

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam masa pandemi covid-19 ini dikhawatirkan terjadi rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di masa pandemi ini merupakan harapan seluruh masyarakat.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik secara efektif dan efisien kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat, (Heryanto Monoarfa, 2012)

Pemerintahan Daerah merupakan bentuk nyata dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada setiap daerah. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonom seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemerintah Daerah di tingkat Provinsi dijalankan oleh seorang Gubernur dan dibantu oleh Wakil Gubernur, kemudian pemerintah Kabupaten/Kota di kepalai oleh seorang Bupati/Walikota dengan dibantu oleh wakilnya serta dibantu oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) yang ada di daerah tersebut.

Kecamatan Lubuk Sikarah adalah suatu instansi pemerintahan, Camat adalah perangkat pemerintahan wilayah kecamatan yang menyelenggarakan pelaksanaan tugas pemerintahan umum di wilayah kecamatan. Kecamatan merupakan barisan terdepan dalam melaksanakan tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang dibantu oleh pemerintahan desa atau kelurahan.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka pedoman bagi aparatur penyelenggara negara dalam melaksanakan tugas harian dipandang sangat penting dan diperlukan. Bertolak dari pedoman ini maka kinerja dan kegiatan yang dilaksanakan di setiap unsur pemerintah bisa dievaluasi dengan mudah. Dari evaluasi tersebut, selanjutnya dilakukan pengembangan atas proses kerja sehingga akhirnya rantai birokrasi yang panjang dan berbelit-belit bisa disederhanakan. Salah satu jawaban atas permasalahan tersebut adalah dengan menghadirkan Standard Operating Procedures (SOP). Melalui penerapan SOP, setiap kegiatan bisa digambarkan dengan jelas langkah-langkahnya sekaligus di dalamnya tergambar pula personil/pejabat yang melakukan tugas pada tahap tersebut. Tidak hanya itu, dalam SOP tergambar pula input, waktu, proses dan output. Penggunaan SOP menjadi sebuah jalan bagi terwujudnya birokrasi yang efektif, efisien dan ekonomis.

Camat memiliki tugas dan fungsinya tersendiri dalam menjalankan pemerintahannya di lingkup kecamatan. Kota Solok merupakan Kota di Provinsi Sumatera Barat yang memiliki 2 Kecamatan, salah satu kecamatannya adalah Kecamatan Lubuk Sikarah yang memiliki 7 Kelurahan seperti Kelurahan VI Suku,

Kelurahan Tanah Garam, Kelurahan Simpang Rumbio, Kelurahan Sinapa Piliang, Kelurahan KTK, Kelurahan IX Korong dan Kelurahan Aro IV Korong.

Namun tugas dan fungsi di kecamatan mengalami beberapa perubahan dalam sistem pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan beberapa faktor yang mempengaruhi. Pada tahun 2020 terdapat kasus berupa wabah atau pandemi dari suatu virus penyakit yang mampu menular secara cepat. Virus ini dikenal dengan nama Covid-19 atau *Coronavirus Disease 2019*. Virus ini sudah ada pada tahun 2019 di China, namun masuk ke Indonesia pada awal Maret 2020. Seperti yang diketahui, kehadiran virus ini mengakibatkan beberapa hal terhambat bahkan sama sekali tidak bisa dilakukan. Sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan pemerintahan. Seperti yang tertuang dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 tentang penyesuaian sistem kerja aparatur sipil negara dalam upaya pencegahan penyebaran covid-19 di lingkungan instansi pemerintah. Dalam peraturan tersebut terdapat ketentuan berupa:

1. Penyesuaian Sistem Kerja, yaitu Aparatur Sipil Negara yang berada di lingkungan instansi pemerintah dapat menjalankan tugas kedinasan dengan bekerja di rumah/tempat tinggalnya (*work from home*). Namun demikian, pejabat pembina kepegawaian harus memastikan terdapat minimal 2 (dua) level pejabat struktural tertinggi untuk tetap melaksanakan tugasnya di kantor agar penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat tidak terhambat.

