

Skripsi

**Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online
(*SpeedID*) Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi
Covid-19 Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Klungkung**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan
Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali

Oleh:

Tjokorda Rania Pratami

NIM 1815744008

Jurusan Administrasi Niaga

Politeknik Negeri Bali

Badung

2022

Skripsi

**Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online
(*SpeedID*) Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi
Covid-19 Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Klungkung**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan
Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali

Oleh:

Tjokorda Rania Pratami

NIM 1815744008

Jurusan Administrasi Niaga

Politeknik Negeri Bali

Badung

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Klungkung
2. Penulis
 - a. Nama : Tjokorda Rania Pratami
 - b. NIM : 1815744008
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 14 Juli 2022

Menyetujui:

Pembimbing I



Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E, MBA, Ph.D
NIP. 196409291990032003

Pembimbing II



Cokorda Gede Putra Yudistira, S.E, MM
NIP. 196808271993031002

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

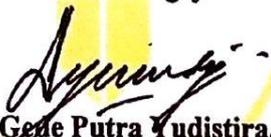
EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENERAPAN SISTEM ANTRIAN
BERBASIS ONLINE (*SPEEDID*) DALAM MENGOPTIMALKAN
KUALITAS PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19
PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH
BALI CABANG KLUNGKUNG

Oleh:

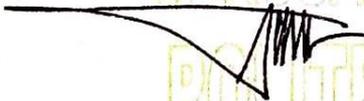
TJOKORDA RANIA PRATAMI
NIM 1815744008

Disahkan:

Ketua Penguji


Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM
NIP. 196808271993031002

Penguji I



Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB.
NIP. 199201312019031011

Penguji II



Ni Nyoman Supiatni, SE., M.Si.
NIP. 196212311990032003

Mengetahui

Jurusan Administrasi Niaga



Drs. I Ketut Santra, M.Si.
NIP. 196710211992031002

Badung, 8 Agustus 2022

Prodi Manajemen Bisnis Internasional

Ketua



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM
NIP. 196808271993031002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Kita lebih hebat dari apa yang kita pikirkan”.

Persembahan:

Skripsi ini dipersembahkan untuk pihak-pihak yang telah mendampingi penulis selama proses penyelesaian, yaitu:

1. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang telah memberi dukungan serta doa yang tulus tiada hentinya.
2. Keluarga besar Bank BPD Bali Cabang Klungkung yang telah memberikan bantuan dalam bentuk informasi dan data yang dibutuhkan.
3. Teman-teman Angkatan 2018 Program Studi Manajemen Bisnis Internasional atas kebersamaan, dukungan, semangat, dan doa yang telah diberikan.
4. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul: **Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Klungkung** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai karya saya.

Badung, 14 Juli 2022

Yang menyatakan



Tjokorda Rania Pratami

NIM 1815744008

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas dan efisiensi penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 pada Bank BPD Bali Cabang Klungkung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan wawancara meliputi pihak internal (pegawai) dan eksternal (nasabah) Bank BPD Bali Cabang Klungkung. Analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan teknik *pattern matching*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 pada Bank BPD Bali Cabang Klungkung belum berjalan maksimal. Hal ini diakibatkan oleh masih terganggunya kelancaran program dan pencapaian tujuan yang diakibatkan oleh berbagai macam hambatan seperti gangguan sistem atau jaringan, masih banyaknya nasabah pengguna antrian manual, dan estimasi waktu yang sering terabaikan. Dengan adanya hambatan tersebut, menyebabkan optimalisasi penggunaan waktu nasabah dan kemudahan akses layanan melalui Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) belum dirasakan secara menyeluruh. Selain itu, diperlukan adanya perbaikan dari segi layanan seperti peningkatan kemampuan dan disiplin kerja pada Unit *Teller*, serta mengkaji ulang pengadaan sarana prasarana dan pengaturan ruang khususnya di ruang tunggu luar dan parkir nasabah.

Kata kunci: Efektivitas, Efisiensi, Kualitas Pelayanan, *SpeedID*

ABSTRACT

This research aims to analyze the extent of effectiveness and efficiency of applications of Online-Based Queuing System (SpeedID) in optimizing the services quality during the pandemic Covid-19 at Bank BPD Bali Klungkung Branch. This research uses a qualitative descriptive method with a case study approach. Data collection is done by using observation, interview and documentation techniques. Interview informants include internal (staff) and external (customers) Bank BPD Bali Klungkung Branch. Data analysis was carried out with the stages of data reduction, data display, and drawing conclusions using pattern matching techniques. Research results indicate that effectiveness and efficiency of applications of Online-Based Queuing System (SpeedID) in optimizing the service quality during pandemic Covid-19 at Bank BPD Bali Klungkung Branch which is not maximized. It is caused by the disturbance of the program and the goal achievements caused by various obstacles like systems or tissue distractions, still many customers of manual queues, an often over looked time estimate. With these obstacles, it causes optimalization of customer time and ease access service through the Online-Based Queuing System (SpeedID) has not been fully sensed. In addition, improvements are needed from the service side, such as increasing the ability and work discipline in the Teller Unit, as well as reviewing infrastructure procurement and spatial planning, especially in the outdoor waiting room and customer parking.

