani tugas yang memerlukan keahlian khusus?	0,474	0,196	Valid
15	Menurut Anda, Seberapa besar kemampuan teknik khusus ini mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan?	0,479	0,196	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS 29

Berdasarkan tabel 3.2 di atas, hasil rekapitulasi uji validitas untuk setiap pernyataan di atas dapat dilihat bahwa, nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau nilai r hitung untuk masing-masing variabel berada $> 0,196$. Maka, hasilnya menunjukkan

bahwa data tersebut valid karena memenuhi asumsi uji validitas.

3.1.1.2 Kualitas Pelayanan (Y)

Berikut ini adalah tabel hasil uji validitas item pernyataan variabel

Kualitas Pelayanan berdasarkan kuesioner penelitian.

Tabel 3. 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

No	Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R-tabel	Keterangan
1	Bagaimana menurut Anda keberhasilan Dinas Sosial Kabupaten Lamongan dalam mencapai target laba dalam pelayanannya?	0,460	0,196	Valid
2	Bagaimana menurut Anda upaya Dinas Sosial dalam mengoptimalkan sumber daya untuk mendapatkan laba?	0,309	0,196	Valid
3	Apakah Anda merasa Dinas Sosial menggunakan sumber daya yang ada secara efektif?	0,366	0,196	Valid

No	Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R-tabel	Keterangan
4	Bagaimana menurut Anda, Seberapa baik Dinas Sosial mengelola tenaga kerja dan peralatan untuk mendukung layanan?	0,408	0,196	Valid
5	Bagaimana menurut Anda penggunaan anggaran di Dinas Sosial, apakah sudah tepat guna?	0,279	0,196	Valid
6	Bagaimana Pandangan Anda mengenai Seberapa besar pertimbangan biaya yang diambil dalam pengambilan keputusan layanan di Dinas Sosial?	0,211	0,196	Valid
7	Bagaimana penilaian Anda terhadap prosedur teknis yang digunakan oleh Dinas	0,285	0,196	Valid

No	Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R-tabel	Keterangan
	Sosial?			
8	Apakah metode kerja Dinas Sosial sesuai dengan standar efisiensi teknis yang diharapkan?	0,284	0,196	Valid
9	Apakah Anda merasa nilai-nilai seperti keadilan diterapkan dalam pelayanan Dinas Sosial?	0,341	0,196	Valid
10	Bagaimana penilaian anda mengenai transparansi proses pelayanan di Dinas Sosial menurut Anda?	0,372	0,196	Valid
11	Bagaimana menurut Anda kesesuaian antara misi Dinas Sosial Kabupaten Lamongan dengan tindakan nyata dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	0,321	0,196	Valid

No	Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R- tabel	Keterangan
12	Bagaimana penilaian anda mengenai keefektifan kinerja Dinas Sosial Kabupaten Lamongan dalam mewujudkan misi mereka melalui pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?	0,363	0,196	Valid
13	Bagaimana menurut Anda kualitas distribusi layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial?	0,297	0,196	Valid
14	Apakah menurut Anda ada kelompok masyarakat tertentu yang lebih diutamakan dalam distribusi layanan?	0,471	0,196	Valid
15	Bagaimana penilaian anda mengenai keefektifan Dinas Sosial dalam mengalokasikan	0,476	0,196	Valid

No	Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R-tabel	Keterangan
	layanan kepada masyarakat yang membutuhkan?			
16	Bagaimana penilaian Anda mengenai sikap petugas dalam menangani keluhan atau pertanyaan dari masyarakat?	0,476	0,196	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS 29

Berdasarkan tabel 3.3 di atas, hasil rekapitulasi uji validitas untuk setiap pernyataan di atas dapat dilihat bahwa, nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau nilai *r* hitung untuk masing-masing variabel berada > 0,196. Maka, hasilnya menunjukkan bahwa data tersebut valid karena memenuhi asumsi uji validitas.

3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Reliabilitas adalah tingkat konsistensi sebuah alat ukur, seberapa besar derajat tes untuk mengukur secara konsisten terhadap sasaran yang diukur. Sejauh mana suatu tes dapat dipercaya untuk menghasilkan skor yang relatif tidak berubah meskipun diberikan pada subjek yang sama, dilakukan oleh orang yang berbeda, serta waktu dan tempat yang berbeda (Widodo et al., 2023: 60). Salah satu teknik untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen adalah teknik *Alpha Cronbach*. Kriteria

suatu instrumen penelitian dikatakan *reliable* dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, bila koefisien reliabilitas $\text{Alpha Cronbach} > 0,6$.

Tabel 3. 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Tanda	Nilai	Keterangan
Ketaatan Mekanime Kerja (X1)	0,716	>	0,6	Reliabel
Kemampuan Pegawai (X2)	0,717	>	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,719	>	0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel 3.4 di atas dapat diketahui nilai *Alpha Cronbach* untuk masing masing variabel berturut-turut X1, X2, dan Y berada $> 0,6$. Ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel tersebut reliabel dan layak diuji.

3.1.3 Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat yang berada di Kabupaten Lamongan berjumlah 100 responden dengan melakukan penyebaran kuesioner. Secara lebih rinciannya, profil responden yang berpartisipasi pada penelitian ini diuraikan melalui tabel berikut.

3.1.3.1 Nama – Nama Karakteristik Responden

Adapun data mengenai nama - nama responden

dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. AHMAD APID AMIRUL FATC	35.Karsinah Dewi	69.Deval Sahami
2.AHM NAUFAL YUANDA	36.Muhammad Akhsan	70.Tatik Sulastri
3.Dimas Riyan Q	37.Siti Aminah	71.Sutrisno Wibowo
4.Sania	38.Slamet Riyadi	72.Ilham Kamil
5.Nanda Maulana	39.Mardiana Salim	73.Taufik hidayat
6.Agus Subagyo	40.Wahyu Ikbal Nugroho	74.Putra Pratama
7.Achmad Haekal Hafizd	41.Hermawan	75.Aisyah Nur Yatimah
8.Yoga Adi Prasetyo	42.Rafki Hakiki	76.Sarjiman Nur Cahyo
9.Sumarni Handayani	43.Kurniawan Saputra	77.Aditya bintang
10.Anwar Munandar	44.Brian Vernoando	78.Malik Ahmad
11.Suparman Hadi	45.Santoso Adi	79.Haryanto
12.Endang Ayu Purwaningsih	46.Wanto Suberkti	80.Sulaiman
13.Asep Sunandar	47.Sugeng Mulyadi	81.Gunawan Saputra
14.Sofyan Chalid	48.Rhatna Ayu	82.Sri Handayani
15.rendra purwadinata	49.Dirga Mulyono	83.Nur Asiah
16.Haryono basuki	50.Axelio Nasution	84.Darjo Darusman
17.Siti Aminah	51.arkhan nareswara	85.gilang jaenal
18.Ujang Sumarwan	52.Koesno Putranto	86.Bambang Sudarmo
19.Tarti Solehah	53.Ali Yafid	87.Yasmanto
20.Galih waluyo	54.Bambang Sudarmo	88.Renaldi Haris
21.Haikal Pratama	55.Iqbal Kamal	89.Mark Levarendo
22.Wawan Setiawan	56.Aldi Abitama	90.Nurlina Laela
23.Gunawan	57.Nur Surtinaroh	91.Widodo Sucipto
24.Sutaaji	58.Nining Haryati	92.Rodhiya
25.Daffa Tegar Maulana Putra	59.Budi Santoso	93.Doni Prayitno
26.Faisal Basri	60.Fuad Nugroho	94.Arya Mubarak
27.Yulianto Gunawan	61.Denny Chandra	95.Nurdin Hidayat
28.Subroto Wirawan	62.Suryono Raharjo	96.Sriyati Kusuma
29.Hardjono Pranoto	63.Eko Nugroho	97.Faisal Basri
30.Imas Sulastri	64.Zahira Pratiwi	98.Arham Ramli
31.Siti Solikah	65.Alex Roviato Prabowo	99.Ahmad Widiyanto
32.Bram Junaedi	66.Tirta Ageng Sumargo	100.Purnomo
33.Febi legowo	67.Abdul Hafid	
34.Sutanto	68.Aldo Achmad Syaifullah	

Gambar 3. 1. Nama Responden

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Daftar nama di atas merupakan kumpulan responden yang terlibat dalam sebuah penelitian atau survei kuesioner penelitian ini.

3.1.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Presentase data mengenai jenis kelamin responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Perempuan	20	20%
Laki-Laki	80	80%
Total	100	100%

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan diagram di atas, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu sebesar 79%. Sementara itu, responden berjenis kelamin perempuan hanya sebanyak 20%, yaitu sebesar 79%. Sementara itu, responden berjenis kelamin perempuan hanya sebanyak 20%,

3.1.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan

Presentase data mengenai kecamatan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan

Kecamatan	Frekuensi	Persentase
Bluluk	5	5%
Kaliwungu	5	5%
Kedungadem	5	5%
Lamongan	10	10%
Mantup	5	5%
Ngunut	5	5%
Pucuk	5	5%
Sandong	1	1%
Sugio	2	2%
Sumbergempol	5	5%
Turi	1	1%

Kecamatan	Frekuensi	Persentase
Total Kecamatan	48	

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan diagram di atas, karakteristik responden dapat dijelaskan berdasarkan kecamatan tempat tinggal mereka. Dari total 100 responden, kecamatan dengan jumlah responden terbanyak adalah Lamongan, dengan 10 orang (10%). Kecamatan Bluluk, Kaliwungu, Kedungadem, Mantup, Ngunut, Sugio, dan Sumbergempol masing-masing diwakili oleh 5 responden (5%). Sementara itu, kecamatan Sandong memiliki 2 responden (2%), dan kecamatan Pucuk serta Turi masing-masing hanya diwakili oleh 1 responden (1%).

Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar kecamatan memiliki jumlah responden yang merata, kecuali Lamongan yang memiliki representasi lebih besar, serta beberapa kecamatan lain seperti Sandong, Pucuk, dan Turi yang cenderung memiliki jumlah responden lebih sedikit. Hal ini memberikan gambaran umum mengenai sebaran tempat tinggal responden yang terlibat dalam penelitian.

3.1.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun data presentase mengenai tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SMP	20	20%
SMA/SLTA Sederajat	80	80%
Total	100	100%

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan diagram di atas, karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA/SLTA Sederajat, yaitu sebanyak 80%. Sementara itu, responden dengan pendidikan terakhir S1 hanya sebesar 20%. Tidak ada responden yang memiliki tingkat pendidikan SMP, S2, ataupun S3.

Data ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden berasal dari kelompok pendidikan menengah, dengan persentase yang signifikan lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok berpendidikan tinggi. Hal ini dapat memberikan gambaran latar belakang pendidikan responden dalam penelitian.

3.1.4 Hasil Pengukuran dan Analisis Data

Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor:

- Setuju/selalu/sangat positif diberi skor 4
- Setuju/sering/positif diberi skor 3
- Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor 2

d. Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor 1

Berdasarkan gradasi penilaian di atas, maka rata-rata jawaban dimasukkan pada interval kelas kemudian dibagi lima bagian, menggunakan rumus :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Perolehan Jawaban Tertinggi} - \text{Perolehan Jawaban Terendah}}{\text{Jumlah Alternatif Jawaban}}$$

$$\begin{aligned} &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan interval, maka didapatkan pembagian antara lain didapatkan pembagian antara lain :

Tabel 3. 8. Pembagian Interval Kelas

Interval Kelas	Kategori
1 -1,75	Tidak Baik
1,76 – 2,5	Baik
2,51 – 3,25	Kurang Baik
3,26 - 4	Sangat Baik

$$\text{Interval} = \frac{\text{Total Skor Maksimum} - \text{Total Skor Minimum}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Selanjutnya, untuk menentukan interval pada rekapitulasi hasil jawaban responden pada setiap variabel, menggunakan perhitungan sebagai berikut

3.2 Deskripsi Variabel Penelitian

3.2.1 Deskripsi Variabel Ketaatan mekanisme kerja (X1)

3.2.1.1 Sistem Pegawai

Indikator ini diwakili oleh empat pernyataan X1.1, X1.2, X1.3, X1.4.

Berikut ini merupakan tabel jawaban responden dari masing-masing pernyataan.

Tabel 3. 9. Pembagian Tugas dalam Struktur Organisasi Berdasarkan Kapasitas Pegawai (Pernyataan X1.1)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Sesuai	1	4	4
2	Kurang Sesuai	2	26	26
3	Sesuai	3	24	24
4	Sangat Sesuai	4	45	45
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 1

Berdasarkan tabel 3.9 menunjukkan hasil yang beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 4,

yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 45, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi, skor 1 (4%) dan skor 2 (26%) memiliki total frekuensi 30, sementara skor 3 (24) dan skor 4 (45) memiliki total frekuensi 69. Dari data ini, terlihat bahwa penilaian pada kategori baik hingga sangat baik (skor 3 dan 4) jauh lebih tinggi dibandingkan kategori kurang puas hingga tidak puas (skor 1 dan 2). Total frekuensi 69 untuk skor tinggi menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai Ketaatan mekanisme kerja DTKS berjalan cukup baik hingga sangat baik. Frekuensi tinggi pada skor 3

dan 4 bermakna bahwa keberhasilan Ketaatan mekanisme kerja yang didukung oleh pembagian organisasi atau struktur organisasi yang sudah terarah. Struktur organisasi yang baik memungkinkan setiap tugas terdistribusi secara efektif, sehingga memperlancar alur kerja dan meningkatkan hasil yang dicapai. Namun, skor 1 dan 2 menunjukkan adanya sebagian kecil responden yang merasa kurang puas, kemungkinan disebabkan oleh ketidakjelasan pembagian peran, tugas yang tidak seimbang dan koordinasi yang belum optimal antarunit.

Untuk meningkatkan kualitas Ketaatan mekanisme kerja, Dinas Sosial Lamongan dapat mengevaluasi kembali struktur organisasi yang ada, memastikan setiap bagian memiliki peran yang jelas, serta meningkatkan komunikasi dan koordinasi internal. Dengan demikian, potensi ketidakpuasan dapat diminimalkan, dan efektivitas Ketaatan mekanisme kerja DTKS akan semakin meningkat.

Tabel 3. 10. Efektivitas Struktur Organisasi dalam Mendukung Pencapaian Tujuan Dinas Sosial (Pernyataan X1.2)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Efektif	1	2	2
2	Kurang Efektif	2	19	19
3	Efektif	3	27	27
4	Sangat Efektif	4	52	52
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 2

Berdasarkan tabel 3.10 yang merupakan variasi skor frekuensi, menunjukkan hasil yang beragam. berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 2, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 52, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasikan maka, skor 1 (2%) dan skor 2 (19%) memiliki total frekuensi 21 (21%), sedangkan skor 3 (27%) dan skor 4 (52%) memiliki total frekuensi 79%. Dari hasil ini, terlihat bahwa penilaian pada kategori baik hingga sangat baik (skor 3 dan 4) jauh lebih tinggi dibandingkan kategori kurang puas hingga tidak puas (skor 1 dan 2). Total frekuensi 79% untuk skor tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Ketaatan mekanisme kerja khususnya Kerangka Mekanisme Pegawai berjalan cukup baik hingga sangat baik. Frekuensi tinggi pada skor 3 dan 4 menandakan adanya keberhasilan Kerangka Mekanisme Pegawai khususnya dalam pembagian organisasi atau struktur organisasi yang mendukung. Struktur organisasi yang jelas dan terorganisasi dengan baik memungkinkan proses kerja menjadi lebih efisien, tugas lebih terdistribusi, dan hasil lebih optimal. Namun, skor 1 dan 2 mengindikasikan bahwa ada beberapa kendala yang dirasakan responden, seperti ketidakjelasan

pembagian peran, tugas yang tumpang tindih, atau kurangnya koordinasi antarunit dalam struktur organisasi.

Untuk meningkatkan penilaian, Dinas Sosial Lamongan dapat mengevaluasi kembali struktur organisasi yang ada, memastikan pembagian peran yang lebih efektif, dan meningkatkan koordinasi antarbagian. Dengan langkah tersebut, Kerangka Mekanisme Pegawai dapat berjalan lebih baik dan meminimalkan potensi ketidakpuasan masyarakat.

