

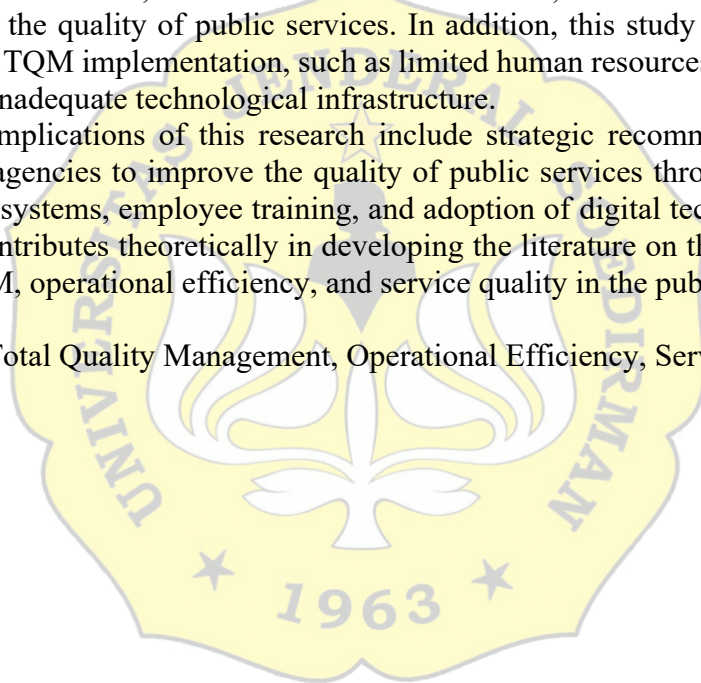
## SUMMARY

This study aims to analyze the implementation of Total Quality Management (TQM) and operational efficiency in improving service quality at the Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Banyumas. The background of this study is based on the importance of improving the quality of public services along with the increasing public expectations of service accessibility, efficiency, and transparency. Using descriptive quantitative method, this study collected data through surveys, in-depth interviews, and observations of Dinsospermades employees and service users.

The results show that the implementation of TQM, which includes process management, employee engagement, and customer focus, significantly affects operational efficiency. Operational efficiency is measured through resource utilization, cost control, and service turnaround time, which directly impacts positively on the quality of public services. In addition, this study identified key challenges in TQM implementation, such as limited human resources, resistance to change, and inadequate technological infrastructure.

The implications of this research include strategic recommendations for government agencies to improve the quality of public services through improved management systems, employee training, and adoption of digital technology. This study also contributes theoretically in developing the literature on the relationship between TQM, operational efficiency, and service quality in the public sector.

**Keywords:** Total Quality Management, Operational Efficiency, Service Quality.



## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Total Quality Management (TQM) dan efisiensi operasional dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Banyumas. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peningkatan kualitas layanan publik seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi layanan. Dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif, penelitian ini mengumpulkan data melalui survei, wawancara mendalam, dan observasi terhadap pegawai Dinas dan masyarakat pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM, yang mencakup manajemen proses, keterlibatan karyawan, dan fokus pada pelanggan, secara signifikan memengaruhi efisiensi operasional. Efisiensi operasional diukur melalui pemanfaatan sumber daya, pengendalian biaya, dan waktu penyelesaian layanan, yang secara langsung berdampak positif pada kualitas layanan publik. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi tantangan utama dalam implementasi TQM, seperti keterbatasan sumber daya manusia, resistensi terhadap perubahan, dan infrastruktur teknologi yang belum memadai.

Implikasi dari penelitian ini mencakup rekomendasi strategis bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui perbaikan sistem manajemen, pelatihan karyawan, dan adopsi teknologi digital. Penelitian ini juga berkontribusi secara teoritis dalam mengembangkan literatur tentang hubungan antara TQM, efisiensi operasional, dan kualitas layanan di sektor publik.

**Kata Kunci:** Total Quality Management, Efisiensi Operasional, Kualitas Layanan.