2. Penyelenggaraan Kegiatan dan Perjalanan Dinas, yaitu seluruh penyelenggaraan tatap muka yang menghadirkan banyak peserta baik di lingkungan instansi pusat atau daerah agar ditunda atau dibatalkan.
3. Penerapan Standar Kebersihan, yaitu pejabat pembina kepegawaian di instansi pemerintah untuk melakukan langkah-langkah pencegahan penyebaran Covid-19 di Lingkungan instansi pemerintah sesuai dengan himbauan yang disampaikan oleh Menteri Kesehatan dan untuk melakukan Pembersihan/Sterilisasi lingkungan kerja masing-masing instansi.

Dapat diketahui bahwa pemerintah menganjurkan dalam pelaksanaan tugas kedinasan agar dapat dilakukan dari rumah atau *Work From Home (WFH)* atau *Work From Office (WFO)*. Hal ini dilakukan untuk mencegah dan meminimalisir penyebaran, serta mengurangi risiko Covid-19 di lingkungan instansi pemerintah pada khususnya dan masyarakat luas pada Negara Kesatuan Republik Indonesia pada umumnya.

Begitu pula yang terjadi pada pelaksanaan tugas dan fungsi camat di Kantor Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok. Beberapa tugas dan fungsi di kecamatan yang terdapat dalam Rencana Kerja (Renja) Kecamatan mengalami perubahan dalam cara kerja pelaksanaannya. Di masa pandemi Covid-19, tugas dan fungsi camat tidak dapat berjalan lancar seperti sebelumnya.

Pada masa pandemi semua kegiatan diharapkan dapat berbasis virtual/online, namun di lingkungan instansi kecamatan lubuk sikarah sistem tersebut belum dapat dilaksanakan. Karena secara teknis, fasilitas di Kecamatan tidak memadai. Tidak hanya itu, dalam pelaksanaan yang berbasis online/offline ini juga dibutuhkan pegawai yang cakap dalam penggunaan teknologi. Namun, di

lingkungan Instansi Kecamatan Lubuk Sikarah masih memiliki beberapa pegawai yang kurang cakap akan teknologi tersebut. Perubahan sistem kerja juga terjadi pada pelaksanaan tugas dan fungsi kecamatan dan kelurahan saat melakukan kegiatan seperti rapat. Hal ini terlihat dari pelaksanaannya yang hanya dihadiri oleh beberapa orang tertentu atau dari pihak perwakilan saja. Tidak hanya itu perubahan pelaksanaan pada kegiatan seperti sosialisasi kepada masyarakat juga terjadi. Kecamatan dan Kelurahan tidak dapat melakukan kegiatan tersebut secara langsung dan dengan jumlah masa yang banyak seperti sebelumnya. Sehingga kegiatan tidak berjalan lancar seperti sebelumnya.

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“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)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditimbulkan maka permasalahannya adalah :

1. Apakah Efisiensi Kerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Instansi Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok?
2. Apakah Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Instansi Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok?

3. Apakah Efisiensi Kerja Pegawai dan Standar Operasional Prosedur berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Instansi Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hasil, sesuatu yang akan diperoleh setelah penelitian selesai, juga sesuatu yang akan dicapai atau ditangani dalam suatu penelitian. Kata-kata dari tujuan penelitian mengungkapkan jawaban atas masalah penelitian yang akan diajukan.

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Instansi Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok?
2. Untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Instansi Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok?
3. Untuk mengetahui pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai dan Standar Operasional Prosedur secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Instansi Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dengan adanya penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan masalah yang diteliti yaitu Pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pelayanan pada

masa Pandemi Covid 19 di lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok, dan dipakai sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang melakukan pengkajian di bidang sumber daya manusia.

2. Bagi Unit Kerja

Diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi instansi dalam meningkatkan Efisiensi Kerja Pegawai dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pelayanan pada masa Pandemi Covid 19.