Tabel 3. 11. Kejelasan dan Detail Deskripsi Tugas Pegawai di Dinas Sosial (Pernyataan X1.3)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Jelas	1	44	44
2	Kurang Jelas	2	26	26
3	Jelas	3	29	29
4	Sangat Jelas	4	1	1
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 3

Berdasarkan tabel 3.11 Frekuensi terhadap Ketaatan mekanisme kerja di Dinas Sosial Lamongan, menunjukkan variasi skor menunjukkan hasil yang beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 44 %, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi terendah, yaitu 1%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, skor 1 (44%) dan skor 2 (26%) memiliki total frekuensi 70, sedangkan skor 3 (29%) dan skor 4 (1%) memiliki total frekuensi 30%. Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian pada kategori tidak baik hingga kurang baik (skor 1 dan 2) jauh lebih tinggi dibandingkan kategori kurang baik hingga tidak baik (skor 3 dan 4). Frekuensi pada skor 1 dan 2 yang cukup signifikan (70%) menunjukkan bahwa kelompok responden masih merasa kurang puas, akibat ketidaktepatan atau kurang spesifiknya uraian pekerjaan, sehingga menyebabkan kebingungan atau beban kerja yang tidak merata. Untuk meningkatkan penilaian, Dinas Sosial Lamongan dapat melakukan evaluasi terhadap uraian pekerjaan yang ada, memastikan tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan kapasitas dan kompetensi pegawai. Selain itu, pengawasan dan pembaruan berkala terhadap pembagian tugas juga penting untuk menjaga konsistensi Ketaatan mekanisme kerja. Dengan langkah ini, kepuasan masyarakat terhadap Ketaatan mekanisme kerja DTKS dapat terus meningkat.

Tabel 3. 12. Kesesuaian Antara Uraian Tugas Dan Kemampuan Pegawai (Pernyataan X1.4)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Sesuai	1	-	-
2	Kurang Sesuai	2	33	33
3	Sesuai	3	14	14
4	Sangat Sesuai	4	53	53
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 4

Berdasarkan Tabel 3.12 frekuensi Penilaian Kerangka Mekanisme Pegawai di Dinas Sosial Lamongan berdasarkan data terbaru menunjukkan variasi skor menunjukkan hasil yang beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 0 %, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut tidak muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 53%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.yang cukup mencolok.

Jika didielaborasikan maka, skor 1 (0%) dan skor 2 (33%) memiliki total frekuensi 33 (33%), sedangkan skor 3 (14%) dan skor 4. (53%) memiliki total frekuensi 67 (67%). Hasil ini mengindikasikan bahwa penilaian pada kategori baik hingga sangat baik (skor 3 dan 4) tetap lebih tinggi dibandingkan kategori kurang baik hingga tidak baik (skor 1 dan 2). Frekuensi skor 4 yang mencapai 53 menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai sangat baik. Frekuensi yang tinggi pada skor 3 dan 4 dapat mencerminkan bahwa uraian pekerjaan atau tugas telah dikelola dengan efektif. Uraian pekerjaan yang terstruktur dengan jelas memungkinkan pegawai memahami peran mereka, menjalankan tanggung jawab dengan baik, dan memenuhi harapan masyarakat. Namun, frekuensi skor 1 dan 2 yang cukup signifikan menunjukkan adanya responden yang merasa kurang puas, akibat kurang spesifiknya uraian pekerjaan, distribusi tugas yang tidak merata, atau adanya peran yang belum terdefinisikan dengan baik.

Untuk meningkatkan penilaian dan mengurangi ketidakpuasan, Dinas Sosial Lamongan dapat memastikan bahwa uraian pekerjaan disusun secara lebih detail dan sesuai dengan kebutuhan operasional. Pelatihan terkait pelaksanaan tugas juga dapat membantu pegawai menjalankan perannya dengan lebih efektif. Dengan demikian, Ketaatan mekanisme kerja dapat terus meningkat dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

3.2.1.2 Prosedur Organisasi

Indikator ini diwakili oleh lima pernyataan X1.5, X1.6, X1.7, X1.8, X1.9. Berikut ini merupakan tabel jawaban responden dari masing-masing pernyataan;

Tabel 3. 13. Efisiensi Prosedur Internal di Dinas Sosial

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak efisien	1	5	5
2	Kurang efisien	2	26	26
3	efisien	3	11	11
4	Sangat efisien	4	58	58
Jumlah			100	
Skor rata-rata			3.22	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 5

Berdasarkan tabel 3.13 Penilaian terhadap Ketaatan mekanisme kerja khususnya prosedur organisasi di Dinas Sosial Lamongan, menunjukkan variasi skor yang cukup menarik. Dimana hasil yang beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik-

titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 5 %, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 58%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka , skor 1 (5%) dan skor 2 (26%) memiliki total frekuensi 31 (31%), sedangkan skor 3 (11%) dan skor 4 (58%) memiliki total frekuensi 69 (69%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang cenderung baik hingga sangat baik (skor 3 dan 4), Sementara itu, skor 1 dan 2 yang memiliki total 31 menunjukkan adanya kelompok responden yang merasa kurang puas dengan Ketaatan mekanisme kerja. Frekuensi tinggi pada skor 3 dan 4 mencerminkan bahwa prosedur internal organisasi serta uraian pekerjaan/tugas sudah berjalan dengan cukup baik, memungkinkan proses kerja yang lebih terarah, efisien, dan sesuai harapan. Prosedur internal yang baik memberikan panduan yang jelas bagi pegawai dalam menjalankan tugas, mempermudah koordinasi, dan meminimalkan kesalahan. Namun, skor 1 (5) dan skor 2 (26) menunjukkan bahwa sebagian responden mungkin masih menghadapi hambatan. Hal ini dapat disebabkan oleh prosedur internal yang dirasa terlalu kompleks, kurangnya pemahaman terhadap alur kerja, atau uraian pekerjaan yang belum sepenuhnya relevan dengan kondisi lapangan.

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, Dinas Sosial

Lamongan dapat mengevaluasi kembali prosedur internal organisasi, menyederhanakan proses yang dirasa terlalu rumit, dan memastikan bahwa setiap pegawai memahami dengan jelas tugas serta tanggung jawabnya. Selain itu, pelatihan atau sosialisasi terkait prosedur dan alur kerja dapat membantu memperkuat pelaksanaan Ketaatan mekanisme kerja, sehingga lebih optimal. Dengan langkah ini, responden yang merasa kurang puas dapat diminimalkan, dan kepuasan masyarakat terhadap Ketaatan mekanisme kerja dapat terus meningkat.

Tabel 3. 14. Kebutuhan Peningkatan Prosedur Internal di Dinas Sosial (Pernyataan X1.6)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Perlu	1	5	5
2	Kurang Perlu	2	20	20
3	Perlu	3	18	18
4	Sangat Perlu	4	57	57
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 6

Tabel 3.14 Penilaian terhadap Ketaatan mekanisme kerja di Dinas Sosial Lamongan. Berdasarkan variasi skor yang cukup beragam. Berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 5 %, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 57%, yang menandakan dominasi nilai ini

dalam data.

Jika didielaborasikan maka, skor 1 (5%) dan skor 2 (20%) memiliki total frekuensi 25 (25%), sedangkan skor 3 (18%) dan skor 4 (57%) memiliki total frekuensi 75 (75%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang positif yaitu baik hingga sangat baik dengan skor 3 dan 4 yang memiliki frekuensi tertinggi (75), mengindikasikan bahwa sebagian besar merasa puas dengan prosedur internal organisasi. Sementara itu, frekuensi skor 1 dan 2 yang lebih rendah (25) menunjukkan adanya kelompok responden yang kurang puas dengan prosedur yang ada. Frekuensi tinggi pada skor 3 dan 4 dapat diartikan bahwa prosedur internal organisasi dianggap efektif oleh sebagian besar responden. Prosedur yang jelas dan terstruktur memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugas mereka, memperlancar koordinasi antarbagian, dan meningkatkan efisiensi kerja. Organisasi yang memiliki prosedur internal yang baik akan mampu meminimalkan kesalahan dan mempercepat penyelesaian tugas. Namun, skor 1 (5) dan 2 (20) menunjukkan adanya ketidakpuasan pada sebagian responden, yang mungkin disebabkan oleh prosedur internal yang dirasa kurang efisien atau terlalu rumit. Hal ini bisa terjadi jika alur kerja terlalu berbelit-belit, kurangnya sosialisasi mengenai prosedur yang ada, atau adanya ketidakjelasan dalam pembagian tugas yang menyebabkan kebingungan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Untuk meningkatkan kualitas Ketaatan mekanisme kerja, Dinas Sosial Lamongan dapat melakukan evaluasi terhadap prosedur internal organisasi yang ada. Penyederhanaan prosedur yang dirasa terlalu rumit dan memperjelas setiap langkah dalam alur kerja bisa menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi. Sosialisasi yang lebih intensif mengenai prosedur dan pelatihan bagi pegawai juga dapat membantu memastikan bahwa setiap anggota organisasi memahami dengan jelas tugas dan tanggung jawab mereka. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan ketidakpuasan dapat diminimalkan, dan efektivitas prosedur internal organisasi semakin optimal.

Tabel 3. 15. Tingkat Kemudahan Masyarakat dalam Memahami Prosedur Layanan di Dinas Sosial (Pertanyaan X.7)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Mudah	1	1	1
2	Kurang Mudah	2	32	32
3	Mudah	3	7	7
4	Sangat Mudah	4	60	60
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 7

Berdasarkan tabel 3.15 Penilaian terhadap Ketaatan mekanisme kerja DTKS di Dinas Sosial Lamongan berdasarkan data terbaru menunjukkan variasi skor yang cukup beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik- titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 1

%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 60%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi, skor 1 (1) dan skor 2 (32) memiliki total frekuensi 33, sedangkan skor 3 (7) dan skor 4 (60) memiliki total frekuensi 67. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang lebih positif terhadap prosedur eksternal organisasi dengan skor 3 dan 4, yang memiliki total frekuensi 67 (67%), di mana skor ini menandakan bahwa sebagian besar responden menilai prosedur eksternal organisasi berjalan dengan baik. Namun, meskipun frekuensinya lebih rendah, skor 1 dan 2 (32%) menunjukkan bahwa masih ada kelompok responden yang merasa kurang puas dengan prosedur eksternal tersebut. Frekuensi tinggi pada skor 3 dan 4 mencerminkan bahwa prosedur eksternal organisasi dianggap efektif dalam memfasilitasi komunikasi, koordinasi, dan interaksi dengan pihak luar, seperti mitra kerja atau masyarakat. Prosedur eksternal yang baik dapat mempercepat alur kerja, mengurangi hambatan komunikasi, dan memperkuat kerjasama dengan pihak terkait. Hal ini memungkinkan Dinas Sosial Lamongan memberikan pelayanan yang lebih responsif dan efisien. Namun, skor 1 (1) dan 2 (32) menunjukkan adanya ketidakpuasan dari sebagian kecil responden, yang mungkin disebabkan oleh prosedur eksternal yang dirasa tidak cukup efisien atau tidak berjalan dengan lancar. Beberapa

faktor yang mungkin mempengaruhi penilaian ini antara lain prosedur yang terlalu rumit dalam berinteraksi dengan pihak eksternal, atau adanya kesenjangan komunikasi yang membuat alur kerja menjadi terhambat.

Untuk meningkatkan penilaian terhadap prosedur eksternal, Dinas Sosial Lamongan perlu mengevaluasi dan menyederhanakan prosedur yang ada, terutama dalam hal interaksi dengan pihak luar. Penyuluhan atau pelatihan terkait prosedur eksternal kepada pegawai serta mitra kerja dapat membantu memperlancar proses komunikasi dan kerjasama. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan prosedur eksternal organisasi dapat berjalan lebih efektif, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan mengurangi ketidakpuasan yang ada.

Tabel 3. 16. Efektivitas Prosedur Eksternal dalam Mempercepat Proses Pelayanan di Dinas Sosial (Pertanyaan X.8)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Mempercepat	1		
2	Kurang Mempercepat	2	34	34
3	Mempercepat	3	12	12
4	Sangat Mempercepat	4	54	54
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 8

Berdasarkan tabel 3.16 Penilaian terhadap Ketaatan mekanisme kerja DTKS di Dinas Sosial Lamongan berdasarkan

data terbaru menunjukkan variasi skor yang cukup beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik- titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 0%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut tidak muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 54%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi , hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif dari baik hingga sangat baik terhadap prosedur eksternal organisasi dengan frekuensi skor 3 dan 4 yang mencapai total 66 (66%). Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai prosedur eksternal organisasi berjalan dengan baik dan efektif. Meskipun demikian, frekuensi skor 1 dan 2 yang cukup tinggi (34%) menunjukkan bahwa masih ada kelompok responden yang merasa kurang puas dengan prosedur eksternal yang ada. Frekuensi tinggi pada skor 3 dan 4 (66%) mencerminkan bahwa prosedur eksternal organisasi dianggap cukup efektif dalam memfasilitasi interaksi dan koordinasi dengan pihak luar, seperti mitra kerja atau masyarakat. Prosedur eksternal yang baik dapat memperlancar komunikasi, mengurangi hambatan dalam pelayanan, dan meningkatkan kerjasama yang lebih baik dengan pihak terkait, sehingga membantu mempercepat proses

penyelesaian tugas. Namun, skor 1 dan 2 (34%) yang cukup signifikan menunjukkan adanya ketidakpuasan pada sebagian responden, yang kemungkinan disebabkan oleh prosedur eksternal yang dirasa kurang efisien atau terlalu rumit. Hal ini bisa disebabkan oleh kendala dalam proses koordinasi dengan pihak luar, ketidaktepatan waktu, atau kurangnya pemahaman tentang prosedur yang ada, yang akhirnya menghambat kelancaran kerja.

Untuk meningkatkan kepuasan terkait prosedur eksternal, Dinas Sosial Lamongan dapat menyederhanakan prosedur yang ada dan memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memahami dengan jelas langkah-langkah yang harus diambil. Selain itu, pelatihan dan sosialisasi yang lebih intensif tentang prosedur eksternal bagi pegawai dan mitra kerja dapat membantu memperbaiki koordinasi dan komunikasi. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan prosedur eksternal organisasi dapat semakin efektif dan mengurangi ketidakpuasan yang ada.

3.2.1.3 Metode Organisasi

Indikator ini diwakili oleh tiga pernyataan X1.10, X1.12, X1.13, Berikut ini merupakan tabel jawaban responden dari masing-masing pernyataan.

Tabel 3. 17. Pemenuhan Kebutuhan Fisik Minimum Pegawai oleh Dinas Sosial (Pertanyaan X.9)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Memenuhi	1	2	2
2	Kurang Memenuhi	2	21	21
3	Memenuhi	3	24	24
4	Sangat Memenuhi	4	53	53
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 9

Berdasarkan tabel 3.17 Penilaian terhadap Ketaatan mekanisme kerja di Dinas Sosial Lamongan berdasarkan variasi skor yang cukup beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 2%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 53%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasikan maka, skor 1 (2%) dan skor 2 (21%) memiliki total frekuensi 23%, sedangkan skor 3 (24%) dan skor 4 (53%) memiliki total frekuensi 77%. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang lebih positif terhadap FKM (Kebutuhan fisik minimum), dengan skor 3 dan

4 yang memiliki total frekuensi 77% ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai FKM (Kebutuhan fisik minimum) cukup efektif dan memadai. Namun, skor 1 dan 2 (21%) yang cukup tinggi menunjukkan adanya ketidakpuasan dari sebagian responden, yang disebabkan oleh FKM (Kebutuhan fisik minimum) yang dirasa kurang masih ada kekurangan terkait pemenuhan kebutuhan fisik minimum pegawai

Untuk meningkatkan penilaian terkait FKM pegawai, Dinas Sosial Lamongan perlu melakukan evaluasi terhadap fasilitas yang ada, memastikan bahwa setiap pegawai memiliki akses terhadap peralatan dan lingkungan kerja yang memadai untuk mendukung tugas-tugas mereka. Penyediaan ruang kerja yang lebih nyaman, serta peralatan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, dapat meningkatkan kepuasan pegawai dan kinerja mereka. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan penilaian terhadap pemenuhan kebutuhan fisik minimum pegawai dapat terus meningkat.

