

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL BERBASIS ONLINE PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN SUMBAWA BARAT

ANDY SUWANDY¹⁾, SUPARMAN²⁾, NAJAMUDIN³⁾

Universitas Teknologi Sumbawa

¹⁾andysuwandysip@gmail.com, ²⁾suparman@uts.co.id, ³⁾najamudin228@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Efektivitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Berbasis Online pada Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat. Efektivitas serta kualitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memahami dampak dan kemajuan dari implementasi pelayanan berbasis online dalam konteks kesejahteraan sosial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk mengukur efektivitas dan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial pada Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat. Hasil analisis efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online secara signifikan meningkatkan efektivitas pelayanan sosial. Faktor-faktor seperti penerapan standar operasional prosedur, kesesuaian waktu penyelesaian layanan, transparansi biaya, kualitas tempat dan sarana, perilaku pelaksana, serta kualifikasi petugas semuanya memiliki dampak positif terhadap kualitas kinerja pelayanan.

Kata kunci : Efektivitas, Kualitas, Pelayanan, Kesejahteraan Sosial, Berbasis Online.

ABSTRACT

This research discusses the Effectiveness of Online-Based Social Welfare Services at the West Sumbawa District Social Office. It focuses on the effectiveness and quality of online-based social welfare services provided by the West Sumbawa District Social Office. This research aims to understand the impact and progress of online-based service implementation in the context of social welfare. This study utilizes a quantitative descriptive approach to gather the necessary data to measure the effectiveness and quality of social welfare services at the West Sumbawa District Social Office. The results of the analysis of the effectiveness of online-based social welfare services show that the implementation significantly improves the effectiveness of social welfare services. Factors such as the implementation of standard operating procedures, timeliness of service completion, cost transparency, quality of facilities and infrastructure, staff behavior, and qualifications all have a positive impact on service performance.

Keywords : Effectiveness, Quality, Service, Social Welfare, Online-Based.

PENDAHULUAN

Pelayanan sosial atau kesejahteraan sosial bertujuan untuk memperbaiki hubungan individu, kelompok, dan masyarakat dengan lingkungan sosial. Kesejahteraan sosial memastikan kehidupan yang memenuhi kebutuhan esensial untuk menjalankan fungsi sosial dengan baik. Menurut Soerjono Soekanto (2021), pelayanan sosial adalah upaya membantu individu, kelompok, dan masyarakat memenuhi kebutuhan dan mengembangkan kemampuan mereka. Hal serupa diungkapkan oleh Winarno Surachman (2022), di mana kesejahteraan sosial adalah upaya mencapai kesejahteraan bagi individu, kelompok, dan masyarakat. Pelayanan kesejahteraan sosial meliputi berbagai bidang, seperti kesejahteraan anak, remaja, orang lanjut usia, pelayanan umum, kesehatan mental, dan lainnya. Fungsi pelayanan kesejahteraan sosial termasuk memberikan akses kepada sumber daya untuk rehabilitasi sosial, perlindungan sosial, jaminan sosial, dan pemberdayaan sosial. Sarana dan prasarana yang memadai diperlukan untuk memastikan pelayanan kesejahteraan sosial yang optimal. Menurut I Gede Suparta dan I Nyoman Supartana. menekankan bahwa pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online dapat mengatasi keterbatasan akses dan daya jangkauan layanan. Hal ini meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas pelayanan, memberikan respon yang lebih cepat, dan meningkatkan kualitas pelayanan serta tindak lanjut aduan.

Pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online dapat meningkatkan efektivitas layanan. Efektivitas layanan merupakan salah satu indikator dari kualitas layanan. Dengan meningkatnya efektivitas layanan, maka Dinas Sosial dapat memberikan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan PMKS. Kualitas pelayanan dan tindak lanjut aduan sangat penting untuk ditingkatkan dan selalu fokus kepada kebutuhan masyarakat. Untuk mengetahui sampai dimana daya dukungan pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online ini dalam membantu Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat dalam memberikan pelayanan kesejahteraan sosial maka, penelitian “Efektivitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Berbasis Online Pada Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat” penting untuk diteliti dan diungkap lebih mendalam. Efektivitas mengacu pada tingkat keberhasilan suatu tindakan, kegiatan, atau program dalam mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya secara optimal. Pengukuran efektivitas digunakan dalam berbagai konteks, seperti organisasi, bisnis, pemerintahan, dan bidang lainnya, untuk menilai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dengan efisiensi penggunaan sumber daya. Efektivitas juga berkaitan dengan efisiensi, yang menekankan penggunaan sumber daya secara hemat dan produktif. Evaluasi efektivitas adalah langkah penting untuk memastikan bahwa upaya yang dilakukan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 memberikan pedoman tentang penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik. Indikator yang dicakup mencakup persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, bentuk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Dalam konteks penelitian mengenai efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online pada Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat, instrumen yang digunakan sebagai acuan dalam menyusun angket mencakup persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, bentuk pelayanan, dan keamanan pelayanan. Selain itu, indikator kualitas kinerja aparatur pelayanan meliputi kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. Jenis instrumen dalam penelitian ini adalah instrumen berbentuk angket dengan 28 indikator soal, dan setiap item diukur dengan skala Likert lima poin. Instrumen ini akan membantu mengumpulkan data untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online dengan memerhatikan aspek-aspek penting yang telah diidentifikasi sebelumnya. Berikut adalah kriteria variable efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial adalah :

Tabel 1. Kriteria Variabel Efektivitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial

Total Skor	Kriteria Efektivitas
56,09 - 65,00	Sangat Efektif
52,17 - 56,08	Efektif
38,25 - 52,16	Cukup
24,33 - 38,24	Tidak Efektif
10,40 - 24,32	Sangat Tidak Efektif

Landasan Konseptual Efektivitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Berbasis Online. Efektivitas adalah kemampuan suatu tindakan, kegiatan, atau program untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang efisien dan tepat. Konsep efektivitas sering kali terkait dengan pencapaian hasil yang diinginkan dalam suatu konteks tertentu, baik itu dalam organisasi, bisnis, pemerintahan, maupun berbagai bidang lainnya. Efektivitas mengukur seberapa berhasil suatu usaha atau tindakan dalam menghasilkan keluaran yang diharapkan.

Pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online, efektivitas dapat diartikan sebagai kemampuan layanan ini untuk mencapai tujuannya dalam menyediakan layanan kesejahteraan sosial bagi masyarakat secara efisien dan tepat. Tujuan pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online adalah untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesejahteraan sosial bagi masyarakat. Menurut Richard M. Strees (1990), efektivitas organisasi adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Pendapat ini sejalan dengan definisi efektivitas yang dikemukakan sebelumnya. Efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online dapat dicapai jika layanan ini dapat dilaksanakan secara lancar dan efisien tanpa adanya hambatan atau gangguan.

Berdasarkan definisi dan pendapat ahli di atas, maka indikator efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online dapat diukur dari: Produktivitas: Keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program/kegiatan) yang direncanakan / ditetapkan sebelumnya. Indikator ini mengukur seberapa banyak layanan kesejahteraan sosial yang dapat diberikan oleh layanan berbasis online. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang ada hubungan dengannya dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Indikator ini mengukur seberapa baik layanan kesejahteraan sosial yang diberikan oleh layanan berbasis online. Efisiensi: Rasio hasil kerja dengan sumber-sumber yang digunakan (biaya, tenaga, waktu). Indikator ini mengukur seberapa hemat dan efektif layanan kesejahteraan sosial yang diberikan oleh layanan berbasis online.

Landasan konseptual efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online meliputi: Teori Efektivitas adalah kemampuan suatu tindakan, kegiatan, atau program untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan

cara yang efisien dan tepat. Konsep Efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online dapat diartikan sebagai kemampuan layanan ini untuk mencapai tujuannya dalam menyediakan layanan kesejahteraan sosial bagi masyarakat secara efisien dan tepat. Indikator Indikator efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online adalah produktivitas, kualitas, dan efisiensi.

Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini yaitu: Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Berbasis Online Pada Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat?

Tujuan Penelitian

Sebagaimana diketahui bahwasannya setiap langkah dan usaha guna mencapai suatu tujuan yang hendak diteliti dalam penelitian ini yaitu : Untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Berbasis Online Pada Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan format deskriptif. Andreas Bungin (2001:44) menyatakan bahwa tujuan penelitian kuantitatif dengan format deskriptif adalah untuk menjelaskan dan meringkaskan berbagai kondisi serta situasi, atau variabel- variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan kenyataan yang terjadi. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2015:13) adalah merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Penelitian kuantitatif akan memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online pada Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat dapat dipahami dari perspektif pengguna layanan. Penelitian fokus pada efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online dan menggunakan teknik pengumpulan data primer melalui angket, wawancara, dan observasi terhadap responden penerima layanan dan petugas pelaksana layanan di Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat. Data sekunder juga digunakan, yang merupakan data yang tidak dikumpulkan secara langsung oleh peneliti tetapi telah ada sebelumnya dan tersedia dalam berbagai sumber.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat penyandang masalah kesejahteraan sosial yang memperoleh layanan dalam rentan waktu 3 bulan yaitu pada bulan Juli 2023 sampai dengan bulan September 2023 sebanyak 800 responden.

Sampel penelitian

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi tersebut. Proses pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability dengan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2015:67) untuk menentukan jumlah sampel dari populasi pada penelitian ini yaitu menggunakan rumus Isaac dan Michael. Rumus Isaac dan Michael ini telah diberikan hasil perhitungan yang berguna untuk menentukan jumlah sampel berdasarkan tingkat kesalahan 1%, 5%, dan 10%. Dengan mengikuti pedoman ini maka penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 243 dengan tingkat kesalahan 5% penerima layanan kesejahteraan sosial pada Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat dan menentukan skala likert digunakan untuk mengukur suatu pendapat, sikap seseorang dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial yang terjadi. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Angket diisi oleh sejumlah pengguna layanan kesejahteraan sosial berbasis online sebanyak 243 responden yang dipilih secara acak dari kelompok pengguna yang ada di populasi.

Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel penelitian yaitu variabel independen dan variabel dependen. Menurut Sugiyono (2019:69) mengemukakan bahwa variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), sedangkan dependen (terikat) adalah variabel yang menjadi akibat atau yang terpengaruh, karena adanya variabel bebas.

Variabel bebas penelitian ini adalah kualitas kinerja pelayanan kesejahteraan sosial pada Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat. Sedangkan variabel terikatnya adalah efektivitas kinerja pelayanan kesejahteraan sosial pada Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat

Analisis Data

Analisis data merupakan proses penting dalam penelitian untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan. Menurut Sugiyono (2016:147), analisis meliputi pengorganisasian, pemahaman, dan penafsiran data yang terkumpul untuk mencari pola, tren, hubungan, atau makna dari data. Proses ini melibatkan pengorganisasian data ke dalam kategori, unit-unit, uji hipotesis, serta penyusunan pola dan kesimpulan yang mudah dipahami. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Analisis Deskriptif untuk memberikan gambaran karakteristik data yang dikumpulkan, seperti analisis statistik rata-rata, nilai tengah, dan distribusi frekuensi variabel relevan. Selain itu, digunakan juga Analisis Korelasi untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online dan efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial. Analisis korelasi memberikan informasi mengenai sejauh mana kedua variabel tersebut berhubungan, apakah hubungannya positif atau negatif, dan seberapa kuat korelasinya.

Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan berbagai metode pengumpulan data. Pertama, metode observasi, yang melibatkan pengamatan langsung dan sistematis terhadap perilaku, kejadian, atau fenomena yang diteliti tanpa mengintervensi situasi. Instrumen yang digunakan termasuk lembar observasi, handycam, dan kamera. Menurut Sugiyono (2014), observasi adalah suatu proses kompleks yang melibatkan proses pengamatan dan ingatan, dan merupakan metode yang efektif dalam pengumpulan data tentang perilaku manusia, proses kerja, dan gejala alam. Kedua, metode wawancara, yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden dengan tatap muka. Prabowo (1996) dan Patton (2015) menjelaskan bahwa wawancara adalah metode pengumpulan data dengan pertanyaan kepada responden. Pedoman wawancara digunakan sebagai acuan. Ketiga, angket atau kuesioner berisi pertanyaan tertulis untuk diisi oleh responden. Kuesioner berbentuk daftar pertanyaan tertulis dengan skala peringkat 1-5. Menurut Silalahi (2012), angket atau kuesioner yang baik harus memiliki pertanyaan dengan bahasa jelas, tidak multitafsir, berkaitan dengan masalah penelitian, dan tidak terlalu panjang. Keempat, metode dokumentasi mencakup pencatatan semua peristiwa, foto-foto, dan catatan terkait penelitian. Menurut Darmawati (2021), dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang mencatat semua peristiwa yang terjadi saat penelitian berlangsung. Metode dokumentasi memungkinkan pengumpulan data yang belum diperoleh melalui observasi dan wawancara. Dengan kombinasi metode ini, penelitian ini memiliki landasan yang kuat untuk menganalisis efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online pada Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini memaparkan data deskriptif yang dihasilkan dari analisis statistik yang dilakukan. Analisis statistik deskriptif terhadap data hasil penilaian yang diberikan oleh responden terhadap efektivitas layanan kesejahteraan sosial yang diselenggarakan secara daring. Mengacu pada data yang telah terkumpul dari 243 responden, setelah dilakukan uji statistika menggunakan spss 26, terdapat satu data outlier yang tidak digunakan menjadi 242 responden. Berikut ini disajikan Hasil analisis terhadap Instrumen Indikator EFektivitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Berbasis Online antara lain :

a. Persyaratan pelayanan

Hasil analisis statistika menegaskan hubungan yang signifikan antara Aplikasi Layanan Tersedia dan Mudah Diakses dengan variabel lainnya, khususnya dalam konteks efektivitas dan kualitas kinerja pelayanan sosial berbasis online di Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat. Korelasi dengan Tindak Lanjut Layanan Tersedia: Korelasi terkuat terlihat dengan Tindak Lanjut Layanan Tersedia ($r = 0,698$), menunjukkan hubungan yang kuat antara ketersediaan tindak lanjut layanan dengan ketersediaan dan keterjangkauan aplikasi layanan. Korelasi dengan Kejelasan Persyaratan dan Informasi: Korelasi yang cukup kuat juga terdapat dengan Kejelasan dalam Persyaratan Teknik dan Administratif Pelayanan serta Informasi yang Dibutuhkan oleh Pengguna ($r = 0,682$).

Analisis ini sejalan dengan pandangan para ahli, Irwandi (2019) dan Arief Budiman (2021), yang mengemukakan bahwa ketersediaan aplikasi layanan, tindak lanjut layanan, kejelasan persyaratan dan informasi, serta mekanisme pengaduan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik. Tersedianya aplikasi layanan yang mudah diakses memudahkan pengguna layanan dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan, sementara tindak lanjut layanan yang memadai menunjukkan komitmen penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kejelasan

persyaratan dan informasi memudahkan pengguna layanan memahami apa yang harus mereka lakukan untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Mekanisme pengaduan yang efektif membantu penyedia layanan memahami kebutuhan dan harapan pengguna layanan, serta memperbaiki pelayanan yang diberikan. Penyedia layanan kesejahteraan sosial berbasis online perlu memperhatikan faktor-faktor ini guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Kombinasi dari aplikasi layanan yang tersedia dan mudah diakses, tindak lanjut yang memadai, kejelasan persyaratan dan informasi, serta mekanisme pengaduan yang efektif dapat membawa perubahan positif dalam efektivitas dan kualitas kinerja pelayanan sosial berbasis online. Hal ini menunjukkan perlunya perhatian yang serius terhadap integrasi dan peningkatan berbagai aspek ini untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna layanan..

b. Prosedur pelayanan

Hasil analisis statistika menggunakan SPSS 26 menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam layanan publik memiliki korelasi yang signifikan dengan kualitas kinerja pelayanan. Korelasi erat antara penerapan SOP dengan keberhasilan mencapai tujuan layanan menekankan pentingnya konsistensi dan ketepatan dalam proses pelayanan ($r = 0,778$, $p < 0,001$). Selain itu, kesesuaian petunjuk penggunaan layanan dengan SOP yang ditetapkan juga mempengaruhi efektivitas penerapan SOP dan kepuasan penerima layanan. Hubungan yang sangat erat antara ketepatan mencapai tujuan pelayanan dengan kepuasan penerima layanan menegaskan arti pentingnya ketepatan dalam pelayanan publik ($r = 0,724$, $p < 0,001$). Standar pelayanan yang mencakup kecepatan, ketepatan, dan pengalaman yang menyenangkan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap berbagai aspek kualitas kinerja pelayanan ($r = 0,659$, $p < 0,001$). Integrasi standar pelayanan yang jelas, penerapan SOP yang konsisten, kesesuaian petunjuk penggunaan, dan ketepatan dalam mencapai tujuan pelayanan adalah elemen penting dalam memastikan kualitas kinerja yang optimal dalam pelayanan publik. Menurut Irwandi (2019), mendukung temuan ini dengan menekankan bahwa penerapan SOP yang baik dapat membantu penyedia layanan mencapai tujuan layanan dengan tepat dan sesuai harapan. Integrasi aspek-aspek konsistensi dan ketepatan dalam pelayanan yang diidentifikasi melalui analisis statistika adalah kunci untuk memastikan efektivitas dan kepuasan penerima layanan. Arief Budiman (2021) yang menyoroti pentingnya kesesuaian petunjuk penggunaan layanan dengan pengalaman pengguna dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik. Pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online, implementasi SOP yang tepat, kesesuaian petunjuk penggunaan layanan, dan pemenuhan waktu penyelesaian layanan menjadi faktor krusial dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Integrasi aspek-aspek ini akan membawa manfaat positif bagi efektivitas pelayanan dan pengalaman pengguna yang memuaskan. Menurut Irwandi (2019), penerapan SOP yang baik dapat membantu penyedia layanan untuk mencapai tujuan layanan dengan tepat. SOP yang jelas dan terstruktur akan membantu memastikan bahwa layanan diberikan secara konsisten dan sesuai dengan harapan pengguna layanan