3. Bagi Penulis

Selanjutnya diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat menyampaikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi-informasi dan hal-hal yang dibahas tiap bab. Penulisan ini disusun dalam 5 (lima) bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I : PENDAHULUAN

Pada bab I ini memaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : LANDASAN TEORI

Pada bab II ini memaparkan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

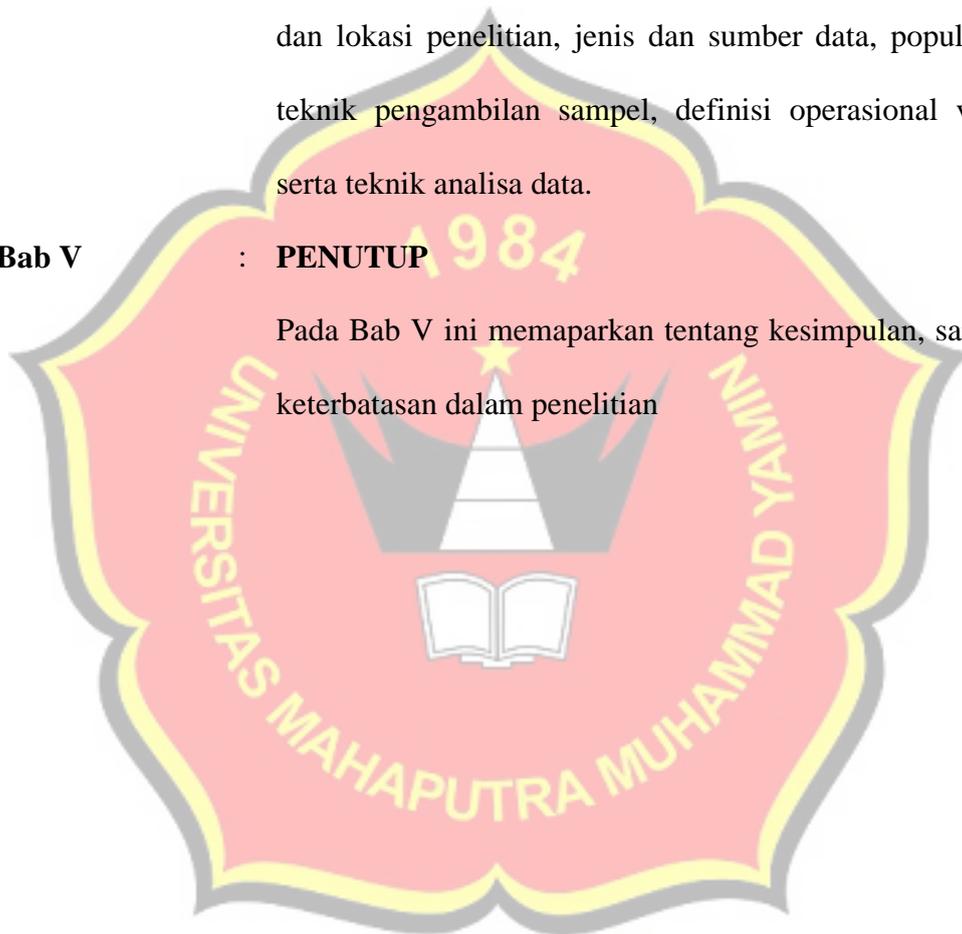
Bab III : METODE PENELITIAN

Pada bab III ini memaparkan tentang jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan teknik pengambilan sampel, definisi operasional variable serta teknik analisa data.

Bab IV : Pada bab III ini memaparkan tentang jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan teknik pengambilan sampel, definisi operasional variable serta teknik analisa data.