Tabel 3. 18. Kecukupan Fasilitas dalam Mendukung Kinerja Pegawai di DinaS Sosial (Pertanyaan X10)

No u m b e r	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Mendukung	1	3	3
2	Kurang Mendukung	2	40	40
3	Mendukung	3	11	11
4	Sangat Mendukung	4	46	46
Jumlah			100	

olah dari pernyataan nomor 10

Berdasarkan tabel 3.18 Penilaian terhadap Ketaatan mekanisme kerja di Dinas Sosial Lamongan. Berdasarkan variasi skor yang cukup beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 3%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 46%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, skor 1 (3%) dan skor 2 (40%) memiliki total frekuensi 43, sedangkan skor 3 (11%) dan skor 4 (46%) memiliki total frekuensi 57%. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang lebih positif terhadap kebutuhan fisik minimum (FKM) pegawai, dengan skor 3 dan 4 yang memiliki total frekuensi 57%. Frekuensi tinggi pada skor 3 dan 4 dapat diartikan bahwa banyak responden merasa kebutuhan fisik minimum bagi pegawai, seperti fasilitas kerja, peralatan, atau lingkungan kerja yang mendukung, sudah cukup baik dan memadai. Dengan FKM yang terpenuhi, pegawai dapat bekerja dengan optimal, meningkatkan produktivitas, dan mempercepat penyelesaian tugas. Namun, skor 1 (3%) dan skor 2 (40%) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa masih ada kekurangan terkait pemenuhan kebutuhan fisik minimum pegawai. Meskipun kebutuhan dasar sebagian besar sudah

dipenuhi, terdapat kelompok yang merasa bahwa fasilitas atau dukungan fisik yang ada masih belum cukup optimal mungkin dalam hal peralatan kerja, kenyamanan ruang kerja, atau ketersediaan fasilitas lain yang mendukung kinerja.

Untuk meningkatkan penilaian terkait FKM pegawai, Dinas Sosial Lamongan perlu melakukan evaluasi terhadap fasilitas yang ada, memastikan bahwa setiap pegawai memiliki akses terhadap peralatan dan lingkungan kerja yang memadai untuk mendukung tugas-tugas mereka. Penyediaan ruang kerja yang lebih nyaman, serta peralatan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, dapat meningkatkan kepuasan pegawai dan kinerja mereka. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan penilaian terhadap pemenuhan kebutuhan fisik minimum pegawai dapat terus meningkat.

Tabel 3. 19. Pemenuhan Kebutuhan Hidup Minimum Pegawai di Dinas Sosial

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Memenuhi	1	6	6
2	Kurang Memenuhi	2	30	30
3	Memenuhi	3	20	20
4	Sangat Memenuhi	4	44	44
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 11

Berdasarkan tabel 3.19 Penilaian terhadap kebutuhan Hidup minimum (KHM) pegawai di Dinas Sosial Lamongan

berdasarkan data terbaru menunjukkan variasi skor yang cukup beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 6%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 44%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, skor 1 (6%) dan skor 2 (30%) memiliki total frekuensi 36%, sedangkan skor 3 (20%) dan skor 4 (44%) memiliki total frekuensi 64%. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap pemenuhan KHM (kebutuhan hidup minimum) pegawai, dengan skor 3 dan 4 yang memiliki total frekuensi 64%. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa kebutuhan fisik minimum pegawai telah terpenuhi dengan cukup baik. Namun, skor 1 dan 2 yang memiliki total 36% menunjukkan adanya kelompok responden yang merasa kurang puas atau masih merasa KHM (kebutuhan hidup minimum) pegawai belum sepenuhnya dipenuhi.

Frekuensi tinggi pada skor 3 dan 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa kebutuhan fisik minimum mereka, seperti fasilitas kerja yang memadai, peralatan yang tepat, dan ruang kerja yang nyaman, sudah cukup mendukung kinerja

mereka. Dengan pemenuhan FKM yang baik, pegawai dapat bekerja dengan lebih efisien dan nyaman, yang berdampak positif pada produktivitas kerja. Namun, skor 1 (6%) dan 2 (30%) menunjukkan bahwa masih ada beberapa pegawai yang merasa kebutuhan fisik minimum mereka belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya fasilitas atau peralatan yang memadai, masalah dengan kenyamanan ruang kerja, atau kekurangan dukungan fisik lainnya yang memengaruhi kenyamanan dan kinerja pegawai.

Untuk meningkatkan penilaian terkait pemenuhan KHM (kebutuhan hidup minimum) pegawai, Dinas Sosial Lamongan perlu melakukan evaluasi lebih lanjut mengenai fasilitas yang ada dan memastikan semua pegawai memiliki akses ke fasilitas kerja yang memadai. Penyediaan ruang kerja yang lebih nyaman, peningkatan kualitas peralatan, serta memastikan ketersediaan fasilitas pendukung seperti alat tulis, meja kerja, atau ruang istirahat yang layak dapat meningkatkan kepuasan pegawai dan mendorong kinerja yang lebih baik. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan penilaian terhadap pemenuhan kebutuhan fisik minimum pegawai dapat terus meningkat.

Tabel 3. 20. Pengaruh Pemenuhan Kebutuhan Hidup Minimum terhadap Kinerja Pegawai (Pernyataan X1.12)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Mempengaruhi	1	5	5
2	Kurang Mempengaruhi	2	23	23
3	Mempengaruhi	3	12	12
4	Sangat Mempengaruhi	4	60	60
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 12

Berdasarkan tabel 3.20 Penilaian terhadap kebutuhan Hidup minimum (KHM) pegawai di Dinas Sosial Lamongan berdasarkan data terbaru menunjukkan variasi skor yang cukup beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 5%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 60%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, skor 1 (5%) dan skor 2 (23%) memiliki total frekuensi 28%, sedangkan skor 3 (12%) dan skor 4 (60%) memiliki total frekuensi 64%. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap pemenuhan KHM (kebutuhan hidup minimum) pegawai, dengan skor 3 dan 4 yang memiliki total frekuensi 72%. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa kebutuhan fisik minimum pegawai telah terpenuhi dengan cukup baik. Namun, skor 1 dan 2 yang memiliki total 28% menunjukkan adanya kelompok responden yang merasa kurang

puas atau masih merasa KHM (kebutuhan hidup minimum) pegawai belum sepenuhnya dipenuhi.

Frekuensi tinggi pada skor 3 dan 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa kebutuhan fisik minimum mereka, seperti fasilitas kerja yang memadai, peralatan yang tepat, dan ruang kerja yang nyaman, sudah cukup mendukung kinerja mereka. Dengan pemenuhan FKM yang baik, pegawai dapat bekerja dengan lebih efisien dan nyaman, yang berdampak positif pada produktivitas kerja. Namun, skor 1 (6%) dan 2

(30%) menunjukkan bahwa masih ada beberapa pegawai yang merasa kebutuhan fisik minimum mereka belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya fasilitas atau peralatan yang memadai, masalah dengan kenyamanan ruang kerja, atau kekurangan dukungan fisik lainnya yang memengaruhi kenyamanan dan kinerja pegawai.

Untuk meningkatkan penilaian terkait pemenuhan kebutuhan hidup minimum pegawai, Dinas Sosial Lamongan perlu mempertimbangkan evaluasi terhadap kebijakan remunerasi dan tunjangan yang ada. Menjamin bahwa pegawai menerima gaji atau tunjangan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka, serta memberikan perhatian pada kesejahteraan finansial mereka, dapat meningkatkan kepuasan pegawai dan mendukung kinerja yang lebih baik. Penyediaan program kesejahteraan lainnya, seperti asuransi kesehatan atau bantuan sosial, juga dapat membantu meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan pegawai.

3.2.1.4 Rekapitulasi Ketaatan mekanisme kerja (X1)

Tabel 3. 21. Rekapitulasi Ketaatan mekanisme kerja (X1)

No	Pertanyaan	Bobot t Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Setuju	1	21	21
2	Kurang Setuju	2	25	25
3	Setuju	3	29	29
4	Sangat Setuju	4	25	25
Jumlah			100	

Sumber : Dioalah dari pertanyaan 1-12

Dalam rekapitulasi penilaian Ketaatan mekanisme kerja DTKS di Dinas Sosial Lamongan, data menunjukkan distribusi frekuensi yang cukup beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 21%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 25%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data, meskipun perbedaanya tidak begitu banyak.

Jika didielaborasikan secara keseluruhan maka, skor 3 (29%) dan 4 (25%) memiliki total frekuensi 54%, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap Ketaatan mekanisme kerja yang ada. Skor 1 (21) dan 2 (25%) yang memiliki total 46 % menunjukkan bahwa ada juga kelompok responden yang merasa kurang puas terhadap

Ketaatan mekanisme kerja yang ada. Ketidakpuasan ini mungkin disebabkan oleh kurangnya komunikasi internal, ketidaksesuaian antara harapan dan hasil, atau kendala dalam pelaksanaan prosedur kerja. Untuk mengatasi hal ini, langkah pertama adalah melakukan evaluasi menyeluruh untuk mengidentifikasi sumber utama ketidakpuasan, baik melalui survei lanjutan maupun diskusi kelompok. Selain itu, penguatan komunikasi internal perlu dilakukan untuk memastikan semua pihak memahami tujuan dan kebijakan kerja dengan jelas. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Indikator Uraian tugas atau pekerjaan pegawai di Dinas Sosial (X1.3) yang mendapatkan nilai terendah bisa disebabkan oleh ketidaktepatan atau kurang spesifiknya uraian pekerjaan, sehingga menyebabkan kebingungan atau beban kerja yang tidak merata. Ketidaktepatan atau kurang spesifiknya uraian pekerjaan di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan menyebabkan kebingungan dalam memahami tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan. Hal ini berpotensi menciptakan distribusi beban kerja yang tidak merata, di mana sebagian pegawai merasa terbebani dengan tugas yang terlalu banyak, sementara yang lain mungkin kekurangan pekerjaan. Masalah ini dapat mengganggu efisiensi kerja dan menurunkan produktivitas organisasi. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan revisi dan penyempurnaan terhadap uraian pekerjaan yang ada dengan memastikan setiap tugas, tanggung jawab, dan indikator kinerja tercantum secara jelas dan spesifik. Proses ini

sebaiknya melibatkan pegawai terkait untuk memastikan relevansi dan akurasi dengan kondisi di lapangan. Selain itu, penyusunan peta beban kerja dapat dilakukan untuk memastikan pembagian tugas yang adil dan sesuai dengan kapasitas masing-masing pegawai. Tidak kalah penting, peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan juga diperlukan agar mereka mampu melaksanakan tugas sesuai dengan standar yang diharapkan. Dengan langkah-langkah ini, kebingungan dan ketimpangan beban kerja dapat diminimalkan, sehingga kinerja organisasi menjadi lebih optimal.

Sebaliknya, indikator FKM (Kebutuhan fisik minimum) (X1.9) yang mendapatkan nilai tertinggi Indikator FKM (Kebutuhan Fisik Minimum) (X1.9) yang mendapatkan nilai tertinggi menunjukkan bahwa indikator ini dinilai paling optimal dalam memenuhi kebutuhan atau harapan dibandingkan indikator lainnya. Hal ini mencerminkan bahwa penyediaan fasilitas, alat kerja, atau sarana yang mendukung operasional telah berjalan dengan baik dan relevan dengan kebutuhan pegawai. Nilai tinggi pada indikator ini dapat disebabkan oleh ketersediaan fasilitas yang memadai, penyediaan kebutuhan fisik yang sesuai dengan tugas dan fungsi pegawai, serta manajemen yang efektif dalam mengelola sumber daya fisik secara terencana dan tepat guna.

Di sisi lain, penerapan mekanisme umpan balik yang berkelanjutan akan memberikan ruang bagi pegawai untuk menyampaikan masukan dan merasa dilibatkan dalam proses

perbaikan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan persepsi positif terhadap Ketaatan mekanisme kerja dapat meningkat secara signifikan.

3.2.2 Deskripsi Variabel Kemampuan Pegawai (X2)

3.2.2.1 Kemampuan Teknis Pegawai

Indikator ini diwakili oleh lima pernyataan X2.13, X2.14, X2.15, X2.16 dan X2.17 Berikut ini merupakan tabel jawaban responden dari masing-masing pernyataan.

Tabel 3. 22. Keahlian Kemampuan Teknis Pegawai Dinas Sosial dalam menjalankan tugas sehari-hari (Pernyataan X2.13)

No	Pertanyaan	Bobot t Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Ahli	1	14	14
2	Kurang Ahli	2	48	48
3	Ahli	3	19	19
4	Sangat Ahli	4	18	18
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 13

Berdasarkan tabel 3.22 Penilaian terhadap kemampuan teknis operasional petugas di Dinas Sosial Lamongan berdasarkan data terbaru menunjukkan variasi skor yang cukup beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 14%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi

tertinggi, yaitu 18%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, skor 1 (14%) dan skor 2 (48%) memiliki total frekuensi 62%, sementara skor 3 (19%) dan skor 4 (18%) memiliki total frekuensi 37%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (62% frekuensi) memberikan penilaian yang kurang baik atau tidak baik terhadap kemampuan teknis operasional pegawai dinas sosial kabupaten lamongan. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa kemampuan teknis pegawai dinas sosial kabupaten lamongan masih kurang optimal dan memerlukan perbaikan. Meskipun demikian, skor 3 dan 4 yang memiliki total frekuensi 37% menunjukkan adanya kelompok responden yang merasa kemampuan teknis pegawai dinas sosial kabupaten lamongan sudah baik atau bahkan sangat baik, meskipun jumlahnya lebih sedikit dibandingkan dengan kelompok lainnya. Demikian, skor 3 dan 4 yang memiliki total frekuensi 37% menunjukkan adanya kelompok responden yang merasa kemampuan teknis pegawai dinas sosial kabupaten lamongan sudah baik atau bahkan sangat baik, meskipun jumlahnya lebih sedikit dibandingkan dengan kelompok lainnya.

Frekuensi tinggi pada skor 1 dan 2 menunjukkan bahwa menurut masyarakat mayoritas pegawai dinas sosial kabupaten lamongan masih kurang memadai untuk kemampuan teknis

operasional. Ini disebabkan oleh kurangnya pelatihan yang memadai, kurangnya pengalaman dalam beberapa tugas, atau kesulitan dalam mengadaptasi diri dengan prosedur operasional yang ada. Pada saat yang sama, skor 3 dan 4 menunjukkan bahwa sebagian petugas sudah mencapai tingkat kemampuan yang baik dan sangat baik, mungkin karena pelatihan yang lebih intensif, pengalaman yang lebih banyak, atau pemahaman yang mendalam mengenai tugas mereka.

Untuk meningkatkan kemampuan teknis operasional petugas, Dinas Sosial Lamongan perlu fokus pada pengembangan pelatihan yang lebih terstruktur dan sistematis. Seperti, pelatihan tambahan, workshop, dan pendampingan lebih intensif perlu diberikan untuk meningkatkan kompetensi mereka.

Tabel 3. 23. Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas Berdasarkan Kemampuan Teknis Pegawai (Pernyataan X2.14)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Baik	1	39	39
2	Kurang Baik	2	23	23
3	Baik	3	35	35
4	Sangat Baik	4	3	3
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 14

Berdasarkan tabel 3.23 Penilaian terhadap kemampuan teknis operasional petugas di Dinas Sosial Lamongan berdasarkan data variasi skor yang cukup beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik- titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 39%, yang menunjukkan bahwa nilai memiliki frekuensi tertinggi dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4, yaitu 3%, yang menandakan jarang muncul dalam distribusi data.

Jika didielaborasi maka, skor 1 (39%) dan skor 2 (23%) memiliki total frekuensi 62%, sementara skor 3 (35%) dan skor 4 (3%) memiliki total frekuensi 38%. Frekuensi tinggi pada skor 1 dan 2 menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa kemampuan teknis operasional pegawai masih kurang optimal. Ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya pelatihan yang cukup, tantangan dalam mengikuti prosedur operasional yang berlaku, atau kurangnya pengalaman dalam beberapa tugas operasional. Hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kompetensi teknis petugas agar mereka dapat melaksanakan tugas dengan lebih efisien. Di sisi lain, skor 3 dan 4 menunjukkan bahwa sebagian responden merasa kemampuan teknis pegawai sudah cukup baik atau bahkan sangat baik, yang mungkin disebabkan oleh pengalaman kerja yang lebih banyak, pelatihan yang memadai, atau pemahaman yang mendalam terhadap tugas-tugas operasional yang mereka lakukan.

Untuk meningkatkan kemampuan teknis operasional petugas, Dinas Sosial Lamongan perlu melakukan evaluasi terhadap program pelatihan yang ada dan memberikan pelatihan yang lebih terstruktur dan sesuai dengan kebutuhan petugas.

