**BAB V**

**ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**5.1 Data Penelitian**

**5.1.1 Gambaran Tentang Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Pamekasan**

Program Keluarga Harapan (PKH) di Pamekasan merupakan program pemberian Bantuan Sosial (BANSOS) bersyarat kepada keluarga miskin dan rentan yang terdaftar dalam data terpadu kesejahteraan Sosial (DTKS) dan ditetapkan sebagai keluarga Penerima Manfaat (KPM) PKH. PKH Kabupaten Pamekasan merupakan salah satu upaya pemerintah dalam percepatan penanggulangan kemiskinan. Program perlindungan sosial ini dikenal di dunia internasional dengan istilah *conditional cash Transfers*(CCT). Sejak diluncurkan pada tahun 2007, PKH Kabupaten Pamekasan telah berkontribusi dalam menekan angka kemiskinan dan mendorongkemandirian penerima bansos, yang selanjutnya disebut sebagai keluarga penerima manfaat (KPM).

Sebagai sebuah program bantuan sosial bersyarat, PKH kabupaten Pamekasan bertujuan membuka akses KPM bagi ibu hamil dan balita dalam memanfaatkan fasilitas/layanan kesehatan (faksese) dan anak usia sekolah dalam memanfaatkan fasilitas/layanan pendidikan (fasdik) yang tersedia di dekat tempat tinggal mereka. Manfaat PKH saat ini juga diarahkan untuk mempertahankan kesejahteraan sosial mereka sesuai dengan amanat konstitusi dan nawacita presiden RI. Selain mendorong KPM untuk memanfaatkan pelayanan sosial dasar kesehatan dan pendidikan, KPM PKH juga didampingi untuk mendapatkan kesempatan untuk memanfaatkan berbagai program perlindungan sosial lainnya yang merupakan program komplementer secara berkelanjutan. PKH Kabupaten pamekasan diarahkan untuk menjadi *episentrum* dan *center of excellence* penanggulangan kemiskinan di Indonesia yang mensinergikan berbagai program perlindungan dan pemberdayaan sosial nasional.

PKH Kabupaten Pamekasan memiliki bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup keluarga penerima manfaat malalui akses layanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial. Selain itu PKH Kabupaten Pamekasan dapat mengurangi beban pengeluaran dan meningkatkan pendapatan keluarga miskin dan rentan, menciptakan perubahan perilaku dan kemandirian keluarga penerima manfaat dalam mengakses layanan kesehatan dan pendidikan serta kesejahteraan sosial, mengurangi kemiskinan dan kesenjangan, mengenalkan manfaat dan jasa keuangan formal kepada keluarga penerima manfaat.

Sasaran PKH Kabupaten pamekasan adalah keluaga miskin dan rentan yang terdaftar dalamdata terpadu kesejahteraan sosial (DTKS) yang dikelola oleh pusat data dan informasi (pusdatin), kementrian sosial Ri. Keluarga tersebut harus memiliki komponen kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan sosial untuk ditetapkan sebagai KPM PKH. Sedangkan Kriteria Penerima PKH Kabupaten Pamekasan terdiri atas tiga komponen yaitu:

1. Komponen kesehatan, yaitu terdiri atas ibu hamil dan anak usia 0-6 tahun
2. Komponen pendidikan yaitu terdiri atas anak SD/Sederajat pesantren usia > 12-15 tahun dan anak SMA sederajat pesantren usia>15 sd 21 tahun.
3. Komponen ksejahteraan sosial yaitu terdiri atas lanjut usia dan penyandang disabilitas berat

**5.1.2 Pelaksanaan PKH Kabupaten Pamekasan**

1. Pelaksanaan PKH Kabupaten Pamekasan adalah Dinas Sosial yang terdiri atas:

Ketua : kepala bidang urusan bantuan dan jaminan sosial

Sekretaris : kepala seksi bantuan dan jaminan sosial

1. Pelaksana PKH Kabupaten Pamekasan bertugas:
2. Bertanggung jawab dalam penyediaan informasi dan PKH di kecamatan
3. Melakukan supervise, pengawasan dan pembinaan terhadap pelaksanaan PKH kecamatan
4. Memastikan pelaksanaan PKH sesuai dengan rencana
5. Menyelesaikan permasalahan dalam pelaksanaan PKH
6. Membangun jejaring dan kemitraan dengan berbagai pihak dalam pelaksanaan PKH dan
7. Melaporkan pelaksanaan PKH kabupaten Pamekasan kepada pelaksana PKH pelaksana pusat dengan tembusan kepada pelaksana PKH provinsi

