

"PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENERBITAN SURAT PENGANTAR PINDAH PENDUDUK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SAWO"

Submission date: 21-Nov-2023 11:26PM (UTC-0500)
by Telaumbanua Sadar Kurnia

Submission ID: 2235855072

File name: Skripsi_Turnitin-2.docx (234.35K)

Word count: 15802

Character count: 98538

**PENGARUH PENERAPAN ¹³ STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) PENERBITAN SURAT PENGANTAR PINDAH PENDUDUK
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN SAWO**

S K R I P S I



Oleh:

SADAR KURNIA TELAUMBANUA
NIM. 2319433

¹⁴
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Reformasi birokrasi memberi kesempatan pada pemerintah untuk mencapai good governance dengan memperbarui elemen-elemen penting terkait penyelenggaraan pemerintahan. Fokus utamanya adalah meningkatkan kelembagaan, manajemen, dan sumber daya. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan penataan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi.

Pemerintah telah menetapkan prinsip-prinsip untuk mencapai Good Governance, di antaranya adalah menerapkan transparansi dan akuntabilitas dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintah. Salah satu caranya adalah melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sangat terkait dengan struktur organisasi, terutama dalam instansi pemerintahan. SOP berfungsi sebagai panduan untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Menurut Insani (2019), bahwa “Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu panduan administrasi kantor yang diterapkan untuk meningkatkan layanan. SOP juga dijelaskan sebagai suatu aturan tertulis yang mengarahkan individu atau kelompok dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam usahanya meningkatkan kualitas layanan publik, pemerintah sebagai penyedia layanan harus menyediakan pedoman berupa SOP. Ini merupakan salah satu alat manajemen yang membantu meningkatkan produktivitas. SOP adalah aturan tertulis yang menggambarkan langkah-langkah tetap yang harus diikuti untuk menyelesaikan suatu proses. Dalam konsepnya, prosedur adalah strategi yang menjelaskan tugas rutin atau yang berulang. Prosedur yang baik adalah yang memudahkan pemahaman informasi dan langkah-langkahnya dengan tepat.

Salah satu hal krusial dalam mendukung efektivitas dan efisiensi layanan publik adalah melalui penyediaan panduan yang kuat dengan memperbaiki Administrasi Pemerintahan, termasuk penyusunan serta implementasi

Standar Operasional Prosedur (SOP) secara efisien. Pemerintah telah menetapkan pedoman bagi semua instansi untuk memastikan konsistensi dalam pelaksanaan kegiatan, seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi No. 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP-AP). SOP tidak hanya bersifat internal tetapi juga eksternal karena selain menjadi alat untuk mengevaluasi kinerja organisasi publik, juga digunakan sebagai penilaian kinerja instansi pemerintah di mata masyarakat. Ini membuat SOP menjadi panduan untuk menilai bagaimana kinerja instansi pemerintah berjalan, dengan mengacu pada indikator teknis, administratif, dan prosedural yang sesuai dengan dinamika kerja dalam organisasi tersebut.

Oleh karena itu, arahan untuk para penyelenggara pemerintahan dalam menjalankan tugas sehari-hari dianggap sangat penting dan diperlukan. Dengan landasan arahan ini, evaluasi terhadap kinerja dan kegiatan yang dilakukan oleh setiap bagian pemerintahan dapat dilakukan dengan lebih mudah. Hasil dari evaluasi ini kemudian dapat digunakan untuk mengembangkan proses kerja sehingga rantai birokrasi yang rumit dapat disederhanakan. Salah satu solusi untuk mengatasi masalah ini adalah dengan menerapkan Standar Prosedur Operasional (SOP). Dengan penerapan SOP, setiap kegiatan dapat diuraikan dengan jelas langkah-langkahnya, termasuk informasi tentang personel atau pejabat yang terlibat dalam setiap tahap. Tak hanya itu, SOP juga mencakup informasi mengenai input, waktu, proses, dan output dari kegiatan tersebut. Penggunaan SOP menjadi cara untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, dan hemat.

Menurut Santoso (dalam Gabriele, 2018: 172), Standar Operasional Prosedur (SOP) mencakup beberapa elemen inti: konsistensi, yang menunjukkan ketelitian dan kestabilan dalam pelaksanaan atau tindak lanjut terhadap suatu pekerjaan; efisiensi, yang menekankan bahwa pelaksanaan kegiatan harus efisien, cepat, dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan; penyelesaian masalah, yang terjadi ketika dalam penerapan SOP timbul

masalah antara pihak terkait, dan SOP berperan sebagai panduan tertulis untuk menyelesaikan konflik; peta kerja, yang merupakan pola aktivitas terstruktur dalam menjalankan tugas rutin.

5 Suatu prosedur harus distandarkan agar pelayanan kepada masyarakat yang ditetapkan secara tertulis dapat dihasilkan sesuai apa yang diharapkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan dalam pelayanan, kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan, kecepatan dan ketepatan dalam memberi pelayanan, keadilan memberikan pelayanan, serta kepastian jadwal pelayanan. Diharapkan aparat pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah memberikan pedoman berupa Standar Operasional Prosedur (SOP), masyarakat selaku pengguna layanan dapat memahami apa saja prosedur pelayanan dalam menyelesaikan hal-hal yang terkait. Pada setiap instansi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik diharapkan memberi pelayanan dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

5 Masyarakat sebagai pengguna layanan tentunya mengharapkan pelayanan yang baik. Berkaitan dengan hal tersebut, menurut Nisjar dalam Prayugo (2018), memberikan ulasan bahwa karakteristik pelayanan yang harus dapat dimiliki organisasi dalam memberikan pelayanan yaitu: (a) Prosedur dalam melakukan pelayanan harus mudah dipahami dan dilaksanakan, agar terhindar dari prosedur yang berbelit-belit. (b) Dalam memberikan Pelayanan harus jelas dan pasti bagi pengguna layanan. (c) Pemberian pelayanan diperhatikan agar efektif dan efisien. (d) pemberi pelayanan harus cepat dan tepat sesuai waktu yang ditentukan. (e) pengguna layanan harus mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan terbuka. (f) dalam melayani, pelanggan diberlakukan dengan motto: *"customer is king and customer is right"*

Kantor Kecamatan Sawo Kabupaten Nias Utara adalah salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan dibidang Administrasi

Kependudukan salah satunya penerbitan Surat Pengantar dokumen administrasi kependudukan seperti Surat Pindah Penduduk dan administrasi kependudukan lainnya. Dengan demikian Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi instansi pemerintah khususnya di Kantor Kecamatan Sawo Kabupaten Nias Utara berfungsi dalam membantu pemberian pelayanan kepada masyarakat secara baik, konsisten, efektif dan efisien tentang prosedur pelayanan yang harus dilakukan. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan. Berdasarkan pengamatan peneliti, jumlah masyarakat yang telah mengurus Surat Pengantar Pindah Penduduk selama tahun 2022 di Kantor Kecamatan Sawo adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Masyarakat Yang Mengurus Surat Pengantar
Pindah Penduduk Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	15
2	Februari	9
3	Maret	11
4	April	9
5	Mei	18
6	Juni	13
7	Juli	10
8	Agustus	6
9	September	11
10	Oktober	6
11	November	6
12	Desember	6
Jumlah.....		120

Sumber: Diolah peneliti 2023

Adapun fenomena masalah yang terjadi di Kantor Kecamatan Sawo Kabupaten Nias Utara adalah: adanya masyarakat yang tidak memahami persyaratan pengurusan penerbitan surat pengantar pindah penduduk sehingga administrasi yang diminta sebagai persyaratan ketika di sediakan oleh bagian umum sesuai dengan prosedur yang ada tidak dipenuhi yang

mengakibatkan masyarakat saat mengurus surat keterangan pindah penduduk tidak melalui bagian umum tetapi melalui jalur khusus seperti langsung kepada atasan dengan alasan mereka menganggap dipersulit pada permintaan persyaratan dimaksud. Dalam hal ini masyarakat menganggap dipersulit dalam pengurusan penerbitan surat keterangan pindah penduduk dimaksud sehingga mengakibatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sawo tidak berkualitas.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik mengangkat judul: **“Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Surat Pengantar Pindah Penduduk Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sawo”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

1. Penerbitan surat pengantar pindah penduduk masih kurang teratur dan tidak sesuai prosedur yang ditetapkan.
2. Kurangnya kepatuhan masyarakat dalam melengkapi dokumen pendukung penerbitan surat pengantar pindah penduduk.
3. Adanya keberatan masyarakat terhadap syarat kelengkapan berkas penerbitan surat pengantar pindah penduduk.

1.3 Batasan Masalah

Untuk memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian, dan mempertimbangkan keterbatasan waktu, biaya dan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti dalam pembahasan usulan penelitian ini, maka diperlukan pembatasan masalah yang diteliti.

Menurut Zuriah (2015: 26), bahwa “Pembatasan masalah perlu dilakukan dengan tujuan agar pokok permasalahan yang diteliti tidak terlalu

melebar dari yang sudah ditentukan, atau peneliti lebih berfokus pada tujuan yang akan diteliti”.

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan serta mempermudah dalam melakukan pembahasan, maka perlu dibatasi permasalahan, dalam penelitian ini hanya akan membahas tentang Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Surat Pengantar Pindah Penduduk Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sawo.

1.4 Rumusan Masalah

Masalah dapat diartikan sebagai suatu kesenjangan atau perbedaan antara hasil yang diinginkan dengan kenyataan yang diperoleh. Dengan mengetahui permasalahan, maka tindakan yang diambil tepat dan tidak menyimpang dari persoalan yang terjadi.

Dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalahnya sebagai berikut: **“Apakah ada Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Surat Pengantar Pindah Penduduk Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sawo?”**

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pada pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Surat Pengantar Pindah Penduduk Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sawo?