c. waktu pelayanan

Hasil analisis statistika menunjukkan keterkaitan yang signifikan antara kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan waktu yang ditetapkan dalam penelitian ini. Korelasi positif dan kuat ($r = 0,784$, $p < 0,001$) menegaskan bahwa ketepatan penyelesaian layanan sesuai dengan target waktu memiliki implikasi positif terhadap standar pelayanan yang mencakup kecepatan, ketepatan, dan pengalaman yang menyenangkan. Hubungan yang kuat juga terlihat dengan variabel lain, seperti pelayanan sesuai SOP layanan yang ditetapkan ($r = 0,719$, $p < 0,001$), kejelasan dalam persyaratan teknik dan administratif pelayanan publik serta informasi yang dibutuhkan oleh pengguna ($r = 0,553$, $p < 0,001$), dan perilaku disiplin pemberi layanan ($r = 0,637$, $p < 0,001$). Kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan target yang ditetapkan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap berbagai aspek kualitas kinerja pelayanan. Kesesuaian waktu menunjukkan bahwa penyelesaian layanan tepat waktu sesuai dengan yang telah direncanakan membantu mencapai standar layanan yang diinginkan. Penerapan SOP, kejelasan persyaratan teknis dan administratif, serta disiplin pemberi layanan juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Kesesuaian waktu penyelesaian dengan target yang ditetapkan adalah aspek kritis dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik secara keseluruhan. Menurut Wiratno (2017), ketepatan waktu penyelesaian layanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengguna layanan mengharapkan layanan yang cepat dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu memastikan bahwa mereka dapat memenuhi waktu penyelesaian yang telah ditentukan agar pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

d. Biaya Pelayanan

Hasil analisis statistika menegaskan hubungan signifikan antara kejelasan dalam rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran dengan berbagai aspek kualitas kinerja pelayanan. Korelasi yang kuat ($r = 0,719$, $p < 0,001$) menunjukkan bahwa kejelasan biaya dan tata cara pembayaran pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan unit penyelenggara untuk menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Hubungan yang kuat juga terlihat dengan variabel lain seperti kemampuan pengelola,

pelaksana, dan pengawas untuk melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab ($r = 0,670$, $p < 0,001$), kinerja memenuhi harapan penerima layanan ($r = 0,659$, $p < 0,001$), dan perilaku disiplin pemberi layanan ($r = 0,591$, $p < 0,001$).

Kejelasan dalam rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran memiliki implikasi penting terhadap kualitas kinerja pelayanan. Hal ini terkait erat dengan kemampuan penyelenggara pelayanan untuk menyediakan layanan tepat waktu dan mempengaruhi kinerja serta disiplin pemberi layanan. Oleh karena itu, memastikan kejelasan dalam rincian biaya dan prosedur pembayaran pelayanan menjadi krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Temuan ini didukung oleh pandangan para ahli. Irwandi (2019) menekankan bahwa transparansi dan akuntabilitas, termasuk transparansi biaya, merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik. Arief Budiman (2021) juga menyoroti bahwa kejelasan biaya dan prosedur pembayaran adalah indikator penting dalam mengukur kualitas kinerja pelayanan publik. Kedua aspek ini adalah elemen krusial dalam memastikan efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online. Dalam rangka memastikan efektivitas pelayanan, penyedia layanan kesejahteraan sosial berbasis online harus memastikan kejelasan biaya dan prosedur pembayaran pelayanan. Pengguna layanan akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan jika mereka mengetahui biaya yang harus dikeluarkan dan prosedur pembayaran yang jelas. Selain itu, kejelasan ini juga berdampak pada variabel lain seperti kinerja yang memenuhi harapan penerima layanan, disiplin pemberi layanan, dan kemampuan pengelola, pelaksana, dan pengawas dalam melaksanakan tugas secara bertanggung jawab. Integrasi aspek-aspek ini akan membantu mencapai efektivitas pelayanan yang diinginkan dan memberikan pengalaman positif kepada pengguna layanan..

