

30/25
01

**Pengaruh Ketaatan mekanisme kerja dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas
Pelayanan Pendaftaran Data Terpadu Kesejahteraan Sosial di Dinas Sosial
Kabupaten Lamongan**

Sagita Chandra Pratiwi, R. Slamet Santoso.

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kode

Pos 1269 Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465

Laman: www.fisip.undip.ac.id email: fisip@undip.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan DTKS memiliki peran strategis dalam mendukung program-program kesejahteraan sosial yang tepat sasaran. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh Ketaatan mekanisme kerja (X1) dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y), pengaruh Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y), dan hubungan simultan antara Ketaatan mekanisme kerja (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y) di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan menggunakan kerangka teori Moenir (2014). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan Kendall's Tau. Teknik ini dipilih karena sesuai untuk mengukur pengaruh antar variabel ordinal. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat yang terlibat dalam pendaftaran DTKS di Kabupaten Lamongan. DTKS di Kabupaten Lamongan. koefisien korelasi antara variabel Ketaatan mekanisme kerja (X1) dengan variabel Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y) adalah positif sebesar 0,753. Artinya signifikansi yang diperoleh adalah $<0,001$ atau lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan bahwa hubungan ini signifikan. 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). 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

yang menunjukkan bahwa hubungan ini signifikan pada taraf signifikansi 5%

Kata Kunci: Ketaatan mekanisme kerja, kemampuan pegawai, kualitas pelayanan, Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.

Abstract

DTKS service quality has a strategic role in supporting targeted social welfare programs. The aim of the research is to determine the influence of the Working Mechanism (X1) on the Quality of DTKS Registration Services (Y), the influence of Employee Ability (X2) on the Quality of DTKS Registration Services (Y), and the simultaneous relationship between the Working Mechanism (X1) and Employee Capability (X2) with The quality of DTKS (Y) Registration Services at the Lamongan Regency Social Service uses the theoretical framework of Moenir (2014). This research uses a quantitative approach with data analysis techniques using Kendall's Tau. This technique was chosen because it is suitable for measuring the influence between ordinal variables. Data was collected through questionnaires distributed to employees involved in managing DTKS in Lamongan Regency. The correlation coefficient between the Work Mechanism variable (X1) and the DTKS Registration Service Quality variable (Y) is positive at 0.753. This means that the significance obtained is <0.001 or smaller than 0.05, which indicates that this relationship is significant. The correlation coefficient between the Employee Ability variable (X2) and the DTKS Registration Service Quality variable (Y) is positive at 0.718. This means that there is a positive relationship between the Employee Ability variable (X2) and the Quality of DTKS Registration Services (Y). The Kendall's W test shows that there is a significant level of agreement between respondents regarding the variables tested, with a Kendall's W value of 0.833, which shows a fairly high level of consistency. The significance value obtained is <0.001 or smaller than 0.05, which indicates that this relationship is significant at the 5% significance level.

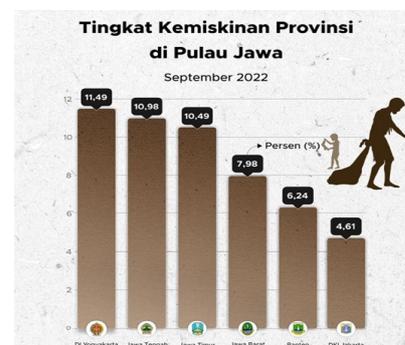
Keywords: work mechanisms, employee capabilities, service quality, Integrated Social Welfare Data

PENDAHULUAN

Ruang lingkup pelayanan publik di Indonesia mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Setiap penduduk membutuhkan pelayanan, terutama dalam hal pelayanan publik. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang efektif dan efisien dari birokrasi, namun masih ada anggapan bahwa pelayanan yang diberikan cenderung rumit, lambat, dan mahal. Padahal fungsi utama birokrasi adalah memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat (*service*) berdasarkan prinsip yang telah ditentukan. Di Indonesia, pelayanan publik dan penyediaan jasa didasarkan pada prinsip yang sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yaitu efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta keberlanjutan. Dengan mengacu pada prinsip-prinsip ini, pemerintah bertujuan menciptakan pelayanan yang tidak hanya adil dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, tetapi juga memastikan bahwa setiap proses pelayanannya berjalan dengan efektif dan efisien. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan dasar di bidang sosial, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 12. Pelayanan sosial juga menjadi bagian

dari upaya penanggulangan kemiskinan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial Bab III Pasal 5 Ayat 2 point a.