**5.1.3 Pelaksana PKH Kecamatan**

Pelaksana PKH kecamatan adalah pendamping PKH yang bertugas di kecamatan dan berkoordinasi dengan camat. Jika dalam satu wilayah kecamatan terdapat lebih dari satu pendamping, maka wajb ditunjuk salah seorang dari pendamping untuk menjadi koordinator pendamping tingkat kecamatan.

Pelaksana PKH kecamatan bertugas:

1. Bertanggung jawab dalam penyediaan informasi dan sosialisasi PKH di kelurahan/desa
2. Melakukan kegiatan pendampingan PKH dikelurahan desa
3. Memastikan pelaksanaan PKH sesuai dengan rencana
4. Menyelesaikan permasalahan dalam pelaksanaan PKH
5. Membangun jejaring dan kemitraan dengan berbagai pihak dalam pelaksanaan PKH dan
6. Melaporkan pelaksanaan PKH kepada pelaksana PKH kabupaten.
   * 1. **Deksriptif Karakteristik Responden**

Hasil pengumpulan data dan kuesioner disebarkan kepada 100 responden, kemudian data tersebut diolah, deskriptif responden dalam penelitian ini berdasarkan responden menurut jenis kelamin, kelompok umur dan menurut tingkatpendidikan ditampilkan pada tabel 5.1 sebagai berikut:

**Tabel 5.1**

**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Karakteristik responden** | **frekuensi** | **presentase** |
| 1. **Jenis kelamin** |  |  |
| Laki-laki | 75 | 75% |
| Perempuan | 25 | 25% |
| **Total** | **100** | **100%** |
| 1. **Umur** |  |  |
| 24-40 tahun | 60 | 60% |
| 41-54 tahun | 40 | 40% |
| **Total** | **100** | **100%** |
| 1. **Tingkat pendidikan** |  |  |
| S1 / sarjana | 80 | 80% |
| D3/akademi | 20 | 20% |
| **Total** | **100** | **100%** |

Berdasarkan tabel 5.1 diatas dapat dijelaskan bahwa:

1. Jenis kelamin

Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 75 orang atau sebanyak 75%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 25 orang atau sebanyak 25%.

1. Umur

Terdapat responden 60 orangatau 60% yang berumur 24-40 tahun, sebanyak 40 orang atau 40% yang berumur 41-54 tahun. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden berumur 24-40 tahun.

1. Tingkat pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan dijelaskan bahwa responden berpendidikan S1 atau sarjana berjumlahkan 80 orang(80%), berpendidikan D3 berjumlahkan 20 orang (20%)

* + 1. **Identifikasi Variabel**

Pengisian data responden berisi pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang telah dibagikan kepada pegawai di Dinas Sosial Bidang PKH kabupaten Pamekasan dapat di identifikasi sebagai berikut:

**Tabel 5.2**

**Identifikasi Variabel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **No. Pertanyaan** | **Nama Variabel** | **Jumlah pertanyaan** |
| 1 | 1-9 | Dynamic service capability | 9 |
| 2 | 1-6 | Service dominant orientation | 6 |
| 3 | 1-6 | Technological capabilities | 6 |
| 4 | 1-15 | Kinerja pegawai | 15 |
|  |  | Jumlah pertanyaan | 36 |

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh jumlah pertanyaan dari identifikasi variabel adalah sebanyak 36 item dari 9 item untuk variabel *dynamic service capability* (X1), 6 item dari variabel *service dominant orientation* (X2), 6 item dari variabel *technological capabilities* (Z) dan 15 item dari Variavel kinerja pegawai (Y). Dari jumlah pertanyaan per-item tersebut harus dijawab seluruhnya oleh responden sehingga akan memberikan kontribusi data yang akurat dan hasilnya bisa digunakan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.