e. Bentuk pelayanan

Hasil analisis statistika menunjukkan hubungan yang signifikan antara variabel "Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan" dengan berbagai aspek kualitas kinerja pelayanan. Korelasi yang positif dan kuat ($r = 0,670$, $p < 0,001$) menunjukkan bahwa kesesuaian tempat, lokasi, dan sarana pelayanan dengan kebutuhan masyarakat dan teknologi berhubungan dengan kejelasan biaya, kinerja pelayanan, dan perilaku pemberi layanan. Kualitas lingkungan fisik tempat pelayanan juga memiliki hubungan yang signifikan dengan berbagai aspek kualitas kinerja pelayanan ($r = 0,527$, $p < 0,001$). Korelasi yang kuat menunjukkan bahwa keadaan lingkungan tempat pelayanan berkaitan dengan kepatuhan dalam melaksanakan prosedur operasional standar layanan, kepastian dari petugas pelayanan, serta mencapai tujuan pelayanan secara efektif.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990), dan Prawirosentono (2005) yang menyoroti pentingnya aksesibilitas dalam kualitas pelayanan. Ketersediaan tempat yang sesuai, mudah dijangkau, dan mendukung teknologi, serta lingkungan fisik yang baik, dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna layanan. Integrasi aspek-aspek ini diharapkan dapat mencapai efektivitas pelayanan yang diinginkan dan memberikan pengalaman positif kepada pengguna layanan

f. Keamanan Pelayanan

Hasil analisis statistika menunjukkan hubungan signifikan antara variabel "Keamanan pelayanan" dan berbagai aspek kualitas kinerja pelayanan yang diukur ($r = 0,493$, $p < 0,001$). Korelasi yang kuat, terutama dengan "Kepastian petugas yang memberikan pelayanan," mengindikasikan bahwa tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan berhubungan erat dengan keyakinan bahwa petugas pelayanan akan memberikan pelayanan dengan tepat dan aman. Pengaruh keamanan lingkungan tempat pelayanan juga tercermin dalam variabel seperti "Ketepatan Tujuan Pelayanan" ($r = 0,417$, $p < 0,001$), "Pelayanan sesuai SOP layanan yang ditetapkan" ($r = 0,382$, $p < 0,001$), dan "Kesopanan dan keramahan petugas" ($r = 0,350$, $p < 0,001$). Keamanan memberikan kontribusi penting terhadap kepercayaan terhadap petugas pelayanan, tingkat kepatuhan dalam melaksanakan SOP, dan pengalaman positif dalam mendapatkan pelayanan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990), dan Prawirosentono (2005), menegaskan pentingnya keamanan sebagai dimensi kualitas pelayanan. Keamanan yang dirasakan oleh pengguna layanan membantu menciptakan rasa nyaman, meningkatkan kepercayaan, dan memastikan kepatuhan terhadap prosedur layanan standar. Hasil analisis statistika dan pandangan ahli menekankan bahwa keamanan pelayanan adalah faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online. Kepercayaan, kepatuhan terhadap prosedur standar, dan pengalaman positif pengguna layanan sangat terkait dengan tingkat keamanan yang dirasakan oleh pengguna. Oleh karena itu, memastikan keamanan pelayanan adalah langkah yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.

Hasil Uji Validitas

Uji validitas dan pengukuran konsistensi internal dalam penelitian ini adalah langkah kritis untuk memastikan bahwa instrumen penelitian dapat mengukur variabel yang dimaksud dengan akurat dan konsisten. Koefisien validitas yang tinggi menunjukkan hubungan yang signifikan antara pertanyaan atau pernyataan dengan

variabel yang diukur, memvalidasi desain instrumen penelitian. Di samping itu, koefisien alpha yang tinggi mencerminkan konsistensi internal yang baik dalam mengukur variabel yang diteliti. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas kinerja pelayanan publik dan kepuasan penerima layanan saling terkait. Kualitas kinerja yang baik membawa kepuasan kepada penerima layanan, dan perilaku pelaksana memainkan peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Perilaku pelaksana yang positif berkontribusi pada kinerja pimpinan dan pelaksana dalam mengelola pelayanan publik secara efektif.

Hasil Uji Reabilitas

Hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa koefisien alpha Cronbach untuk instrumen penelitian adalah tinggi, yakni sebesar 0,937 dengan jumlah total 28 item. Nilai koefisien alpha yang mendekati 1 ini (0,937) mencerminkan tingkat konsistensi internal yang sangat baik, sesuai dengan interval koefisien antara 0,800 hingga 1,000. Hasil penelitian berlandaskan pada instrumen valid dan dapat dipercaya.

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Hasil analisis statistik deskriptif menyoroti karakteristik dua variabel utama dalam penelitian, yaitu Total Efektivitas Pelayanan dan Total Kualitas Kinerja Pelayanan. Data yang dianalisis berasal dari partisipasi 242 responden dalam penelitian. Rentang nilai (Range) dari variabel Total Efektivitas adalah 15, dengan nilai minimum 50 dan nilai maksimum 65. Rata-rata (Mean) Total Efektivitas adalah 57.81, dengan standar deviasi (Std. Deviation) sebesar 4.903. Hasil ini memberikan gambaran bahwa Total Efektivitas Pelayanan memiliki distribusi data yang sedikit condong ke kiri ($skewness = -1.390$) dan distribusi yang relatif simetris ($kurtosis = 0.312$), menunjukkan distribusi normal.

Hasil Uji Normalitas

Hasil dari uji Kolmogorov-Smirnov pada sampel sebanyak 242 menunjukkan nilai uji statistik sebesar 0.032. Selanjutnya, nilai asymp. sig. (2-tailed) yang diperoleh adalah 0.200. Dalam interpretasi ini, nilai p sebesar 0.200 lebih besar dibandingkan dengan tingkat signifikansi umum seperti 0.05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa distribusi data pada variabel yang diuji mengikuti distribusi normal.

Uji Homogenitas

Uji homogenitas varian, seperti yang dijelaskan oleh Levene (1960) dan Howell (2012), adalah metode statistik yang bertujuan untuk menguji apakah variabilitas atau dispersi dari dua atau lebih kelompok data adalah sama atau signifikan. Hasil uji homogenitas varian menggunakan metode Levene menunjukkan bahwa nilai statistik Levene berkisar antara 0.562 hingga 0.573 untuk variabilitas dalam kelompok data Efektivitas Pelayanan dan Kualitas Kinerja Pelayanan. Dengan df1 (derajat kebebasan numerik) sebesar 1 dan df2 (derajat kebebasan denominator) sebesar 416, serta sig. (signifikansi) sekitar 0.450 hingga 0.454. Hasil ini menunjukkan bahwa data adalah homogeny.