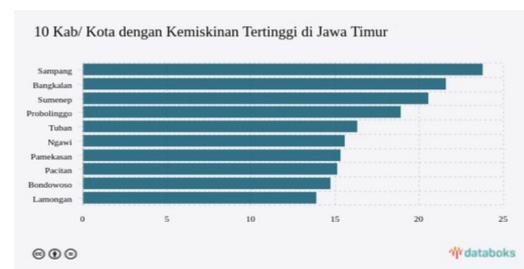
Dinamika angka kemiskinan menjadi perhatian utama bagi Pemerintah Indonesia untuk terus berupaya mengurangi angka kemiskinan yang ada, apalagi dinamika yang dihasilkan menunjukkan angka peningkatan.



Gambar 1. 1. Tingkat Kemiskinan di Pulau Jawa

Sumber: Data Kemiskinan dari BPS Jawa Timur tahun 2022

Berdasarkan data grafik untuk September 2022, Provinsi Jawa Timur menempati posisi ketiga sebagai provinsi termiskin di Pulau Jawa, dengan tingkat kemiskinan sebesar 10,35 persen, menurun dari 10,49 persen pada September 2022.



Gambar 1. 3. Tingkat Kemiskinan 10

Kab/Kota di Jawa Timur

Sumber: Data Kemiskinan dari Databoks Lamongan tahun 2022

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

Pemerintah mewujudkan upaya pengentasan kemiskinan sementara melalui kebijakan perlindungan sosial yang meliputi bantuan sosial. Beberapa bentuk bantuan sosial tersebut antara lain Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Sosial Rastra/Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), serta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Nasional (PBI JKN). Selain itu, Pemerintah Kabupaten Lamongan telah menyiapkan tiga strategi utama, yaitu program yang dapat mengurangi beban pengeluaran, meningkatkan pendapatan masyarakat, dan meminimalkan area kantong kemiskinan. Salah satu program andalan Pemkab Lamongan dalam upaya penanggulangan kemiskinan adalah *Home Service*, yang menyediakan fasilitas

kesehatan, pemenuhan kebutuhan gizi, perbaikan kelayakan tempat tinggal, serta akses bantuan sosial bagi masyarakat menengah ke bawah.

Berbagai jenis pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Lamongan, diperlukan pengelompokan dan batasan yang jelas agar setiap jenis pelayanan dapat dikelola dengan baik. Salah satu bentuk pelayanan yang krusial adalah pendaftaran DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial). Pendaftaran DTKS sangat penting karena berkaitan langsung dengan pendataan warga miskin dan rentan miskin, yang nantinya berhak menerima berbagai bentuk bantuan sosial dari pemerintah. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) adalah data induk yang berisi data pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial, penerima bantuan dan pemberdayaan sosial, serta potensi dan sumber kesejahteraan sosial. Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dikelola dengan bantuan aplikasi pendukung yakni Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial - *Next Generation* (SIKS-NG). DTKS memuat pemerlu bantuan seperti fakir miskin, kelompok yang kurang mampu yaitu yang memiliki mata pencaharian, gaji atau upah, akan tetapi hanya mampu untuk

memenuhi kebutuhan dasarnya saja, dan juga termasuk didalamnya penyandang disabilitas serta korban bencana (Manoppo et al.,2022). Dengan demikian dapat dipahami bahwa dengan adanya DTKS, data-data terkait masyarakat atau keluarga yang berhak menerima manfaat dari program dan bantuan sosial dari kementerian sosial dapat termuat dengan baik dan jelas sehingga program dan bantuan sosial dapat tersalurkan secara lebih tepat sasaran. Permensos Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), disebutkan bahwa beberapa proses pengelolaan yang menjadi kewenangan pemerintah kabupaten atau kota meliputi pengusulan, verifikasi dan validasi data, serta perbaikan data. Jika pengelolaan DTKS dilakukan dengan baik dan benar, hal ini tentu akan memberikan kontribusi positif terhadap penanganan kemiskinan.

