

## 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**

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin

Email: [africha.anggraini98@gmail.com](mailto:africha.anggraini98@gmail.com)

**Rasidah Nasrah**

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin

Email: [rasidahnasrah82@gmail.com](mailto:rasidahnasrah82@gmail.com)

**Afni Yeni**

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin

Email: [afniyeni@gmail.com](mailto:afniyeni@gmail.com)

Korespondensi penulis: [africha.anggraini98@gmail.com](mailto:africha.anggraini98@gmail.com)

**Abstract.** 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  $t$ count  $2.084 > t$ 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  $f$ count 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

**Abstrak.** 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  $t$  hitung  $2,711 > t$ 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 thitung  $2,084 > t$ tabel  $1,999$  dan sig  $0,041 < 0,05$ . Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dari uji  $F$  diketahui fhitung  $5,518 > f$ 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

## **LATAR BELAKANG**

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. 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.

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. 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.

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.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut, (Nurmasitha et all, 2019) mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut, (Syofian, 2019) bahwa Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dala bidang pendidikan, kesehatan, utililitas, dan lainnya.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh suatu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang

diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut, (Kurniawan, 2017) Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan.

Menurut, (Harius, 2015) Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state).

### **Efisiensi Kerja Pegawai**

Menurut, (Sedarmayanti, 2017) Efisiensi adalah ukuran tingkat penggunaan sumber daya dalam suatu proses. Semakin hemat atau sedikit penggunaan sumber daya, maka prosesnya dikatakan semakin efisien. Proses yang efisien ditandai dengan perbaikan proses sehingga menjadi lebih murah dan lebih cepat.

Efisiensi kerja Pegawai merupakan hasil dari cara kerja yang sesuai dengan prosedur kerja konsep efisiensi dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi. Efisiensi kerja dapat diartikan sebagai Perbandingan hasil terbaik dari pekerjaan sesuai dengan target, mutu, dan hasil. Cara kerja yang efisiensi adalah cara kerja yang tanpa sedikitpun mengurangi hasil yang hendak dicapai seperti cara termudah, tercepat, termurah, teringan dan terpendek, (Faskal, 2017).

Berdasarkan uraian diatas bahwa perbandingan terbaik antara usaha dan hasilnya dalam setiap pekerjaan terutama ditentukan oleh bagaimana pekerjaan itu dilakukan. Jika efisiensi kerja pada umumnya merupakan hasil dari cara-cara kerja yang sesuai dengan prosedur kerja. Cara kerja yang efisien adalah cara yang tanpan sedikitpun mengurangi hasil yang hendak dicapai seperti : cara termudah, tercepat, termurah, teringan, dan terpendek.

### **Efisiensi Kerja Pegawai**

Menurut, (Risna, 2015) Efisiensi kerja pegawai adalah perbandingan terbaik antara suatu pekerjaan yang dilakukan dengan hasil yang dicapai oleh pekerjaan tersebut sesuai

dengan yang ditargetkan baik dalam hal maupun hasilnya. Efisiensi kerja merupakan pelaksanaan cara tertentu dengan tanpa mengurangi tujuannya merupakan cara yang termudah dalam mengerjakannya, termurah dalam biayanya, tersingkat dalam waktunya, teringan dalam bebannya dan terpendek dalam jaraknya. Efisiensi kerja merupakan perbandingan antara suatu kerja dengan hasil yang dicapai oleh kerja tersebut.

Efektivitas adalah informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis termasuk di dalam informasi tersebut disampaikan dalam waktu yang tepat formasi tepat sehingga dapat dipahami konsisten dengan format sebelumnya isinya sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan efisiensi kerja pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan karena proses tercapainya tujuan atau target perusahaan dipengaruhi oleh efek atau tidaknya para pegawai di Perusahaan tersebut Efisiensi merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dengan kata lain seorang manajer efektif dapat memilih pekerjaan yang harus dilakukan atau metode cara yang tepat untuk mencapai tujuan.