Hasil Uji Linieritas

Uji linieritas merupakan suatu metode statistik yang digunakan untuk menentukan apakah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam suatu model regresi linear bersifat linier atau tidak. Hasil analisis variansi (ANOVA) memperlihatkan analisis hubungan antara variabel Total_Efektivitas dan Total_Kualitas_Pelayanan. Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig): Nilai Deviation from Linearity Sig. yang diperoleh adalah 0,756, yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel Kualitas Kinerja Pelayanan (X) dan variabel Efektivitas Pelayanan (Y). Berdasarkan Nilai F: Nilai F hitung yang diperoleh adalah 0,735, yang lebih kecil dari nilai F tabel sebesar 1,71. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel Kualitas Kinerja Pelayanan (X) dengan variabel Efektivitas Pelayanan (Y).

Hasil Analisis Regresi

Analisis regresi adalah metode statistik yang digunakan untuk memahami hubungan antara satu atau lebih variabel independen (pengaruh) dengan satu variabel dependen (hasil atau output). Hasil analisis regresi pada Model Summary menggambarkan sejauh mana model regresi yang dibangun dapat menjelaskan hubungan antara variabel Total_Kualitas_Pelayanan dan Total_Efektivitas. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.441 mengindikasikan adanya hubungan positif yang moderat antara kedua variabel tersebut. Proporsi variabilitas dalam Total_Efektivitas yang dapat dijelaskan oleh Total_Kualitas_Pelayanan adalah sekitar 19.4%, sebagaimana dijelaskan oleh nilai R Square. Nilai Adjusted R Square yang hampir serupa dengan R Square (0.191) mengindikasikan bahwa model telah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dan ukuran sampel. Estimasi standar deviasi dari residual, yang diukur dengan Std. Error of the Estimate (4.411), menggambarkan akurasi model

dalam memprediksi Total_Efektivitas. Hasil analisis regresi ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja pelayanan memiliki dampak positif terhadap efektivitas pelayanan, meskipun dampaknya tidak terlalu kuat.

Hasil Analisis Korelasi

Analisis korelasi adalah metode statistik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana hubungan atau keterkaitan antara dua variabel. Salah satu ukuran korelasi yang umum digunakan adalah Pearson Correlation Coefficient (Koefisien Korelasi Pearson). Nilai koefisien ini berkisar antara -1 hingga 1. Jika nilai positif mendekati 1, maka terdapat korelasi positif yang kuat antara variabel-variabel tersebut, yang berarti jika salah satu variabel naik, variabel lain juga cenderung naik. Sebaliknya, jika nilai negatif mendekati -1, maka terdapat korelasi negatif yang kuat, di mana jika salah satu variabel naik, variabel lain cenderung turun. Jika nilai koefisien mendekati 0, maka tidak ada hubungan linier yang jelas antara kedua variabel tersebut. Hasil analisis korelasi Pearson menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel Total_Efektivitas dan Total_Kualitas_Pelayanan. Koefisien korelasi Pearson antara kedua variabel tersebut sebesar 0.441, menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif yang moderat antara efektivitas pelayanan (Total_Efektivitas) dan kualitas kinerja pelayanan (Total_Kualitas_Pelayanan). Tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 0.000 pada taraf nyata 0.01 (2-tailed) mengindikasikan bahwa hubungan ini memiliki kekuatan yang kuat dan signifikansi secara statistik.

Hasil Uji t

Uji t-test adalah metode statistik yang digunakan untuk menilai apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara dua kelompok atau kondisi yang dibandingkan dalam suatu penelitian. Uji Levene dilakukan untuk menguji kesetaraan varian antara kedua kelompok. Hasil uji Levene menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan dalam variabilitas antara kedua kelompok, dengan nilai F sebesar 0.573 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0.450. Uji t-test untuk menguji apakah terdapat perbedaan yang signifikan dalam rata-rata antara kedua kelompok. Hasil uji t-test menunjukkan nilai t hitung sebesar -0.568 dengan derajat kebebasan (df) sebanyak 416. Nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) dari uji t-test adalah 0.570. Karena nilai signifikansi (0.570) lebih besar dari tingkat signifikansi yang umumnya digunakan (misalnya 0.05), Berdasarkan hasil uji Levene dan uji t-test, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam rata-rata antara kedua kelompok.

Hasil Uji F

Uji F pada analisis ANOVA digunakan untuk menilai signifikansi pengaruh bersama-sama dari satu atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi. Hasil uji F dalam penelitian ini menunjukkan dua komponen utama, yaitu sum of squares for regression (jumlah kuadrat regresi) sebesar 1124.815 dan sum of squares for residual (jumlah kuadrat residu) sebesar 4669.818. Dalam uji F, nilai F hitung sebesar 57.809 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0.000. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengaruh bersama-sama dari variabel Total_Kualitas_Pelayanan terhadap variabel Total_Efektivitas dalam model regresi adalah signifikan. Nilai F yang tinggi (57.809) dengan nilai signifikansi yang rendah (0.000). Hasil uji F menegaskan bahwa kualitas kinerja pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Semakin baik kualitas kinerja pelayanan, maka efektivitas pelayanan juga akan semakin baik.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis statistika, persyaratan pelayanan dalam konteks layanan kesejahteraan sosial berbasis online memainkan peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Hasil analisis ini sejalan dengan pendapat ahli, seperti Irwandi (2019) dan Arief Budiman (2021), yang menyatakan bahwa ketersediaan aplikasi layanan, tindak lanjut layanan, kejelasan persyaratan dan informasi, serta mekanisme pengaduan adalah faktor-faktor penting dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik.