Beberapa permasalahan dalam pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Indonesia, terutama dalam penyaluran bantuan sosial. Masalah utama mencakup distribusi mitra penyalur yang tidak merata, proses pendaftaran yang rumit, keterbatasan informasi mengenai jenis bantuan, serta pengelolaan pengaduan yang belum optimal. Selain itu, validitas data DTKS juga menjadi masalah, dengan adanya data penerima yang sudah meninggal namun masih tercatat, serta

penerima yang tidak memenuhi kriteria. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan kurangnya tenaga kerja dan sinkronisasi data, serta rendahnya akurasi pemutakhiran data. Observasi di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan mengungkapkan keluhan terkait pelayanan yang lambat, kurang ramah, dan kurangnya kecermatan dalam pencatatan data.

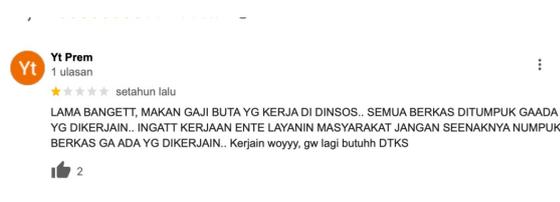
Tabel 1. 1. Rekapitulasi Pengaduan

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

Sumber : Google Review, Instagram, diolah peneliti

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

tepat waktu dan tepat sasaran.



Gambar 1. 2. Ulasan Masyarakat di

Google Review

Sumber : *Google Review Website Dinas Sosial Kabupaten Lamongan.*

Berdasarkan Gambar 1.2 dalam ulasannya, pengguna tersebut mengeluhkan lambatnya pelayanan di instansi tersebut. Ia menuduh pegawai Dinsos "makan gaji buta" karena berkas-berkas yang dikumpulkan hanya ditumpuk tanpa ada tindakan lebih lanjut. Pengguna juga memperingatkan bahwa tugas pegawai adalah melayani masyarakat, bukan menumpuk berkas tanpa menyelesaikannya. Di akhir ulasannya, pengguna mendesak agar berkasnya segera diproses karena ia sedang membutuhkan data terkait DTKS. Keluhan ini menekankan adanya kekecewaan terhadap lambannya proses pelayanan dan kurangnya responsivitas pegawai dalam menangani kebutuhan masyarakat.



Gambar 1. 3. Ulasan Masyarakat di

Google Review

Sumber : *Google Review Website Dinas Sosial Kabupaten Lamongan.*

Berdasarkan gambar 1.3 yang berisi ungkapan kekecewaan masyarakat karena lamanya proses pelayanan, petugas dinas sosial saling lempar tanggung jawab dalam melayani masyarakat dan kurangnya keahlian petugas dalam menyelesaikan tugas pelayanan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah serius dalam proses pengurusan data DTKS dan tupoksi pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan. Kekurangan koordinasi dalam Ketaatan mekanisme kerja serta pelayanan yang masih lambat. Selain itu, masyarakat menyarankan agar pihak berwenang lebih teliti dalam mendata penerima bantuan sosial. Data penerima bantuan belum juga diperbarui padahal masyarakat telah membuat pengaduan untuk pencabutan penerima DTKS yang tidak sesuai kriteria seperti orang-orang dengan rumah yang bagus dan mobil mewah masih menerima bantuan, sementara warga miskin tidak mendapat apa-apa.

Peneliti menyimpulkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran DTKS di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan, yang terkait dengan aspek waktu, biaya, dan mutu

pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memperbaiki kualitas pelayanan, ketaatan pada mekanisme kerja, dan kompetensi pegawai. Tujuan utama dari pelayanan pendaftaran DTKS adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas layanan yang dirasakan. Penelitian ini juga akan menganalisis pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kualitas pelayanan, sehingga dapat menentukan relevansi variabel-variabel tersebut dengan judul skripsi yang berfokus pada pengaruh ketaatan mekanisme kerja dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan pendaftaran DTKS.

KAJIAN TEORI

Manajemen Publik

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

memanfaatkan sumber daya yang ada, baik itu bahan baku maupun sumber daya manusia, untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Manajemen publik adalah bentuk manajemen yang fokus pada instansi pemerintah dan pengelolaan urusan publik.