Tabel 3. 24 Kemampuan Petugas dalam Memecahkan Masalah yang Berkaitan dengan Peralatan yang Digunakan (Pernyataan X2.15)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Baik	1	15	15
2	Kurang Baik	2	47	47
3	Baik	3	19	19
4	Sangat Baik	4	19	19
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 15

Berdasarkan tabel 3.24 Penilaian terhadap kemampuan mengoperasikan peralatan yang dipakai di Dinas Sosial Lamongan berdasarkan data variasi skor yang cukup beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 15%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 19%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, skor 1 (15%) dan skor 2 (47%) memiliki total frekuensi 62%, sementara skor 3 (19%) dan skor 4 (19%) memiliki total frekuensi 38%. Hasil ini menunjukkan bahwa frekuensi tinggi pada skor 1 dan 2 menunjukkan bahwa

mayoritas responden merasa kemampuan pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan dalam mengoperasikan peralatan masih kurang memadai. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pelatihan khusus mengenai penggunaan peralatan yang ada, atau adanya Di sisi lain, skor 3 dan 4 yang memiliki frekuensi lebih rendah menunjukkan bahwa sebagian pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan terampil dalam menggunakan peralatan, jumlahnya masih terbatas, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar petugas masih memerlukan pelatihan atau peningkatan keterampilan. tantangan teknis terkait peralatan yang kompleks atau sulit digunakan.

Untuk mengatasi masalah ini, perlu ada evaluasi terkait jenis peralatan yang digunakan dan apakah pelatihan yang diberikan sudah cukup memadai untuk meningkatkan kemampuan teknis para petugas dalam mengoperasikan peralatan tersebut.

Tabel 3. 25. Perlukah Petugas Mendapatkan Pelatihan Tambahan dalam Mengoperasikan Peralatan Tertentu (Pernyataan X2.16)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Memerlukan.	1	12	12
2	Kurang Memerlukan.	2	35	35
3	Memerlukan.	3	28	28
4	Sangat Memerlukan	4	25	25
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 16

Berdasarkan tabel 3.25 Penilaian terhadap kemampuan mengoperasikan peralatan yang dipakai di Dinas Sosial Lamongan berdasarkan data variasi skor yang cukup beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 12%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 25%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasikan maka, frekuensi bobot skor 1 dan 2 adalah 47% sedangkan frekuensi bobot skor 3 dan 4 adalah 53% . Dengan demikian, frekuensi bobot skor 3 dan 4 lebih tinggi dibandingkan dengan frekuensi bobot skor 1 dan 2. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, responden cenderung memberikan penilaian yang lebih tinggi (3 dan 4) terhadap kemampuan mengoprasiakan peralatan yang dipakai. Alasan utama yang melatar belakangi tingginya bobot skor ini adalah ini adalah kemampuan pegawai dalam menggunakan alat untuk membantu proses layanan sudah optimal, namun responden yang memberi nilai skor 1 dan 2 masih merasa adanya keterlambatan, kesalahan, atau kurangnya efisiensi dalam melayani.

Sebagai solusi, Dinas Sosial Kabupaten Lamongan perlu meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan khusus yang berfokus pada penggunaan alat . Program pelatihan

ini dapat mencakup pengenalan fitur alat, simulasi penggunaan dalam berbagai situasi layanan. Selain itu, menyediakan panduan teknis atau dokumentasi yang mudah diakses oleh pegawai juga dapat membantu mereka mengatasi kendala saat menggunakan alat dalam proses kerja.

3.2.2.2 Kemampuan Hubungan Antar Manusia

Indikator ini diwakili oleh enam pernyataan X2.17, X2.18, X2.19, X2.20, X2.21 X2.22 dan 23 Berikut ini merupakan tabel jawaban responden dari masing-masing pernyataan.

Tabel 3. 26. Kemampuan Petugas Dalam Berinteraksi Dengan Masyarakat (Pernyataan X2.17)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Baik	1	7	7
2	Kurang Baik	2	38	38
3	Baik	3	17	17
4	Sangat Baik	4	38	38
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 17

Berdasarkan tabel 3.26 yang menunjukkan penilaian terhadap kemampuan mengoperasikan peralatan yang dipakai di Dinas Sosial Lamongan berdasarkan variasi skor yang cukup beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 7%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul

dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 38%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika dielaborasikan maka, Skor 1 (7%) dan skor 2 (38%) memiliki total frekuensi 45%, sementara skor 3 (17%) dan skor 4 (38%) memiliki total frekuensi 55%. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden (55% frekuensi) memberikan penilaian yang cukup baik atau sangat baik terhadap kemampuan mereka dalam mengoperasikan peralatan yang dipakai. Frekuensi tinggi pada skor 3 dan 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup percaya diri dan terampil dalam mengoperasikan peralatan yang ada. Hal ini bisa disebabkan oleh adanya pelatihan yang efektif dan pengalaman yang cukup dalam penggunaan peralatan, serta dukungan yang memadai dari pihak terkait dalam pengoperasian peralatan. Namun, skor 1 dan 2 yang menunjukkan bahwa masih ada sebagian responden yang merasa kesulitan dalam mengoperasikan peralatan. Ini bisa disebabkan oleh kurangnya pelatihan atau pemahaman teknis yang diperlukan untuk menggunakan peralatan dengan efektif.

Untuk meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan peralatan yang digunakan, Dinas Sosial Lamongan perlu terus menyediakan pelatihan yang lebih baik dan terarah sesuai dengan jenis peralatan yang digunakan. Pelatihan ini sebaiknya tidak hanya berbentuk teori, tetapi juga praktikum langsung dengan peralatan yang digunakan sehari-hari.

Tabel 3. 27. Sejauh Mana Petugas Mampu Menyampaikan Informasi dengan Jelas dan Ramah kepada Pemohon Layanan (Pernyataan X2.18)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak jelas dan ramah	1	13	13
2	Kurang jelas dan ramah	2	32	32
3	jelas dan ramah	3	17	17
4	Sangat jelas dan ramah	4	38	38
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 18

Penilaian terhadap keahlian bersosialisasi petugas di Dinas Sosial Lamongan berdasarkan data terbaru menunjukkan variasi skor yang cukup beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 13%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 38%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika dielaborasi maka, skor 1 (13%) dan skor 2 (32%) memiliki total frekuensi 45%, sementara skor 3 (17%) dan skor 4 (38%) memiliki total frekuensi 55%. Frekuensi tinggi pada skor 3 dan 4 menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai di Dinas Sosial Lamongan memiliki kemampuan bersosialisasi yang sangat

baik. Hal ini mungkin disebabkan oleh komunikasi yang terbuka dan efektif antara petugas dan masyarakat, serta adanya keterampilan interpersonal yang baik yang mendukung hubungan sosial yang harmonis di tempat kerja. Namun, skor 1 dan 2 yang memiliki total 45% menunjukkan bahwa masih ada sebagian responden yang merasa kesulitan dalam bersosialisasi, yang mungkin disebabkan oleh kurangnya keterampilan komunikasi, kepercayaan diri, atau kesulitan dalam beradaptasi dengan orang lain.

Untuk meningkatkan kemampuan bersosialisasi petugas, Dinas Sosial Lamongan dapat mempertimbangkan untuk memberikan pelatihan keterampilan komunikasi dan pengembangan interpersonal. Program pelatihan yang meliputi teknik berbicara di depan umum, pengelolaan konflik, dan keterampilan mendengarkan dapat membantu petugas lebih percaya diri dalam berinteraksi. Selain itu, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung komunikasi terbuka dan kolaborasi antar petugas juga dapat meningkatkan keahlian bersosialisasi mereka.

Tabel 3. 28. Penilaian Terhadap Kemampuan Petugas dalam Memahami Kebutuhan Masyarakat yang Dilayani (Pernyataan X2.19)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Baik	1	8	8
2	Kurang Baik	2	20	20
3	Baik	3	25	25
4	Sangat Baik	4	47	47

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 19

Berdasarkan tabel 3.27 yang menunjukkan cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 8%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 47%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika dielaborasikan maka, bobot skor 1 memiliki frekuensi sebanyak 8%, bobot skor 2 sebanyak 20%, bobot skor 3 sebanyak 25%, dan bobot skor 4 sebanyak 47%. Jika dikelompokkan, jumlah frekuensi bobot skor 1 dan 2 adalah 28%, sedangkan jumlah frekuensi bobot skor 3 dan 4 adalah 72%. Dengan demikian, frekuensi bobot skor 3 dan 4 jauh lebih tinggi dibandingkan bobot skor 1 dan 2. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Namun, masih ada 28 responden yang memberikan skor

rendah (1 dan 2), yang mengindikasikan adanya kekurangan pada aspek tertentu.

Sebagai solusi, pendampingan dari petugas yang lebih berpengalaman dapat membantu meningkatkan kemampuan bersosialisasi. Evaluasi dan survei berkala juga penting untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat terkait interaksi dengan petugas.

Tabel 3. 29. Sejauh Mana Petugas Mampu Memotivasi Masyarakat untuk Menggunakan Layanan yang Disediakan (Pernyataan X2.20)

No	Pertanyaan	Bobot t Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Mampu	1	8	8
2	Kurang Mampu	2	41	41
3	Mampu	3	8	8
4	Sangat Mampu	4	43	43
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 20

Berdasarkan tabel 3.29 yang menunjukkan penilaian terhadap keahlian bersosialisasi petugas di Dinas Sosial Lamongan berdasarkan data terbaru menunjukkan variasi skor yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 8%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 43%, yang

menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika dielaborasi maka, skor 1 (8%) dan skor 2 (41%) memiliki total frekuensi 49%, sementara skor 3 (8%) dan skor 4 (43%) memiliki total frekuensi 51%. Frekuensi tinggi pada skor 3 dan 4 (51%) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa petugas memiliki kemampuan bersosialisasi yang sangat baik. Kemampuan petugas dalam berkomunikasi secara efektif, baik dengan rekan kerja maupun masyarakat, dapat berkontribusi pada kelancaran kerja sama tim dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Keahlian bersosialisasi yang baik juga mendukung hubungan interpersonal yang positif dan dapat memperkuat kepercayaan antara petugas dan masyarakat. Namun, skor 1 dan skor 2 (49%) menunjukkan bahwa masih ada sebagian responden yang merasa kemampuan bersosialisasi petugas perlu ditingkatkan. Hal ini mungkin disebabkan oleh kurangnya keterampilan dalam komunikasi antarpribadi, kekhawatiran dalam berinteraksi dengan orang lain, atau tantangan dalam menghadapi situasi sosial yang beragam. Petugas yang kurang percaya diri atau tidak terbiasa dengan lingkungan sosial yang beragam mungkin merasa kesulitan dalam membangun hubungan yang baik dengan rekan kerja atau masyarakat.

Untuk meningkatkan keahlian bersosialisasi petugas, Dinas Sosial Lamongan dapat mengadakan pelatihan yang fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi dan hubungan sosial. Pelatihan tentang cara berkomunikasi secara efektif, meningkatkan empati, serta menghadapi situasi sosial yang beragam akan sangat bermanfaat. Selain itu, penting untuk memberikan kesempatan bagi petugas untuk berinteraksi dalam berbagai

kegiatan, seperti diskusi kelompok atau kerja sama tim, yang dapat membantu meningkatkan keterampilan bersosialisasi mereka secara alami. Petugas yang merasa kurang percaya diri atau kesulitan dalam berinteraksi dapat diberikan bimbingan atau dukungan khusus agar dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam membangun hubungan yang positif dan konstruktif. meningkatkan kemampuan mereka dalam membangun hubungan yang positif dan konstruktif.

Tabel 3. 30. Kemampuan Petugas Dalam Membangun Hubungan Kerja Sama Yang Baik Dengan Masyarakat (Pernyataan X2.21)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Mampu	1	4	4
2	Kurang Mampu	2	39	39
3	Mampu	3	13	13
4	Sangat Mampu	4	44	44
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 21

Berdasarkan tabel 3.30 yang menunjukkan penilaian terhadap kemampuan pegawai dalam memahami dan memotivasi orang lain di Dinas Sosial Lamongan berdasarkan data terbaru menunjukkan variasi skor yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 4%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot

nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 44%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika dielaborasi maka, skor 1 (4) dan skor 2 (39) memiliki total frekuensi 43%, sementara skor 3 (13) dan skor 4 (44) memiliki total frekuensi 57%. Frekuensi tinggi pada skor 3 dan 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa pegawai memiliki kemampuan yang sangat baik dalam memahami dan memotivasi orang lain. Kemampuan ini sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Pegawai yang mampu memahami kebutuhan, perasaan, dan motivasi orang lain dapat lebih mudah menjalin hubungan yang harmonis, memberikan dorongan semangat, dan meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan. Kemampuan memotivasi yang baik juga dapat memperbaiki suasana kerja dan memberikan dampak positif pada pencapaian tujuan organisasi. Namun, skor 1 dan skor 2 menunjukkan bahwa masih ada sebagian responden yang merasa kemampuan pegawai dalam hal ini perlu ditingkatkan. Hal ini mungkin disebabkan oleh keterbatasan dalam komunikasi, kurangnya empati terhadap orang lain, atau ketidakmampuan dalam menyampaikan dorongan motivasi secara efektif. Pegawai yang kesulitan memahami kebutuhan atau kondisi orang lain mungkin akan kesulitan memberikan dukungan yang sesuai, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kinerja dan semangat kerja.

Untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam memahami dan memotivasi orang lain, Dinas Sosial Lamongan perlu mengadakan pelatihan yang difokuskan pada peningkatan empati, keterampilan komunikasi, dan pengelolaan hubungan antarpribadi. Pelatihan tentang bagaimana mengidentifikasi dan memahami kebutuhan orang lain serta cara menyampaikan motivasi yang

konstruktif dan mendukung sangat penting. Selain itu, menyediakan kesempatan bagi pegawai untuk berinteraksi lebih intensif dalam situasi yang memerlukan kerja sama dapat membantu mereka mengasah keterampilan ini. Dinas Sosial juga dapat mempertimbangkan pemberian penghargaan atau pengakuan kepada pegawai yang berhasil menunjukkan kemampuan motivasi yang baik sebagai cara untuk mendorong budaya positif dalam organisasi.

3.2.2.3. Kemampuan Konseptual Pegawai

Indikator ini diwakili oleh empat pernyataan X2.22, X2.23, X2.24, X2.25.

Berikut ini merupakan tabel jawaban responden dari masing-masing pernyataan.

Tabel 3. 31. Kemampuan Petugas Dalam Menggunakan Alat-Alat Yang Diperlukan Untuk Pelayanan (Pernyataan X2.22)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Mampu	1	11	11
2	Kurang Mampu	2	41	41
3	Mampu	3	17	17
4	Sangat Mampu	4	31	31
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 22

Berdasarkan tabel 3.31 yang ada, kemampuan teknik bidang khusus menunjukkan distribusi skor cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 11%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 31%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam

data.

Jika didielaborasikan maka, Skor 1 memiliki 11 frekuensi, skor 2 memiliki 41 frekuensi, skor 3 memiliki 17 frekuensi, dan skor 4 memiliki 31 frekuensi. Dari total frekuensi tersebut, jumlah skor 3 dan 4 mencapai 48%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kemampuan teknik bidang khusus petugas berada pada kategori yang lebih baik, yakni "baik" dan "sangat baik." Namun, terdapat juga 52 % frekuensi pada skor 1 dan 2, yang mengindikasikan bahwa sebagian responden merasa kemampuan Kemampuan menggunakan alat masih perlu ditingkatkan. frekuensi pada skor 1 dan 2 ini dapat dijelaskan oleh faktor- faktor seperti kurangnya pelatihan yang memadai atau kurangnya pengalaman dalam bidang khusus yang memerlukan keahlian teknis tertentu. Hal ini bisa terjadi karena adanya keterbatasan sumber daya untuk pelatihan atau kekurangan akses terhadap teknologi yang mendukung pengembangan keahlian tersebut. Sebagian besar responden yang memberikan skor tinggi (3 dan 4) merasa bahwa petugas sudah memiliki pengetahuan atau keterampilan yang memadai dalam melaksanakan tugas- tugas yang memerlukan keahlian khusus.

Untuk meningkatkan penilaian terhadap kemampuan teknik bidang khusus, Dinas Sosial dapat mengidentifikasi bidang-bidang teknis yang memerlukan perhatian lebih dan memberikan pelatihan khusus. Selain itu, pengembangan keterampilan dengan menghadirkan instruktur ahli atau memberikan kesempatan untuk mengakses kursus atau sertifikasi khusus juga akan sangat bermanfaat. Dengan cara ini, diharapkan keahlian teknik bidang khusus dapat meningkat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh petugas.