Bab V : PENUTUP

Pada Bab V ini memaparkan tentang kesimpulan, saran dan keterbatasan dalam penelitian



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

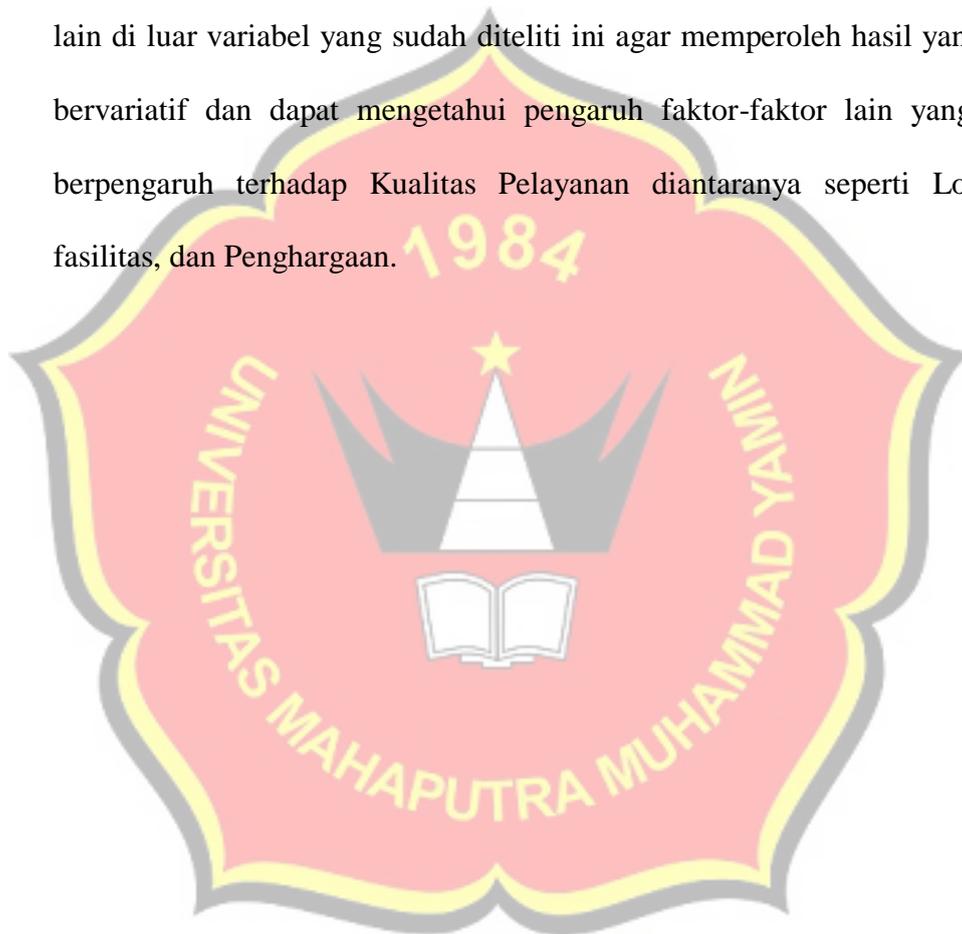
1. Efisiensi Kerja Pegawai berdampak secara signifikan terhadap Kualitas pelayanan Publik Di masa pandemi Covid 19 di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah.
2. Standar Operasional Prosedur berdampak secara signifikan terhadap Kualitas pelayanan Publik Di masa pandemi Covid 19 di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah.
3. 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 seperti Insentif, Penghargaan dan Loyalitas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah penulis uraikan di atas yang mana merupakan hasil dari bab-bab sebelumnya, maka penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Bagi setiap lurah yang ada di Kecamatan Lubuk Sikarah untuk selalu memperhatikan bagaimana efisiensi kerja pegawai dan Standar Operasional Prosedur agar kualitas pelayanan selalu meningkat dalam kondisi apapun.

2. Untuk Camat Lubuk Sikarah agar selalu memperhatikan bagaimana Lurah memperhatikan pegawainya dan memberikan lingkungan kerja yang kondusif sehingga efisiensi kerja dan standar operasional prosedur sangat baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan masyarakat terbantu dengan segala pengurusannya.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain di luar variabel yang sudah diteliti ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi dan dapat mengetahui pengaruh faktor-faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan diantaranya seperti Loyalitas, fasilitas, dan Penghargaan.



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
- 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.