1.6 Manfaat Penelitian

Disamping adanya tujuan yang diinginkan dalam pelaksanaan penelitian ini, maka dari hasil penelitian tersebut diharapkan akan memberikan manfaat

baik kepada peneliti, lembaga maupun kepada lokasi penelitian dengan uraian sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti tentang perbandingan antara kondisi objektif di lapangan dan teori-teori yang telah dipelajari sehingga adanya pemahaman mengenai kesenjangan antara teori dan terapan yang sesungguhnya secara praktis.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Sebagai bahan penambah referensi hasil-hasil penelitian, terutama mahasiswa.

3. Bagi Lokasi Penelitian

Sebagai bahan masukan dalam membuat kebijakan, terutama mengenai pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) penerbitan surat pengantar pindah penduduk terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sawo.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih jauh khususnya seputar tentang pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) penerbitan surat pengantar pindah penduduk terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sawo.

1.7 Defenisi Operasional

Definisi operasional merujuk pada memberikan arti atau spesifikasi terhadap suatu variabel atau konsep dengan cara menetapkan kegiatan atau operasi yang diperlukan untuk mengukur variabel atau konsep tersebut.

Berdasarkan masalah yang diteliti, maka dalam penelitian ini peneliti menjabarkan defenisi operasional sebagai berikut:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang menggambarkan secara rinci langkah-langkah, aturan, pedoman, dan prosedur yang harus diikuti dalam melakukan suatu tugas atau aktivitas dalam suatu organisasi, instansi atau perusahaan.

2. Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata "*to manage*" yang berarti melakukan pengaturan. Pengaturan tersebut terjadi melalui serangkaian proses yang didasarkan pada urutan fungsi-fungsi manajemen. Manajemen sendiri merupakan proses yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut R. Supomo dan Eti Nurhayati (2018: 1), manajemen berperan sebagai alat atau sarana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dengan manajemen yang efektif, pencapaian tujuan organisasi bisa dilakukan dengan lebih lancar. Pertumbuhan suatu organisasi juga memerlukan keberadaan manajemen yang baik.

M. Manullang (2018: 2) mengemukakan sudut pandang lain tentang manajemen sebagai kombinasi seni dan ilmu yang melibatkan perencanaan, organisasi, pengaturan, arahan, dan pengawasan sumber daya manusia guna mencapai tujuan yang telah diputuskan sebelumnya.

Dari penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen merupakan kombinasi ilmu dan keahlian yang mengelola pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efisien dan efektif guna mencapai tujuan dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Hal ini dilakukan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen.

Menurut Subekti dan Mohammad (2018: 9), Kelima fungsi tersebut telah diringkas menjadi empat, yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*)
Ini adalah proses memikirkan strategi apa yang akan diambil dengan menggunakan sumber daya yang

tersedia. Perencanaan dilakukan untuk menetapkan tujuan keseluruhan perusahaan serta cara terbaik untuk mencapai tujuan tersebut. Manajer mengevaluasi berbagai rencana alternatif sebelum bertindak, lalu memeriksa apakah rencana yang dipilih cocok dan dapat membantu mencapai tujuan perusahaan. Perencanaan merupakan inti dari seluruh fungsi manajemen karena tanpa perencanaan, fungsi-fungsi lainnya tidak dapat berjalan dengan baik.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Ini melibatkan usaha untuk memecah suatu tugas besar menjadi tugas-tugas yang lebih kecil. Pengorganisasian membantu manajer dalam mengawasi dan menetapkan orang yang sesuai untuk melaksanakan tugas-tugas yang sudah dibagi-bagi. Pengorganisasian meliputi penetapan tugas yang harus diselesaikan, identifikasi siapa yang harus melaksanakan tugas tersebut, cara mengelompokkan tugas-tugas tersebut, menentukan siapa yang bertanggung jawab, dan di tingkat mana keputusan perlu diambil.

3. Pengarahan (*Directing*)

Ini merupakan upaya untuk memotivasi semua anggota tim untuk bekerja menuju pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan manajerial dan agenda organisasi. Ini mencakup menginspirasi orang-orang agar secara mandiri atau bersama-sama mau bekerja dengan penuh semangat untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan cara yang efektif.

4. Pengevaluasian (*Evaluating*)

Ini melibatkan proses pengawasan dan kontrol terhadap kinerja perusahaan untuk memverifikasi bahwa operasi perusahaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Seorang manajer bertanggung jawab untuk mengidentifikasi masalah yang muncul dalam operasi perusahaan, dan menyelesaikannya sebelum masalah tersebut membesar. Intinya, fungsi utama dalam manajemen adalah serangkaian proses yang harus dilewati untuk mencapai tujuan, dengan setiap langkah yang direncanakan terlebih dahulu dalam proses perencanaan.

2.1.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tjipto Atmoko (2019: 126), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan atau referensi yang digunakan untuk

menjalankan tugas-tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan sebagai alat evaluasi kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural yang sesuai dengan struktur, tata cara, dan sistem kerja yang berlaku. SOP menjadi faktor krusial bagi instansi dalam menjaga kontrol atas kualitas dengan menciptakan sistem kualitas yang konsisten secara teknis serta memastikan kelancaran proses bisnis.

Menurut Atmoko (dalam Fatimah, 2018: 48), bahwa “Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah”.

Menurut Angih dan Nelman (2019: 16), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan pegawai.

Berdasarkan definisi di atas dapat ditarik kesimpulan dari pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) bahwa semua keputusan, tindakan, dan proses dalam suatu organisasi diciptakan oleh individu-individu dan dijalankan dengan cara yang efisien, konsisten, berulang, dan terorganisir secara sistematis.

Menurut Tanjung dan Subagjo (2018: 97), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Menurut Wibowo (2020: 67), mengungkapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan standar kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti: lancarnya koordinasi,

tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai. Standar Operasional Prosedur (SOP) mempunyai kriteria efektif dan efisien, sistematis, konsisten, sebagai standar kerja, mudah dipahami, lengkap, tertulis dan terbuka untuk berubah/fleksibel Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. Standar Operasional Prosedur (SOP) biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart dibagian akhir (Laksmi, 2018: 52).

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Standar Prosedur Operasional (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2018:11).

Menurut Moekijat (2018: 84), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Menurut Tjipto Atmoko (2019: 39), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk

melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah.

Standar Operasional Prosedur (SOP) atau standar operasional prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan (Insani, 2020:81), pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang merinci proses kerja secara terstruktur yang harus diikuti untuk menyelesaikan tugas tertentu. Ketaatan penuh terhadap SOP diperlukan untuk mencapai hasil yang optimal dengan cara bekerja secara efisien. SOP berperan sebagai panduan atau aturan main untuk bekerja sesuai dengan prosedur, tata cara, dan sistem kerja yang berlaku di perusahaan. Selain itu, SOP juga digunakan sebagai tolok ukur kinerja karyawan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah kumpulan petunjuk tertulis yang merinci sistem, mekanisme, dan prosedur internal yang digunakan untuk kegiatan berulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi (Indah, 2019:78). SOP bisa dijelaskan sebagai pedoman tertulis yang digunakan untuk memotivasi dan mengarahkan suatu kelompok agar mencapai tujuan organisasi. Ini mencakup prosedur atau langkah-langkah yang harus diikuti untuk menyelesaikan suatu

tugas atau proses dalam organisasi. Menurut buku dari United States Environmental Protection Agency, SOP pada dasarnya digunakan untuk mencegah kesalahan komunikasi, konflik, dan masalah dalam pelaksanaan tugas di organisasi.

Menurut Gareth R. Jones (2019) dalam bukunya *Organizational Theory*, Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah bagian dari aturan tertulis yang membantu mengendalikan perilaku individu dalam organisasi. SOP adalah pedoman yang memastikan kelancaran kegiatan operasional organisasi atau perusahaan. Secara luas, SOP adalah dokumen yang menjelaskan aktivitas operasional sebuah organisasi, sementara secara lebih spesifik, SOP merupakan jenis dokumen dalam sistem tata kerja yang mengatur kegiatan operasional antar bagian atau fungsi dalam organisasi untuk memastikan pelaksanaannya secara sistematis (Soemohadiwidjojo, 2018).

Dari penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan yang harus dijalankan oleh karyawan agar pekerjaan mereka terkelola dan teratur. Ini membantu mencegah risiko dan bahaya yang mungkin timbul karena ketidakpatuhan terhadap SOP yang telah ditetapkan perusahaan.

2.1.3 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) bertujuan untuk melindungi organisasi atau unit kerja serta pejabat atau karyawan dari kesalahan atau kelalaian yang bisa timbul akibat kelalaian manajemen atau faktor lain yang dapat memengaruhi keberlangsungan organisasi.

Menurut Fajar Nur' Aini (2018: 38) tujuan pembuatan standar operasional prosedur adalah:

1. **Konsistensi.**
SOP dibuat untuk memastikan bahwa pelaksana, petugas, atau pegawai memahami standar yang telah ditetapkan, memungkinkan mereka menjaga konsistensi dan tingkat kinerja yang diharapkan.

2. Kejelasan Tugas.
SOP dibuat untuk memastikan bahwa setiap pelaksana, petugas, atau pegawai memahami secara jelas peran dan fungsi dari setiap posisi dalam organisasi.
3. Kejelasan Alur.
SOP membantu dalam menjelaskan alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab dari setiap pelaksana, petugas, atau pegawai yang terlibat.
4. Melindungi Organisasi.
Dalam esensinya, SOP dibuat untuk memberikan perlindungan pada organisasi atau unit kerja, juga pada petugas atau pegawai dari tindakan yang tidak tepat atau kesalahan yang mungkin timbul akibat administrasi yang buruk atau faktor lain yang bisa mengganggu keberlangsungan organisasi.
5. Meminimalisasi Kesalahan
Dengan pemahaman yang jelas mengenai tugas, alur kerja, tanggung jawab, dan kewenangan, setiap pelaksana, petugas, atau pegawai dapat mengurangi risiko kegagalan, kesalahan, kebingungan, serta tindakan ganda dalam menjalankan tugas mereka.
6. Efisiensi.
Tujuan utama dari pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah meningkatkan efisiensi dalam seluruh pekerjaan. Diharapkan bahwa semua kegiatan kerja dapat dilakukan dengan lebih cepat, akurat, dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan berkat adanya SOP yang tersedia.
7. Penyelesaian Masalah.
SOP mengatur aturan dan batasan tertentu, namun kadang-kadang konflik antar pegawai mungkin timbul dalam implementasinya. Selain campur tangan supervisor atau atasan, SOP dapat digunakan sebagai pedoman agar setiap pegawai dapat kembali bekerja sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, yaitu patuh pada aturan dan batasan yang ada dalam SOP.
8. Batasan Pertahanan.
Terkadang, pihak luar tertentu berusaha untuk mengakses informasi yang sangat rahasia bagi sebuah instansi. Sebagai contoh, seorang peneliti yang berkeinginan untuk menyelidiki perilaku kerja di sebuah instansi. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, peneliti diharuskan untuk mengikuti beberapa

prosedur. Mereka tidak diperbolehkan untuk langsung mengakses departemen atau bagian tertentu tanpa proses yang ditetapkan.