Tabel 3. 32. Kecepatan Petugas Belajar Menggunakan Alat-Alat Baru untuk Mendukung Pekerjaannya (Pernyataan X2.23)

No	Pertanyaan	Bobot t Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Cepat	1	5	5
2	Kurang Cepat	2	56	56
3	Cepat	3	26	26
4	Sangat Cepat	4	13	13
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 23

Berdasarkan tabel 3.32 yang menunjukkan penilaian terhadap kemampuan menggunakan alat pembantu pelayanan menunjukkan variasi skor yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 5%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 13%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, Skor 1 memiliki 5 %frekuensi, skor 2 memiliki 56% frekuensi, skor 3 memiliki 26% frekuensi, dan skor 4 memiliki 13% frekuensi. Dengan demikian, jumlah frekuensi skor 1 dan 2 (61%) dan skor 3 dan 4 (39%), yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kemampuan petugas dalam menggunakan alat berada pada kategori "kurang baik" dan "baik". frekuensi pada skor 1 dan 2 ini dapat dijelaskan oleh beberapa faktor yang mengindikasikan bahwa banyak responden menilai kemampuan petugas dalam menggunakan alat masih ada ruang untuk untuk ditingkatkan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengalaman atau

pelatihan dalam mengoperasikan alat tertentu yang digunakan dalam tugas mereka. Sementara itu, Skor 3 dan 4 yang memiliki frekuensi rendah mengindikasikan bahwa tidak banyak responden yang merasa petugas sangat terampil dalam penggunaan alat.

Rekomendasi untuk meningkatkan penilaian terhadap kemampuan penggunaan alat adalah dengan memberikan pelatihan teknis yang lebih spesifik dan terarah kepada petugas. Hal ini dapat mencakup sesi pelatihan yang lebih intensif terkait penggunaan alat-alat tertentu yang menjadi bagian dari tugas sehari-hari mereka. Selain itu, evaluasi berkala terhadap keterampilan penggunaan alat oleh petugas juga akan membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Dengan meningkatkan pelatihan dan pengawasan, diharapkan kemampuan petugas dalam menggunakan alat akan semakin meningkat, yang pada gilirannya akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas mereka.

Tabel 3. 33. Petugas Dapat Menyelesaikan Tugas Lebih Efisien dengan Alat yang Digunakan (Pernyataan X2.24)

S _{No} u m	Pertanyaan	Bobo t Skor	Frekuensi	Presentase (%)
b 1	Tidak Efisien	1	8	8
2	Kurang Efisien	2	58	58
e 3	Efisien	3	12	12
4	Sangat Efisien	4	22	22
r	Jumlah		100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 24

Berdasarkan tabel penilaian terhadap kemampuan teknik bidang

khusus menunjukkan variasi skor yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 8%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 22%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, skor 1 memiliki 8 % frekuensi, skor 2 memiliki 58 %frekuensi, skor 3 memiliki 12 %frekuensi, dan skor 4 memiliki 22 % frekuensi. Dengan demikian, jumlah frekuensi skor 1 dan 2 (66%) dan skor 3 dan 4 (34%) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kemampuan teknik bidang khusus petugas berada pada kategori "kurang baik" hingga "baik". Frekuensi tinggi pada skor 1 dan 2 mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa bahwa kemampuan teknik bidang khusus petugas berada pada tingkat yang cukup baik, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Hal ini mungkin disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan atau keterampilan teknis dalam bidang tertentu yang masih perlu dipelajari lebih lanjut. Sebaliknya, skor 3 dan 4 yang memiliki frekuensi yang menunjukkan bahwa sejumlah responden merasa kemampuan teknik petugas sudah sangat baik, meskipun jumlahnya tidak sebanyak yang memberikan penilaian lebih rendah.

Rekomendasi untuk meningkatkan penilaian terhadap kemampuan teknik bidang khusus petugas adalah dengan memberikan pelatihan yang lebih fokus dan mendalam terkait keterampilan teknis khusus yang dibutuhkan dalam tugas mereka. Selain itu, program pengembangan keahlian teknis

dengan sertifikasi atau pelatihan lanjutan dapat meningkatkan tingkat kompetensi petugas dalam bidang tertentu. Penambahan kesempatan untuk mengikuti workshop atau seminar terkait teknik bidang khusus juga akan membantu petugas untuk lebih memahami dan menguasai keterampilan yang dibutuhkan.

Tabel 3. 34. Penilaian Terhadap Kemampuan Petugas dalam Menangani Tugas yang Memerlukan Keahlian Khusus (Pernyataan X2.25)

No	Pertanyaan	Bobot t Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Baik	1	6	6
2	Kurang Baik	2	55	55
3	Baik	3	13	13
4	Sangat Baik	4	26	26
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 25

Berdasarkan tabel 3.34 yang menunjukkan penilaian terhadap kemampuan pegawai dalam menggunakan alat di Dinas Sosial Lamongan berdasarkan data terbaru menunjukkan variasi skor yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 6%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 26%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, skor 1 (6%) dan skor 2 (55%)

memiliki total frekuensi 61%, sementara skor 3 (13%) dan skor 4 (26%) memiliki total frekuensi 39%. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden (61 frekuensi) memberikan penilaian yang tidak baik hingga kurang baik terhadap kemampuan pegawai dalam menggunakan alat. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merasa pegawai belum memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menggunakan alat yang ada di Dinas Sosial Lamongan. Frekuensi skor 1 (4 frekuensi) dan skor 2 (39 frekuensi) menunjukkan bahwa sebagian responden masih merasa kemampuan pegawai dalam menggunakan alat perlu ditingkatkan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pelatihan teknis terkait penggunaan alat atau kurangnya pengalaman dalam mengoperasikan peralatan tertentu. Pegawai yang tidak terbiasa dengan alat atau yang tidak mendapatkan pelatihan yang memadai mungkin akan kesulitan dalam memanfaatkannya dengan optimal, yang dapat berdampak pada kualitas dan kecepatan pekerjaan. Untuk frekuensi 3 dan 4 (25%) menandakan bahwa beberapa responden menilai kemampuan teknik bidang khusus pegawai sudah mencapai nilai yang baik hingga sangat baik.

Untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat, Dinas Sosial Lamongan perlu menyediakan pelatihan teknis secara berkala, memastikan bahwa seluruh pegawai memahami cara penggunaan alat secara efisien dan aman. Selain itu, pegawai perlu diberikan kesempatan untuk berlatih dan beradaptasi dengan alat yang digunakan, terutama jika ada pembaruan atau perubahan alat. Melakukan evaluasi berkala terhadap penggunaan alat dan menyediakan bantuan teknis jika diperlukan juga akan membantu pegawai untuk meningkatkan keterampilan mereka.

Tabel 3. 35. Seberapa Besar Pengaruh Kemampuan Teknik Khusus Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan (Pernyataan X2.26)

No.	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Besar	1	16	16
2	Kurang Besar	2	53	53
3	Besar	3	6	6
4	Sangat Besar	4	25	25
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 26

Berdasarkan tabel 3.35 yang menunjukkan penilaian terhadap kemampuan teknik bidang khusus pegawai di Dinas Sosial Lamongan berdasarkan data variasi skor yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 16%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 25%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasikan maka, skor 1 (16%) dan skor 2 (53%) memiliki total frekuensi 69%, sementara skor 3 (6%) dan skor 4 (25%) memiliki total frekuensi 31%. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih bobot skor 1 dan 2 (69 %frekuensi) yang memberikan penilaian yang tidak baik hingga kurang baik terhadap kemampuan teknik bidang khusus pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merasa pegawai belum memiliki kemampuan teknik bidang khusus

yang sangat baik. Frekuensi tinggi pada skor 1 dan 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa kemampuan teknik bidang khusus pegawai perlu ditingkatkan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengalaman, kurangnya pelatihan lanjutan, atau kurangnya pembaruan pengetahuan terkait teknik khusus yang diperlukan dalam pekerjaan. Pegawai yang tidak memiliki keterampilan atau pemahaman yang mendalam dalam bidang teknik tertentu mungkin kesulitan dalam melaksanakan tugas dengan efisien dan sesuai standar yang diharapkan. Untuk frekuensi 3 dan 4 (25%) menandakan bahwa beberapa responden menilai kemampuan teknik bidang khusus pegawai sudah mencapai nilai yang baik hingga sangat baik.

Untuk meningkatkan kemampuan teknik bidang khusus pegawai, Dinas Sosial Lamongan perlu menyediakan pelatihan khusus yang berfokus pada pengembangan keterampilan teknis yang relevan dengan tugas mereka. Penyediaan pelatihan dan workshop yang berkelanjutan akan membantu pegawai untuk tetap mengikuti perkembangan terbaru dalam bidang mereka. Selain itu, mentransfer pengetahuan antarpegawai yang berpengalaman dan memberikan kesempatan untuk praktek langsung di lapangan juga dapat mempercepat peningkatan keterampilan teknik khusus yang dibutuhkan.

3.2.2.4 Rekapitulasi Kemampuan Pegawai (X2)

Tabel 3. 36. Tabel Rekapitulasi Kemampuan Pegawai (X2)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Setuju	1	20	20
2	Kurang Setuju	2	27	27
3	Setuju	3	30	30
4	Sangat Setuju	4	23	23
	Jumlah		100	

Sumber : Dioalah dari pertanyaan 16-26

Berdasarkan tabel 3.36 yang berisi rekapitulasi rekapitulasi kemampuan Pegawai menunjukkan bahwa di Dinas Sosial Lamongan berdasarkan data variasi skor yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel rekapitulasi ini , bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 20%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 23%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasikan maka, skor 1 (20%) dan skor 2 (27%) memiliki total frekuensi 47%, sementara skor 3 (30%) dan skor 4 (23%) memiliki total frekuensi 55%. Frekuensi skor 3 dan 4 yang lebih tinggi (52%) dibandingkan dengan skor 1 dan 2 (45%) dalam penilaian kemampuan pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki kemampuan yang cukup baik bahkan memadai dalam menjalankan tugas mereka. Hal ini bisa diartikan bahwa mayoritas pegawai sudah memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar yang ditetapkan, meskipun mungkin ada beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki untuk

mencapai kinerja yang optimal. Skor 3 dan 4 menandakan adanya pemahaman yang baik terhadap tugas, keterampilan yang memadai, serta kemampuan untuk bekerja secara efektif. Sementara itu, skor 1 dan 2 yang lebih rendah menandakan adanya pegawai yang mungkin masih menghadapi kesulitan dalam beberapa area, seperti kurangnya pengalaman, pelatihan, atau tantangan dalam penerapan keterampilan mereka dalam pekerjaan sehari-hari. Meskipun demikian, dominasi skor 3 dan 4 menunjukkan bahwa secara keseluruhan, Dinas Sosial Kabupaten Lamongan memiliki pegawai yang mampu melaksanakan tugas mereka dengan cukup baik, namun tetap memerlukan perhatian untuk meningkatkan kualitas kerja terutama pada pegawai dengan skor rendah.

Kemampuan teknis operasional petugas (X2.1) menunjukkan skor rata-rata terendah,. Penurunan pada kemampuan teknis operasional petugas disebabkan oleh keterbatasan keterampilan teknis yang dimiliki oleh beberapa petugas dalam menjalankan tugas operasional mereka. Hal ini bisa terjadi karena kurangnya pelatihan atau pembaruan pengetahuan yang relevan dengan alat atau perangkat yang digunakan. Selain itu, kurangnya dukungan teknis atau kesulitan dalam mengakses pelatihan mungkin juga berperan dalam rendahnya penilaian terhadap aspek ini.

Sebaliknya, sementara keahlian bersosialisasi petugas (X2.8) mencatatkan skor rata-rata tertinggi karena kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dengan baik sangat penting dalam tugas-tugas yang melibatkan pelayanan sosial. Petugas yang memiliki kemampuan ini dapat meningkatkan koordinasi antar rekan kerja dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat yang dilayani.

Untuk meningkatkan kemampuan teknis operasional, disarankan agar Dinas Sosial Lamongan memberikan pelatihan teknis yang lebih intensif, serta menyediakan akses yang lebih baik terhadap peralatan yang dibutuhkan. Sementara itu, untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan keahlian bersosialisasi, Dinas Sosial dapat terus memberikan pelatihan komunikasi interpersonal dan membangun budaya kerja yang mendukung kolaborasi dan pertukaran ide antar petugas. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan dapat tercipta keseimbangan antara kemampuan teknis dan keahlian sosial petugas yang akan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

3.2.3 Deskripsi Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS

3.2.3.1 Efisiensi Organisasi

Indikator ini diwakili oleh enam pernyataan Y.27, Y.28, Y.29, Y.30, Y.31 dan Y.32 Berikut ini merupakan tabel jawaban responden dari masing-masing pernyataan.

Tabel 3. 37. Keberhasilan Dinas Sosial Kabupaten Lamongan dalam Mencapai Target Laba Pelayanan (Pernyataan Y.27)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Berhasil	1	4	4
2	Kurang Berhasil	2	31	30
3	Berhasil	3	12	12
4	Sangat Berhasil	4	53	54
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 27

Berdasarkan tabel 3.36 yang menunjukkan penilaian terhadap efisiensi organisasi, khususnya terkait dengan keberhasilan organisasi pelayanan

publik dalam mendapatkan laba, menunjukkan variasi skor yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 4%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 53%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, Skor 1 memiliki 4% frekuensi, skor 2 memiliki 31% frekuensi total frekuensi 1 dan 2 (36%), skor 3 memiliki 12% frekuensi, dan skor 4 memiliki 54% frekuensi. Dengan demikian, skor 3 dan 4, yang total frekuensinya mencapai 66%. Frekuensi yang tinggi pada skor 3 dan 4 (66%) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa organisasi pelayanan publik yang mereka nilai mampu mencapai efisiensi yang sangat baik dalam memperoleh laba, yang disebabkan oleh pengelolaan sumber daya yang optimal, pengurangan pemborosan, serta penerapan kebijakan yang mendukung keberlanjutan finansial organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa Dinas Sosial Kabupaten Lamongan telah mencapai tujuan keuangan dan operasional yang diharapkan dengan memaksimalkan laba secara efisien. Namun, skor 1 dan skor 2 (36%) menunjukkan bahwa ada sebagian responden yang menilai efisiensi organisasi masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya strategi yang efektif dalam pengelolaan sumber daya, kendala dalam penerapan sistem yang mendukung efisiensi operasional dan adanya masalah dalam distribusi anggaran yang dapat memengaruhi kemampuan organisasi untuk mencapai laba yang maksimal.

Rekomendasi solusi untuk meningkatkan efisiensi organisasi dalam hal keberhasilan mendapatkan laba adalah dengan melakukan evaluasi terhadap proses bisnis yang ada, memastikan bahwa semua sumber daya digunakan secara maksimal, dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, seperti pengelolaan anggaran atau pemangkasan biaya yang tidak perlu. Selain itu, pengembangan sistem manajemen yang lebih baik dan pemanfaatan teknologi dalam operasional organisasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi, yang pada gilirannya dapat mendukung pencapaian laba yang lebih optimal.

Tabel 3. 38. Upaya Dinas Sosial dalam mengoptimalkan sumber daya untuk mendapatkan laba (Pernyataan Y.28)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Optimal	1	1	1
2	Kurang Optimal	2	30	29
3	Optimal	3	28	28
4	Sangat Optimal	4	41	42
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 28

Berdasarkan tabel 3.37 yang menunjukkan penilaian terhadap efisiensi organisasi, khususnya terkait dengan keberhasilan organisasi pelayanan publik dalam mendapatkan laba, menunjukkan hasil yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 1%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 41%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam

data.

Jika didielaborasikan maka, Skor 1 memiliki 1% frekuensi, skor 2 memiliki 30 %frekuensi yang memiliki total (31%), skor 3 memiliki 28% frekuensi, dan skor 4 memiliki 42 % frekuensi yang bertotal 69%. Dengan demikian, skor 3 dan 4, yang memiliki total frekuensi 69%, menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai efisiensi organisasi cukup baik hingga sangat baik dalam memperoleh laba. Di sisi lain, skor 1 dan 2 yang memiliki total frekuensi 31% menunjukkan adanya kelompok responden yang merasa efisiensi organisasi masih perlu perbaikan. Frekuensi yang tinggi pada skor 3 dan 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa organisasi pelayanan publik yang mereka nilai telah berhasil mencapai efisiensi yang sangat baik dalam memperoleh laba. Hal ini mungkin disebabkan oleh penerapan strategi yang tepat dalam pengelolaan sumber daya, pengurangan biaya operasional, serta penerapan kebijakan yang mendukung keberhasilan finansial organisasi. Keberhasilan dalam mencapai laba yang optimal biasanya juga mencerminkan pengelolaan yang efektif dan efisien dalam penggunaan anggaran dan sumber daya lainnya. Namun, skor 1 dan skor 2 menunjukkan adanya responden yang merasa efisiensi organisasi masih kurang. Hal ini bisa disebabkan oleh faktor-faktor seperti pengelolaan yang kurang optimal, pemborosan dalam penggunaan sumber daya, atau kurangnya inovasi dalam strategi untuk memperoleh laba. Selain itu, pengelolaan anggaran yang tidak efisien dan sistem yang belum sepenuhnya mendukung pencapaian laba yang maksimal juga bisa menjadi alasan untuk penilaian ini.