Key words: *Effectiveness, Efficiency, Services Quality, SpeedID*

PRAKATA

Tidak hentinya puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas Asung Kerta Wara NugrahaNya, Skripsi Terapan dengan judul *“Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (SpeedID) Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Klungkung”* dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi Terapan ini disusun sebagai syarat menyelesaikan studi Program Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi Terapan ini tidak sedikit hambatan yang ditemui, serta arahan dari berbagai pihak, semangat tinggi, maka hambatan tersebut dapat diatasi. Melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional.

4. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D sebagai Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam proses penyusunan Skripsi Terapan ini.
5. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk untuk meminimalkan kesalahan dalam penyusunan Skripsi Terapan ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen pengajar di Program Studi Diploma 4 Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan yang tak ternilai harganya.
7. Bapak I Komang Wiratna Jaya selaku Kepala Divisi Perencanaan Strategis PT Bank BPD Bali Kantor Pusat yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian di Bank PT BPD Bali Cabang Klungkung.
8. Bapak Made Adhitya Pranajaya, SE., MM selaku Kepala Cabang Bank PT BPD Bali Cabang Klungkung yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian di PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung.
9. Ibu Dayu Nyoman Trisna Asih, SH selaku Kepala Seksi Pelayanan Nasabah dan Bapak Agung Pramawisesa selaku Pelaksana Dukungan Operasional yang telah memberikan arahan, informasi, dan data kepada penulis selama penyusunan Skripsi.
10. Seluruh pegawai PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung yang selalu membantu penulis dengan penuh kesabaran dalam penyusunan dan pengambilan data penelitian.

11. Ajik Tjokorda Ngurah Putra Mahardika dan Ibu Ni Made Utami sebagai orang tua yang selalu memberikan dukungan moral dan material dengan tulus ikhlas.
12. Keluarga besar dan teman dekat yang selalu memberikan dorongan dan dukungan untuk segera menyelesaikan Skripsi ini.
13. Teman seperjuangan Skripsi, Ningrat, Della, Deisy, Ys, Dewi, dan Rahayu yang selalu memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat berarti.
14. Sahabat 10 (sepuluh) tahun Dahlia. Ayunda, Putri Okta, Mitha, Santhi, Gung Sintya, dan Cok Anom yang telah menemani *healing-healingku* di tengah *kemumetan* penulis dalam menyusun Skripsi ini.
15. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang selalu memiliki cara sendiri untuk membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap Skripsi Terapan ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Badung, 14 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I <u>P</u> ENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II <u>T</u> INJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Teoritis	13
2.1.1 Efektivitas	13
2.1.2 Efisiensi.....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan	16
2.1.4 Kualitas Pelayanan yang Efektif dan Efisien	26
2.1.5 Sistem Antrian Berbasis Online (<i>SpeedID</i>).....	26
2.1.6 Pandemi.....	27

2.1.7 Pandemi Covid-19.....	28
2.2 Kajian Empiris	31
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Jenis dan Sumber Data	39
3.1.1 Jenis Data	39
3.1.2 Sumber Data.....	40
3.2 Teknik Pengumpulan Data	41
3.2.1 Observasi.....	41
3.2.2 Wawancara.....	42
3.2.3 Dokumentasi	42
3.3 Metode Analisis Data	43
3.3.1 Analisis Model Miles dan Huberman	44
3.3.2 Keabsahan Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	47
4.1.1 Sejarah PT Bank Pembangunan Daerah Bali.....	47
4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Pembangunan Daerah Bali.....	49
4.1.3 Budaya Perusahaan	49
4.1.4 Bidang Usaha	52
4.1.5 Struktur Organisasi.....	60
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan.....	71
4.2.1 Hasil Analisis	71
4.2.2 Pembahasan.....	110
4.3 Implikasi Penelitian	122
4.3.1 Implikasi Teoritis	122
4.3.2 Implikasi Praktis.....	123
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	124
5.1 Simpulan.....	124
5.2 Saran	125
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1: Jumlah Kunjungan Nasabah Tahun 2020-2021.....	5
Tabel 2.1: Daftar Kajian Empiris.....	31
Tabel 4.1: Rekap Evaluasi Penggunaan Antrian Online (<i>SpeedID</i>) Bank BPD Bali Cabang Klungkung Periode Maret 2022.....	72
Tabel 4.2: Hasil Wawancara Pihak Internal (Pegawai) Bank BPD Bali Cabang Klungkung.....	97
Tabel 4.3: Hasil Wawancara Pihak Eksternal (Nasabah) Bank BPD Bali Cabang Klungkung.....	102
Tabel 4.4: Temuan Penelitian Efektivitas Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (<i>SpeedID</i>).....	113
Tabel 4.5: Temuan Penelitian Efisiensi Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (<i>SpeedID</i>).....	115
Tabel 4.6: Tabel 4.6 Temuan Penelitian Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 melalui Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (<i>SpeedID</i>).....	118