Irwandi (2019) menyatakan bahwa ketersediaan aplikasi layanan yang mudah diakses memudahkan pengguna layanan dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Tindak lanjut layanan yang memadai menunjukkan komitmen penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Kejelasan persyaratan dan informasi membantu pengguna layanan memahami apa yang harus dilakukan untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Mekanisme pengaduan yang efektif membantu penyedia layanan memahami kebutuhan dan harapan pengguna layanan, serta memperbaiki pelayanan yang diberikan.

Arief Budiman (2021) mengindikasikan bahwa ketersediaan aplikasi layanan yang mudah diakses mencerminkan perhatian penyedia layanan terhadap kebutuhan pengguna layanan. Tindak lanjut layanan yang memadai menunjukkan komitmen penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Kejelasan persyaratan dan informasi mencerminkan transparansi dan akuntabilitas penyedia layanan dalam memberikan pelayanan. Mekanisme pengaduan yang efektif menunjukkan keterbukaan penyedia layanan terhadap masukan dan keluhan dari pengguna layanan.

Dengan demikian, persyaratan pelayanan yang baik, termasuk ketersediaan aplikasi, tindak lanjut yang memadai, kejelasan persyaratan, dan mekanisme pengaduan yang efektif, adalah faktor-faktor kunci dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online. Penyedia layanan kesejahteraan sosial berbasis online perlu memperhatikan faktor-faktor ini untuk meningkatkan pelayanan yang mereka tawarkan kepada masyarakat.

Hasil analisis statistika terkait dengan prosedur pelayanan dan waktu pelayanan dalam konteks efektivitas layanan kesejahteraan sosial berbasis online telah menegaskan beberapa aspek penting yang memengaruhi kualitas kinerja pelayanan. Penelitian sebelumnya juga telah memberikan kontribusi penting dalam mendukung temuan-temuan ini. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada layanan publik memiliki dampak positif pada berbagai aspek kualitas kinerja pelayanan. Menurut Irwandi (2019), SOP yang baik memungkinkan penyedia layanan untuk mencapai tujuan pelayanan dengan tepat dan konsisten. Selain itu, kesesuaian petunjuk penggunaan layanan dengan penggunaan layanan berkontribusi pada keberhasilan implementasi SOP dan performa pelayanan yang memuaskan. Prawirosentono (2005) telah menyoroti bahwa merumuskan tujuan pelayanan yang jelas adalah penting untuk strategi yang tepat. Selanjutnya, teori SERVQUAL oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) menekankan pentingnya standar pelayanan yang jelas, cepat, akurat, dan menyenangkan. Terakhir, Wiratno (2017) menekankan bahwa ketepatan waktu penyelesaian layanan adalah faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan temuan ini, penting untuk memahami bahwa prosedur pelayanan yang terstandarisasi, kesesuaian petunjuk penggunaan layanan dengan penggunaan layanan, dan ketepatan waktu dalam pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online memiliki peran kunci dalam mencapai efektivitas yang diinginkan.

Hasil analisis statistika biaya pelayanan dalam konteks efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online menunjukkan bahwa kejelasan biaya dan prosedur pembayaran pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan kemampuan unit penyelenggara untuk menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Pendapat ahli seperti Irwandi (2019) dan Arief Budiman (2021) juga mendukung temuan ini. Irwandi menekankan bahwa transparansi dan akuntabilitas, termasuk dalam hal biaya pelayanan, adalah faktor penting dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik. Arief Budiman menyoroti bahwa kejelasan biaya dan prosedur pembayaran adalah indikator penting dalam mengukur kualitas kinerja pelayanan publik. Dengan demikian, hasil analisis dan pandangan ahli menegaskan bahwa kejelasan biaya dan prosedur pembayaran pelayanan adalah faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online. Pengguna layanan akan merasa lebih puas jika biaya dan prosedur pembayaran jelas, dan hal ini juga berhubungan dengan berbagai aspek kinerja pelayanan lainnya.

Hasil analisis statistika terhadap bentuk pelayanan dalam konteks efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online menunjukkan bahwa tempat, lokasi, dan sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan yang efisien dan efektif, dapat meningkatkan kualitas kinerja pelayanan dan kepuasan pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan pandangan ahli seperti Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), yang menekankan bahwa aksesibilitas adalah dimensi kualitas pelayanan yang penting, dan juga dengan pandangan Prawirosentono (2005), yang menyatakan bahwa aksesibilitas adalah faktor penting dalam memberikan pelayanan prima. Selain itu, hasil analisis juga menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik tempat pelayanan, termasuk keteraturan, kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas pendukung, memainkan peran penting dalam memengaruhi berbagai aspek kualitas kinerja pelayanan. Dengan demikian, lingkungan yang nyaman, bersih, dan tertib dapat meningkatkan kepatuhan petugas dalam melaksanakan prosedur layanan, memberikan kepastian kepada pengguna layanan, dan menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan SOP.

Hasil analisis statistika terhadap keamanan pelayanan dalam konteks efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online menunjukkan bahwa keamanan pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan berbagai aspek kualitas kinerja pelayanan yang diukur dalam penelitian ini. Keamanan memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap petugas pelayanan, memastikan kepatuhan terhadap prosedur layanan standar, dan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan. Tingkat keamanan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang krusial, dan keamanan yang dirasakan oleh pengguna layanan akan memberikan rasa nyaman dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Pandangan ahli seperti Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dan Prawirosentono (2005) juga mendukung pentingnya keamanan sebagai dimensi kualitas pelayanan. Dengan demikian, keamanan pelayanan adalah faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online.

Hasil uji validitas mengkonfirmasi bahwa instrumen penelitian efektif dalam mengukur variabel efektivitas pelayanan dan kualitas kinerja pelayanan. Hal ini ditemukan melalui nilai koefisien validitas yang tinggi, menunjukkan hubungan yang signifikan antara pertanyaan dan variabel yang diukur.