* + 1. **Diskripsi Frekuensi (Distribusi Frekuensi)**

Menurut Bilson (2011) dilihat dari skala kuesioner dengan pilihan tertinggi 5 dan pilihan terendah 1 diperoleh rentang skala interval sebagai berikut:

RS =

Keterangan:

m = angka maksimal dari rentang waktu

n = angka minimal dari rentang waktu

b = banyaknya kelas

rentang skala (RS) sebesar 0,8 maka standar penilaian sebagai berikut

1. 1.0 – 1.8 : sangat tidak baik
2. 1.8 < CSI < 2.6 : tidak baik
3. 2.6 < CSI < 3.4 : kurang baik
4. 3.4 < CSI < 4.2 : baik
5. 4.2< CSI < 5.0 : : sangat baik

Berikut ini distribusi frekuensi jawaban responden atas variabel eksogen dan endogen

1. ***Dynamic Service Capability***

**Tabel 5.3**

**Distribusi frekuensi jawaban responden atas variabel Dynmaic Service Capability**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Indikator** | **Mean** | **Kategori** |
| *Dynamic Service Capability* | Keterlibatan( X1.1) | 4,02 | Baik |
| (Tujuan) X1.2 | 4,02 | Baik |
| (Konsistensi ) X1.3 | 3,71 | Baik |
| **Mean variabel** | **3,71** | **Baik** |

(sumber data diolah,2020)

Berdasarkan informasi dari distribusi jawaban responden untuk variabel *dynamic Service Capability* pada tabel 5.3, dengan mean 3,71 menunjukkan bahwa responden memberikan nilai yang baik terhadap *dynamic service capability.* Hal ini menunjukkan adanya respon bahwa 3 indikator tersebut dapat diterima sebagai bagian dari *dynamic service capability*.

1. ***Service Dominant Orientation***

**Tabel 5.4**

**Distribusi frekuensi jawaban responden atas variabel *Service Dominant Orientation***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Indikator** | **Mean** | **Kategori** |
| ***Service Dominant Orientation*** | Sikap (X2.1) | 4,42 | Sangat baik |
| Integritas **(**X2.2) | 4,42 | Sangat baik |
| **Mean Variabel** | **4,42** | **Sangat baik** |

(sumber data diolah,2020)

Berdasarkan informasi dari distribusi jawaban responden untuk variabel *Service Dominant Orientation* pada tabel 5.4, dengan mean 4,42 menunjukkan bahwa responden memberikan nilai yang baik terhadap *Service Dominant Orientation.* Hal ini menunjukkan adanya respon bahwa 2 indikator tersebut dapat diterima sebagai bagian dari *Service Dominant Orientation*.

1. **Technological Capabilities**

**Tabel 5.5**

**Distribusi frekuensi jawaban responden atas variabel *Technological Capabilities***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Indikator** | **Mean** | **Kategori** |
| ***Technological Capablities*** | Hubungan antar individu (Z.1) | 3,82 | Baik |
| Pemanfaatan Teknologi (Z.2) | 4,04 | Baik |
| **Mean variabel** | **3,82** | **Baik** |

(sumber data diolah,2020)

Berdasarkan informasi dari distribusi jawaban responden untuk variabel *technological capabilities* pada tabel 5.5, dengan mean 3,82 menunjukkan bahwa responden memberikan nilai yang baik terhadap *technological capabilities.* Hal ini menunjukkan adanya respon bahwa 2 indikator tersebut dapat diterima sebagai bagian dari *technological capabilities*.