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
Gambar 4.1: Susunan Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Klungkung.....	61
Gambar 4.2: Contoh Brosur Produk THT Bali Dwipa Bank BPD Bali.....	82
Gambar 4.3: Tampilan Aplikasi <i>SpeedID</i>	84
Gambar 4.4: Contoh Bukti Setoran Rekening Tabungan.....	85
Gambar 4.5: Indeks Final Penilaian Kantor Cabang Bank BPD Bali.....	87
Gambar 4.6: <i>Lobby</i> Bank BPD Bali Cabang Klungkung.....	94
Gambar 4.7: Ruang Tunggu Luar Bank BPD Bali Cabang Klungkung.....	96
Gambar 4.8: Hubungan Antar Acuan Teori dan Temuan Penelitian.....	109
Gambar 4.9: Artikel Penggunaan Sistem Antrian Berbasis Online (<i>SpeedID</i>) di Bank BPD Bali.....	119
Gambar 4.10: <i>Flowchart</i> Prosedur Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (<i>SpeedID</i>) di Bank BPD Bali Cabang Klungkung.....	120
Gambar 4.11: Cara Memesan Nomor Antrian Melalui Aplikasi <i>SpeedID</i>	121

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Formulir Bimbingan Skripsi
- Lampiran II : *Consent Letters*
- Lampiran III : Surat Izin Pelaksanaan Penelitian
- Lampiran IV : Pedoman Wawancara Pihak Internal
- Lampiran V : Pedoman Wawancara Pihak Eksternal
- Lampiran VI : Transkrip Hasil Wawancara Pihak Internal
- Lampiran VII : Transkrip Hasil Wawancara Pihak Eksternal
- Lampiran VIII : Foto Proses Wawancara
- Lampiran IX : Riwayat Hidup Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

WHO (*World Health Organization*) secara resmi menyatakan *Virus Corona* (Covid-19) sebagai pandemi pada 11 Maret 2020 (WHO, 2020). Virus Covid-19 merupakan virus yang menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernafasan, infeksi paru-paru berat, hingga kematian. Covid-19 bisa menyebar melalui tetesan air liur atau cairan dari hidung ketika orang yang terinfeksi bersin atau batuk (WHO, 2020). Penularan virus Covid-19 yang sangat cepat mengakibatkan tingkat resiko kematian lebih tinggi, terlebih bagi orang dengan daya tahan tubuh yang lemah. Virus Covid-19 memasuki Indonesia pada Maret 2020 dan menjadi salah satu negara yang terdampak dengan jumlah kasus positif yang naik secara signifikan, sehingga Presiden menetapkan pandemi Covid-19 sebagai bencana nasional. Penetapan itu dinyatakan melalui Keputusan Presiden (Keppres) Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 mengenai Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19) Sebagai Bencana Nasional (BNPB, 2020).

Penyebaran virus Covid-19 yang semakin meningkat di Indonesia menuntut pemerintah agar membuat suatu kebijakan yang strategis untuk dapat menyesuaikan kehidupan ditengah pandemi. Kebijakan tersebut mulai dari

menerapkan penggunaan wajib masker, membatasi hubungan sosial (*social distancing*), *physical distancing*, meminta masyarakat tetap di rumah, mengurangi aktivitas di luar rumah, dan menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN) (Christiani, 2020). Kebijakan yang dilakukan pemerintah berimplikasi pada berbagai aspek di negara ini seperti aspek kesehatan, politik, sosial, budaya, serta memberi dampak yang signifikan pada aspek ekonomi di Indonesia.

