

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH EFISIENSI KERJA PEGAWAI DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**(Studi Kasus di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok)**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) Pada  
Program Sarjana Fakultas Ekonomi*



**Disusun Oleh :**

**AFRICHA ANGGRAINI**  
**NPM. 181000461201108**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK**

**TAHUN 2023**

## ABSTRAK

### **PENGARUH EFISIENSI KERJA PEGAWAI DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok)**

**AFRICHA ANGGRAINI**

**NPM. 181000461201108**

**UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN**

Penelitian ini dilakukan terhadap Pegawai di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok. Tujuan diadakan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai dan Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pegawai yang berjumlah 65 orang. Dengan jenis penelitian kuantitatif dan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *total sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket/kuesioner. Berdasarkan analisis regresi linear berganda dari variabel Efisiensi Kerja Pegawai dan Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik  $Y = 21,179 + 0,367X_1 + 0,336X_2 + e$ . Dari uji t yang dilakukan didapatkan variabel Efisiensi Kerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan  $t^{\text{hitung}} 2,711 > t^{\text{tabel}} 1,999$  dan nilai tingkat signifikan  $0,009 < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Variabel Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan diketahui  $t^{\text{hitung}} 2,084 > t^{\text{tabel}} 1,999$  dan sig  $0,041 < 0,05$ . Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dari uji F diketahui  $f^{\text{hitung}} 5,518 > f^{\text{tabel}} 3,15$  dan signifikansi ( $0,006 < 0,05$ ). Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dari Uji Determinasi nilai R square sebesar 0,389 atau sebesar 38,9%. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel Efisiensi Kerja Pegawai dan Standar Operasional Prosedur adalah sebesar 38,9%. Sedangkan sisanya 61,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

**Kata Kunci : Efisiensi Kerja Pegawai, Standar Operasional Prosedur dan Kualitas Pelayanan**

## ABSTRACT

### **THE INFLUENCE OF EMPLOYEE EFFICIENCY AND STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES (SOP) ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES DURING THE COVID-19 PANDEMIC (Case Study at the Environmental Agency of Lubuk Sikarah District, Solok City)**

**AFRICHA ANGGRAINI**

**NPM. 181000461201108**

**MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN UNIVERSITY**

This research was conducted on employees at the Environmental Agency, Lubuk Sikarah District, Solok City. The purpose of this research was to find out how much influence Employee Work Efficiency and Standard Operating Procedures have on the Quality of Public Services. In this study, the population is 65 employees. With this type of quantitative research and sampling techniques using total sampling method. Data collection technique used is to use a questionnaire / questionnaire. Based on multiple linear regression analysis, of the Employee Work Efficiency variable and Standard Operating Procedures affect the Quality of Public Services  $Y = 21.179 + 0.367X_1 + 0.336X_2 + e$ . From the t test conducted, it was found that the Employee Work Efficiency variable had a significant effect on Service Quality with t count  $2.711 > t$  table  $1.999$  and a significant level value of  $0.009 < \alpha 0.05$ , then  $H_0$  was rejected and  $H_1$  was accepted. It is known that the Standard Operating Procedure variable on Service Quality has tcount  $2.084 > t$ table  $1.999$  and sig  $0.041 < 0.05$ . Then  $H_a$  is accepted and  $H_0$  is rejected. From the F test it is known that fcount is  $5.518 > f$ table  $3.15$  and has a significance ( $0.006 < 0.05$ ). Then  $H_a$  is accepted and  $H_0$  is rejected. From the Determination Test, the R square value is  $0.389$  or  $38.9\%$ . This indicates that the contribution of the Employee Work Efficiency and Standard Operating Procedures variable is  $38.9\%$ . While the remaining  $61.1\%$  is influenced by other variables.