⁴ Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di organisasi bertujuan untuk menjamin agar organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, efisien, terstruktur, dan dikelola dengan baik. Hal ini dilakukan untuk memproduksi produk yang memiliki kualitas yang konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Menurut Soemohadiwidjono (2018), Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di dalam sebuah organisasi ditujukan untuk membantu organisasi dalam mengatasi berbagai tantangan berikut:

1. Semakin rumitnya kegiatan operasional dalam sebuah organisasi, semakin besar kemungkinan terjadinya kesalahan atau penyimpangan.
2. Organisasi semakin memiliki banyak aturan hukum dan persyaratan yang harus dipenuhi.
3. Pelanggan semakin memperhatikan dengan kritis terhadap konsistensi dan kualitas produk dari organisasi.

⁴ Menurut Indah (2019), menyebutkan bahwa tujuan dibuat standar operasional prosedur adalah:

1. Agar karyawan/pegawai dapat menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada unit kerjanya masing-masing.
2. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
3. Melindungi organisasi/unit kerja dan karyawan/pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lain.
4. Untuk menghindari kesalahan/kegagalan, keraguan, duplikasi dan enefisiensi.

Menurut Hartantik dan Indah Puji (2019), Standar Operasional Prosedur memiliki tujuan yang meliputi:

1. Tujuan utama adalah menjaga keandalan performa kerja atau kondisi tertentu serta memastikan

- keselamatan petugas dan lingkungan saat melaksanakan tugas atau pekerjaan.
2. Sebagai panduan bagi rekan kerja dan atasan dalam melaksanakan kegiatan khusus.
 3. Untuk mencegah kegagalan, kesalahan, konflik, keraguan, duplikasi, dan pemborosan dalam menjalankan proses kegiatan.

2.1.4 Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Fungsi dari Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai panduan dalam menjalankan pekerjaan. SOP dengan langkah-langkah dan urutan kerja yang terinci membantu pegawai dalam menyelesaikan tugas mereka. Dengan adanya SOP, kinerja pegawai menjadi lebih terfokus dan optimal.

Menurut Hartatik (2019: 35) fungsi dari Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut:

1. Memperlancar pelaksanaan tugas oleh pegawai, tim, atau unit kerja.
2. Jadi acuan hukum ketika terjadi penyimpangan.
3. Untuk secara akurat mengidentifikasi rintangan-rintangannya dan dengan cepat dapat dipantau.
4. Memberikan pedoman kepada para pegawai untuk bekerja dengan disiplin dan keseragaman.
5. Sebagai arahan untuk melaksanakan tugas-tugas yang berulang secara teratur.

2.1.5 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam manajemen memiliki sejumlah manfaat yang dapat diraih, asalkan SOP dijalankan dengan tepat. Namun, seringkali terjadi situasi di berbagai instansi di mana SOP tidak diterapkan secara ketat, dan anggota staf cenderung bekerja berdasarkan kebiasaan mereka sendiri. Kondisi seperti ini dianggap tidak ideal karena ketidakpatuhan terhadap SOP dapat menghambat pencapaian visi dan misi instansi. Dengan demikian, penerapan SOP yang kurang memadai dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, jika SOP

dijalankan dengan benar, instansi dapat mengalami manfaat yang signifikan dari penerapan SOP tersebut.

Menurut Angih dan Nelman (2019:17), bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berjalan dengan benar akan memberikan manfaat demi keberlangsungan organisasi apabila dijalankan dengan benar dan disertai dengan:

1. Dokumentasi aktivitas proses bisnis perusahaan menjadi manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) sekaligus penjelasan prosedur kegiatan yang detail dan rinci.
2. Kesalahan prosedur operasional kerja lebih dapat diminimalisir variasi dan kesalahannya.
3. *Training* karyawan dapat dipermudah dan waktu yang diperlukan dalam kegiatan tersebut dapat dihemat.
4. Seluruh kegiatan yang ada dapat disamaratakan.
5. Penilaian proses operasional dapat dengan mudah dinilai dan dievaluasi.
6. Perubahan kebijakan yang sewaktu-waktu terjadi dapat dikendalikan dan diantisipasi.

2.1.6 Unsur-Unsur Standar Operasional Prosedur

Komponen-komponen dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak hanya penting sebagai pedoman dalam penyusunan, tetapi juga sebagai alat kontrol untuk menilai kesempurnaan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP). Ini membantu dalam menilai apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat sudah lengkap atau belum. Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) itu sendiri, unsur-unsur tersebut tidak selalu harus diikuti secara berurutan, karena setiap penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki kebutuhan yang berbeda di setiap organisasi (Tambunan, 2019: 140).

Mulyadi (2019: 86) menyebutkan bahwa unsur-unsur Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat menjadi panduan dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah:

1. Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) bertujuan sebagai langkah pertama untuk

mengidentifikasi tujuan yang ingin dicapai melalui keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP).

2. Kebijakan bertujuan untuk memberikan dukungan pada implementasi prosedur dengan cara yang efektif, efisien, dan spesifik untuk setiap prosedur yang ada.
3. Petunjuk operasional memiliki peranan krusial dalam memberikan arahan kepada pengguna mengenai cara membaca serta memahami dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP). Petunjuk pengoperasian ini ditempatkan di halaman awal dokumen tersebut. Instruksi ini harus disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.
4. Pihak yang terlibat dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebaiknya tergabung dalam satu tim. Hal ini bertujuan untuk mempermudah komunikasi terkait masalah perubahan yang terjadi pada Standar Operasional Prosedur (SOP).⁶
5. Formulir di sini merupakan representasi standar dan dokumen kosong yang sering disebut sebagai blanko atau formulir kosong. Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), formulir kosong atau dokumen menjadi sarana untuk proses verifikasi dan pengendalian. Oleh karena itu, formulir ini dipergunakan untuk administrasi Standar Operasional Prosedur (SOP) serta untuk melakukan audit.
6. Setelah menerima masukan, media masukan dipersiapkan untuk memungkinkan pelaksanaan kegiatan dalam sistem, dengan asumsi bahwa data sudah memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan kebijakan atau persyaratan prosedur yang telah ditetapkan.
7. Langkah ini merupakan bagian dari proses, yang bertujuan untuk mengubah input menjadi output. Proses ini bisa terdiri dari satu atau lebih subproses. Data dan informasi dari input diubah menjadi informasi dan pengetahuan yang diperlukan oleh organisasi untuk mengambil keputusan serta melakukan kegiatan guna mencapai tujuan, baik yang bersifat jangka pendek maupun jangka panjang.
8. Laporan yang dimaksud dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) harus dibedakan dari formulir, blanko, atau dokumen lainnya. Laporan yang termasuk dalam suatu prosedur biasanya memiliki spesifikasi yang sangat khusus dan tidak akan serupa dengan laporan yang dihasilkan dari prosedur lainnya.

9. Validasi adalah komponen krusial dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di sebuah organisasi. Tujuannya adalah untuk memverifikasi bahwa segala keputusan yang diambil dan aktivitas yang dilakukan telah terbukti valid.
10. Kontrol bisa diurutkan berdasarkan spesifikasi, prosedur, ketaatan, dan lain sebagainya. Dalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan prosedur-prosedur, kontrol yang diterapkan harus mencakup seluruh variasi bentuk kontrol tersebut.

2.1.7 Langkah Penyusunan Standar Operasional (SOP)

Menurut Darmono (2019: 33), Secara umum penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) menggunakan siklus penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang meliputi empat tahap yaitu:

1. Analisis kebutuhan Standar Operasional Prosedur (SOP)
Dalam proses analisis kebutuhan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu: lingkungan operasional, peraturan perundangan dan petunjuk teknis, kebutuhan organisasi dan stakeholder, serta kejelasan proses penilaian kebutuhan.
2. Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP)
Langkahnya adalah dengan pembentukan tim, pengumpulan informasi dan identifikasi alternatif, analisis dan pemilihan alternatif, penulisan SOP, pengujian dan *review* Standar Operasional Prosedur (SOP), serta pengesahan Standar Operasional Prosedur (SOP).
3. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)
Yaitu tentang perencanaan implementasi, langkah-langkah yang diperlukan untuk mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada para pengguna, pendistribusian Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada pengguna, analisis kebutuhan pelatihan yang diperlukan, serta supervise.
4. Monitoring dan evaluasi
Meliputi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) harus secara terus menerus dipantau sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik.

2.1.8 Keuntungan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Keuntungan Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Indah (2019) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Lebih Rapi
Keteraturan merupakan elemen yang tak terpisahkan dari keseluruhan sistem kerja yang berkualitas, yang perlu dipertahankan agar pelaksanaannya menjadi lebih mudah dan teratur.
2. Lebih Efisien
Dalam konteks industri organisasi, istilah efisiensi berkaitan dengan strategi yang paling produktif dalam menggunakan sumber daya yang terbatas.
3. Lebih Kompetitif
Dalam suatu proyek yang menerapkan sistem modern, pengetahuan menjadi salah satu faktor krusial dalam hal bersaing.
4. Mudah di Kontrol
Perusahaan yang memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) umumnya melibatkan pegawai dalam bidangnya dan memudahkan perusahaan dalam pengawasan serta pengendalian.

Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Kasma (2018) dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. SOP yang efektif akan berfungsi sebagai panduan bagi para pelaksana, sebagai alat untuk komunikasi dan pengawasan, serta memastikan konsistensi dalam penyelesaian tugas.
2. Pegawai akan merasa lebih percaya diri dalam menjalankan tugasnya dan memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan.
3. SOP dapat berperan sebagai sarana pelatihan dan dapat digunakan untuk menilai performa karyawan.

2.1.9 Dimensi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tjipto Atmoko (2019:90), dalam penelitian ini, evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) akan menggunakan dimensi dan indikator tertentu:

1. Analisis system
Analisis sistem merupakan proses mengidentifikasi fungsi-fungsi inti dalam suatu tugas dan langkah-langkah yang dibutuhkan untuk menjalankan sistem kerja tersebut.
2. Analisis Tugas
Analisis tugas adalah pendekatan manajemen yang melibatkan tinjauan menyeluruh dan terstruktur terhadap suatu pekerjaan. Oleh karena itu, analisis tugas menjadi esensial dalam setiap upaya perencanaan dan peningkatan dalam suatu organisasi.
3. Analisis Prosedur Kerja
Analisis prosedur kerja adalah proses identifikasi urutan langkah-langkah terkait dalam suatu pekerjaan, yang mencakup apa yang dilakukan, cara melakukannya, kapan dilakukan, lokasi pelaksanaannya, dan siapa yang melaksanakannya.

2.1.10 Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Wibowo (2020: 95), Untuk mengukur Standar Operasional Prosedur (SOP), diperlukan suatu indikator, sebagai berikut:

1. Proses Permohonan
 - a. Pendaftaran Permohonan:
Penduduk yang ingin pindah harus mendaftarkan permohonan dengan mengisi formulir khusus yang disediakan.
 - b. Verifikasi Dokumen:
Tim dari kantor kecamatan akan melakukan verifikasi dokumen yang diperlukan seperti Kartu Keluarga, KTP, dan dokumen pendukung lainnya.
2. Verifikasi dan Analisis Permohonan
 - a. Verifikasi Data:
Tim akan melakukan pengecekan ulang terhadap data yang diberikan oleh penduduk untuk memastikan keakuratan informasi.
 - b. Analisis Kelayakan:
Melakukan penilaian terkait kelayakan permohonan pindah penduduk sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Pengelolaan Proses Penerbitan Surat Pengantar Pindah
 - a. Penyusunan Surat Pengantar:

Setelah verifikasi dan analisis selesai, petugas akan menyusun Surat Pengantar Pindah Penduduk sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

b. Pengesahan dan Tanda Tangan:

Surat tersebut akan disahkan oleh pejabat yang berwenang dan ditandatangani sebelum diberikan kepada pemohon.

4. Pemberian Surat Pengantar

a. Penyerahan Surat Pengantar:

Surat Pengantar Pindah Penduduk akan diberikan kepada pemohon sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

b. Penjelasan Penggunaan Surat:

Pemohon akan diberikan penjelasan terkait penggunaan surat tersebut dan prosedur selanjutnya setelah mendapat surat tersebut.

5. Evaluasi dan Pengawasan

a. Monitoring Pelayanan:

Dilakukan pemantauan secara berkala terhadap proses pelayanan untuk memastikan bahwa semua tahapan telah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

b. Evaluasi Kualitas Layanan:

Melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan dengan memperhatikan umpan balik dari pemohon dan melakukan perbaikan jika diperlukan.

6. Penanganan Keluhan

Menerima dan Menindaklanjuti Keluhan: Jika ada keluhan dari pemohon terkait proses penerbitan Surat Pengantar, kantor kecamatan harus memiliki mekanisme untuk menerima dan menindaklanjuti keluhan tersebut sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan..

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu konsep yang menggambarkan seberapa baik suatu layanan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas layanan sering kali menjadi faktor penting dalam keputusan pembelian pelanggan dan dapat mempengaruhi kesetiaan pelanggan serta reputasi perusahaan.

Menurut Tjiptono dalam Karlina, Rosanto, dan Saputra (2019: 64), memberikan definisi kualitas pelayanan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sekaligus menjaga

konsistensi dalam penyampaian agar sejalan dengan harapan konsumen.

Menurut Arianto (2018: 83), kualitas pelayanan bisa dijelaskan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan dengan tepat waktu, sesuai dengan harapan mereka. Dari sudut pandang pelanggan, kualitas layanan berarti kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dari sudut pandang organisasi, kualitas layanan berarti kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara yang efektif dan efisien.

Aria dan Atik (2018: 16) menegaskan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Kualitas layanan menjadi fokus utama bagi perusahaan karena memiliki dampak langsung pada kepuasan pelanggan, yang hanya dapat tercapai melalui pemberian layanan yang berkualitas.

Dzikira (2020: 78) juga mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah sistem strategis yang melibatkan seluruh tingkatan dan unit organisasi, mulai dari kepemimpinan hingga karyawan, dengan tujuan memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen.. Kualitas layanan juga dapat dilihat dari berbagai dimensi, seperti keandalan, daya tanggap, kejelasan, empati, dan tangibles. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dengan memperhatikan berbagai dimensi layanan yang berbeda. Kualitas layanan juga dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, seperti sudut pandang pelanggan atau sudut pandang organisasi.

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut kartasasmitha G (2018: 98), ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

1. Motivasi kerja pegawai adalah faktor penting, karena ketika seorang pegawai memiliki tingkat motivasi yang tinggi, mereka akan menunjukkan kinerja yang unggul dalam memberikan pelayanan
2. Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, berubah sesuai kebutuhan, dan fleksibel di tempat kerja tersebut akan mempermudah pegawai dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan.
3. Diperlukan suasana kerja yang kondusif dan nyaman di organisasi untuk memberikan dukungan kepada organisasi dalam melayani nasabah.
4. Kemampuan kerja pegawai merujuk pada kapabilitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan, termasuk kemampuan intelektual dan fisik.

Sedangkan menurut Tjiptono dalam Maya Shella Andhiny (2017: 39), mengungkapkan ada beberapa faktor yang dapat memperlancar dan menghambat pelayanan yang berkualitas, yaitu:

1. Sumber daya Manusia

Sumber daya manusia adalah faktor kunci dalam perkembangan sebuah instansi. Kualitas pelayanan suatu instansi sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan pengetahuan SDM (sumber daya manusia) yang ada. Ketidakmampuan atau kekurangan kompetensi dalam sumber daya manusia (SDM) bisa berimplikasi buruk pada kualitas layanan, sementara SDM yang kompeten dan berpengetahuan luas mampu meningkatkan kualitas layanan, tetapi ini tergantung pada kesesuaian mereka dalam menjalankan tugas yang diberikan. Pegawai harus memiliki keterampilan dan pengetahuan teknis yang sesuai dengan peran serta tanggung jawab mereka.

Diharapkan setiap pegawai memiliki kesempatan untuk tumbuh dan berkembang di dalam instansi. Pegawai memegang peran yang sangat signifikan dalam kemajuan instansi, dan beberapa faktor yang dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan meliputi: Deskripsi pekerjaan yang berkaitan dengan kejelasan peran dan tanggung jawab masing-masing pegawai. Perekrutan dan seleksi tenaga kerja melibatkan pemilihan individu yang memiliki potensi, pengetahuan, dan keterampilan teknis yang cocok. Program pelatihan dan pengembangan dirancang untuk

meningkatkan potensi dan pengetahuan pegawai. Sistem kompensasi harus mempertimbangkan imbalan atau penghargaan yang sesuai bagi para pegawai. Rencana jalur karir mengatur perkembangan karir pegawai dalam berbagai tahap pekerjaan.

2. Organisasi/struktur

Dalam lingkungan instansi, pegawai harus berkoordinasi dan berinteraksi sehingga mereka membentuk satu kesatuan yang solid. Tugas dan fungsi mereka harus dijalankan dengan terstruktur, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Organisasi adalah lingkungan di mana anggotanya bekerja bersama untuk mencapai visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mencapai hal ini, kerjasama yang solid antar anggota organisasi, terutama para pegawai yang melayani publik, serta struktur pekerjaan yang terorganisir dengan baik sangat penting. Jika para pegawai tidak menjalankan tugas dan fungsi mereka dengan terstruktur, hal ini dapat menghambat penyediaan layanan yang berkualitas.

3. Pengukuran

Pengukuran merupakan proses untuk mengevaluasi sejauh mana kinerja dan mengepahui keluhan serta kepuasan masyarakat. Ketika hasil evaluasi menunjukkan kesesuaian antara penyedia layanan dan harapan pelanggan, ini menandakan bahwa pelayanan yang disediakan adalah berkualitas. Sebaliknya, jika evaluasi tidak mencerminkan kesetaraan antara penyedia layanan dan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap rendah.

4. Pendukung Sistem

Komponen sistem dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, baik dengan mendukung atau menghambatnya. Sebagai contoh, dalam konteks penggunaan komputer, jika terjadi kesalahan baik dari pengguna atau perangkat komputer itu sendiri, pelayanan dapat melambat dan kualitasnya menjadi buruk. Dengan adanya sistem komputer yang beroperasi lancar tanpa hambatan serta dukungan dari database yang efisien, suatu instansi akan lebih efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini disebabkan oleh kemampuan sistem database untuk secara otomatis menyimpan dan mengorganisir data pelayanan tanpa perlu intervensi manual. Selain itu, beberapa alat pendukung sistem seperti internet dapat

memperkuat kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

5. Program

Serangkaian aktivitas dan tindakan yang dirancang untuk mencapai tujuan instansi melibatkan berbagai aspek, seperti pengelolaan keluhan masyarakat serta berbagai elemen manajemen termasuk sumber daya manusia, biaya pelayanan, metode pelayanan masyarakat yang digunakan, dan perangkat atau mesin penunjang pelayanan seperti komputer, motor, mobil, dan alat transportasi lainnya.