### **Standar Operasional Prosedur (SOP)**

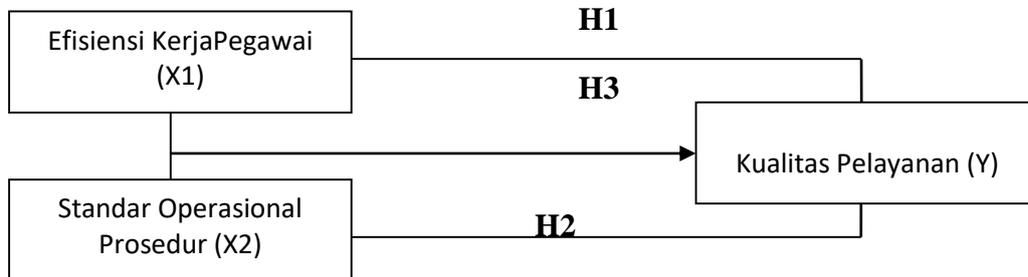
SOP adalah suatu sistem tata kerja yang dibuat secara jelas dan tepat bagi semua pegawai yang terkait dalam melakukan sebuah pekerjaan sesuai visi dan misi pada suatu instansi. SOP atau biasa disebut dengan Prosedur yaitu menggambarkan strategi yang digunakan untuk menghasilkan digunakan untuk memastikan bahwa sebuah proses dilaksanakan dengan baik, konsisten, efektif, dan efisien. Didalam prosedur, dinyatakan secara lebih jelas hal-hal seperti, apa tugas yang akan dilaksanakan, apa tujuan melaksanakan tugas, apa atau dimana ruang lingkup tugas, siapa yang harus melaksanakan tugas, kapan dan bagaimana urutan waktu tugas harus dilaksanakan, sumber daya apa yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas, bagaimana hubungan antar unit kerja dalam tugas dan apa saja dokumentasi yang harus dibuat untuk menunjukkan atau membuktikan bahwa tugas tersebut telah dilaksanakan.

### **Kerangka Pemikiran**

Kerangka penelitian adalah hasil pemikiran yang bersifat kritis dalam memperkirakan kemungkinan hasil penelitian yang akan dicapai. Untuk mengetahui pengaruh efisiensi kerja pegawai dan standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan publik. Maka dibuatlah kerangka penelitian sebagai berikut : Efisiensi Kerja Pegawai (X1) dan Standar Operasional

Prosedur (X2) sebagai variabel bebas (independen) sedangkan Kualitas Pelayanan (Y) sebagai variabel terikat (dependen).

### Bagan 1 Kerangka Pemikiran



## METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kuantitatif, yaitu prosedur atau metode cara pemecahan masalah dengan menggambarkan atau melukiskan, peristiwa atau sesuatu yang sedang berlangsung pada saat sekarang berdasarkan pada fakta-fakta yang terjadi dengan melakukan analisis statistika. Objek telahan metode penelitian kuantitatif ini adalah untuk pengaruh efisiensi kerja pegawai dan standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan publik di instansi lingkungan kecamatan lubuk sikarah. Objek penelitian ini adalah Pegawai yang berada di Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok yang beralamat di Jalan Ki Hajar Dewantoro No. 171 Telp. (0755) 20620.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner. Suatu pernyataan dikatakan valid jika pernyataan tersebut mampu mengungkapkan apa saja yang hendak diukurinya. Penyebaran kuesioner dilakukan pada 65 responden dengan sebanyak 18 item pertanyaan, 8 item Efisiensi Kerja Pegawai (X1), 8 item Standar Operasional Prosedur (X2) dan 10 item Kualitas Pelayanan (Y) dimana seluruh item pertanyaan dikategorikan valid dengan syarat  $r_{hitung}$  atau nilai pada kolom *total Correlation* lebih besar dari pada  $r_{tabel}$ . Dalam hal ini  $r_{tabel}$  ditetapkan sebesar 0,244 berdasarkan  $r_{tabel}$  pada  $(65-2=63)$  dan Ketentuan untuk pengambilan keputusan sebagai berikut :

- Jika  $r_{hitung}$  positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir pertanyaan tersebut valid.
- Jika  $r_{hitung}$  negatif atau  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

**Tabel 1**  
**Uji Validitas Efisiensi Kerja Pegawai (X1)**

		Correlations		
		R Hitung	R Tabel	Status
E1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,734** ,000 65	,244	Valid
E2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,875** ,000 65	,244	Valid
E3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,897** ,000 65	,244	Valid
E4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,724** ,000 65	,244	Valid
E5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,673** ,000 65	,244	Valid
E6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,678** ,000 65	,244	Valid
E7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,840** ,000 65	,244	Valid
E8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,729** ,000 65	,244	Valid
Total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1  65		

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 22 for windows

Dari tabel diatas dapat dilihat pada *total Correlation* nilai korelasi yang di dapat. Nilai ini kemudian di bandingkan dengan nilai  $r_{\text{tabel}}$  (*pearson product moment*) pada signifikasi 0,05 dengan uji satu arah dan jumlah data  $n=65$ , maka di dapat  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,244.