1. **Kinerja**

**Tabel 5.6**

**Distribusi frekuensi jawaban responden atas variabel kinerja**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Indikator** | **Mean** | **Kategori** |
| **Kinerja** | Kuantitas Pekerjaan (Y.1) | 4,53 | Sangat baik |
| Kualitas Pekerjaan (Y.2) | 4,51 | Sangat baik |
| Ketepatan waktu dari hasil (Y.3) | 4,45 | Sangat baik |
| Efektivitas (Y.4) | 4,50 | Sangat baik |
| Kehadiran (Y.5) | 4,24 | Sangat baik |
| **Mean variabel** | **4,45** | **Sangat Baik** |

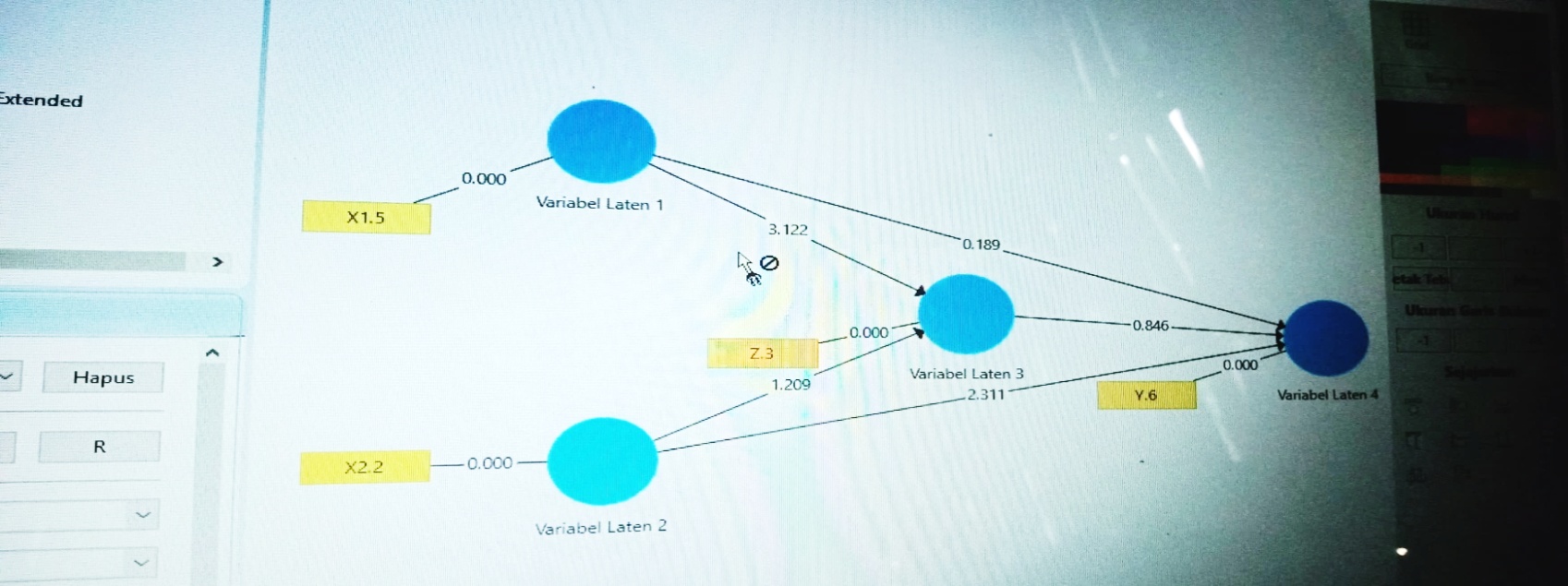
(sumber data diolah,2020)

Berdasarkan informasi dari distribusi jawaban responden untuk variabel kinerja pada tabel 5.6, dengan mean 4,45 menunjukkan bahwa responden memberikan nilai yang baik terhadap kinerja*.* Hal ini menunjukkan adanya respon bahwa 5 indikator tersebut dapat diterima sebagai bagian dari kinerja .

## **5.2 Analisis dan hasil penelitian**

#### **5.2.1 Uji Validitas**

Suatu indikator dinyatakan valid jika mempunyai nilai outer loading factor diatas 0.7 menurut Imam Ghozali (2014:39). Dalam penelitian konfirmasi teori batas nilai 0.7 merupakan nilai standar dalam menentukan valid tidaknya sebuah indikator. Dengan demikian, jika nilai outer loading factor < 0.7 maka harus di keluarkan dari model (di-drop) dalam petunjuk praktikum Smart-PLS terhadap konstruk yang dituju. Output Smart-PLS untuk loading factor memberikan hasil sebagai berikut:



**Gambar 5.1 jalur koefisien/ model algorithm 1**

Sumber: Olah data

**Tabel 5.7**

**Nilai Outer Loading**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Dynamic Service Capability** | **Service Dominant Orientation** | **Technological Capabilities** | **Kinerja Pegawai** |
| X1.5 | 1,000 |  |  |  |
| X2.2 |  | 1,000 |  |  |
| Y.6 |  |  | 1,000 |  |
| Z.3 |  |  |  | 1,000 |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tidak semua proyeksi memiliki nilai outer loading lebih besar dari 0,7, sehingga untuk indikator yang memiliki nilai outer loading lebih rendah dari 0.7 harus di drop dari model. Sebab diasumsikan kurang layak dijadikan indikator yang dapat merefleksikan masing-masing variabel latent.

Variabel X *Dynamic Service Capabilty* direfleksikan oleh 5 indikator namun 4 indikator lainnya tidak bisa dilakukan pengukuran. Dan indikator yang merefleksikan yaitu indikator X1.5, dimana indikator X1.1 memiliki nilai outer loading sebesar 1.000 sehingga sudah memenuhi syarat batas outer loading sebesar 0.7.

Variabel X2*Service Dominant Orientation* direfleksikan oleh 3 indikator namun 2 indikator lainnya tidak bisa dilakukan pengukuran. Dan indikator yang merefleksikan variabel *Service Dominant Orientation* hanya indikator X2.2, dimana indikator X2.2 memiliki nilai outer loading sebesar 1,000 sehingga sudah memenuhi syarat batas outer loading sebesar 0.7.

Variabel Z*Technological Capabilities* direfleksikan oleh 3 indikator namun 2 indikator lainnya tidak bisa dilakukan pengukuran. Dan indikator yang merefleksikan variabel *Technological Capabilities* hanya indikator Z.3, dimana indikator Z.3memiliki nilai outer loading sebesar 1,000 sehingga sudah memenuhi syarat batas outer loading sebesar 0.7.

Variabel Y kinerja pegawai direfleksikan oleh 8 indikator namun 7 indikator lainnya tidak bisa dilakukan pengukuran. Dan indikator yang merefleksikan variabel kinerja karyawan hanya indikator Y.6, dimana indikator Y.6memiliki nilai outer loading sebesar 1,000 sehingga sudah memenuhi syarat batas outer loading sebesar 0.7.

**Tabel 5.4**

**Nilai *Average Variance Extracted (AVE)***

|  |  |
| --- | --- |
| **Variabel** | ***Average Variance Extracted* (AVE)** |
| ***DYNAMIC SERVICE CAPABILITY*** | **1.000** |
| ***SERVICE DOMINANT ORIENTATION*** | **1.000** |
| ***TECHNOLOGHICAL CAPABILITIES*** | **1.000** |
| **KINERJA PEGAWAI** | **1.000** |

Sumber: Olah data PLS

Syarat Uji Validitas selanjutnya dengan melihat nilai AVE. Tabel 5.3 diatas memberikan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* diatas nilai 0.5 (Imam Ghozali, 2014:40) untuk semua variabel yang terdapat pada model penelitian. Maka dapat disimpulkan seluruh indikator telah valid.

**Tabel 5.5**

**Cross Loading**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Dynamic Service Capability** | **ervice Dominant Orientation** | **Technological Capabilities** | **kinerja Pegawai** |
| X1.5 | 1,000 | -0,057 | 0,341 | -0,004 |
| X2.2 | -0,057 | 1,000 | -0,134 | 0,213 |
| y.6 | -0,004 | 0,213 | 0,044 | 1,000 |
| z.3 | 0,341 | -0,134 | 1,000 | 0,044 |

Sumber: Olah data PLS

Setelah melihat nilai AVE, maka selanjutnya kita melihat pada Uji *Discriminant Validity,* dengan melihat nilai *Cross Loading* dapat diketahui bahwa masing-masing indikator pada variabel penelitian memiliki nilai *Cross Loading* terbesar pada variabel yang dibentuknya dibandingkan dengan nilai *Cross Loading* pada variabel lainnya. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki discriminant validityyang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing.