6. Komunikasi Internal

Komunikasi internal mencakup semua kegiatan yang secara khusus ditujukan kepada semua anggota di dalam instansi yang menyediakan layanan. Ini mencakup prosedur dan kebijakan instansi yang digunakan untuk membentuk layanan kepada pelanggan, serta saluran umpan balik yang ada di dalam organisasi. Dalam konteks ini, penting bagi instansi untuk memberikan janji kepada masyarakat yang menarik perhatian mereka, dan kemudian memenuhi janji tersebut. Hal ini akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh instansi.

7. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal adalah bentuk komunikasi yang ditujukan kepada masyarakat dengan beberapa tujuan seperti memberikan pendidikan kepada masyarakat, mengelola harapan masyarakat, serta membangun citra positif tentang instansi. Memberikan pemahaman kepada masyarakat adalah bentuk edukasi yang diberikan oleh instansi. Manajemen harapan masyarakat dan penciptaan citra positif terhadap instansi juga merupakan bagian dari komunikasi eksternal.

Dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada para masyarakat bahwa faktor manusia memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sumber daya manusia yang berkualitas dan terlatih dengan baik akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Oleh karena itu, instansi harus memberikan perhatian yang cukup dalam

mengembangkan kualitas sumber daya manusia mereka, baik melalui pelatihan dan pengembangan pegawai maupun dalam memilih pegawai yang memiliki kualitas yang sesuai untuk bekerja dalam bidang layanan.

2.2.3 Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas layanan mengacu pada kemampuan sebuah pelayanan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat dalam hal kinerja, keandalan, ketepatan waktu, kemudahan penggunaan, respon, dan komunikasi yang efektif. Konsep ini juga mencakup aspek-aspek seperti profesionalisme staf, kebersihan dan tata letak tempat layanan, dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan efisien.

Menurut Rahmat dan Efendi (2018:25) mengartikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi harapan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan terpercaya. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat, termasuk kepuasan, kesetiaan, dan kepercayaan. Hal ini dapat membantu meningkatkan reputasi instansi, serta dapat meningkatkan kemungkinan masyarakat untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Menurut Suharyanto (2021:48) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien. Namun, konsep kualitas pelayanan sangat subjektif dan dapat berbeda-beda tergantung pada persepsi individu. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memahami perspektif masyarakat dan memperhatikan umpan balik mereka agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Putri (2020: 85), kualitas pelayanan adalah pelayanan yang

disampaikan kepada masyarakat dengan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai panduan dalam memberikan pelayanan.

2.2.4 Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah usaha untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan. Menurut Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019: 47), kualitas pelayanan merupakan kondisi yang selalu berubah yang erat kaitannya dengan pelayanan, tenaga kerja, proses, dan lingkungan, yang setidaknya mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan kualitas layanan yang diharapkan.

Menurut Fandy (2014: 269), bahwa peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan dengan membangun budaya pelayanan yang kuat di organisasi, melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan, memberikan pelatihan dan pengembangan pegawai secara teratur, dan menetapkan standar pelayanan yang jelas dan terukur.

Menurut Sayogo dan Sulistiowati (2016: 129), bahwa peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan dengan menyediakan infrastruktur yang memadai, memberikan pelatihan dan pengembangan pegawai secara teratur, meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses operasional, dan memberikan layanan masyarakat yang responsif dan terpercaya.

Pendapat-pendapat ahli tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti meningkatkan kualitas jasa, meningkatkan proses pelayanan, meningkatkan sumber daya manusia, dan mengadopsi teknologi yang tepat. Selain itu, penting juga untuk membangun budaya pelayanan yang kuat di organisasi dan melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan terkait layanan masyarakat.

2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan

Aspek-aspek yang digunakan untuk menilai dan mengukur kualitas layanan adalah elemen-elemen yang membantu kita memahami pentingnya kualitas jasa yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Sutikno Dan Arha 2018 ada lima dimensi yang memengaruhi kualitas jasa layanan antara lain:

1. Dimensi *Tangibles* (bukti fisik) melibatkan elemen fisik atau materi dalam *layanan*, termasuk fasilitas fisik, peralatan, penampilan staf, bukti transaksi, dan materi promosi. Aspek ini mencerminkan citra visual dan kesan awal yang diterima oleh pelanggan mengenai mutu layanan.
2. Dimensi *Reability* (keandalan) mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai dengan janji atau komitmen yang telah diberikan. Keandalan ini melibatkan aspek seperti waktu penyelesaian layanan, ketepatan informasi, keteraturan waktu, dan kehandalan dalam pelayanan.
3. Dimensi *Responsiveness* (responsif) menggambarkan seberapa cepat dan *efektifnya* penyedia layanan dalam merespons permintaan, pertanyaan, atau masalah yang diajukan oleh pelanggan.
4. Dimensi *Assurance* (jaminan) mencerminkan tingkat kompetensi, *keahlian*, dan kepercayaan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap staf atau penyedia layanan.
5. Dimensi *Empathy* (empati) merujuk pada kemampuan staf atau *penyedia* layanan untuk memahami, mengidentifikasi, dan menanggapi perasaan, kebutuhan, serta keinginan pelanggan dengan empati dan perhatian.

Sedangkan Menurut Zeithaml dkk. Dalam Hardiansyah (2017: 49) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible*, melibatkan unsur-unsur fisik seperti fasilitas, peralatan, personil, dan sistem komunikasi.
2. *Reliable*, mencakup kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan konsistensi.

3. *Responsiveness*, melibatkan sikap positif untuk membantu konsumen dan bertanggung jawab terhadap kualitas layanan yang disediakan.
4. *Competence*, berkaitan dengan tuntutan atas pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh staf dalam memberikan layanan yang baik.
5. *Courtesy*, mencakup sikap ramah, bersahabat, dan tanggap terhadap keinginan masyarakat, serta kemauan untuk menjalin kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, melibatkan sikap jujur dalam segala usaha untuk memenangkan kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, berarti jasa pelayanan harus menjamin keamanan dan bebas dari potensi bahaya serta risiko.
8. *Access*, mencerminkan ketersediaan akses yang mudah dan kemudahan dalam berinteraksi.
9. *Communication*, melibatkan kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, dan aspirasi pelanggan, serta kesediaan untuk secara berkala menyampaikan informasi terbaru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, merujuk pada upaya maksimal untuk memahami kebutuhan pelanggan dengan baik

2.2.6 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2017: 108), mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu:

1. *Reliability*
Yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles*
Yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness*
Ditandai dengan keinginan melayani masyarakat dengan cepat.
4. *Assurance*
Yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan.
5. Empati
Yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

2.3 Penelitian Terdahulu

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti memilih beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

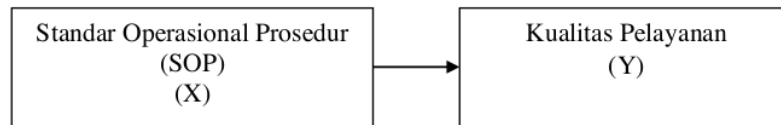
No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rahmat Suyatna (2019)	engaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif	Dengan bantuan SPSS versi 25, penulis memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh penerapan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan terhadap kualitas pelayanan publik dengan $r = 0,84$ ($df=45; \alpha=0,05$) dan persamaan regresi $Y = 3,47 + 0,69X$. Dengan hasil $r=0,84$ diperoleh r kuadrat sebesar 0,706 atau 70,6% kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh penerapan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan. Pengujian t dilakukan untuk menguji statistik terdapat pengaruh penerapan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan terhadap kualitas pelayanan publik. Dari perhitungan statistik diperoleh t hitung sebesar 10,38 dan p-value = $0,000 < 0,05$ atau H_0 ditolak. Dengan demikian, “penerapan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik”
2.	Rifda Zahida Mulady (2020)	Pengaruh standar operasional prosedur	Teknik pengumpulan data yaitu survey dan	Hasil penelitian membuktikan bahwa SOP bagian proses pengiriman barang, SOP bagian

		(sop) terhadap Kualitas layanan pengiriman barang pada jne Kota yogyakarta	instrumen yang digunakan adalah kuesioner	penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang, dan SOP bagian pakaian dan penampilan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.
3.	A.A Istri Ngurah Dyah Prami (2021)	Pengaruh standar operasional prosedur Terhadap kualitas pelayanan room attendant Pada alam boutique resort umalas seminyak	Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif,	Standar operasional prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ditunjukkan dari hasil uji secara parsial, bahwa standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan room attendant pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak dengan hasil nilai koefisien sebesar 0,176, nilai T-hitung sebesar 2,156 dan nilai signifikansi sebesar 0,032 atau lebih kecil dari 0,05.
4.	Aprianis (2021)	Pengaruh standar operasional prosedur (sop) Dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Pada kantor imigrasi kelas I tempat pemeriksaan Imigrasi (tpi) bandar lampung	Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survey berbasis instrumen,	Dari hasil pengolahan data telah berhasil ditemukan jawaban hipotesis yakni sebagai berikut; terdapat pengaruh standar operasional prosedur (X1) terhadap kinerja pegawai (Y), dengan tingkat pengaruh sebesar 83,8%. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) dengan tingkat pengaruh sebesar 83,6%. Terdapat pengaruh standar operasional prosedur (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai (Y), dengan tingkat pengaruh sebesar 84,0%.

Sumber: Diolah peneliti 2023

2.4 Kerangka Berpikir

Untuk lebih memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini, maka peneliti perlu merumuskan kerangka berpikir sebagai berikut:



Sumber: diolah Peneliti (2023)

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

2.5 Hipotesis

Menurut Suryabrata (2017: 21), bahwa Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris”. Penerimaan hipotesis terhadap fakta-fakta yang dikumpulkan berdasarkan permasalahan dan asumsi tersebut, maka hipotesis dalam penulisan ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Ha : Ada Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Surat Pengantar Pindah Penduduk Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sawo.