Manajemen Kualitas Pelayanan

Keberhasilan sebuah pelayanan dalam lembaga pemerintah sangat tergantung pada beberapa faktor yang mendukung. Masing-masing faktor mempunyai peranan yang berbeda, akan tetapi saling berpengaruh dan mempunyai kontribusi terciptanya sebuah pelayanan yang memuaskan. Dalam penelitian ini, teori Moenir (2014) tentang kualitas pelayanan mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Faktor Kesadaran yaitu mengacu pada keadaan jiwa seseorang yang dapat menghasilkan keyakinan, ketenangan, dan keseimbangan dalam diri individu, yang mempengaruhi cara mereka bertindak dalam pelayanan.
2. Faktor Aturan yaitu berhubungan dengan kewenangan, pengetahuan, pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman pelaksanaan, dan disiplin dalam melaksanakan tugas.

- Aturan yang jelas mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Faktor Organisasi yaitu Terkait dengan Ketaatan Mekanisme Kerja yang terorganisir, meliputi sistem yang jelas, struktur organisasi yang mapan, prosedur yang mudah dipahami, dan metode yang dapat diterapkan. Faktor ini memastikan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas, mempengaruhi pegawai dalam memberikan pelayanan.
 4. Faktor Pendapatan yaitu merujuk pada penerimaan individu sebagai imbalan atas pekerjaan yang dilakukan, baik dalam bentuk uang atau fasilitas, yang mencakup kebutuhan fisik dan kehidupan minimum.
 5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan yaitu mengacu pada kemampuan pegawai untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik, menghasilkan barang atau jasa sesuai yang diharapkan.
 6. Faktor Sarana Pelayanan yaitu berhubungan dengan peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang digunakan dalam pelayanan, yang mendukung efektivitas layanan bagi masyarakat.

Variabel Ketaatan Mekanisme Kerja dan Kemampuan Pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, sesuai dengan teori yang diungkapkan. Sumber daya manusia yang ada harus memiliki kemampuan untuk melayani dengan baik agar tujuan organisasi tercapai. Pegawai dengan kemampuan tinggi dan adanya Ketaatan Mekanisme Kerja yang jelas dan tidak terlalu kompleks akan mempermudah tugas mereka, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi dan kepuasan dalam pelayanan masyarakat. Ketaatan mekanisme kerja yang terstruktur dengan baik, disertai dengan kemampuan pegawai yang profesional, dapat memperlancar proses kerja organisasi, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan tidak rumit. Keberhasilan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik dapat diukur dari kualitas layanan yang diterima masyarakat. Untuk mencapai pelayanan yang optimal, dibutuhkan manajemen kualitas yang baik, dimulai dari Ketaatan Mekanisme Kerja yang efektif dan pengembangan kemampuan pegawai.

Ketaatan mekanisme kerja

Faktor dominan yang dapat mempengaruhi pelayanan adalah

mekanisme kinerja pegawai. Dengan adanya prosedur pelayanan, pelaksanaan pekerjaan diharapkan dapat berjalan sesuai dengan tahapan yang telah ditentukan yang berpengaruh pada pegawai ketika melakukan pelayanan sehingga pelayanan dapat terselesaikan dengan baik. Syamsi (2004: 33) berpendapat bahwa mekanisme kinerja pegawai merupakan serangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melaksanakan pekerjaan yang membentuk suatu kesatuan.