Dari analisis diatas dapat dikatakan keseluruhan item Efisiensi Kerja Pegawai adalah valid untuk digunakan sebagai instrument dalam penelitian atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

**Tabel 2**  
**Uji Validitas Standar Operasional Prosedur (X2)**

		Correlations		
		R_Hitung	R Tabel	Status
SOP1	Pearson Correlation	,570**	,244	Valid
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	65		
SOP2	Pearson Correlation	,679**	,244	Valid
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	65		
SOP3	Pearson Correlation	,664**	,244	Valid
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	65		
SOP4	Pearson Correlation	,785**	,244	Valid
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	65		
SOP5	Pearson Correlation	,777**	,244	Valid
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	65		
SOP6	Pearson Correlation	,721**	,244	Valid
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	65		
SOP7	Pearson Correlation	,753**	,244	Valid
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	65		
SOP8	Pearson Correlation	,682**	,244	Valid
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	65		
R_Hitung	Pearson Correlation	1		
	Sig. (2-tailed)			
	N	65		

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 22 for windows

Dari tabel diatas dapat dilihat pada *total Correlation* nilai korelasi yang di dapat. Nilai ini kemudian di bandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  (*pearson product moment*) pada signifikasi 0,05 dengan uji satu arah dan jumlah data  $n=65$ , maka di dapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,244.

Dari analisis diatas dapat dikatakan keseluruhan item Standar Operasional Prosedur adalah valid untuk digunakan sebagai instrument dalam penelitian atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

**Tabel 3**  
**Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)**

		<b>Correlations</b>		
		R Hitung	R Tabel	Status
KP1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,760** ,000 65	,244	Valid
KP2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,796** ,000 65	,244	Valid
KP3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,746** ,000 65	,244	Valid
KP4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,811** ,000 65	,244	Valid
KP5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,783** ,000 65	,244	Valid
KP6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,812** ,000 65	,244	Valid
KP7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,704** ,000 65	,244	Valid
KP8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,837** ,000 65	,244	Valid
KP9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,705** ,000 65	,244	Valid
KP10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,561** ,000 65	,244	Valid
Total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1  65		

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 22 for windows

Dari tabel diatas dapat dilihat pada *total Correlation* nilai korelasi yang di dapat. Nilai ini kemudian di bandingkan dengan nilai  $r_{\text{tabel}}$  (*pearson product moment*) pada signifikasi 0,05 dengan uji satu arah dan jumlah data  $n=65$ , maka di dapat  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,244.

Dari analisis diatas dapat dikatakan keseluruhan item Kualitas Pelayanan adalah valid untuk digunakan sebagai instrument dalam penelitian atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

### Uji Reliabilitas

Setelah instrument-instrument pada variabel Efisiensi Kerja Pegawai (X1), Standar Operasional Prosedur (X2) dan Kualitas Pelayanan (Y) dinyatakan valid, maka selanjutnya

dilakukan uji reliabilitas (Kehandalan) pada masing-masing variabel dengan ketentuan bahwa reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,6 sampai 0,7 adalah dapat diterima, 0,8 adalah baik dan diatas 0,9 adalah sangat baik. Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

### 1. Reliabilitas Efisiensi Kerja Pegawai

Uji reliabilitas Efisiensi Kerja Pegawai terdiri dari 65 responden dan 8 item pertanyaan. Berdasarkan uji reliabilitas variabel Efisiensi Kerja Pegawai dengan program SPSS 22 *for windows* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Reliabilitas Efisiensi Kerja Pegawai (X1)**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,903	,902	8

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 22 *for windows*

Dilihat pada tabel diatas maka hasil analisis alpha sebesar 0,903 sedangkan suatu variabel bisa dikatakan reliabel jika memberikan nilai koefisiensi Crobach's Alpha lebih besar dari 0,60, karena nilai Crobach's Alpha lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrument penelitian tersebut bisa dikatakan reliabel atau sangat baik.

### 2. Reliabilitas Standar Operasional Prosedur

Uji reliabilitas Standar Operasional Prosedur terdiri dari 65 responden dan 8 item pertanyaan. Berdasarkan uji reliabilitas variabel Standar Operasional Prosedur dengan program SPSS 22 *for windows* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas Standar Operasional Prosedur (X2)**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,855	,855	8

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 22 *for windows*

Dilihat pada tabel diatas maka hasil analisis alpha sebesar 0,855 sedangkan suatu variabel bisa dikatakan reliabel jika memberikan nilai koefisiensi Crobach's Alpha lebih besar dari 0,60, karena nilai Crobach's Alpha lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrument penelitian tersebut bisa dikatakan reliabel atau sangat baik.