Ho : Tidak Ada Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Surat Pengantar Pindah Penduduk Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sawo.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian dapat diklasifikasikan dalam berbagai sudut pandang. Dapat dilihat dari sudut pandang jenis dan analisis data, berdasarkan tujuannya, berdasarkan metode, berdasarkan tingkat explansi, dan pendekatannya. Berikut adalah jenis-jenis penelitian menurut Sugiyono (2019:9), yaitu:

1. Penelitian kualitatif
Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan kepada objek penelitian yang mengalami peristiwa dimana peneliti menjadi instrumen kunci didalam penelitian.
2. Penelitian kuantitatif
Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara melakukan pengumpulan data yang memanfaatkan instrumen penelitian sering disebut cara-cara kuantifikasi (pengukuran). Dalam pendekatan kuantitatif hakekat hubungan diantara variable-variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang obyektif.
3. Riset gabungan
Riset gabungan adalah riset yang menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif.
4. Metode deskriptif
Penelitian yang memiliki tujuan untuk menjelaskan dalam suatu peristiwa yang akan terjadi dimasa kini dan dimasa lalu. Metode ini dibagi dalam dua metode yaitu *cross sectiona*

Berdasarkan teori ataupun pendapat diatas, peneliti menetapkan bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, dikarenakan penelitian ini penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara melakukan pengumpulan data yang memanfaatkan instrumen penelitian.

Menurut Moleong (2018:6) pendekatan penelitian merupakan secara keseluruhan cara atau kegiatan dalam suatu penelitian yang dimulai dari perumusan masalah sampai membuat kesimpulan. Adapun beberapa pendekatan penelitian dalam kuantitatif itu adalah sebagai berikut:

- a. Komperatif digunakan untuk melihat perbedaan antar dua atau lebih situasi dengan cara membandingkan.
- b. Deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi pada masa sekarang.
- c. Eksperimen digunakan dalam kondisi yang tidak memungkinkan untuk mengontrol memanipulasi variabel yang relevan.

Berdasarkan pendapat diatas maka jenis pendekatan kuantitatif pada penelitian peneliti ini adalah dengan pendekatan deskriptif.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Keseluruhan dari jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya disebut dengan Populasi. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang mengurus penerbitan surat pengantar pindah penduduk dari bulan Januari s.d Desember 2022 di Kantor Kecamatan Sawo Kabupaten Nias Utara sebanyak 120 orang.

3.2.2 Sampel

Bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian disebut dengan Sample. Bila populasi besar peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian misal karena terbatasnya dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat mengambil sampel yang diambil dari populasi itu.

¹⁴ Teknik pengambilan sampel menurut Aritkunto (2018:134), bahwa “Apabila subyek kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi, jika jumlah subyek lebih besar dapat diambil antara 10-20% atau 20-25% atau lebih”. Oleh karena populasi pada penelitian ini lebih dari 100 maka sampelnya adalah populasi $120 \times 25\%$ sehingga sampelnya berjumlah 30 orang.

⁹ 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk menungkap atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. Berikut ini ada beberapa teknik pengumpulan data penelitian yang biasa digunakan menurut Sujarweni, V. W. (2021:28) sebagai berikut:

- a. Tes
Data dalam penelitian dibagi menjadi 3 yaitu fakta, pendapat dan kemampuan. Tes digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya serta besarnya kemampuan objek yang kita teliti. Tes dapat digunakan untuk mengukur kemampuan dasar maupun pencapaian misalnya tes IQ, minat, bakat khusus, dan lain sebagainya.
- b. Wawancara
Wawancara adalah salah satu instrumen yang digunakan untuk menggali data secara lisan. Hal ini haruslah dilakukan secara mendalam agar mendapatkan data yang valid dan detail.
- c. Observasi
Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.
- d. Kuisioner atau Angket (*Questionnaire*)
Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk dijawab.
- e. Survei (*survei*)
Survei lebih banyak digunakan untuk pemecahan masalah-masalah yang berkaitan dengan perumusan kebijakan bukan untuk pengembangan. Oleh karena itu survei tidak digunakan untuk menguji suatu hipotesis.

f. Analisis Dokumen

Analisis dokumen lebih mengarah pada bukti konkret. Dengan instrumen ini, kita diajak untuk menganalisis isi dari dokumen-dokumen yang dapat mendukung penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara Angket (kuisoner), dimana angket akan disebarakan kepada para responden dan didalam angket terdapat 4 opsi pilihan jawaban yang dimana setiap opsi jawaban memiliki bobot.

Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup, yaitu mengajukan pertanyaan langsung kepada responden mengenai variabel-variabel penelitian yang telah ditentukan. Skala yang dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2019:62).

Angket yang telah diedarkan kepada sejumlah responden masing-masing pertanyaan terdapat empat alternatif jawaban yang mengacu pada skala likert sebagai berikut:

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
- b. Tidak Setuju (TS) : 2
- c. Netral (N) : 3
- d. Setuju (S) : 4
- e. Sangat Setuju (SS) : 5

3.4 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisis data merupakan syarat mutlak bagi setiap penilaian yang berguna untuk menguji kebenaran yang

telah dirumuskan sebelumnya. Untuk menganalisis data yang telah diperoleh maka ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat ukur yang menunjukkan tingkat keandalan atau tingkat kesahihan suatu alat ukur. Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data valid sehingga valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dari pengertian di atas valid itu berarti mengukur apa yang diukur (ketepatan). Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS Versi 26 untuk mencari uji validitas data.

Menurut Arikunto (2018: 146), apabila hasil korelasi item dengan total item satu faktor didapat signifikansi (s) $< 0,05$ maka dikatakan signifikan dan butir-butir tersebut dianggap valid untuk taraf signifikan sebesar 5%. r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk.

3.4.2 Uji Realibilitas

Dalam data statistik SPSS, uji realibilitas berfungsi untuk mengetahui kekonsistenan angket yang akan digunakan oleh penelitian sehingga angket tersebut dihandalkan.

Uji realibilitas untuk alternatif jawabannya lebih dari dua akan menggunakan uji *coranbach Alpha* menurut Ghozali (2016:133), mengatakan “jika nilai *Croanbach Alpha* $> 0,60$ maka instrumen penelitian realible, jika nilai *Croanbach Alpha* $< 0,60$ maka instrumen penelitian tidak realible.

3.4.3 Regresi Linear Sederhana

Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for window Versi 26.

Analisis regresi linear sederhana dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna, atau untuk mengetahui bagaimana variasi dari beberapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen dalam suatu fenomena yang kompleks. Pengujian SPSS dengan menggunakan test for linearity dengan taraf signifikan 0,05.

Menurut Hadi (2014:77) mengatakan “sebuah data linear jika taraf signifikan $< 0,05$, hal ini berarti variabel X berkorelasi linear dengan variabel Y”.

3.4.4 Koefisien korelasi

Untuk menguji dan membuktikan secara statistik hubungan antara Standar Operasional Prosedur dengan Kualitas pelayanan, dilakukan uji korelasi product moment dengan bantuan SPSS for window Versi 26.

Untuk menginterpretasikan mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Sofyan Siregar (2017:251), dijabarkan sebagai berikut:

0,00 – 0,399 Tingkat hubungan sangat lemah

0,20 – 0,399 Tingkat hubungan lemah

0,40 – 0,599 Tingkat hubungan cukup

0,60 – 0,799 Tingkat hubungan kuat

0,80 – 1,00 Tingkat hubungan sangat kuat

3.4.5 Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Sugiyono (2019:8), mengatakan “uji koefisien determinan merupakan alat statistik yang digunakan untuk memprediksikan

besarnya korelasi antara variabel independen X dengan variabel dependen Y". Hasil dari koefisien korelasi dikali angka yang sama kemudian dikali 100%, maka diketahui seberapa persen pengaruh variabel X terhadap Y.

3.4.6 Uji Hipotesis (Uji T)

Perhitungan pengujian uji T yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for window versi 26.

Pengujian secara parsial atau uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau secara individual, dan dapat pula digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas yang paling dominan. Secara teknis pengujiannya dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel pada taraf signifikan $\alpha=0,5$.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak

3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.5.1 Lokasi Penelitian

Dengan menetapkan lokasi penelitian maka objek penelitian dan tujuan penelitian tentunya sudah tetap dan jelas. Sehingga dapat mempermudah proses penelitian dan dapat melakukan penelitian guna mendapatkan hasil yang akurat. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Sawo Kabupaten Nias Utara.

3.3.2 Jadwal Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti telah membuat jadwal sebagai panduan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal							
	April 2023	Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023	Agust 2023	Sept 2023	Okt 2023	Nov 2023
Kegiatan Proposal Skripsi	■	■						
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing			■	■	■			
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi					■			
Persiapan Seminar					■			
Seminar Proposal Skripsi					■			
Persiapan Penelitian					■	■		
Pengumpulan Data					■	■	■	
Penulisan Naskah Skripsi					■	■	■	
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing					■	■	■	
Persiapan Ujian Skripsi							■	
Ujian Skripsi								■

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

BAB IV

ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Sawo merupakan eks wilayah Kenegerian “SAWO.” {Kenegerian (Sawo) itu bentukan Pemerintah Kolonial Belanda yang berhasil menguasai Nias pada tahun 1902. Menurut kisahnya, bahwa Pemerintahan Kenegerian Sawo ini bersamaan dengan kedatangan berita injil di Nias (27 September 1865). Sebagai Kepala Negeri (Nias: Tuhe Nöri) Pertama kala itu adalah Börö Nöri Zawö yakni Balugu Sohahau – Idanö (Ama Galimawa) Telaumbanua dengan membawahi beberapa kampung (Sekarang: Desa)}. Merujuk Undang-undang RI Nomor: 4 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Keputusan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 4 tahun 2000 tentang Pedoman Pembentukan Kecamatan, maka masyarakat Kecamatan Sawo tergerak memekarkan wilayah eks Kenegerian Sawo ini menjadi satu wilayah administrasi, yaitu Kecamatan Sawo.