**Tabel 5.6**

**Uji Realibility**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***Cronbach's Alpha*** | ***Composite Reliability*** |
| Variabel *Dynamic service capability* | 1,000 | **1.000** |
| Variabel *service dominant orientation* | 1,000 | **1.000** |
| Variabel *technological capabilities* | 1,000 | **1.000** |
| Variabel kinerja pegawai | 1,000 | **1.000** |

**Sumber: Olah data PLS**

Tabel 5.6 menunjukkan bahwa semua variabel dapat dikatakan reliable atau dapat dipercaya. Dengan nilai variabel fundamental makro memiliki nilai *Cronbach’ Alpha* dan *Composite Reliability* sebesar 1.000 dari batas yang ditentukan sebesar 0.7.

**5.2.2 Uji Hipotesis**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang sudah dilakukan, hasilnya dapat digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini. Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat T-*Statistics* dan nilai P-*Values.* Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai T-*Statistics* <1.96. Berikut ini adalah hasil uji hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini:

**Tabel 5.7**

**Path Koefisien Pengujian Hipotesis**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Original Sampel (O)** | **Rata-rata sampel (M)** | **Standart Deviasi (STDEV)** | **T- Statistik** | **P Values** | **Keterangan** |
| H1: dynamic service capability -> technological capabilities | 0,335 | 0,336 | 0,107 | 3,122 | 0,002 | **Berpengaruh** |
| H2: dynamic service capability -> kinerja pegawai | -0,019 | -0,024 | 0,099 | 0,189 | **0,850** | **Tidak berpengaruh** |
| H3: service dominant orientation -> technological capabilities | -0,115 | -0,027 | 0,095 | 1,209 | **0,227** | **Tidak berpengaruh** |
| H4: service dominant orientation-> kinerja pegawai | 0,223 | 0,215 | 0,097 | 2,311 | 0,021 | **Berpengaruh** |
| H5:technological capabilities ->kinerja pegawai | 0,081 | 0,079 | 0,095 | 0,846 | **0,398** | **Tidak berpengaruh** |

Sumber: Olah data PLS

Berikut merupakan penjelasan dari tabel 5.6:

1. Hubungan antara variabel *dynamic service capability* dengan *Technological Capabilities* adalah signifikan dengan nilai T-*Statistics* sebesar 3,122 dan nilai original sample adalah positif yaitu 0,335dan arah hubungan antara *Dynamic service capability* dengan *technological capabilities* adalah positif.
2. Hubungan antara variabel *dynamic service capability* dengan kinerja pegawai adalah tidak signifikan dengan nilai T-*Statistics* sebesar 0,189 dan nilai original sample adalah negatif yaitu -0,019 dan arah hubungan antara *Dynamic service capability* dengan kinerja pegawai adalah negatif.
3. Hubungan antara variabel *service dominant orientation* dengan *technological capabilities*adalah tidak signifikan dengan nilai T-*Statistics* sebesar 1,029 dan nilai original sample adalah negatif yaitu -0,115 dan arah hubungan antara *service dominant orientation* dengan *technological capabilities* adalah negatif.
4. Hubungan antara variabel *service dominant orientation* dengan kinerja pegawai adalah signifikan dengan nilai T-*Statistics* sebesar 2,311 dan nilai original sample adalah positif yaitu 0,223 dan arah hubungan antara *service dominant orientation*dengan kinerja pegawai adalah positif.
5. Hubungan antara variabel *technological capabilities* dengan kinerja pegawai adalah tidak signifikan dengan nilai T-*Statistics* sebesar 1,029 dan nilai original sample adalah negatif yaitu 0,081 dan arah hubungan antara *technological capabilities* dengan kinerja pegawai adalah positif.

**5.3 Pembahasan**

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya, selanjutnya akan dilakukan pembahasan hasil dari analisis atas pengaruh *dynamic service capability* terhadap *technological capabilities*, pengaruh *service dominant orientation* terhadap*technological capability*, pengaruh *dynamic service capability* terhadap kinerja pegawai, pengaruh *service dominant orientation* terhadap kinerja pegawai dan pengaruh *technological capabilities* terhadap kinerja pegawai di dinas sosial bidang Program Keluarga Harapan (PKH).