Virus Covid-19 telah membuat perekonomian Indonesia berkontraksi dan bahkan menyebabkan rantai aktivitas perekonomian tertentu harus berhenti. Gejala ekonomi akibat Covid-19 menjadi momen yang bersejarah karena berdampak ke rumah tangga, usaha mikro kecil dan menengah (UMKM), maupun perusahaan atau korporasi.

Menurut Kementerian Keuangan Republik Indonesia Tahun 2021, ancaman pada rumah tangga berupa gangguan kesehatan karena terinfeksi Covid-19 bahkan ancaman jiwa, yakni puluhan bahkan ratusan ribu jiwa berpotensi tertular. Selain itu, terdapat ancaman kehilangan pendapatan, tidak dapat bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup minimalnya, terutama rumah tangga miskin dan rentan serta sektor informal dan terjadinya penurunan daya beli masyarakat dan konsumsi. Disrupsi ekonomi yang melanda, mengancam terjadinya penambahan jutaan pengangguran dan kemiskinan di Indonesia.

Bagi sektor usaha, salah satu dampak bagi UMKM adalah tidak dapat melakukan kegiatan usahanya sehingga mengganggu kemampuan dalam memenuhi kewajiban kredit. Bagi perusahaan atau korporasi, terhentinya aktivitas

perekonomian mengakibatkan terganggunya aktivitas ekonomi dari hulu hingga hilir, dari sektor produksi hingga konsumsi. Sektor yang paling rentan dan terimbas adalah manufaktur, perdagangan (besar maupun ritel), serta transportasi, akomodasi, restoran dan perhotelan. Berbagai dampak lanjutan dari situasi ini juga sangat tidak mudah seperti gangguan terhadap arus kas, penurunan kinerja bisnis, pemutusan hubungan kerja dan bahkan ancaman kebangkrutan bagi perusahaan.

Salah satu sektor bisnis yang merupakan jantung perekonomian suatu negara ialah sektor perbankan. Perbankan memiliki pengaruh yang sangat penting dalam kegiatan ekonomi. Oleh karena itu kemajuan suatu bank dapat dijadikan sebagai tolak ukur kemajuan suatu negara. Artinya, saat ini dan di masa depan kita tidak akan dapat lepas dari peranan dunia perbankan, jika hendak melakukan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial maupun perusahaan (Andrianita, 2021).

Dalam sektor perbankan, baik bank konvensional maupun bank syariah, sama-sama menghadapi tantangan pandemi Covid-19 ini. Hadirnya pandemi Covid-19 telah menjadi ancaman dan peluang bagi kinerja perbankan Indonesia. Pandemi Covid-19 menjadi ancaman karena sektor perbankan akan mengalami beberapa kemungkinan risiko yang muncul, seperti risiko kredit macet, risiko penurunan aset, risiko pasar dan sebagainya yang kemudian risiko tersebut akan mempengaruhi kinerja dan profitabilitas perbankan (Wahyudi, 2020). Selain itu, adanya pandemi Covid-19 juga mengakibatkan melemahnya kapasitas debitur, dimana hal ini dapat meningkatkan potensi risiko kredit yang akan mengganggu kestabilan dan kinerja perbankan (Disemadi dan Shaleh, 2020).

Kebijakan pemerintah mengenai pembatasan aktivitas diluar rumah, *social distancing* dan *physical distancing* juga mempengaruhi sektor perbankan dalam hal kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang terbaik dan mampu memberikan kepuasan yang optimal, maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kinerja usahanya (Ismail, 2014). Namun dengan adanya kebijakan pemerintah terkait pandemi Covid-19, mengharuskan perbankan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, untuk terus aktif dalam melakukan adaptasi baru guna mengurangi kerumunan di satu titik lokasi. Untuk itu perbankan harus menerapkan strategi yang kreatif dan inovatif sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang optimal dengan tetap memperhitungkan kebijakan yang berlaku di masa pandemi Covid-19.

Salah satu bank yang mengeluarkan inovasi dan strategi dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 adalah Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Klungkung. Bank Pembangunan Daerah Bali atau yang lebih dikenal dengan Bank BPD Bali adalah bank pembangunan daerah yang berbentuk badan usaha milik daerah Provinsi Bali. Bank milik daerah ini memiliki jumlah nasabah yang tersebar luas di berbagai wilayah Provinsi Bali hingga ke wilayah Mataram Nusa Tenggara Barat. Terkhusus untuk Bank BPD Bali Cabang Klungkung yang memiliki lokasi strategis di pusat kota Semarapura dan satu-satunya bank BPD Bali di Klungkung yang melayani tiga kecamatan sekaligus (Klungkung, Dawan, dan Banjarangkan), menjadikan bank ini sebagai

pusat layanan dan aktivitas perbankan, sehingga tak heran setiap bulannya, nasabah yang berkunjung ke bank BPD Bali Cabang Klungkung mencapai ribuan orang. Hal ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Nasabah Tahun 2020-2021