Diawali dengan pertemuan Ahmad Darwis Zendrato, S.Sos (Putra Desa Sifahandro) dengan Fo’arota Telaumbanua (Ama Gayaman/Kepala Desa Onozitoli Sawo) membicarakan tentang peluang eks wilayah Kenegerian Sawo dapat menjadi satu wilayah kecamatan. Hasil pembicaraan kedua tokoh tersebut diperdengarkan oleh Fo’arota Telaumbanua kepada seluruh Kepala Desa eks wilayah Kenegerian Sawo, sehingga diadakan pertemuan khusus yang dilaksanakan pada hari Kamis, tanggal 5 Februari 2004 di rumah Fo’arota Telaumbanua di Desa Sawo.

Pertemuan para Kepala Desa dan para tokoh yang hadir pada saat itu menghasilkan kesepakatan yaitu:

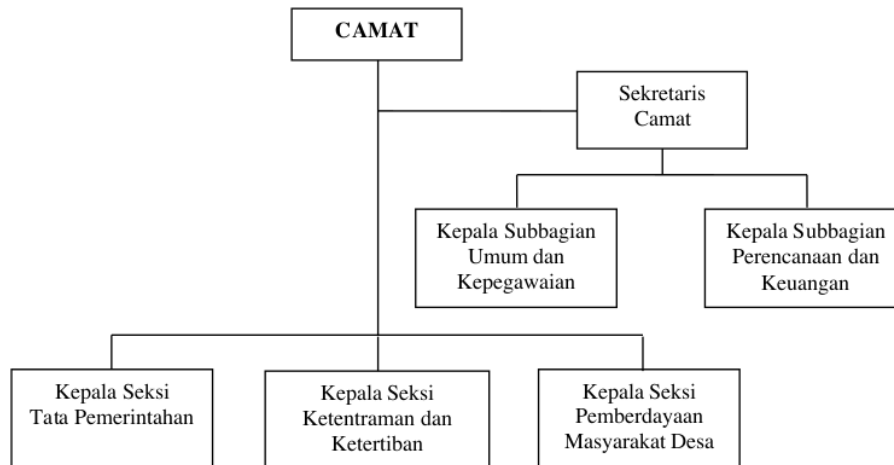
1. Membentuk Badan Formatuor Pemekaran Kec. Sawo dengan susunan dan komposisi Tim adalah : Fati’aro (Ama Rosa) Telaumbanua (Kepala Desa Lasara Sawo), Roslin (Ama Dipta) Telaumbanua (Sekretaris Desa Onozitoli Sawo), Manueli (Ama Winca) Telaumbanua (Kades Sisarahili Teluksiabang), Arozanolo Telaumbanua (Plt. Sekdes Ombolata Sawo),

& Bezatulo (Ama Nita) Telaumbanua (Tokoh Masyarakat/Desa Sanawuyu);

2. Menetapkan pertemuan massal pada hari Sabtu, 21 Februari 2004;
3. Sumbangan spontanitas sebesar Rp. 390.000.-(tiga ratus sembilan puluh ribu rupiah).

4.1.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Sawo

Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab, Kantor Kecamatan Sawo, berpedoman pada struktur organisasi, sebagai berikut:



Sumber: Kantor Kecamatan Sawo 2023

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Kecamatan Sawo

4.1.2 Uraian Tugas dan Fungsi Kantor Kecamatan Sawo

Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi Daerah di Kecamatan. Camat mempunyai uraian tugas sebagai berikut :ini:

b. Camat

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;
2. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
3. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
4. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Peraturan Bupati;
5. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
6. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan;
7. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa dan/atau kelurahan;
8. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan daerah kabupaten yang ada di kecamatan; dan
9. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan.

2. Sekretaris Camat

Sekretariat Kecamatan mempunyai tugas memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh unit kerja di lingkungan Kecamatan. Sekretaris Kecamatan mempunyai uraian tugas:

- a. Melakukan penyiapan bahan pembinaan administrasi dan pemberian pelayanan teknis administratif kepada seluruh perangkat kecamatan;
- b. Melakukan pembinaan dan penyelenggaraan urusan umum dan kepegawaian meliputi: ketatausahaan, kepegawaian, penatausahaan aset dan perlengkapan, kerja sama, dan kearsipan;

- c. Melakukan pembinaan, penyelenggaraan dan pengoordinasikan urusan perencanaan dan keuangan meliputi: rencana strategis, rencana kerja, rencana program kinerja, perbendaharaan, akuntansi, verifikasi, dan tindak lanjut Laporan Hasil pemeriksaan (LHP);
- d. Melakukan penyiapan, evaluasi, dan perumusan bahan dan data penyelenggaraan tugas umum kecamatan, pembangunan dan pembinaan masyarakat; dan
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.

3. Subbagian Umum dan Kepegawaian

Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan urusan dan tugas melaksanakan urusan kepegawaian, ketatausahaan, penatausahaan aset, kerja sama dan ketatalaksanaan. Subbagian umum mempunyai uraian tugas:

- a. Melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan lingkup umum dan kepegawaian;
- b. Melakukan penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup administrasi kepegawaian yang meliputi kegiatan penyiapan bahan penyusunan rencana mutasi, promosi, kepangkatan, cuti, disiplin, pengembangan pegawai dan kesejahteraan pegawai;
- c. Melakukan penyiapan bahan petunjuk teknis pengelolaan ketatausahaan yang meliputi pengelolaan administrasi surat menyurat, tata naskah dinas, dan penataan kearsipan;
- d. Melakukan pengelolaan dan penyusunan laporan dan administrasi kepegawaian, ketatausahaan dan perundang-undangan, tatalaksana, dan hubungan masyarakat;
- e. Melakukan pemeliharaan dan pengelolaan aset, dan penyusunan laporan aset kecamatan;

- f. Melakukan penyiapan bahan koordinasi dengan unit kerja / instansi terkait sesuai lingkup tugas; dan
- g. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.

4. Subbagian Perencanaan dan Keuangan

Subbagian perencanaan dan keuangan mempunyai tugas melaksanakan urusan perencanaan dan keuangan. Subbagian perencanaan dan keuangan mempunyai uraian tugas:

- a. Melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan lingkup perencanaan dan keuangan;
- b. Melakukan penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup penyiapan bahan penyusunan rencana anggaran, koordinasi penyusunan program dan anggaran kecamatan;
- c. Melakukan penyiapan dan pengumpulan bahan dari seksi-seksi untuk bahan rumusan kebijakan teknis dan operasional rencana kerja kecamatan;
- d. Melakukan penghimpunan, pengolahan dan penyiapan bahan evaluasi dan penilaian kinerja kecamatan;
- e. Melakukan penyusunan Laporan Kinerja Instansi (LKI), Rencana Strategis (*Renstra*), Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) kecamatan;
- f. Melakukan penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup administrasi keuangan meliputi kegiatan pengelolaan dan pengendalian keuangan, perbendaharaan, akuntansi, verifikasi, dan tindak lanjut LHP;
- g. Melakukan pengelolaan administrasi keuangan meliputi kegiatan gaji pegawai, pengendalian keuangan, pengujian dan penertiban Surat Perintah Membayar (SPM), perbendaharaan, akuntansi, verifikasi, tindak lanjut LHP serta penyusunan laporan keuangan kecamatan;

- h. Melakukan penyiapan bahan evaluasi dan laporan administrasi keuangan; dan
- i. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.

5. Seksi Tata Pemerintahan

Seksi pemerintahan dan ketertiban umum mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan penyusunan kebijakan, pemberian bimbingan teknis, dan pemantauan serta evaluasi lingkup pemerintahan dan ketertiban umum. Seksi Pemerintahan dan Ketertiban umum mempunyai uraian tugas:

- a. Melakukan penyiapan bahan rencana dan program lingkup pemerintahan dan ketertiban umum;
- b. Melakukan penyiapan evaluasi, dan perumusan bahan dan data penyelenggaraan tugas pemerintahan dan ketertiban umum;
- c. Melakukan penyiapan bahan pembinaan pemerintahan, ketertiban umum, wawasan kebangsaan, perlindungan masyarakat dan kebersihan;
- d. Melakukan pelayanan kepada masyarakat lingkup pemerintahan dan ketertiban umum serta pembinaan usaha peningkatan pendapatan daerah melalui pajak – pajak, retribusi dan pendapatan lainnya;
- e. Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan desa atau kelurahan;
- f. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kepala desa dan atau kelurahan beserta perangkatnya;
- g. Melakukan pemberian bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi desa dan atau kelurahan;
- h. Melakukan penyiapan bahan koordinasi dan sinkronisasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai lingkup pemerintahan dan ketertiban umum;

- i. Melakukan kewenangan lain yang diserahkan pemerintahan kabupaten lingkup pemerintahan dan ketertiban umum; dan
- j. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.

6. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa

Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Kelurahan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, pemberian bimbingan teknis, dan pemantauan serta evaluasi lingkup pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Kelurahan mempunyai uraian tugas:

- a. Melakukan penyiapan bahan rencana dan program lingkup Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Kelurahan;
- b. Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan pembangunan didesa / kelurahan dan kecamatan;
- c. Melakukan pembinaan, dan pengawasan dan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan unit kerja pemerintah maupun swasta;
- d. Membantu melaksanakan bimbingan kegiatan pembinaan kesejahteraan keluarga, pemberdayaan perempuan, karang taruna, pramuka dan organisasi kemasyarakatan lainnya;
- e. Melakukan tugas kewenangan lain yang diserahkan pemerintahan kabupaten lingkup pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan; dan
- f. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.

7. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Seksi Hubungan Masyarakat dan Pelayanan Umum mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, pemberian bimbingan teknis, dan pemantauan serta evaluasi lingkup hubungan masyarakat dan pelayanan umum. Seksi Hubungan Masyarakat dan Pelayanan Umum mempunyai uraian tugas:

- a. Melakukan penyiapan bahan rencana dan program lingkup hubungan masyarakat dan pelayanan umum;
- b. Melakukan penyiapan bahan perumusan pedoman teknis, pembinaan dan pengembangan hubungan masyarakat dan pelayanan umum serta pelaksanaan pelayanan informasi sesuai aturan dan kebijakan pemerintah daerah;
- c. Melakukan pelayanan hubungan timbal balik antara pemerintah daerah dan masyarakat umum dibidang informasi dan komunikasi serta pengoordinasian unit kerja terkait sesuai lingkup tugas;
- d. Membuat buku penertiban berkala dan bergambar;
- e. Melakukan penyaringan informasi sebagai bahan publikasi; dan
- f. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.