Untuk meningkatkan efisiensi organisasi dalam hal keberhasilan

mendapatkan laba adalah dengan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap pengelolaan keuangan dan operasional organisasi. Organisasi perlu memastikan bahwa semua sumber daya digunakan secara maksimal, serta mengidentifikasi dan mengurangi pemborosan yang ada. Penerapan teknologi yang lebih efisien dan inovatif dalam operasional serta pengembangan kebijakan yang mendukung pertumbuhan finansial organisasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi, sehingga membantu organisasi dalam mencapai laba yang lebih optimal.

**Tabel 3. 39. Efektivitas Penggunaan Sumber Daya oleh Dinas Sosial
(Pernyataan Y.29)**

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Efektif	1	5	5
2	Kurang Efektif	2	20	20
3	Efektif	3	35	35
4	Sangat Efektif	4	40	40
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 29

Berdasarkan tabel 3.39 yang menunjukkan penilaian terhadap efisiensi organisasi, khususnya dalam hal memanfaatkan faktor-faktor produksi dengan baik, menunjukkan hasil yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 5%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 40%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasikan maka, Skor 1 memiliki 5% frekuensi, skor 2 memiliki 20% frekuensi, skor 3 memiliki 35% frekuensi, dan skor 4 memiliki 40 %frekuensi. Frekuensi yang tinggi pada skor 3 dan 4 (75%) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa organisasi telah berhasil memanfaatkan faktor-faktor produksi dengan sangat baik. Hal ini bisa disebabkan oleh pengelolaan yang efisien dalam penggunaan sumber daya manusia, modal, serta teknologi yang mendukung operasional organisasi. Pemanfaatan faktor-faktor produksi secara maksimal dapat meningkatkan produktivitas dan mengurangi pemborosan, yang pada gilirannya berdampak positif pada efisiensi organisasi secara keseluruhan. Namun, skor 1 dan skor 2 (25%) menunjukkan bahwa sebagian responden merasa bahwa pemanfaatan faktor-faktor produksi masih kurang optimal. Ini disebabkan oleh ketidaksesuaian antara kebutuhan produksi dan ketersediaan sumber daya, atau kurangnya pengawasan dan perencanaan yang tepat dalam penggunaan faktor-faktor produksi. Faktor-faktor seperti tenaga kerja yang tidak terampil, penggunaan alat yang kurang efisien, atau pengelolaan yang tidak tepat terhadap sumber daya dapat memengaruhi efektivitas dalam memanfaatkan faktor-faktor produksi.

Untuk meningkatkan efisiensi dalam memanfaatkan faktor-faktor produksi adalah dengan memastikan perencanaan dan pengelolaan sumber daya yang lebih baik. Organisasi perlu melakukan evaluasi terhadap pemanfaatan tenaga kerja, peralatan, dan bahan baku, serta memastikan bahwa semua faktor produksi digunakan dengan optimal. Pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan keterampilan teknis dan peningkatan penggunaan teknologi yang efisien dapat membantu organisasi dalam

memaksimalkan potensi yang ada, sehingga meningkatkan produktivitas dan efisiensi secara keseluruhan.

Tabel 3. 40. Penilaian Terhadap Pengelolaan Tenaga Kerja dan Peralatan oleh Dinas Sosial untuk Mendukung Layanan (Pernyataan Y.30)

No.	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Baik	1	23	23
2	Kurang Baik	2	29	29
3	Baik	3	47	47
4	Sangat Baik	4	1	1
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 30

Berdasarkan tabel 3.40. yang menunjukkan penilaian terhadap efisiensi organisasi, khususnya dalam hal memanfaatkan faktor-faktor produksi dengan baik, menunjukkan hasil yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini , bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 23%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi yaitu 1%, jarang muncul dalam distribusi data

Jika didielaborasikan maka, Skor 1 memiliki 23% frekuensi, skor 2 memiliki 29% frekuensi, skor 3 memiliki 47% frekuensi, dan skor 4 memiliki hanya 1 frekuensi. Secara keseluruhan, skor 1 dan 2 dengan 52% frekuensi menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kurang baik dalam memanfaatkan faktor-faktor produksi, responden yang merasa bahwa pemanfaatan faktor-faktor produksi masih belum optimal. Alasan Frekuensi yang tinggi pada skor 1 dan 2 (52) menunjukkan bahwa sebagian

besar responden merasa bahwa dinas sosial kabupaten lamongan belum berhasil memanfaatkan faktor-faktor produksi dengan baik. Pemanfaatan yang baik ini mencakup penggunaan teknologi secara efisien yang mendukung kelancaran operasional organisasi. Untuk meningkatkan efisiensi dalam memanfaatkan faktor-faktor produksi adalah dengan melakukan evaluasi dan perbaikan dalam pengelolaan sumber daya. Dinas Sosial Kabupaten Lamongan perlu memastikan bahwa semua faktor produksi, mulai dari tenaga kerja hingga peralatan, digunakan dengan optimal. Pelatihan untuk meningkatkan keterampilan tenaga kerja, serta investasi pada teknologi dan peralatan yang lebih efisien, dapat membantu organisasi dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi. Selain itu, pengawasan yang lebih ketat dan perencanaan yang lebih matang dalam penggunaan sumber daya dapat mengurangi pemborosan dan memaksimalkan potensi yang ada.

**Tabel 3. 41. Ketepatan Penggunaan Anggaran di Dinas Sosial
(Pernyataan Y.31)**

No.	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Tepat Guna	1	-	-
2	Kurang Tepat Guna	2	20	20
3	Tepat Guna	3	22	22
4	Sangat S Tepat Guna	4	58	58
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 31

Berdasarkan tabel 3.41 yang menunjukkan penilaian terhadap efisiensi organisasi, khususnya dalam hal pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis, menunjukkan adanya variasi penilaian yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 0%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut tidak muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 58%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, Skor 1 memiliki 0 frekuensi, skor 2 memiliki 20 frekuensi, skor 3 memiliki 22 frekuensi, dan skor 4 hanya memiliki 58 frekuensi. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai cukup efisien dalam mempertimbangkan aspek rasionalitas ekonomis, dengan skor 3 dan 4 yang mencapai 70 % frekuensi, sementara skor 1 dan 2 dengan total frekuensi 20 % menandakan adanya kelompok responden yang merasa bahwa pertimbangan rasionalitas ekonomis belum diterapkan dengan optimal. Frekuensi yang tinggi pada skor 3 dan 4 (70%) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa organisasi sudah cukup baik dalam membuat keputusan berdasarkan rasionalitas ekonomis. Artinya, organisasi dipandang telah melakukan pertimbangan yang matang terkait biaya, manfaat, dan penggunaan sumber daya yang efisien. Keputusan-keputusan yang diambil mungkin didasarkan pada analisis biaya-manfaat yang tepat, penggunaan anggaran yang bijaksana, serta fokus pada peningkatan kinerja organisasi tanpa mengabaikan faktor ekonomi yang penting. Namun, skor 1 dan skor 2 (30%) menunjukkan adanya kelompok responden yang merasa bahwa pertimbangan rasionalitas ekonomis dalam organisasi masih kurang optimal. Ini bisa disebabkan oleh

pengambilan keputusan yang tidak selalu didasarkan pada analisis yang rasional, ketidakefisienan dalam alokasi anggaran, atau kurangnya perhatian terhadap perhitungan biaya yang akurat dalam menjalankan kegiatan organisasi. Faktor-faktor seperti pengeluaran yang berlebihan atau penggunaan sumber daya yang tidak efektif dapat memengaruhi hasil ini.

Solusi untuk meningkatkan efisiensi dalam pertimbangan rasionalitas ekonomis adalah dengan memperkuat proses pengambilan keputusan berbasis data dan analisis. Untuk itu, Dinas Sosial Kabupaten Lamongan juga perlu memastikan bahwa para pengambil keputusan memiliki pemahaman yang kuat tentang prinsip ekonomi dan dapat menerapkannya dalam konteks operasional sehari-hari. Peningkatan kapasitas analisis ekonomi serta penggunaan alat bantu seperti analisis biaya-manfaat atau perencanaan anggaran yang lebih rinci dapat membantu organisasi dalam membuat keputusan yang lebih rasional dan efisien.

Tabel 3. 42. Seberapa besar Pertimbangan Biaya Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Layanan di Dinas Sosial? (Pernyataan Y.32)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Besar	1		
2	Kurang Besar	2	17	17
3	Besar	3	31	31
4	Sangat Besar	4	52	52
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 32

Berdasarkan data yang tersedia, penilaian terhadap efisiensi organisasi, khususnya dalam hal pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis, menunjukkan distribusi frekuensi yang lebih jelas dengan adanya dominasi yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 0%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut tidak muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 52%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, Skor 1 tidak memiliki frekuensi, skor 2 memiliki 17% frekuensi, skor 3 memiliki 31% frekuensi, dan skor 4 memiliki 52% frekuensi. Frekuensi tinggi pada skor 3 dan 4 (83%) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa organisasi sangat baik dalam membuat keputusan berdasarkan rasionalitas ekonomis. Organisasi dinilai telah mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan memperhitungkan biaya serta manfaat dengan bijaksana dalam setiap keputusan yang diambil. Hal ini mencerminkan adanya upaya organisasi untuk memastikan bahwa setiap tindakan dan kebijakan yang diterapkan memberikan nilai ekonomis yang maksimal, seperti pengelolaan anggaran yang efisien dan pengurangan pemborosan yang tidak perlu. Skor 1 dan 2 (17 % frekuensi) menunjukkan bahwa ada beberapa responden yang merasa bahwa pertimbangan rasionalitas ekonomis dalam organisasi belum optimal. Ini bisa disebabkan oleh pengambilan keputusan yang tidak sepenuhnya didasarkan pada analisis rasional atau kurangnya perhatian terhadap efisiensi biaya dalam operasional organisasi.

Solusi untuk lebih meningkatkan efisiensi organisasi terkait pertimbangan rasionalitas ekonomis adalah dengan terus memperkuat penerapan analisis ekonomi yang lebih mendalam dalam proses pengambilan keputusan. Organisasi harus memastikan bahwa setiap langkah yang diambil didasarkan pada perhitungan yang cermat dan realistis, dengan mengutamakan penggunaan sumber daya yang optimal dan pengelolaan anggaran yang ketat. Pelatihan untuk pengambil keputusan agar memahami prinsip-prinsip ekonomi serta penerapan alat analisis yang lebih baik, seperti analisis biaya-manfaat atau simulasi finansial, dapat membantu dalam meningkatkan akurasi dan efektivitas keputusan yang diambil.

3.2.3.2 Efektivitas Organisasi

Indikator ini diwakili oleh enam pernyataan Y.33, Y.34, Y.35, Y.36, Y.37, Y.38 Berikut ini merupakan tabel jawaban responden dari masing-masing pernyataan.

Tabel 3. 43. Penilaian Terhadap Prosedur Teknis yang Digunakan oleh Dinas Sosial (Pernyataan Y.33)

No.	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Bagus	1		
2	Kurang Bagus	2	26	26
3	Bagus	3	22	22
4	Sangat Bagus	4	52	52
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 33

Berdasarkan data yang tersedia, penilaian terhadap efektivitas organisasi, khususnya dalam hal pertimbangan yang berasal dari rasionalitas

teknis, menunjukkan hasil yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 0%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut tidak muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 52%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, skor 1 tidak ditemukan pada data frekuensi, skor 2 memiliki 26% frekuensi, skor 3 memiliki 22% frekuensi, dan skor 4 memiliki 52% frekuensi. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai organisasi sangat efektif dalam mempertimbangkan kedua aspek rasionalitas tersebut. Frekuensi tinggi pada skor 3 dan 4 (74%) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa organisasi sangat baik dalam mengintegrasikan rasionalitas ekonomis dan teknis dalam pengambilan keputusan. Keputusan-keputusan yang diambil oleh organisasi dinilai sangat efektif karena didasarkan pada pertimbangan rasional yang matang, baik dari segi ekonomi maupun teknis. Aspek rasionalitas ekonomis, yang mencakup efisiensi biaya dan optimalisasi sumber daya, serta rasionalitas teknis, yang berkaitan dengan kecocokan teknologi dan prosedur yang digunakan, telah diterapkan dengan baik dalam kebijakan organisasi. Namun, skor 1 dan 2 (26% frekuensi) menunjukkan bahwa masih ada sebagian responden yang merasa bahwa pertimbangan rasionalitas teknis dalam dinas sosial kabupaten lamongan belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh ketidaksesuaian antara kebijakan yang diterapkan dengan kebutuhan praktis di lapangan, atau mungkin juga ada kekurangan dalam penerapan teknologi yang tepat guna atau tidak efisien dalam penggunaan

sumber daya.

Solusi untuk meningkatkan efektivitas organisasi adalah dengan terus memperkuat penerapan prinsip-prinsip rasionalitas teknis dalam setiap pengambilan keputusan. Dinas sosial kabupaten lamongan harus memastikan bahwa kebijakan yang diambil didasarkan pada analisis yang mendalam baik dari segi biaya-manfaat maupun dari sisi kelayakan teknis, untuk memastikan bahwa setiap keputusan akan memberikan hasil yang optimal. Selain itu, evaluasi dan pengembangan teknologi yang digunakan oleh organisasi perlu dilakukan secara berkala agar tetap relevan dan efektif dalam mendukung operasional organisasi secara keseluruhan.

Tabel 3. 44. Keselarasan Metode Kerja Dinas Sosial dengan Standar Efisiensi Teknis (Pernyataan Y.34)

No	Pertanyaan	Bobot t Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Sesuai	1	33	33
2	Kurang Sesuai	2	42	42
3	Sesuai	3	20	20
4	Sangat Sesuai	4	5	5
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 34

Berdasarkan tabel 3.43 yang menunjukkan penilaian terhadap efektivitas organisasi, khususnya dalam hal pertimbangan yang berasal dari rasionalitas teknis, menunjukkan hasil yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini , bobot nilai 1 memiliki

frekuensi sebesar 33%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut memiliki frekuensi tertinggi. Sebaliknya, bobot nilai 4, yaitu 5%, yang menandakan jarang muncul dalam distribusi data.

Jika didielaborasikan maka, skor 1 memiliki (33%) frekuensinya, skor 2 memiliki 42% frekuensi, skor 3 memiliki 20% frekuensi, dan skor 4 mencatatkan 5% frekuensi. Frekuensi tertinggi pada skor 1 dan 2 yang mencapai 75%, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa organisasi tidak baik dalam mengintegrasikan rasionalitas teknis dalam pengambilan keputusan. Rasionalitas teknis mencakup penggunaan teknologi yang tepat dan penerapan prosedur yang sesuai untuk mencapai tujuan organisasi dengan lebih efisien yang telah ditentukan. Keputusan yang didasarkan pada kedua aspek ini akan memperkuat efektivitas organisasi dalam mencapai tujuannya. Skor 3 dan 4 memiliki 24% frekuensi yang menandakan bahwa dinas sosial kabupaten lamongan dalam menintegrasikan rasionalitas teknis masih cenderung baik hingga sangat baik.

Solusi untuk meningkatkan efektivitas organisasi adalah dengan lebih mengutamakan evaluasi menyeluruh terkait penerapan rasionalitas ekonomis dan teknis dalam kebijakan dan keputusan organisasi. Organisasi sebaiknya terus memperkuat proses analisis biaya-manfaat dan meningkatkan penerapan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan, serta mengoptimalkan prosedur internal agar lebih efisien. Dengan demikian, keputusan yang diambil akan lebih efektif dalam mendukung kemajuan dan pencapaian tujuan organisasi.