Bulan	Tahun	
	2020	2021
Januari	5.479	3.335
Februari	5.281	3.064
Maret	2.352	3.952
April	2.791	2.908
Mei	3.089	3.073
Juni	3.378	3.642
Juli	3.894	3.530
Agustus	3.257	3.396
September	3.611	3.114
Oktober	4.063	3.092
November	4.247	3.202
Desember	3.876	3.637
Total	45.318	39.945

Sumber: Unit Pelayanan Bank BPD Bali Cabang Klungkung Tahun 2021

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah kunjungan nasabah Bank BPD Bali Cabang Klungkung pada tahun 2020 sampai 2021 cukup bervariasi. Pada tahun 2020 jumlah kunjungan nasabah paling banyak terjadi pada bulan Januari yaitu sebanyak 5.479 kunjungan, jumlah kunjungan nasabah paling sedikit terjadi pada bulan Maret yaitu sebanyak 2.352 kunjungan, sehingga total kunjungan nasabah pada tahun 2020 sebanyak 45.318. Sedangkan pada tahun 2021 jumlah kunjungan nasabah paling banyak terjadi pada bulan Maret yaitu sebanyak 3.952 kunjungan, jumlah kunjungan nasabah paling sedikit terjadi pada bulan April yaitu sebanyak 2.208 kunjungan, sehingga total kunjungan nasabah pada tahun 2021 sebanyak 39.945. Berdasarkan banyaknya jumlah kunjungan nasabah tahun 2020 sampai 2021, dimana pada saat itu kasus Covid-19 masih menunjukkan

angka yang signifikan, maka Bank BPD Bali memerlukan strategi dalam mengatur dan membatasi jumlah kunjungan nasabah perharinya.

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi strategi yang dipilih Bank BPD Bali dalam memberikan kualitas pelayanan yang aman bagi nasabah di masa pandemi Covid-19. Sebelumnya Bank BPD Bali telah memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana layanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah, salah satunya BPD Bali *Mobile*. Namun saat ini Bank BPD Bali terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama secara digital (via online) guna mempertahankan eksistensi dan memenuhi kebutuhan nasabah secara aman dan cepat, serta memprioritaskan aspek kesehatan di masa pandemi Covid-19.

Dalam rangka meningkatkan layanan bank khususnya terhadap sistem antrian di *Customer Service* dan *Teller*, maka Bank Pembangunan Daerah Bali bekerja sama dengan *SpeedID* untuk memberlakukan Sistem Antrian Berbasis Online (BPD Bali, 2021). Menurut Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Denpasar, I Dewa Gede Rai, aplikasi *SpeedID* merupakan sebuah ruang tunggu virtual sekaligus layanan daring (*online*) yang dapat diakses melalui *handphone* masing-masing nasabah. Adapun alasan Bank BPD Bali memilih aplikasi *SpeedID* sebagai sarana dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan karena atas anjuran Pemerintah Provinsi Bali sebagai upaya dalam mengurangi keramaian pada fasilitas kesehatan (*faskes*) dan pelayanan publik lainnya. Aplikasi *SpeedID* telah dimanfaatkan oleh 11 (sebelas) puskesmas, 1 (satu) rumah sakit umum daerah, maupun badan pendapatan daerah kota.

Menurut Kepala Bank BPD Bali Cabang Renon, Ida Ayu Tri Rasmiwinari, SE, MM., menyatakan bahwa Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) memudahkan seluruh nasabah dalam melakukan reservasi layanan perbankan dan memperoleh tiket digital baik untuk antrian *Customer Service* maupun *Teller*. Nasabah juga bisa mengetahui estimasi waktu layanan yang didapat sehingga terbebas dari antrian di bank. Dengan adanya Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*), diharapkan dapat meminimalisir waktu tunggu nasabah di bank, mencegah terjadinya kerumunan, membatasi jumlah nasabah per harinya, serta mendukung penerapan *sosial distancing* dan *physical distancing*, sehingga dapat memutus rantai penyebaran virus Covid-19 secara berkelanjutan.

Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) diharapkan memberikan sebuah inovasi dalam memenuhi kebutuhan nasabah guna meningkatkan percepatan pelayanan bank yang ditunjang oleh teknologi informasi yang canggih sehingga aplikasi tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Namun setelah diterapkannya Sistem Antrian Berbasis Online masih ditemukan permasalahan-permasalahan yang menjadi penghambat dalam proses penggunaan Sistem Antrian Berbasis Online ini.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, banyak nasabah yang tidak mengetahui tentang Sistem Antrian Berbasis Online maupun prosedur atau cara penggunaan Aplikasi *SpeedID*, sehingga mereka diminta untuk datang kembali setelah melakukan pendaftaran terlebih dahulu melalui aplikasi dengan mengikuti langkah-langkah pada brosur yang diberikan. Disisi lain, banyak nasabah khususnya para orang tua yang melakukan pendaftaran secara manual dengan

alasan kurangnya penguasaan terhadap teknologi sehingga menyebabkan kerumunan antrian dimana hal ini sangat tidak dianjurkan di masa pandemi Covid-19. Masalah lain ialah sering terjadi gangguan sistem pada mesin *scan barcode* tiket digital, sehingga pihak bank meminta nasabah melakukan daftar ulang dan mengambil nomor antrian manual. Hal ini membuat nasabah mengeluhkan proses layanan bank yang kurang efektif dan efisien.

Dilihat dari berbagai permasalahan yang telah dijabarkan diatas, dapat diketahui bahwa Bank BPD Bali Cabang Klungkung masih mengalami permasalahan dalam penerapan Sistem Antrian Berbasis Online. Hal inilah yang menjadi latar belakang peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang ***“Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (Speed ID) Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Klungkung”***.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

- 1.2.1 Bagaimana efektivitas dari penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) di masa pandemi Covid-19 pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung?
- 1.2.2 Bagaimana efisiensi dari penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) di masa pandemi Covid-19 pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung?

- 1.2.3 Bagaimana penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui efektivitas dari penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) di masa pandemi Covid-19 pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung.
- 1.3.2 Untuk mengetahui efisiensi dari penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) di masa pandemi Covid-19 pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung.
- 1.3.3 Untuk mengetahui penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak-pihak yang terkait, diantaranya sebagai berikut:

- 1.4.1 Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan mengenai efektivitas dan efisiensi penerapan Sistem Antrian Berbasis Online

(*SpeedID*) dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19, yang bisa menjadi referensi dalam mengembangkan wawasan di bidang pelaksanaan dan pengawasan manajemen pelayanan khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

1.4.2 Kontribusi Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat meningkatkan kemampuan berpikir terhadap penggunaan teori yang digunakan dan memberikan gambaran tentang efektivitas dan efisiensi penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19.

b. Bagi Instansi

Bagi instansi, penelitian ini dapat memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam membuat keputusan mengenai efektivitas dan efisiensi penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*). Selain itu dapat memberikan saran dan masukan sebagai bahan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan bagi instansi di masa yang akan datang.

c. Bagi Program Studi

Bagi program studi, penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada perpustakaan dalam menambah referensi sebagai bahan pertimbangan mahasiswa lain dalam memecahkan permasalahan yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada secara menyeluruh, maka perlu dipaparkannya sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan dalam penelitian ini. Adapun sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Pertama, latar belakang berisi landasan pemikiran dan penjelasan tentang alasan memilih topik mengenai efektivitas dan efisiensi penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*). Kedua, rumusan masalah yang mempertegas permasalahan yang telah dirumuskan menjadi 3 (tiga) sekaligus membatasi pembahasan dalam penelitian ini. Ketiga, tujuan penelitian yang memuat maksud dan tujuan yang hendak dicapai secara spesifik. Keempat, kontribusi penelitian yang merupakan kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis, dan terakhir memuat sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi kajian teoritis dan argumentasi-argumentasi yang disusun secara sistematis yang berasal dari skripsi, tesis, jurnal, buku, dan artikel ilmiah yang dikutip sesuai dengan kebutuhan, adapun acuan teori utama yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan. Terdapat juga kajian empiris (penelitian sebelumnya) sebagai referensi penulis dalam menyusun penelitian yang terdiri atas 10 (sepuluh) artikel jurnal dan diuraikan dalam bentuk tabel. Guna memperjelas

alur penelitian dan telaah teori dalam penelitian ini, maka disajikan kerangka pemikiran teoritis yang menggambarkan secara utuh alur pemikiran penulis dalam memecahkan permasalahan terkait seberapa jauh efektivitas dan efisiensi penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini memuat tempat penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan, hingga peneliti mendapatkan suatu gambaran dan jawaban mengenai bagaimana efektivitas dan efisiensi penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 pada Bank BPD Bali Cabang Klungkung.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil analisis yang terdiri atas tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Melalui serangkaian diskusi wawancara, akan dikaji hasil-hasil penelitian (temuan) yang dikomparasikan dengan teori yang ada, dengan demikian akan tergambar secara teoritis bagaimanakah temuan tersebut dapat dianalisis. Setelah itu, proses analisis akan disusun menjadi sebuah uraian pembahasan guna menjawab permasalahan yang telah dirumuskan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab terakhir ini berisi simpulan hasil penelitian dan saran-saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi Bank BPD Bali Cabang Klungkung.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) di masa pandemi Covid-19 pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung

Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung belum berjalan efektif, baik dari segi pelaksanaan program maupun pencapaian tujuan yang diinginkan. Hal tersebut terjadi karena masih banyaknya hambatan yang bermunculan seperti gangguan sistem, banyaknya nasabah yang mengambil nomor antrian manual, dan estimasi waktu yang sering diabaikan nasabah. Hambatan-hambatan inilah yang berpengaruh pada tidak tercapainya tujuan atau kondisi ideal yang diharapkan Bank BPD Bali Cabang Klungkung yaitu meningkatkan layanan antrian bank dan mencegah terjadinya kerumunan di masa Covid-19.

2. Efisiensi penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) di masa pandemi Covid-19 pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung

Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung belum berjalan efisien. Hal ini dikarenakan nasabah sendiri

belum sepenuhnya merasakan kemudahan dalam mendapatkan layanan bank, dimana optimalisasi penggunaan waktu nasabah melalui adanya Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) belum dirasakan secara maksimal. Selain itu, fitur aplikasi yang terbatas membuat kemudahan akses melalui aplikasi *SpeedID* belum dirasakan sepenuhnya oleh para nasabah.

3. Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung

Melalui penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*), kualitas pelayanan yang dimiliki Bank BPD Bali Cabang Klungkung belum berjalan optimal. Diperlukan adanya peningkatan kemampuan dan disiplin kerja pada bagian *Teller*. Selain itu, ruang tunggu luar (*outdoor*) kondisinya kurang nyaman bagi nasabah, serta keadaan *lobby* dan halaman bank yang terkadang penuh atau kurang kondusif antara parkir motor, nasabah yang mengantri layanan bank, dan nasabah yang ingin ke ATM.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis dapat memberikan saran yang sekiranya dapat berguna bagi Bank BPD Bali Cabang Klungkung yaitu:

1. Membedakan *Customer Services/Teller* yang bertugas dalam melayani nasabah pengguna *SpeedID* dengan nasabah pengguna antrian manual, sehingga mempercepat jalannya antrian bank dan meminimalisir terjadinya komplain dari nasabah.

2. Melakukan antisipasi apabila terjadi gangguan sistem atau jaringan agar nasabah tidak menunggu terlalu lama. Antisipasi dapat berupa peralihan antrian online menjadi antrian manual dengan tetap memberlakukan kuota sesuai dengan aplikasi *SpeedID* dan mengurangi kuota antrian manual, sehingga mencegah penumpukan antrian.
3. Membenahi dan mengecek secara rutin kualitas sistem di lapangan sehingga meminimalisir adanya gangguan (*error*), serta melakukan pengembangan pada sistem aplikasi *SpeedID* agar lebih fungsional dan inovatif.
4. Melakukan pembinaan dan pelatihan kerja secara rutin kepada seluruh pegawai layanan, mengkaji ulang pengaturan ruang dan pengadaan sarana prasarana, serta berkoordinasi dalam menjaga dan memastikan keadaan di seluruh area bank agar tetap tertib, teratur, dan kondusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, A. (2021). Covid-19: epidemiologi, virologi, penularan, gejala klinis, diagnosa, tatalaksana, faktor risiko dan pencegahan. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 3(4), 653-660.
- Adoe, A. F. (2021). Inovasi sistem informasi manajemen pelayanan dalam peningkatan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur (Doctoral dissertation, IPDN Jatinangor).
- Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). Efektivitas pelayanan pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(3), 359-366.
- Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas pelayanan digital program samsat keliling di Kota Mataram. *JIAIP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 1-12.
- Andrianita, P. (2021). Dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan prima pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten TBK (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Jakarta).
- Arisandi, Y. T. (2018). Efektivitas penerapan e-commerce dalam perkembangan usaha kecil menengah di sentra industri sandal dan sepatu Wedoro Kabupaten Sidoarjo (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Badan Nasional Penanggulangan Bencana, "Presiden Tetapkan COVID-19 Sebagai Bencana Nasional", <https://bnpb.go.id/berita/presiden-tetapkan-covid19-sebagai-bencana-nasional> (10 Januari 2021)
- Bakari, H. R., Chamalwa, H. A., & Baba, A. M. (2014). Queuing process and its application to customer service delivery (a case study of Fidelity Bank Plc, Maiduguri). *International Journal of Mathematics and Statistics Invention (IJMSI)*, 2(1), 14-21.
- Bank BPD Bali, "*Speed ID*", <https://www.bpd Bali.co.id/page/read/180> (9 Januari 2021).
- Berhan, E. (2015). Bank service performance improvements using a multi-server queue system. *IOSR Journal of Business and Management*, 17(6), 65-69.
- Christiani, C. (2020). Strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan (Studi kasus di Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora). *Mimbar Administrasi Fisip Untag Semarang*, 17(2), 123-143.