Berdasarkan hasil uji statistikan anatara lain Uji reliabilitas menggunakan koefisien alpha Cronbach menunjukkan instrumen memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Hasil analisis statistik deskriptif

menunjukkan kualitas kinerja pelayanan diterima dengan baik oleh penerima layanan, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan. Uji normalitas menunjukkan data mengikuti distribusi normal. Uji homogenitas varian menunjukkan variabilitas antara variabel efektivitas pelayanan dan kualitas kinerja pelayanan adalah sama. Uji linearitas menegaskan adanya hubungan linear antara kualitas kinerja pelayanan dan efektivitas pelayanan. Analisis regresi mengungkapkan bahwa kualitas kinerja pelayanan memiliki dampak positif pada efektivitas pelayanan, walaupun dampaknya tidak sangat kuat. Uji korelasi Pearson mengkonfirmasi hubungan positif yang signifikan antara kualitas kinerja pelayanan dan efektivitas pelayanan. Uji t-test menunjukkan tidak ada perbedaan signifikan dalam rata-rata antara kelompok yang diasumsikan memiliki varian yang sama dan yang tidak memiliki asumsi varian yang sama. Uji F menegaskan bahwa kualitas kinerja pelayanan berpengaruh signifikan pada efektivitas pelayanan. Analisis komprehensif menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat telah berhasil menciptakan pelayanan kesejahteraan sosial yang efektif dengan berfokus pada faktor-faktor positif.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa berbagai faktor seperti penerapan SOP, kesesuaian waktu, transparansi biaya, kualitas lingkungan, perilaku pelaksana, dan kualifikasi petugas berkontribusi positif pada kualitas kinerja pelayanan. Keseluruhan, Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat telah berhasil mencapai tujuan pelayanan kesejahteraan sosial dengan menghadapi tantangan secara sistematis dan responsif.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan analisis mendalam terhadap efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online di Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan berbasis online memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial. Hasil penelitian mengkonfirmasi bahwa pelaksanaan pelayanan berbasis online berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial. Hipotesis yang diajukan (H_a) pelaksanaan pelayanan berbasis online berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial pada Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat terbukti dapat diterima berdasarkan hasil penelitian. Penggunaan platform online, layanan dapat diberikan lebih cepat, akurat, dan responsif. Interaksi antara petugas dan pengguna layanan pun menjadi lebih optimal. Rentang nilai (Range) dari variabel Total Efektivitas adalah 15, dengan nilai minimum 50 dan nilai maksimum 65. Rata-rata (Mean) Total Efektivitas adalah 57.81 dan berada pada skor 56,09 - 65,00 adalah **sangat efektif**. Dengan demikian, efektivitas pelayanan secara keseluruhan meningkat. Temuan ini memberikan pemahaman mendalam tentang dampak positif penggunaan platform online dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online di Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat.

Saran

Saran untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial pada Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat adalah: Integrasi Teknologi dan Pelatihan Petugas: Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan online, perlu ditingkatkan integrasi teknologi dalam platform layanan. Dinas Sosial disarankan untuk menginvestasikan sumber daya dalam pengembangan aplikasi yang responsif dan mudah digunakan. Pelatihan berkala bagi petugas pelayanan perlu dilakukan agar mereka menguasai teknologi dengan baik, memaksimalkan penggunaan platform, dan memberikan panduan yang lebih baik kepada pengguna layanan. Evaluasi Periodik dan Umpan Balik Pengguna: Dinas Sosial sebaiknya merencanakan evaluasi berkala melibatkan pengguna layanan untuk memastikan efektivitas pelayanan berbasis online. Umpan balik pengguna adalah sumber informasi berharga untuk mengidentifikasi potensi perbaikan, mengevaluasi kepuasan pengguna, dan memastikan pelayanan tetap responsif terhadap kebutuhan yang berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief Budiman. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan publik di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 1-11.
- Andreas Bungin. (2001). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Rajawali Pers.
- Irwandi. (2019). Pengaruh kualitas kinerja pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 1-11.
- Darmawati. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep dan Implementasi*. Malang: UB Press.
- Isaac, S., & Michael, W. B. (1995). *Handbook in Research and Evaluation: Planning, Conducting, and Evaluating Needs Assessments, Educational Evaluations, and Social Program Evaluations*. San Diego, CA: Edits Publishers.

- Kolmogorov-Smirnov. (n.d.). In Wikipedia, The Free Encyclopedia. Retrieved July 20, 2023, from https://en.wikipedia.org/wiki/Kolmogorov-Smirnov_test
- Levene, H. (1960). On the equalities of variances in a one-way classification. In I. Olkin (Ed.), *Contributions to probability and statistics: Essays in honor of Harold Hotelling* (pp. 278-292). Stanford: Stanford University Press.
- Pearson correlation coefficient. (n.d.). In Wikipedia, The Free Encyclopedia. Retrieved July 20, 2023, from https://en.wikipedia.org/wiki/Pearson_correlation_coefficient
- Prawirosentono, S. (2005). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Prabowo. (1996). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Soerjono Soekanto, S. D. (2021). *Pelayanan sosial dan pengembangan kemampuan individu, kelompok, dan masyarakat*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Populasi dan Sampel*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial: Normatif, Deskriptif, Eksploratif, dan Eksplanatif*. Bandung: CV. Refika Aditama.
- Suparta, I. G., & Supartana, I. N. (2022). Pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Kesejahteraan Sosial*, 11(1), 1-12.
- Uji t-test. (n.d.). In Wikipedia, The Free Encyclopedia. Retrieved July 20, 2023, from https://en.wikipedia.org/wiki/Student's_t-test
- Winarno Surachman. (2022). *Upaya mencapai kesejahteraan bagi individu, kelompok, dan masyarakat*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Wiratno. (2017). Pengaruh kualitas kinerja pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Sleman. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 1-11.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.