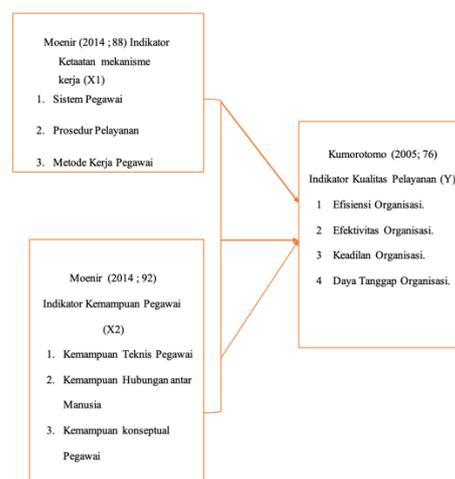
Kemampuan Pegawai

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya dengan cepat, efektif, dan efisien sangat bergantung pada pegawai. Pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan kerja yang memadai untuk mendukung kelancaran operasional organisasi. Menurut Moenir (1987, dalam Putra, 2013: 3), kemampuan dalam kaitannya dengan pekerjaan adalah keadaan seseorang yang memiliki kesungguhan, berdaya guna, dan efektif dalam melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan hasil yang optimal.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik sebagai aspek yang sangat penting dari peran negara atau daerah dalam tatanan demokrasi layanan publik menjadi indikator utama sejauh mana suatu pemerintahan telah menjalankan mandat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara negara. Pelayanan publik merupakan suatu arena transaksi yang paling realistis dan intensif antara rakyat dengan pemerintah, interaksi aktif antara pemberi dan penerima layanan merupakan bagian penting dari proses membangun partisipasi dan akuntabilitas publik.

Model dalam penelitian ini akan meneliti Pengaruh Ketaatan mekanisme kerja dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Data Terpadu Kesejahteraan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan melalui konstruk sebagai berikut :



Berdasarkan konstruk penelitian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

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

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

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

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.(Sugiono, 2013; 30).

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh Ketaatan mekanisme kerja (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y) di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan. menggunakan kerangka teori Moenir (2014). Populasi dalam penelitian ini akan diambil dari masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan Pendaftaran DTKS di Dinas Sosial Kabupaten

Lamongan. Sebagian dari populasi yang diteliti adalah sampel penelitian. Pada penelitian ini, jenis sampel *non-probability* menggunakan *sampling insidental*. *Sampling nonprobability*, menurut (Sugiyono, 2017: 82), Populasi pemohon layanan pada Maret-Mei 2024 sebanyak 121.497, sehingga toleransi kesalahan yang digunakan adalah 10% (0,1). Sampel penelitian dihitung menggunakan rumus

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

Slovin sebagai berikut:

Hasil perhitungan rumus Slovin adalah 99,91, yang dibulatkan menjadi 100 sampel untuk memudahkan penelitian. Jadi, penelitian ini membutuhkan 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data menggunakan Kendall's Tau. Teknik ini dipilih karena sesuai untuk mengukur pengaruh antar variabel ordinal. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat yang terlibat dalam pendaftaran DTKS di Kabupaten Lamongan. Menurut (Sujarweni, 2014) Uji Konkordansi Kendall digunakan untuk menguji derajat keselarasan hubungan antara dua atau lebih variabel yang diukur dengan skala ordinal. Koefisien Determinasi dihitung untuk mengetahui kontribusi persentase hubungan antara kepemimpinan inovatif (X1) dan kualitas sumber daya manusia

(X2) terhadap kapasitas manajemen inovasi (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur keabsahan kuesioner sebagai instrumen penelitian, yaitu sejauh mana data yang diperoleh mencerminkan data sebenarnya pada objek penelitian. Uji validitas penelitian ini dilakukan menggunakan program pengolahan data SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

Responden pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang kemudian dilakukan pengujian validitas instrumen dengan taraf signifikansi 5% maka r Tabel penelitian sebesar 0,196. Untuk $df = (N-2)$. Suatu penelitian dapat dikatakan valid jika r Hitung $>$ r Tabel. Hasil uji validitas menunjukkan semua instrumen penelitian pada variabel kualitas pelayanan (Y) berada $>$ 0,196. Hasil uji validitas menunjukkan semua instrumen penelitian pada variabel ketaatan mekanisme kerja (X1) berada $>$ 0,196. Hasil uji validitas menunjukkan semua instrumen penelitian pada variabel kemampuan pegawai (X2) berada $>$ 0,196. Semua instrumen menunjukkan hasil yang memiliki r

Hitung lebih besar dari r Tabel ini menunjukkan bahwa data tersebut **valid** karena memenuhi asumsi uji validitas.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi setiap item pada kuesioner, memastikan bahwa kuesioner dapat memberikan hasil yang sama jika digunakan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha, di mana variabel penelitian dianggap reliabel jika hasil Cronbach's Alpha $>$ 0,60.

Variabel Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai reliabilitas sebesar 0,719. Variabel ketaatan Mekanisme Kerja (X1) memiliki nilai reliabilitas sebesar 0,716. Variabel Kemampuan Pegawai (X2) memiliki nilai reliabilitas sebesar 0,717. Dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian dikatakan reliabel karena memiliki nilai reliabilitas yang lebih besar dari 0,60 sertadasar pengambilan keputusan bahwa kuesioner penelitian ini **RELIABEL**.