### 3. Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Uji reliabilitas Kualitas Pelayanan terdiri dari 65 responden dan 10 item pertanyaan. Berdasarkan uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan dengan program SPSS 22 for windows dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y)**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,914	,915	10

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 22 for windows

Dilihat pada tabel diatas maka hasil analisis alpha sebesar 0,914 sedangkan suatu variabel bisa dikatakan reliabel jika memberikan nilai koefisiensi Crobach's Alpha lebih besar dari 0,60, karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrument penelitian tersebut bisa dikatakan reliabel atau sangat baik.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Model regresi adalah hubungan fungsional yang terjadi antara variabel *dependen* dengan variabel *independent*, agar dapat diketahui nilai dugaan rata-rata variabel *dependen* atas pengaruh variabel *independent* tersebut. Dalam penelitian ini digunakan model regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan computer Program SPSS for windows versi 22. Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e.$$

Dalam perhitungan analisis regresi linear berganda menggunakan bantuan program SPSS versi 22 for windows dengan hasil analisis regresi sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21,179	7,349		2,882	,005
Efisiensi Kerja Pegawai	,367	,135	,318	2,711	,009
Standar Operasional Prosedur	,336	,161	,244	2,084	,041

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 22 for windows

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dijelaskan persamaan linear dengan bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = 21,179 + 0,367X_1 + 0,336X_2 + e$$

Keterangan : Y = Kualitas Pelayanan  
a = konstanta  
b = koefisien regresi  
X1 = Efisiensi Kerja Pegawai  
X2 = Standar Operasional Prosedur  
e = standar eror

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dianalisis sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 21,179 yang artinya jika Efisiensi Kerja Pegawai dan Standar Operasional Prosedur nilainya tetap atau nol maka Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 meningkat nilainya sebesar 21,179.
2. Koefisien regresi pada variabel Efisiensi Kerja Pegawai ( $X_1$ ) sebesar 0,367 adalah positive, artinya terjadi hubungan yang positive antara Efisiensi Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19. Bila terjadi peningkatan 1 satuan variabel Efisiensi Kerja Pegawai ( $X_1$ ) dimana factor-factor lain konstanta, maka akan dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 sebesar 0,367.
3. Koefisien regresi pada variabel Standar Operasional Prosedur ( $X_2$ ) sebesar 0,336 adalah positive, artinya terjadi hubungan yang positive antara Standar Operasional Prosedur dengan Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19. Bila terjadi peningkatan 1 variabel Standar Operasional Prosedur ( $X_2$ ) dimana factor-factor lain konstanta, maka akan dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 sebesar 0,336.

Bedasarkan analisis diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel Efisiensi Kerja Pegawai ( $X_1$ ) dan Standar Operasional Prosedur ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 (Y).

### **Uji t (Parsial)**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Berdasarkan hasil perhitungan dengan analisis regresi linear berganda maka hasil perhitungan uji t dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 8**  
**Hasil Uji t**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21,179	7,349		2,882	,005
	Efisiensi Kerja Pegawai	,367	,135	,318	2,711	,009
	Standar Operasional Prosedur	,336	,161	,244	2,084	,041

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 22 for windows

Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas, maka dapat diketahui pengaruh variabel *independent* secara parsial terhadap variabel *dependent* pada uraian berikut ini:

1. Uji t Efisiensi Kerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Hipotesis diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau dengan  $sig < \alpha 0,05$ . Nilai  $t_{tabel}$  pada  $\alpha 0,05$  adalah 1,999. Untuk variabel Efisiensi Kerja Pegawai (X) nilai  $t_{hitung}$  adalah 2,711 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,009. Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$   $2,711 > 1,999$  dan nilai tingkat signifikan  $0,009 < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini membuktikan bahwa Efisiensi Kerja Pegawai berdampak secara signifikan terhadap Kualitas pelayanan Publik Di masa pandemi Covid 19 di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah (Y).

2. Variabel Standar Operasional Prosedur ( $X_2$ ) diketahui  $t^{hitung} 2,084 > t^{tabel} 1,999$  dan  $sig 0,041 < 0,05$ . Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini membuktikan bahwa variabel Standar Operasional Prosedur ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan Publik Di masa pandemi Covid 19 di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah (Y).