- Disemadi, H. S., & Shaleh, A. I. (2020). Banking credit restructuring policy amid COVID-19 pandemic in Indonesia. *Jurnal Inovasi Ekonomi*, 5(02) 63-70.
- Emzir. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Fajarbali.com, “Belajar Dari Covid-19 Bank BPD Bali Buat Antrian Berbasis Online”, <https://fajarbali.co.id/ekonomi/7388-belajar-dari-covid-19-bank-bpd-bali-buat-antrian-berbasis-online>” (9 Januari 2021)
- Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021). Inovasi pelayanan berbasis electronic government melalui aplikasi pendaftaran antrian paspor online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02), 179-198.
- Harmitalia, M., Irawan, B., & Khaerani, T. R. (2021). Efektivitas dan efisiensi penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda. *Journal Administrasi Publik*, 9(2), 62-72.
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Ismail, R. (2014). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah sebagai prediktor dalam meningkatkan loyalitas nasabah. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 10(2), 179-196.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia, “Merekam Pandemi Covid-19 dan Memahami Kerja Keras Pengawal APBN”, <https://www.kemenkeu.go.id/media/18295/buku-merekam-pandemi-covid-19-dan-memahami-kerja-keras-pengawal-apbn.pdf> (16 Januari 2021)
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition. Pearson: Education, Inc.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01) 1-9.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books.
- Prabowo, S. A., Rizky, M., & Mashuri, M. A. (2020). Implementasi e-health sebagai alternatif antrian online di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(2), 66-73.

- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. F. (2012). Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata*, 11(2) 13-23.
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Sosial*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahmadanoor, R. (2020). Inovasi pelayanan sistem antrian berbasis online (studi di Rumah Sakit Umum Daerah H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi (Vol. 1)*. Makassar: Sah Media.
- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.
- Risnawati, E. (2020). Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Ristyawati, A. (2020). Efektifitas kebijakan pembatasan sosial berskala besar dalam masa pandemi Corona Virus 2019 oleh pemerintah sesuai amanat UUD NRI Tahun 1945. *Administrative Law & Governance Journal*, 3(2), 240-249.
- Rukin, S. P. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakad Media Publishing.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Safitri, E. (2017). Persepsi mahasiswa prodi PAI terhadap kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Langsa. *Al-Ikhtibar: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(2), 666-682.
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1) 17-30.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Septian, E. (2021). Penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 53-64.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartatik, S., Muchsin, S., & Widodo, R. (2019). Peningkatan kualitas pelayanan SKCK online (kasus pelayanan SKCK online di Polres Kota Malang). *Respon Publik*, 13(6), 26-30.
- Suparta, I. K., "Pemkot Denpasar Terapkan Aplikasi "Speed ID" Untuk Pelayanan Publik", <https://www.infodenpasar.id/news/pemkot-denpasar-terapkan-aplikasi-speed-id-untuk-pelayanan-publik/index.html> (9 Januari 2021)
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tude, N. E., Pioh, N., & Waworundeng, W. (2020). Kualitas pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Eksekutif*, 1(4) 1-10.
- Wahjono, W. (2021). Dampak pandemi Covid-19 terhadap usaha mikro kecil menengah pengusaha kue kering Desa Krincing Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 17(1), 37-42.
- Wahyudi, R. (2020). Analisis pengaruh CAR, NPF, FDR, BOPO dan inflasi terhadap profitabilitas perbankan syariah di Indonesia: studi masa pandemi Covid-19. *At-Taqaddum*, 12(1), 13-24.
- World Health Organization, "Corona Virus Diseases (COVID-19) Overview, Prevention, and Symptoms", https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1 (4 Januari 2021)
- World Health Organization, "WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020", <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020> (4 Januari 2020)
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83-90.