Tabel 3. 45. Penerapan Nilai-Nilai Organisasi dalam Pelayanan Dinas Sosial (Pernyataan Y.35)

No.	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Merasa	1	1	1
2	Kurang Merasa	2	22	22
3	Merasa	3	30	30
4	Sangat Merasa	4	47	47
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 35

Berdasarkan tabel 3.45 yang menunjukkan penilaian terhadap efektivitas organisasi dalam konteks pertimbangan yang berasal dari rasionalitas teknis yang menunjukkan hasil yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini , bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 1%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 47%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, skor 1 memiliki 1% frekuensi, skor 2 memiliki 22% frekuensi, skor 3 memiliki 30% frekuensi, dan skor 4 mencatatkan 47 %frekuensi. Frekuensi tertinggi pada skor 3 dan 4 yang mencapai 77% menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa organisasi sangat efektif dalam menjalankan prinsip-prinsip rasionalitas ekonomis dan teknis, serta memiliki nilai organisasi yang jelas dan diterapkan dengan baik. Rasionalitas ekonomis merujuk pada pengambilan keputusan yang mengoptimalkan penggunaan sumber daya untuk meminimalisir biaya dan memaksimalkan hasil. Rasionalitas teknis mencakup penggunaan prosedur

dan teknologi yang tepat guna mencapai tujuan organisasi dengan efisiensi tinggi. Selain itu, nilai organisasi menunjukkan pentingnya prinsip dan standar etika yang diterapkan dalam organisasi, yang akan mendorong budaya kerja yang positif dan produktif. Meski demikian, adanya frekuensi pada skor 1 dan 2 (23%) menunjukkan bahwa masih ada sebagian responden yang merasa ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Mereka merasa bahwa meskipun secara keseluruhan efektivitas organisasi sudah baik, masih ada ruang untuk meningkatkan penerapan prinsip rasionalitas tersebut dan memperkuat nilai-nilai organisasi di tingkat operasional.

Solusi untuk meningkatkan efektivitas organisasi adalah dengan terus memperkuat implementasi kebijakan berbasis rasionalitas ekonomis dan teknis, serta memastikan bahwa nilai-nilai organisasi yang mengutamakan etika dan profesionalisme diterapkan secara konsisten di seluruh aspek operasional. Evaluasi rutin terhadap kebijakan dan prosedur yang ada akan membantu mengidentifikasi area yang masih memerlukan perbaikan dan optimasi. Dengan begitu, organisasi akan semakin mampu menjalankan tujuannya dengan lebih efektif dan efisien.

**Tabel 3. 46. transparansi proses pelayanan di Dinas Sosial
(Pernyataan Y.36)**

No.	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Transparan	1	4	4
2	Kurang Transparan	2	18	18
3	Transparan	3	29	29
4	Sangat Transparan	4	49	49

Jumlah	100	
--------	-----	--

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 36

Berdasarkan tabel 3.45 yang menunjukkan penilaian terhadap efektivitas organisasi dalam konteks nilai yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 4%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 49%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, skor 1 memiliki 4% frekuensi, skor 2 memiliki 18% frekuensi, skor 3 memiliki 29 % frekuensi, dan skor 4 mencatatkan 49% frekuensi. Frekuensi tertinggi pada skor 3 dan 4 (68%) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa nilai-nilai organisasi, seperti etika, profesionalisme, dan keberlanjutan, diterapkan dengan sangat baik dalam praktik sehari-hari. Nilai organisasi yang kuat menciptakan budaya yang positif dan memotivasi pegawai untuk bekerja dengan integritas, memberikan pelayanan yang berkualitas, serta berkontribusi terhadap keberhasilan organisasi. Hal ini juga memperkuat fondasi bagi pencapaian tujuan jangka panjang organisasi dan meningkatkan citra organisasi di mata publik. Namun, frekuensi pada skor 1 dan 2 (22%) menunjukkan adanya sebagian responden yang merasa bahwa nilai-nilai organisasi masih perlu diperkuat atau lebih diterapkan secara konsisten. Hal ini bisa disebabkan oleh ketidaksesuaian antara nilai yang tercantum di dokumen organisasi dengan implementasi di lapangan, atau adanya ketidakpuasan terhadap cara organisasi

menegakkan nilai-nilai tersebut.

Solusi untuk meningkatkan efektivitas organisasi dalam hal nilai organisasi adalah dengan terus melakukan sosialisasi dan penguatan nilai-nilai yang ada, memastikan bahwa seluruh anggota organisasi memahami dan menerapkannya dalam pekerjaan mereka. Selain itu, organisasi perlu melakukan evaluasi secara rutin terhadap penerapan nilai-nilai ini agar dapat mengidentifikasi hambatan-hambatan yang menghalangi implementasinya. Dengan meningkatkan pemahaman dan komitmen terhadap nilai organisasi, efektivitas dan integritas organisasi akan semakin terjaga, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja secara keseluruhan

Tabel 3. 47. kesesuaian antara misi Dinas Sosial Kabupaten Lamongan dengan tindakan nyata dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Pernyataan Y.37)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Sesuai	1	2	1
2	Kurang Sesuai	2	22	22
3	Sesuai	3	40	30
4	Sangat Sesuai	4	36	47
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 37

Berdasarkan tabel 3.47 yaitu penilaian terhadap efektivitas organisasi dalam hal misi dan tujuan menunjukkan hasil yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 2%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 36%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, Skor 1 memiliki 2% frekuensi, skor 2 memiliki 22 %frekuensi, skor 3 memiliki 40% frekuensi, dan skor 4 mencatatkan 36% frekuensi. Frekuensi tertinggi pada skor 3 dan 4 (76%) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa misi dan tujuan organisasi diterapkan dengan sangat baik, dan memberikan arah yang jelas dalam pengambilan keputusan serta pelaksanaan tugas. Hal ini berarti bahwa para pegawai dan pemangku kepentingan lainnya memiliki pemahaman yang kuat mengenai tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi, dan merasa bahwa setiap kegiatan yang dilakukan selaras dengan visi besar organisasi. Namun, adanya frekuensi pada skor 1 dan 2 (24%) menunjukkan bahwa ada sebagian responden yang merasa bahwa misi dan tujuan organisasi masih perlu diperjelas atau dioptimalkan implementasinya. Hal ini bisa disebabkan oleh ketidakjelasan dalam komunikasi misi dan tujuan kepada seluruh elemen organisasi, atau adanya kesenjangan antara tujuan organisasi dengan aktivitas yang dilakukan oleh pegawai.

Untuk meningkatkan efektivitas organisasi dalam hal misi dan tujuan adalah dengan memastikan bahwa setiap pegawai memiliki pemahaman yang mendalam mengenai misi dan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Sosialisasi yang lebih intensif dan penyusunan rencana aksi yang jelas, serta keterlibatan semua pihak dalam perumusan dan pencapaian tujuan, dapat meningkatkan komitmen bersama. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi dan revisi terhadap misi dan tujuan secara berkala untuk menyesuaikan dengan perubahan kondisi eksternal dan internal organisasi, agar dapat terus relevan dan memberikan dampak positif bagi kemajuan organisasi.

Tabel 3. 48. Keefektifan Kinerja Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Dalam Mewujudkan Misi Mereka Melalui Pelayanan Yang Diberikan Kepada Masyarakat (Pernyataan Y.38)

No.	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Efektif	1	2	2
2	Kurang Efektif	2	28	28
3	Efektif	3	25	25
4	Sangat Efektif	4	45	45
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 38

Berdasarkan data yang diberikan, penilaian terhadap efektivitas organisasi dalam hal misi dan tujuan menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 2%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 45%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, Skor 1 memiliki 2 % frekuensi, skor 2 memiliki 28% frekuensi, skor 3 memiliki 25% frekuensi, dan skor 4 memiliki 45% frekuensi. Frekuensi tertinggi pada skor 3 dan 4 (70%) menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai bahwa misi dan tujuan organisasi sangat efektif dalam memberikan arah dan panduan dalam pengambilan keputusan serta dalam pelaksanaan tugas. Hal ini mengindikasikan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Lamongan telah berhasil menyampaikan visi dan tujuannya dengan jelas, sehingga seluruh elemen

organisasi dapat bekerja dengan tujuan yang sama dan terkoordinasi. Namun, ada pula frekuensi pada skor 1 dan skor 2 (30%) yang mengindikasikan adanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa misi dan tujuan organisasi belum sepenuhnya jelas atau belum sepenuhnya terimplementasi dalam praktik. Meskipun frekuensi pada skor 1 relatif rendah, masih ada ruang bagi organisasi untuk memperbaiki pemahaman dan pengkomunikasian misi dan tujuan agar lebih merata di seluruh tingkatan organisasi.

Untuk meningkatkan efektivitas organisasi dalam hal misi dan tujuan adalah dengan terus memperkuat komunikasi terkait misi dan tujuan organisasi kepada seluruh pegawai, termasuk dengan cara yang lebih interaktif dan melibatkan semua pihak dalam merumuskan dan mengevaluasi tujuan tersebut. Sosialisasi yang rutin, serta pelatihan atau workshop yang menjelaskan secara detail tentang visi dan tujuan organisasi, dapat membantu meningkatkan pemahaman dan penerimaan terhadap tujuan bersama. Dengan demikian, diharapkan seluruh elemen organisasi dapat bergerak dengan lebih efektif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3.2.3.3 Keadilan Organisasi

Indikator ini diwakili oleh tiga pernyataan Y.39, Y.40, Y.41, Y.42.

Berikut ini merupakan tabel jawaban responden dari masing-masing pernyataan.

Tabel 3. 49. kualitas distribusi layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial (Pernyataan Y.39)

No.	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Sesuai	1	1	1
2	Kurang Sesuai	2	28	28
3	Sesuai	3	27	27
4	Sangat Sesuai	4	44	44
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 39

Berdasarkan tabel 3.48 yang diberikan, penilaian terhadap keadilan organisasi, khususnya dalam hal distribusi layanan, menunjukkan hasil yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini , bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 1%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut tidak muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 44%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, Skor 1 memiliki 1% frekuensi, skor 2 memiliki 28% frekuensi, skor 3 memiliki 27% frekuensi, dan skor 4 memiliki 44% frekuensi. Frekuensi tertinggi pada skor 3 dan 4 (71%) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan cara organisasi mendistribusikan layanan, yang mengindikasikan bahwa mereka merasa mendapatkan perlakuan yang adil dan setara. Hal ini bisa mencakup faktor-faktor seperti pemerataan kesempatan, akses terhadap layanan, serta transparansi dalam proses distribusi layanan kepada pegawai atau masyarakat yang menjadi sasaran. Keberhasilan distribusi layanan yang adil ini

berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan motivasi di dalam organisasi. Namun, meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif, adanya skor 1 dan skor 2 (29%) menunjukkan bahwa sebagian kecil responden merasa kurang puas atau merasa bahwa distribusi layanan belum sepenuhnya adil atau merata. Hal ini disebabkan oleh faktor ketidaksesuaian dalam pemberian layanan, ketimpangan dalam alokasi sumber daya, atau persepsi tentang adanya perlakuan yang berbeda antara individu atau kelompok dalam organisasi.

Untuk meningkatkan keadilan organisasi dalam hal distribusi layanan adalah dengan memperbaiki sistem alokasi layanan yang lebih transparan dan berbasis pada kebutuhan yang adil. Dinas Sosial juga perlu melakukan evaluasi berkala terkait dengan proses distribusi layanan untuk memastikan bahwa seluruh pegawai atau pihak yang dilayani mendapatkan hak mereka secara setara.

Tabel 3. 50. Prioritas Kelompok Masyarakat dalam Distribusi Layanan Dinas Sosial (Pernyataan Y.40)

No.	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Ada	1	4	4
2	Kurang Ada	2	37	37
3	Ada	3	36	36
4	Sangat Ada	4	23	23
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 40

Berdasarkan tabel 3.49 yang menunjukkan penilaian terhadap keadilan organisasi, khususnya dalam hal alokasi layanan, menunjukkan distribusi yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang

memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 4%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut tidak muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 23%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, Skor 1 memiliki 4% frekuensi, skor 2 memiliki 37% frekuensi, skor 3 memiliki 36% frekuensi, dan skor 4 memiliki 23% frekuensi. Frekuensi tertinggi terdapat pada skor 3 dan skor 4 (59%) menunjukkan bahwa responden yang merasa sangat puas dengan alokasi layanan yang diterima, namun jumlah ini lebih kecil dibandingkan dengan skor 1 dan 2 (41%). Ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar merasa layanan sudah cukup baik, masih terdapat ketimpangan atau area yang dirasa perlu perbaikan.

Untuk meningkatkan alokasi layanan yang lebih adil adalah dengan meninjau kembali proses distribusi layanan untuk memastikan bahwa seluruh pegawai atau pihak yang dilayani mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Organisasi perlu meningkatkan transparansi dalam pengalokasian layanan serta melakukan evaluasi terhadap mekanisme distribusi secara berkala. Penerapan prinsip-prinsip keadilan distributif yang lebih tegas dan jelas dapat mengurangi ketidakpuasan dan meningkatkan kepuasan serta motivasi pegawai.

Tabel 3. 51. Efektivitas Dinas Sosial dalam Mengalokasikan Layanan kepada Masyarakat yang Membutuhkan (Pernyataan Y.41)

No.	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Efektif	1	25	25
2	Kurang Efektif	2	40	40
3	Efektif	3	28	28
4	Sangat Efektif	4	6	6
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 41

Berdasarkan tabel 3.51 yang merupakan penilaian terhadap keadilan organisasi, khususnya dalam hal alokasi layanan, menunjukkan distribusi yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini , bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 25%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut memiliki frekuensi tertinggi. Sebaliknya, bobot nilai 4, yaitu 6%, yang menandakan jarang muncul dalam distribusi data.

Jika didielaborasikan maka, Skor 1 memiliki 25% frekuensi, skor 2 memiliki 40% frekuensi, skor 3 memiliki 28% frekuensi, dan skor 4 memiliki 6%frekuensi. Frekuensi tertinggi terdapat pada skor 1 dan skor 2 (75%) frekuensi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa tidak puas dengan alokasi layanan yang diterima, namun jumlah ini lebih kecil dibandingkan dengan skor 3 dan 4 (34%) ini menunjukkan bahwa layanan sudah cukup baik, masih terdapat ketimpangan atau area yang dirasa perlu perbaikan.

Untuk meningkatkan alokasi layanan yang lebih adil adalah dengan meninjau kembali proses distribusi layanan untuk memastikan bahwa seluruh

pegawai atau pihak yang dilayani mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Organisasi perlu meningkatkan transparansi dalam pengalokasian layanan serta melakukan evaluasi terhadap mekanisme distribusi secara berkala. Penerapan prinsip-prinsip keadilan distributif yang lebih tegas dan jelas dapat mengurangi ketidakpuasan dan meningkatkan kepuasan serta motivasi pegawai

Tabel 3. 52. Penilaian Terhadap Sikap Petugas dalam Menangani Keluhan atau Pertanyaan Masyarakat (Pernyataan X2.42)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Tertangani	1	42	42
2	Kurang Tertangani	2	19	19
3	Tertangani	3	23	23
4	Sangat Tertangani	4	16	16
Jumlah			100	

Sumber : Diolah dari pernyataan nomor 42

Berdasarkan tabel 3.52 yang menunjukan penilaian terhadap keahlian bersosialisasi petugas di Dinas Sosial Lamongan berdasarkan data terbaru menunjukkan variasi skor yang cukup beragam berdasarkan frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini, bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 42%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut memiliki frekuensi tertinggi. Sebaliknya, bobot nilai 4, yaitu 16%, yang menandakan jarang muncul dalam distribusi data.

Jika dielaborasikan maka, Jika dijumlahkan, skor 1 (42%) dan skor 2 (19%) memiliki total frekuensi 61%, sementara skor 3 (23%) dan skor 4 (16%) memiliki total frekuensi 39%. Frekuensi tinggi pada skor 1 dan 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa petugas belum memiliki sikap sebagai petugas yang baik dalam menangani keluhan atau pertanyaan dari masyarakat. Hal ini bisa disebabkan oleh lingkungan kerja maupun dengan masyarakat, serta kemampuan mereka dalam membangun hubungan sosial yang harmonis dan efektif. Keahlian bersosialisasi yang baik berperan penting dalam kelancaran tugas dan kerja sama tim, serta dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Untuk meningkatkan responsifitas petugas, Dinas Sosial Lamongan dapat menyelenggarakan pelatihan yang fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi dan hubungan interpersonal. Program pelatihan yang berfokus pada pengelolaan hubungan antarpribadi, empati, serta teknik komunikasi yang efektif dapat membantu petugas merasa lebih nyaman dalam berinteraksi. Selain itu, penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung kolaborasi dan komunikasi terbuka di tempat kerja.

3.2.3.4 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y)

Tabel 3. 53. Tabel Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y)

No	Pertanyaan	Bobot Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Setuju	1	21	21
2	Kurang Setuju	2	26	26
3	Setuju	3	28	28
4	Sangat Setuju	4	25	25
	Jumlah		100	

Sumber : Dioalah dari pertanyaan 28-42

Berdasarkan tabel 3.53 yang menunjukkan bobot skor yang cukup beragam frekuensi skor yang terdapat titik-titik ekstrem yang memaknai nilai-nilai dengan frekuensi paling rendah dan paling tinggi. Pada tabel ini bobot nilai 1 memiliki frekuensi sebesar 21%, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut jarang muncul dalam distribusi data. Sebaliknya, bobot nilai 4 memiliki frekuensi tertinggi, yaitu 25%, yang menandakan dominasi nilai ini dalam data.