**Uji f (Secara Simultan)**

Uji f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama, maka dilakukan uji f. Hasil uji regresi secara simultan atau uji f dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 9**  
**Hasil Uji f**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	271,431	2	135,715	5,518	,006 <sup>b</sup>
	Residual	1524,816	62	24,594		
	Total	1796,246	64			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Standar Operasional Prosedur, Efisiensi Kerja Pegawai

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 22 for windows

Dari tabel diatas diketahui  $f^{hitung}$  sebesar 5,518 dengan signifikansi 0,006. Diketahui  $f^{tabel}$  dengan persamaan  $f^{tabel} = (n-k-1) (65-2-1 = 62) = 3,15$  (lihat tabel f pada tingkat signifikansi 5%). Dengan demikian diketahui  $f^{hitung} 5,518 > f^{tabel} 3,15$  dan signifikansi ( $0,006 < 0,05$ ). Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *independent* (Efisiensi Kerja Pegawai dan Standar Operasional Prosedur) mempunyai pengaruh signifikan dan simultan secara bersama-sama terhadap variabel *dependent* (Kualitas pelayanan Publik Di masa pandemi Covid 19 di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah (Y).

### Uji Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar dampak yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dengan persentase. Hasil koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 10**  
**Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,389 <sup>a</sup>	,151	,124	4,959

a. Predictors: (Constant), Standar Operasional Prosedur, Efisiensi Kerja Pegawai

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 22 for windows

Dari tabel diatas diketahui bahwa 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.

### Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan secara teoritis dan empiris tentang Pengaruh Efisiensi kerja Pegawai dan Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan Publik di masa Pandemi Covid 19 Studi Kasus di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah diketahui bahwa Efisiensi kerja Pegawai dan Standar Operasional Prosedur berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Publik di masa Pandemi Covid 19 Studi Kasus di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah.

#### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisa penelitian maka diperoleh persamaan linear regresi berganda dengan bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = 21,179 + 0,367X_1 + 0,336X_2 + e$$

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dianalisis sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 21,179 yang artinya jika Efisiensi Kerja Pegawai dan Standar Operasional Prosedur nilainya tetap atau nol maka Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 meningkat nilainya sebesar 21,179.
- b. Koefisien regresi pada variabel Efisiensi Kerja Pegawai ( $X_1$ ) sebesar 0,367 adalah positive, artinya terjadi hubungan yang positive antara Efisiensi Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19. Bila terjadi peningkatan 1 satuan variabel Efisiensi Kerja Pegawai ( $X_1$ ) dimana factor-factor lain konstanta, maka akan dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 sebesar 0,367.
- c. Koefisien regresi pada variabel Standar Operasional Prosedur ( $X_2$ ) sebesar 0,336 adalah positive, artinya terjadi hubungan yang positive antara Standar Operasional Prosedur dengan Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19. Bila terjadi peningkatan 1 variabel Standar Operasional Prosedur ( $X_2$ ) dimana factor-factor lain konstanta, maka akan dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 sebesar 0,336.

Berdasarkan analisis diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel Efisiensi Kerja Pegawai ( $X_1$ ) dan Standar Operasional Prosedur ( $X_2$ ) berdampak positif terhadap Kualitas pelayanan Publik Di masa pandemi Covid 19 di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah (Y).

## **2. Pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan analisis statistic dalam penelitian ini ditemukan bahwa uji t untuk variabel Efisiensi Kerja Pegawai (X) nilai  $t_{hitung}$  adalah 2,711 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,009. Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$   $2,711 > 1,999$  dan nilai tingkat signifikan  $0,009 < \alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini membuktikan bahwa Efisiensi Kerja Pegawai berdampak secara signifikan terhadap Kualitas pelayanan Publik Di masa pandemi Covid 19 di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah (Y).

## **3. Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan**

Variabel Standar Operasional Prosedur ( $X_2$ ) diketahui  $t_{hitung}$  2,084  $>$   $t_{tabel}$  1,999 dan sig  $0,041 < 0,05$ . Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini membuktikan bahwa variabel Standar Operasional Prosedur ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan Publik Di masa pandemi Covid 19 di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah (Y).

#### **4. Uji Koefisien Determinasi**

Diketahui bahwa 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.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **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.

#### **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 REFERENSI**

- Faskal. (2017). Pengaruh pengawasan camat terhadap efisiensi kerja pegawai di kantor kecamatan samarinda ilir kota samarinda. 5, 6817–6829.
- 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.
- 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.
- Risna. (2015). Peranan Pengawasan Terhadap Efisiensi Dan Efektivitas Kerja Pada Kantor Kelurahan Mentaos Kecamatan BanjarBaru Utara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 1(3), 423–436.
- Sedarmayanti. (2017). Efektivitas dan Efisiensi Kerja Aparatur Sipil Negara di Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 133–144.
- Syofian. (2019). Pelayanan Publik dan Ombudsman. *Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Kebijakan Publik*, 1(2), 56–63.