3. Uji Hipotesis

- a. Pengaruh antara Ketaatan mekanisme kerja (X1) dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y)

Tabel 2 Hasil Uji Hipotesis 1

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

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 2 Pengujian Hipotesis 1 yaitu 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% yang artinya hipotesis minor yang diajukan dapat diterima karena pengaruh Ketaatan mekanisme kerja (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y), menunjukkan hubungan positif yang signifikan.

Indikator pembagian struktur organisasi pertanyaan X1. 1 dan uraian pekerjaan pertanyaan X1.3 mendapatkan nilai terendah, hal ini yang menunjukkan bahwa aspek manajemen organisasi,

seperti struktur dan pembagian tugas, belum berjalan dengan baik. Sebaliknya, indikator kebutuhan fisik minimum pegawai pertanyaan X1.10 dan kebutuhan hidup minimum pegawai pertanyaan X1.11 menjadi nilai tertinggi, mengindikasikan pentingnya perhatian terhadap kesejahteraan pegawai untuk mendukung produktivitas kerja. Pengaruh Ketaatan mekanisme kerja dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Data Terpadu Kesejahteraan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan.

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

Tabel 3 Hasil Uji Hipotesis 2

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

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 3 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% yang artinya hipotesis minor yang diajukan dapat diterima karena pengaruh Kemampuan Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y), menunjukkan hubungan positif yang signifikan.

Nilai tertinggi terdapat pada indikator kemampuan memahami dan memotivasi orang lain pertanyaan X2.8, dan kemampuan hubungan bersosialisasi petugas pertanyaan X2.7. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan interpersonal yang cukup baik. Namun, indikator kemampuan teknik bidang khusus pertanyaan X2.15 dan kemampuan teknik operasional petugas pertanyaan pertanyaan X2.1 memiliki nilai terendah, yang mengindikasikan perlunya peningkatan keterampilan teknis melalui pelatihan atau pengembangan kompetensi.

c. 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

Berdasarkan tabel 4 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. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah $< 0,001$ atau lebih kecil dari $0,05$, yang menunjukkan bahwa hubungan ini signifikan pada taraf signifikansi 5% . hipotesis mayor dan hipotesis minor yang diajukan dapat diterima. Hal ini didukung oleh data yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen (Ketaatan mekanisme kerja dan Kemampuan Pegawai) terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS).

Nilai tertinggi terdapat pada indikator pertimbangan rasionalitas ekonomis pertanyaan Y. 5 dan pertanyaan Y. 6 yang menunjukkan bahwa aspek efisiensi dan pertimbangan ekonomi sangat diperhatikan oleh responden. Sebaliknya, nilai terendah pada indikator alokasi layanan pertanyaan nomor Y. 15 dan distribusi layanan pertanyaan Y. 14 mencerminkan adanya kendala dalam pemerataan layanan yang masih perlu ditingkatkan. Pengaruh Ketaatan Mekanisme Kerja dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Data Terpadu Kesejahteraan

Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan.

4. Koefisien Determinasi

a. Hasil Koefisien Determinasi Pengaruh antara Ketaatan mekanisme kerja (X1) dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y)

Tabel 5 Hasil Koefisien Determinasi Ketaatan mekanisme kerja Terhadap

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | 0,914 | 0,836 | 0,834 | 3.023 |

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 5 hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai korelasi (R) antara Ketaatan mekanisme kerja Pegawai (X1) dan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y) sebesar 0.914, yang mengindikasikan pengaruh yang sangat kuat. Nilai R Square sebesar 0.834. Artinya variabel Ketaatan mekanisme kerja Pegawai (X1) memberikan kontribusi persentase sebesar 83.4% dengan variabel Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y) dan terdapat 16.6% dipengaruhi oleh faktor lain.

b. Hasil Koefisien Determinasi Pengaruh antara Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y)

Tabel 6 Hasil Koefisien Determinasi Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas

Pelayanan Pendaftaran DTKS Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | 0,902 | 0,814 | 0,812 | 3.219 |

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 6 hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai korelasi (R) antara Kemampuan Pegawai (X2) dan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y) sebesar 0.902, yang mengindikasikan pengaruh 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.