* + 1. **Pengaruh *Dynamic Service Capability* dengan *Technological Capabilities***

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *dynamic service capability* berpengaruh terhadap *technological capabilities*, dapat diketahui berdasarkan hasil estimasi *bootstrap*, diperoleh nilai koefesien parameter untuk model struktural, terdapat pengaruh antara variabel *dynamic service capability* (X1) terhadap *technological capabilties* (Z) sebesar 0,335 dengan nilai T-statistik sebesar 3,122. Hal ini berarti semakin tinggi *dynamic service capability* (X1) maka semakin tinggi *technological capabilities*. Dalam hal ini keadaan yang dihadapkan dengan pandemi, kemampuan pelayanan yang berubah pegawai Program Keluarga Harapan (PKH) di Dinas Sosial harus memaksimalkan kemampuan dalam menggunakan dan menfungsikan adanya teknologi informasi dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan atau PKM. Secara empiris artinya bahwa semakin baik kemampuan pegawai dalam memberi layanan dalam kondisi yang terus menerus berubah, maka semakin mendorong kemampuan pegawai untuk bekerja dalam memanfaatkan teknologi (Zeithaml dan Bitner, 2000:40).

* + 1. **Pengaruh *Dynamic Service Capability* dengan Kinerja Pegawai**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *dynamic service capability* tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal dapat diketahui berdasarkan hasil estimasi *bootstrap*, memperoleh nilai koefesien parameter untuk model struktural, tidak terdapat pengaruh antara variabel *dynamic service capability* (X1) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar -0,019 dengan nilai T-statistik sebesar 0,189. Hal ini disebabkan karena kinerja pegawai pada Program Keluarga Harapan memiliki budaya kerja sendiri sesuai dengan peraturan yang sudah ada dalam pedoman kerja Program Keluarga Harapan (PKH), jikalaupun terdapat lingkungan yang berubah dengan cepat sehingga berdampak terhadap kemampuan pelayanan pada lingkungan yang berubah, hal ini tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial pada bidang Program Keluarga Harapan (PKH). Selain itu juga kemampuan perusahaan atau individu untuk beradaptasi dan memberikan pelayanan dengan cepat terhadap lingkungan yang cepat berubah sebagai sumber utama keunggulan kompetitif dalam dunia bisnis modern apa lagi pada kondisi lingkungan yang harus vrtual dengan adanya pandemi, namun karakter dan cara kerja Program Keluarga Harapan (PKH) tetap sesuai dengan kerja sebelum adanya pandemic yaitu tatap muka dengan masyarakat yang telah menerima bantuan PKH yang disebut dengan PKM .

* + 1. **Pengaruh *Service Dominant Orientation* dengan *Technologhical Capabilities***

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *Service Dominant Orientation*tidak berpengaruh terhadap *technological capabilities*, artinya bahwa *technological capabilities* tidak dapat dipengaruhi oleh pola dan gaya *service dominant orientation* yang memang sudah banyak perusahaan menggunakan variable tersebut. Hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil estimasi bootstrap, memperoleh nilai koefesien parameter untuk model struktural, tidak terdapat pengaruh antara variabel *Service Dominant Orientation* (X2) terhadap *technological capabilities* (Z) sebesar -0,115 dengan nilai T-statistik sebesar 1, 209 Hal ini disebabkan karena dalam orientasi pelayanan atau penekanan pada keutamaan layanan yang dalam hal pelayanan itu sangat diprioritaskan oleh perusahaan untuk mendapatkan nilai positif dari masyarakat yang dilayani, namun orientasi pelayanan yang dominan ini tidak berpengaruh sama sekali pada kemampuan tekhnologi dikarenakan orientasi pelayanan pada Program Keluarga Harapan (PKH) ini difokuskan pada pelayanan secara langsung dan tatap muka, dalam hal ini kerja pegawai Prograam Keluarga Harapan (PKH) berupa penyuluhan yang harus disampaikan pada masyarakat yang bermacam-macam usia, dan tidak semua paham akan teknologi informasi. Namun orientasi pelayanan pegawai Dinas Sosial pada bidang Program Keluarga Harapan (PKH) tetap mempunyai kemampuan yang berkualitas untuk dapat menggunakan jasa tekhnologi yang dikombinasikan ke dalam pelayanan meski adanya pelayanan tidak sepenuhnya terbantu oleh adanya teknologi dalam menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawab yang di miliki oleh pegawai.