**Keywords: Employee Work Efficiency, Standard Operating Procedures and Quality of Service**

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 274–282.
- Ambia. (2018). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN*, 3(1), 214–262.
- Atmaja, A., Santoso, J., & Ninghardjanti, P. (2018). Penerapan sistem otomatisasi administrasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja di bidang pendapatan dinas perdagangan kota surakarta. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 2(2), 2614–0349.
- Afniyeni, (2020). Analisis Dampak Karakteristik Pekerjaan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Tanggung Jawab Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Solok. *Jurnal Advanced Vol.14 No.2 Tahun 2020*.
- Cahyono, T. Y. (2014). *Penerapan Layanan Prima dan Nilai Tambah Layanan untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pemustaka*. 6, 1–14. <http://library.um.ac.id/index.php/Artikel-Pustakawan/penerapan-layanan-prima-dan-nilai-tambah-layanan-untuk-meningkatkan-kepuasan-dan-loyalitas-pemustaka.html>
- Dahlan et all. (2017). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *Jurnal Administrare*, 4(2), 69–75.
- Dwimawanti, I. H. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh: Ida Hayu Dwimawanti. *Dialogue JIAKP*, Vol.1(1), 109–116. <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>
- Faskal. (2017). *Pengaruh pengawasan camat terhadap efisiensi kerja pegawai di kantor kecamatan samarinda ilir kota samarinda*. 5, 6817–6829.
- Feby. (2019). *Kualitas Pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Kabupaten Soppeng*.
- Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). *Jurnal AGORA*, 6(1), 1–10.
- Hakam, F. (2018). Analisis Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Puskesmas X. *Jurnal*

- Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*, 1(1), 11–15.  
<https://doi.org/10.32585/jmiak.v1i1.119>
- Hardiyanti, R. (2017). Pengaruh Pembagian Kerja Dan Pengawasan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Pemerintahan Integratif*, 5(4), 570–580.  
<https://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/jurnalfasosa/article/view/3476>
- Harius. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Khatulistiwa Informatika*, 3(2), 124–133.
- Heryanto Monoarfa. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9.
- Jackson. (2013). *Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta*. 1(4), 607–618. <https://doi.org/2303-1174>
- Julianto. (2018). *Pengaruh Sistem Kearsipan Terhadap Efisiensi Kerja Pada Kantor Camat Air Hangat Kabupaten*. 1(2), 16–29.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586.  
<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Marande, Y. (2017). Jurnal Ilmiah Administratie. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Meirinawati, & Prabawati, I. (2015). Definisi, Prinsip, Karakteristik Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–54.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 1–9.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.

- Nurmasitha et all. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Administrasi Publik*, 1(6), 1220–1228.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21. [www.jurnal.uniga.ac.id](http://www.jurnal.uniga.ac.id)
- Ratih Nugraheni. (2014). Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga (Studi Pada Pasar Raya Sriratu Pemuda Semarang).
- Risna. (2015). Peranan Pengawasan Terhadap Efisiensi Dan Efektivitas Kerja Pada Kantor Kelurahan Mentaos Kecamatan BanjarBaru Utara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 1(3), 423–436.
- Rusydi. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efisiensi Kerja terhadap Produktifitas Kerja. In *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* (Vol. 9, Issue 1). Gosyen Publishing.
- Sedarmayanti. (2017). Efektivitas dan Efisiensi Kerja Aparatur Sipil Negara di Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 133–144.
- Setijaningrum, E. (2011). *Inovasi Pelayanan Publik*. [https://repository.unair.ac.id/97696/7/22A\\_Inovasi Pelayanan Publik\\_OK.pdf](https://repository.unair.ac.id/97696/7/22A_Inovasi_Pelayanan_Publik_OK.pdf)
- Sinambela. (2014). Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan. In *Reformasi Pelayanan Publik, Cetakan ke tujuh*.
- Syofian. (2019). Pelayanan Publik dan Ombudsman. *Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Kebijakan Publik*, 1(2), 56–63.
- Tessalonika, R. C. (2021). Pengaruh efisiensi kerja terhadap kinerja karyawan pt . aneka gas industri bitung. *Productivity*, 2(5), 413–416.
- Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 04(01), 1–6.
- Utomo, I. Y. (2015). Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Efisiensi Kerja Pegawai pada PT. Ronalds Brothers Tour dan Travel di Samarinda. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 491–505.

Vincent, G. (2011). Total Quality Management. In *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)* (Vol. 11, Issue 2). <https://doi.org/10.17933/bpostel.2013.110201>

Waluyo et all. (2021). Pengaruh Tata Ruang Kantor Dan Efisiensi Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Di Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Bisnis Dan Pariwisata, Sawangan-Depok. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 4(3), 633–641.