c. Hasil Koefisien Determinasi Pengaruh antara Ketaatan mekanisme kerja (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y)

Tabel 7 Hasil Koefisien Determinasi Kemampuan Pegawai Terhadap

Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | 0,920 | 0,846 | 0,843 | 2.943 |

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 7 hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa 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.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada penelitian Pengaruh antara Ketaatan mekanisme kerja (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y) dapat disimpulkan bahwa terbukti dan teruji Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan Ketaatan mekanisme kerja (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y) dan kedua variabel X1 dan X2 secara bersama-sama (simultan) mempunyai hubungan dengan Kapasitas Kualitas Pelayanan Pendaftaran DTKS (Y) dengan kategori kuat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan, beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan

pendaftaran DTKS di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan adalah:

1. Untuk memperbaiki ketaatan mekanisme kerja, perlu dilakukan audit internal terkait pembagian tugas dan fungsi di setiap posisi.
2. Untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam pelayanan, diperlukan pelatihan teknis, seperti workshop, pelatihan sertifikasi, dan bimbingan langsung, dengan fokus pada keterampilan Information Technology.
3. Untuk meningkatkan pemerataan layanan, Dinas Sosial perlu melakukan pemetaan daerah prioritas menggunakan data geografis (GIS), alokasi sumber daya sesuai kebutuhan, serta mengoptimalkan teknologi informasi seperti sistem antrian digital dan aplikasi berbasis web untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel Jurnal

Andayani, M. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan

- dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat. *MOTIVASI Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume 4, Nomor 2, 2019.
- Evangelos Psomas and Nancy Bouranta, Maria Koemtzi, Efthalia Keramida. (2019) Determining the impact of service quality on citizens' satisfaction and the role of citizens' demographics. The case of the Greek citizen's service centers.
- Hesty Mulasari. (2021). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, Volume 9, Nomor 1, 2021, E-ISSN: 23389621. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap>.
- Inzaghi, Adelia O., & Brilliant. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Purworejo. *Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, Volume 16, No. 4, Juli-Agustus 2022.
- Kokku Randheer. (2011). Measuring Commuters' Perception on Service Quality Using SERVQUAL in Public Transportation. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 3, No. 1, February 2011.
- Man Muazansyah. (2018). Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) dan Kualitas Kerja (Work Quality) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Aplikasi Administrasi*, Vol. 21, No. 1, Mei 2018.
- Nurmasitha, F., Hakim, A., & Prasetyo, Y. W. (2019). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228.
- Pra Utari Novia Solka, et al. (2023). Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) dan Kualitas Kerja (Work Quality) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 3, No. 1, Maret 2023, e- ISSN: 2962-4010; p-ISSN: 2962-4444, Hal. 110-121.
- Rudi Lestra Sujana. (2017). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Kreativitas Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor

- Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Pemerintahan Integratif*, 2017, Vol. 5, No. 1, Hal. 1-15, ISSN: 2337-8670 (online), ISSN: 2337-8662 (print).
- Setiawan, et al. (2018-2019). Pengaruh Hubungan Interpersonal dan Efektivitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Empiris pada Kantor Basarnas Medan). *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, p-ISSN: 2622-5204, e-ISSN: 2622-5190, Vol. 1, No. 2, Hal. 77-84.
- Victor Lorin, dkk. (2013). The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale. *Procedia Economics and Finance*, Vol. 6, Hal. 573-585.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., & Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Zulkifli. (2017). Pengaruh Budaya Kerja dan Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Aluh Aluh Kabupaten Banjar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol. 3, No. 2, Juli 2017, Hal. 243-25.
- Buku**
- Fandy Tjiptono, Ph.D., & Gregorius Chandra. (2016). *Service Quality & Satisfaction* (Edisi 4). CV Andi Offset.
- Farid Firmansyah. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa*. Duta Media.
- Keban, Yeremias T. 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa Pada Masa Transisi. Jogjakarta: MAP-UGM dan Pustaka Pelajar.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pandji Santosa. (2008) Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance Redaksi Refika Aditama.
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. ALFABETA, CV.
- Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Zeithaml, Valarie A.,
Parasuraman, A., & Berry,
Leonard L. (1990).
*Delivering Quality
Service*. New York: The
Free Press.

Website

<https://lamongankab.go.id/beranda/>

[dinsos.](#)