Jika didielaborasi maka, 1 memiliki frekuensi sebanyak 21%, bobot skor 2 sebanyak 25%, bobot skor 3 sebanyak 28%, dan bobot skor 4 sebanyak 26%. Total jumlah frekuensi bobot skor 1 dan 2 adalah 46%, sedangkan jumlah frekuensi bobot skor 3 dan 4 adalah 54%. Dengan demikian, frekuensi bobot skor 3 dan 4 jauh lebih tinggi dibandingkan bobot skor 1 dan 2. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan pendaftaran DTKS di kabupaten Lamongan. Namun, masih ada 46 responden yang memberikan skor rendah (1 dan 2), yang mengindikasikan adanya kekurangan pada kualitas

pelayanan pendaftaran DTKS di Kabupaten Lamongan.

Berdasarkan data diatas, skor terendah diberikan kepada pertanyaan Y.35 bahwa, Dinas Sosial Kabupaten Lamongan karena dinilai belum berhasil Rasionalitas teknis mencakup penggunaan teknologi yang tepat dan penerapan prosedur yang sesuai untuk mencapai tujuan organisasi dengan lebih efisien yang telah ditentukan. Berdasarkan data di atas, skor terendah diberikan kepada pertanyaan Y.35, yang menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Lamongan dinilai belum berhasil dalam menerapkan rasionalitas teknis. Hal ini mencerminkan kurang optimalnya penggunaan teknologi yang tepat atau ketidaksesuaian prosedur dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efisien. Kendala ini mungkin disebabkan oleh kurangnya pemanfaatan teknologi modern, prosedur kerja yang tidak efektif, atau ketidaksesuaian antara teknologi dan kebutuhan operasional.

Di sisi lain, skor tertinggi diberikan kepada aspek Rasionalitas Ekonomi yang diwakilkan oleh pertanyaan Y.33. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Lamongan dianggap berhasil dalam mengelola sumber daya secara efisien dan hemat biaya. Rasionalitas Ekonomi tercermin dari kemampuan dinas dalam memaksimalkan hasil pelayanan dengan penggunaan anggaran atau sumber daya yang minimal namun tetap efektif. Efisiensi ini dapat menjadi tolok ukur keberhasilan dalam memprioritaskan kebutuhan masyarakat tanpa pemborosan sumber daya.

Untuk mengatasi skor terendah pada rasionalitas teknis Dinas Sosial

perlu mengevaluasi prosedur yang ada, mengidentifikasi kebutuhan teknologi yang relevan, serta memberikan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menggunakan teknologi secara efektif. Dengan langkah-langkah tersebut, efisiensi dan kinerja organisasi diharapkan dapat meningkat secara signifikan.

3.2.4 Tabel Silang Ketaatan Mekanisme Kerja (X1) Dengan Kualitas Pelayanan

(Y)

Tabel 3. 54. Tabulasi Silang Ketaatan mekanisme kerja (X1) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

Y X1	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Σ
Tidak Baik	19 (90.5%)	2 (9.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	21 (100%)
Kurang Baik	2 (8.0%)	22 (88.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)	26 (100%)
Baik	0 (0.0%)	1 (4.0%)	27 (96.00%)	0 (0.0%)	28 (100%)
Sangat Baik	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (%)	23 (92.0%)	25 (100%)
Σ	21 (100.0%)	25 (100.0%)	29 (100.0%)	25 (100.0%)	100% (100)

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan Tabel 3.54, Berdasarkan Tabel 3.54 menunjukkan bahwa terdapat konsentrasi yang dominan pada variabel Ketaatan mekanisme kerja (X1) dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y). Analisis konsentrasi

persentase pada titik diagonal menunjukkan dua titik dominasi, yaitu pada kategori "Baik" sebesar 27% dan kategori "Sangat Baik" sebesar 23%. Artinya, Ketaatan mekanisme kerja (X1) yang dinilai baik atau sangat baik akan berdampak positif terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini dapat dilihat dari konsentrasi persentase tertinggi yang berada di titik diagonal tabel, yang mengindikasikan adanya pengaruh positif antara kedua variabel tersebut.

Pada titik silang Ketaatan Mekanisme Kerja Kurang Baik dengan Kualitas Pelayanan Sangat Baik (9.5%) hal ini dipengaruhi oleh Faktor Sarana dan Prasarana dimana Sarana dan prasarana yang baik menjadi alasan utama nilai ini muncul. Meskipun Ketaatan Mekanisme Kerja Kurang Baik fasilitas seperti perangkat kerja yang modern, ruang pelayanan yang nyaman, dapat menimbulkan pelayanan yang baik. Dukungan infrastruktur yang baik dapat menutupi kelemahan dalam Ketaatan Mekanisme Kerja, sehingga kualitas pelayanan tetap mencapai tingkat Sangat Baik. Oleh karena itu meskipun Ketaatan Mekanisme Kerja yang kurang baik namun kualitas pelayanan dalam kategori sangat baik.

3.2.5 Tabel Silang Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

**Tabel 3. 55. Tabulasi Silang Kemampuan Pegawai (X2)
dengan Kualitas Pelayanan (Y)**

Y X2	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Σ
Tidak Baik	18 (90.0%)	2 (7.4%)	1 (3.7%)	0 (0%)	21 (100%)
Kurang Baik	2 (9.25%)	22 (81.5.0%)	0 (0%)	2 (9.25%)	26 (100%)
Baik	0 (0%)	1 (10.0%)	27 (90.0%)	0 (0%)	28 (100%)
Sangat Baik	0 (0%)	2 (4.2%)	2 (4.5%)	21 (91.3%)	25 (100%)
Σ	20 (100%)	25 (100%)	30 (100%)	23 (100%)	100 (100%)

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan Tabel 3.55 menunjukkan bahwa terdapat konsentrasi yang dominan pada variabel Kemampuan Pegawai (X2) dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y). Analisis konsentrasi persentase pada titik diagonal menunjukkan dua titik dominasi, yaitu pada kategori "Baik" sebesar 27 (90.0%) dan kategori "Sangat Baik" sebesar 21 (91.3%). Artinya, Kemampuan Pegawai (X2) yang dinilai baik atau sangat baik akan berdampak positif terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini terlihat dari konsentrasi persentase tertinggi yang berada di titik diagonal tabel, yang mengindikasikan adanya hubungan positif antara kedua variabel tersebut.

Pada titik silang Kemampuan Pegawai Kurang Baik dengan Kualitas

Pelayanan Sangat Baik (9.25%) hal ini terjadi karena dipengaruhi oleh faktor Sarana dan Prasarana yang memadai menjadi penyebab nilai ini. Dengan fasilitas pendukung yang lengkap, seperti teknologi pelayanan modern, pegawai dengan kemampuan Kurang Baik tetap dapat memberikan pelayanan dengan hasil Sangat Baik dengan bantuan Fasilitas ini membantu mereka menyederhanakan tugas dan mengurangi pengaruh kekurangan dalam keterampilan individu.

Pada titik silang Kemampuan Pegawai Sangat Baik dengan Kualitas Pelayanan Kurang Baik (4,2%) Faktor yang memengaruhi hal ini terjadi adalah Faktor Organisasi yang biasa disebut faktor Ketaatan mekanisme kerja yang kurang terstruktur menjadi alasan utama. Meskipun pegawai memiliki kemampuan yang sangat baik namun kurangnya prosedur yang jelas membuat pelayanan tidak maksimal. Hal ini menunjukkan pentingnya peran ketaatan mekanisme kerja dalam mengarahkan kemampuan pegawai menuju hasil pelayanan yang lebih baik.

Pada titik silang Kemampuan Pegawai sangat baik dengan Kualitas Pelayanan Baik (4.5) dipengaruhi faktor lain yaitu faktor kesadaran dimana Jika pegawai memiliki kemampuan yang sangat baik, namun kesadaran mereka terhadap pentingnya kualitas pelayanan atau kepuasan pelanggan belum optimal, maka meskipun mereka bekerja dengan baik, pelayanan yang diberikan bisa terbatas. Kesadaran ini mencakup pemahaman tentang nilai pelayanan yang berkualitas, bagaimana berinteraksi dengan pelanggan secara positif, dan bagaimana menjaga standar pelayanan yang tinggi. tanpa kesadaran penuh tentang bagaimana memberikan pelayanan terbaik, kualitas

pelayanan bisa tetap dinilai baik meskipun pegawai sebenarnya memiliki potensi yang lebih besar.

3.3 Hipotesis

3.3.1 Pengaruh antara Ketaatan mekanisme kerja (X1) dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y)

Tabel 3. 56. Hasil Uji Hipotesis 1

KORELASI			Ketaatan mekanisme kerja (X1)	Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y)
Kendall's tau-b	Ketaatan mekanisme kerja (X1)	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000	.753*
		Sig. (2-tailed)	.	<.001
		N	100	100
	Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y)	<i>Correlation Coefficient</i>	.753*	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	.
		N	100	100

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan Tabel 3.56 pada pengujian hipotesis 1, koefisien korelasi antara variabel Ketaatan mekanisme kerja (X1) dengan variabel Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y) adalah positif sebesar **0,753**. Artinya, terdapat hubungan positif yang kuat antara Ketaatan mekanisme kerja (X1) dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y). Nilai signifikansi yang diperoleh adalah <0,001 atau lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan bahwa hubungan ini signifikan pada taraf signifikansi 5%.

Hasil ini mengindikasikan bahwa Ketaatan mekanisme kerja yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran DTKS. Dengan kata lain, semakin baik Ketaatan mekanisme kerja yang diterapkan, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan. Ketaatan mekanisme kerja yang efektif dapat mencakup keteraturan proses, koordinasi antarpegawai, serta penerapan prosedur yang jelas dan efisien dalam pelayanan pendaftaran.

Kerangka mekanisme pegawai yang jelas membuat pembagian tugas yang lebih terstruktur, sehingga setiap pegawai memiliki tanggung jawab yang spesifik dalam proses pelayanan. Dengan adanya dengan adanya struktur organisasi yang jelas dan diketahui oleh masyarakat, hal ini memberikan dampak positif terhadap penilaian masyarakat terhadap indikator Prosedur Organisasi, yang diwakili oleh pertanyaan X1.4. Prosedur organisasi yang transparan dan konsisten memungkinkan masyarakat memahami alur pelayanan yang diterapkan, sehingga menciptakan kepercayaan dan persepsi positif terhadap Ketaatan mekanisme kerja. Kejelasan prosedur ini mendorong masyarakat untuk memberikan penilaian yang baik terhadap kinerja pegawai dalam proses pelayanan pendaftaran DTKS. Meskipun demikian, terdapat sebagian masyarakat yang kurang setuju, kemungkinan disebabkan oleh kurangnya sosialisasi mengenai prosedur organisasi atau pengalaman pelayanan yang belum optimal.

Prosedur organisasi yang tersusun dengan baik memastikan adanya standar operasional yang konsisten, sementara metode organisasi yang optimal memfasilitasi penyelesaian tugas secara efisien dan akurat. Kejelasan ini mendorong masyarakat untuk memberikan penilaian yang baik terhadap kinerja pegawai dalam proses pelayanan pendaftaran DTKS. Meskipun

demikian, terdapat sebagian masyarakat yang kurang setuju, kemungkinan disebabkan oleh kurangnya sosialisasi mengenai struktur organisasi atau pengalaman pelayanan yang belum optimal. Dengan demikian, Ketaatan mekanisme kerja yang baik akan menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan analisis hasil hipotesis 1 dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Ketaatan Mekanisme Kerja dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan.

3.3.2 Pengaruh antara Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y)

Tabel 3. 57. Hasil Uji Hipotesis 2

KORELASI			Kemampuan Pegawai (X2)	Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y)
Kendall's tau-b	Kemampuan Pegawai (X2)	Correlation Coefficient	1.000	.718*
		Sig. (2-tailed)	.	<.001
		N	100	100
	Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y)	Correlation Coefficient	.718*	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	.
		N	100	100

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan Tabel 3.57 pada pengujian hipotesis 2, koefisien korelasi antara variabel Kemampuan Pegawai (X2) dengan variabel Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y) bernilai positif sebesar 0,718. Artinya, terdapat hubungan positif antara variabel Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y). Nilai signifikansi yang

diperoleh sebesar $< 0,001$ atau lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan hasil ini signifikan pada taraf signifikansi 5%.

Kemampuan pegawai yang dimaksud memiliki indikator kemampuan teknis pegawai, kemampuan hubungan antar manusia, dan kemampuan konseptual. Korelasi positif ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kemampuan pegawai, maka semakin baik kualitas pelayanan pendaftaran DTKS. Indikator hubungan antar manusia memiliki nilai tertinggi yang merepresentasikan skala "*Sangat Baik*" dalam variabel Kemampuan Pegawai (X2). Hal ini terlihat dari jumlah frekuensi bobot skor, di mana skor 1 dan 2 (kategori rendah) hanya berjumlah 28, sementara skor 3 dan 4 (kategori tinggi) mencapai 72. Data ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam berinteraksi, berkomunikasi, dan membangun hubungan baik dengan masyarakat maupun rekan kerja merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Keterampilan ini berperan penting dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang responsif, nyaman, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan analisis hasil hipotesis 2 dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Kemampuan Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan.

3.3.3 Pengaruh antara Ketaatan mekanisme kerja (X1) Dan Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y)

Tabel 4 Pengujian Hipotesis 3

<i>N</i>	100
<i>Kendall's Wa</i>	833
<i>Chi-Square</i>	166.542
<i>df.</i>	2
<i>Asymp.sig</i>	0,01

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Pengujian hipotesis 3 menggunakan uji Kendall's W menunjukkan hasil bahwa terdapat tingkat kesepakatan yang signifikan di antara responden terhadap variabel yang diuji, dengan nilai Kendall's W sebesar 0.833, yang menunjukkan tingkat konsistensi yang cukup tinggi. Berdasarkan nilai Chi-Square sebesar 166.542 dengan degree of freedom (df) = 2 dan nilai Asymptotic Significance ($p = 0.01$) yang lebih kecil dari 0.05, dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian ini signifikan secara statistik. Oleh karena itu, hipotesis nol (H_0H_0) yang menyatakan bahwa tidak terdapat kesepakatan yang signifikan di antara responden ditolak, dan hipotesis alternatif (H_aH_a) diterima. Artinya, terdapat kesepakatan yang signifikan di antara responden mengenai variabel yang diuji. Analisis ini didasarkan pada data dari 100 responden.

3.4 Koefisien Determinasi

3.4.1 Pengaruh antara Ketaatan mekanisme kerja (X1)

dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y)

Tabel 3. 59. Hasil Koefisien Determinasi Ketaatan mekanisme kerja Terhadap

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,914	0,836	0,834	3.023

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Hasil Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa nilai korelasi (R) antara variabel independen dan dependen sebesar 0.914, yang mengindikasikan hubungan yang sangat kuat. Nilai R Square sebesar 0.834. Artinya variabel Mekanisme Pegawai (X1) memberikan kontribusi persentase sebesar 83.4% dengan variabel Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y) dan terdapat 16.6% dipengaruhi oleh faktor lain.

3.4.2 Pengaruh antara Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y)

Tabel 3. 60 Hasil Koefisien Determinasi Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS Model

Summary

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,902	0,814	0,812	3.219

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Hasil Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa nilai korelasi (R) antara variabel independen dan dependen sebesar 0.902, yang mengindikasikan hubungan yang sangat kuat. Nilai R Square sebesar 0.814. Artinya variabel Kemampuan Pegawai (X2) memberikan kontribusi persentase sebesar 81.2% dengan variabel Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y) dan terdapat 18.8% dipengaruhi oleh faktor lain.

3.4.3 Pengaruh antara Ketaatan mekanisme kerja (X1) Dan Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y)

Tabel 3. 61 Hasil Koefisien Determinasi Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS Model

Summary

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,920	0,846	0,843	2.943

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Hasil Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa nilai korelasi (R) antara variabel independen dan dependen sebesar 0.920, yang mengindikasikan hubungan yang sangat kuat. Nilai R Square sebesar 0.846. Artinya variabel Mekanisme Pegawai (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) secara simultan (sama – sama) memberikan kontribusi persentase sebesar 84.6% dengan variabel Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y) dan terdapat 15.4% dipengaruhi oleh faktor lain.