* + 1. **Pengaruh *Service Dominant Orientation* dengan Kinerja Pegawai**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *Service Dominant Orientation* berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dapat diketahui berdasarkan hasil estimasi *bootstrap*, diperoleh nilai koefesien parameter untuk model struktural, terdapat pengaruh antara variabel *Service Dominant Orientation* (X2) terhadap *kinerja pegawai* (Y) sebesar 0,223 dengan nilai T-statistik sebesar 2,311. Hal ini berarti disebabkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas dalam perusahaan. Dalam kaitan inilah sesuai dengan UU No.25 tahun 2009tentang *Service*maka peningkatan kualitas *service dominant orientation* merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus. Untuk memberikan pelayanan yang baik, organisasi harus mampu memberikan mutu pelayanan yang baik. Upaya peningkatan kemampuan pegawai bertujuan untuk meningkatkan kinerja yang berdampak pada peningkatan pelayanan masyarakat. Berbicara orintasi maka pegawai Dinas Sosial pada bidang Program Keluarga Harapan (PKH) sangatmenfokuskan terhadap tujuan utama dari tanggung jawabnya, sehingga sangat berpengaruh sekali untukselalu memperhatikan tujuan awal dari PKH itu sendiri, guna mempercepat dan menyelesaikan tanggung jawab pada kinerja pegawai.

* + 1. **Pengaruh *Technological Capabilities* dengan Kinerja Pegawai**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *Technological Capabilities* tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil estimasi bootstrap, memperoleh nilai koefesien parameter untuk model struktural, artinya bahwa *Technological Capabilities* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yaitu dengan sampel asli sebesar 0,081 dengan nilai T-statistik sebesar 0,846. Hal ini disebabkan karena tidak adanya budaya yang ada di perusahaan atau Dinas Sosial bidang Program Keluarga harapan (PKH) tidak focus untuk memobilisasi dan menyebarkan sumber daya berdasarkan teknologi informasi dalam kombinasi atau penggabungan dengan sumber daya dan kemampuan-kemampuan lain. Dinas Sosial memiliki pertauran dan tuntutan kerja sesuai pedoman yang sudah ditentukan oleh pemerintah, sehingga pegawai PKH tidak diwajibakan memaksimalkan kinerjanya dengan selalu menggunakan teknologi informasi, dikarenakan kerja pegawai PKH diwajibkan melaksanakan adanya penyuluhan terhadap PKM atau yang mendapatkan bantuan, dan penyuluhan tersebut berisi penyampaian fungsi dan kewajiban PKM dalam mempergunakan bantuan PKH tersebut. Dalam hal ini Dinas Sosial juga tidak mempersiapkan kemampuan sumber daya yang dimiliki guna mengadaptasikan pengerjaan manual terhadap *full of technology*, sehingga tidak ada sinkronisasi maupun percepatan kinerja antara sumber daya dan kehadiran tekhnologi. Selain itu, kurangnya alat yang dapat membantu perusahaan untuk melakukan pengambilan keputusan, pemecahan masalah ataupun melakukan perencanaan, alat yang dapat membantu pengerjaan tersebut sangat penting dimiliki oleh perusahaan untuk membantu percepatan kinerja dan membantu perusahaan untuk memiliki kualitas serta integritas yang dapat dipercaya. Zhu dan Nakata (2007) melihat bahwa suatu TI yang diaplikasikan oleh perusahaan akan membawa beberapa dampak positif bagi aktivitas bisnisnya. TI dapat mengumpulkan dan mengintegrasikan berbagai data yang dibutuhkan perusahaan dalam memahami masalah yang muncul, oleh karena itu perusahaan sangat penting memiliki alat tekhnologi lengkap yang dibutuhkan untuk kepentingan perusahaan dan percepatan serta kenyamanan pekerjaan yang ada di perusahaan tersebut.