4.2 Verifikasi Data

Verifikasi data adalah tindakan untuk memeriksa apakah kuesioner yang telah didistribusikan oleh peneliti telah diisi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada 30 orang masyarakat yang mengurus surat pengantar pindah penduduk di Kantor Kecamatan Sawo. Langkah berikutnya adalah melakukan pemeriksaan data kuesioner untuk memastikan apakah kuesioner yang telah disebarkan memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Hasil pemeriksaan data menunjukkan bahwa semua kuesioner kembali ke peneliti dalam kondisi

lengkap dan telah diisi sesuai dengan petunjuk yang telah diberikan. Oleh karena itu, kuesioner yang telah diterima oleh peneliti akan digunakan sebagai bahan untuk analisis.

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran angket (kuesioner), maka diperoleh data tentang responden yang memberikan jawabannya berdasarkan jenis kelamin. Berikut hasil data responden berdasarkan statistik ini:

Tabel 4.1
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	19	63.3	63.3	63.3
	PEREMPUAN	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data SPSS dan di olah penulis (2023)

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas diketahui bahwa jumlah Laki-laki lebih banyak dari jumlah Perempuan. Dengan presentase Laki-laki *Frequency* 19, *Percent* 63,3%, *Valid Percent* 63,3 dan *Cumulative Percent* 63,3. Dan perempuan *Frequency* 11, *Percent* 36,7%, *Valid Percent* 36,7 dan *Cumulative Percent* 100,0. Dengan jumlah total *Frequency* 30, *Percent* 100,0. %, dan *Valid Percent* 100,0.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil penyebaran angket (kuesioner), maka diperoleh data tentang responden yang memberikan jawabannya berdasarkan usia. Berikut hasil data responden berdasarkan statistik ini:

Tabel 4.2
Data Responden Berdasarkan Usia

USIA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26-30	6	20.0	20.0	20.0
	31-35	12	40.0	40.0	60.0
	36-40	10	33.3	33.3	93.3
	>41	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data SPSS dan di olah penulis (2023)

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas diketahui bahwa jumlah umur antara 31-35 tahun lebih banyak dari jumlah umur lainnya. Dengan presentase umur 26-30 tahun *Frequency* 6, *Percent* 20,0%, *Valid Percent* 20,0 dan *Cumulative Percent* 20,0. Umur 31-35 tahun dengan *Frequency* 12, *Percent* 40,0%, *Valid Percent* 40,0 dan *Cumulative Percent* 60,0. Umur 36-40 tahun dengan *Frequency* 10, *Percent* 33,3%, *Valid Percent* 33,3 dan *Cumulative Percent* 93,3. Sedangkan jumlah umur >41 tahun *Frequency* 2, *Percent* 6,7%, *Valid Percent* 6,7 dan *Cumulative Percent* 100,0. Dengan jumlah total *Frequency* 30, *Percent* 100,0. %, dan *Valid Percent* 100,0.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari hasil penyebaran angket (kuesioner), maka diperoleh data tentang responden yang memberikan jawabannya berdasarkan pendidikan terakhir. Berikut hasil data responden berdasarkan statistik ini:

Tabel 4.3
Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

PENDIDIKAN TERKAHIR					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	7	23.3	23.3	23.3
	DIPLOMA III	6	20.0	20.0	43.3
	DIPLOMA IV / SARJANA	16	53.3	53.3	96.7
	MAGISTER	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data SPSS dan di olah penulis (2023)

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas diketahui bahwa masyarakat yang mengurus surat pengantar pindah penduduk lebih banyak yang berpendidikan Diploma IV / Sarjana. Dengan presentase pendidikan terakhir SMA *Frequency* 7, *Percent* 23,3%, *Valid Percent* 23,3 dan *Cumulative Percent* 23,3. Pendidikan Terakhir Diploma III dengan *Frequency* 6, *Percent* 20,0%, *Valid Percent* 20,0 dan *Cumulative Percent* 43,3. Pendidikan Terakhir Magister dengan *Frequency* 1 *Percent* 3,3%, *Valid Percent* 3,3 dan *Cumulative Percent* 100,0. Dengan jumlah total *Frequency* 30, *Percent* 100,0. %, dan *Valid Percent* 100,0.

4.1 Analisis Data Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Data Responden Pada Variabel X (Standar Operasional Prosedur)

Dari hasil angket yang telah penulis bagikan kepada para responden secara tertutup, yang dimana angket tersebut memiliki empat opsi jawaban yang dimana setiap opsi memiliki skor bobot. Jumlah soal angket pada variabel X adalah sebanyak sepuluh soal , dari masing-masing soal diperoleh jawaban dari masing-masing responden dengan skor sebagai berikut:

7 Tabel 4.4
Hasil Total Skor Angket Pada Variabel X

No. Responden	Standar Operasional Prosedur X															Total
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	
1	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	71
2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	66
3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	67
4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	71
5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	69
6	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	64
7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	70
8	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	71
9	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	68
10	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	68
11	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	65
12	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	66
13	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	65
14	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	68
15	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	63
16	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	59
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74
18	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	68
19	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	66
20	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	62
21	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	70
22	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	64
23	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	65
24	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	67
25	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	68
26	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	67
27	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
28	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	68
29	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	68
30	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	63

Sumber: Diolah oleh peneliti 2023

7 4.1.2 Hasil Data Responden Pada Variabel Y (Kualitas Pelayanan)

Dari hasil angket yang telah peneliti bagikan kepada para responden secara tertutup, yang dimana angket tersebut memiliki empat opsi jawaban yang dimana setiap opsi memiliki skor bobot. Jumlah soal angket pada variabel Y adalah sebanyak sepuluh soal ,

dari masing-masing soal diperoleh jawaban dari masing-masing responden dengan skor sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Total Skor Angket Pada Variabel Y

No. Responden	Kualitas Pelayanan Y															Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	
1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	62
2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	66
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	64
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	64
6	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	66
7	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	64
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
9	5	5	4	5	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	64
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
11	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	66
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
14	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	67
15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
17	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	64
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
19	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	64
20	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	63
21	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	66
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
24	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	67
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
26	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	64
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
29	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	66
30	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61

Sumber: Diolah oleh peneliti 2023

4.1.3 Uji Validitas Butir Soal Pada Variabel X

Untuk menguji validitas pada setiap butir soal penulis menggunakan bantuan program komputer SPSS For Windows Versi 26. untuk melakukan uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan r hitung dengan nilai r

tabel. Yang dimana pada penelitian ini nilai r tabel dapat dilihat dari degree of freedom (df) = n - k, df = 30 - 2, df = 28 . maka didapatkan nilai dari df = 28 dengan tingkat signifikansi 0,05 didapatkan nilai r tabel = 0,361. Syarat dari pengujian validitas yaitu jika nilai dari r hitung positif dan lebih besar dari nilai r tabel maka butir soal dapat dinyatakan valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Butir Soal Variabel X

No	Keterangan	Pearson Correlation (r hitung)	r tabel ($\alpha = 5\%$)	Hasil Penelitian
1	X1	0,812	0,361	Valid
2	X2	0,636	0,361	Valid
3	X3	0,662	0,361	Valid
4	X4	0,729	0,361	Valid
5	X5	0,621	0,361	Valid
6	X6	0,775	0,361	Valid
7	X7	0,640	0,361	Valid
8	X8	0,665	0,361	Valid
9	X9	0,715	0,361	Valid
10	X10	0,779	0,361	Valid
11	X11	0,493	0,361	Valid
12	X12	0,600	0,361	Valid
13	X13	0,540	0,361	Valid
14	X14	0,505	0,361	Valid
15	X15	0,505	0,361	Valid

Sumber: Hasil Penelitian Penulis, olahan SPSS Versi 26 (2023)

Dari tabel di atas dapat dilihat hasil analisis uji validitas dengan bantuan program komputer SPSS For Windows Versi 26, setiap butir soal pada variabel X memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yakni 0,361. Yang berarti setiap butir soal pada variabel X dinyatakan valid. (Untuk hasil total perhitungan SPSS dapat dilihat pada lampiran).

Uji validitas merupakan suatu alat ukur tes dalam kuisioner. Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan mampu untuk mengukur apa yang diukur. Teknik ini dilakukan dengan membandingkan nilai antara dengan. Jika > maka pernyataan serta indikator yang digunakan dalam penelitian ini dianggap valid. Sedangkan jika < maka dapat dipastikan pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dianggap tidak valid.

Ada beberapa kriteria yang digunakan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur, yaitu:

1. Jika koefisien korelasi product moment melebihi 0,3.
2. Jika koefisien korelasi product moment $> r\text{-tabel}$ (α ; $n-2$) n = jumlah sampel.
3. Nilai $\text{sig} \leq \alpha$.

Berikut ini adalah hasil uji validitas dari variabel standar operasional prosedur dan efektifitas dengan responden sebanyak 30 responden untuk uji coba.

4.1.4 Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Untuk menguji validitas pada setiap butir soal penulis menggunakan bantuan program komputer SPSS For Windows Versi 26. untuk melakukan uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan r hitung dengan nilai r tabel. Yang dimana pada penelitian ini nilai r tabel dapat dilihat dari degree of freedom (df) = $n - k$, $df = 30 - 2$, $df = 28$. maka didapatkan nilai dari $df = 30$ dengan tingkat signifikansi 0,05 didapatkan nilai r tabel = 0,361. Syarat dari pengujian validitas yaitu jika nilai dari r hitung positif dan lebih besar dari nilai r tabel maka butir soal dapat dinyatakan valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Butir Soal Variabel Y

No	Keterangan	<i>Pearson Correlation</i> (r hitung)	r tabel ($\alpha = 5\%$)	Hasil Penelitian
1	Y16	0,658	0,361	Valid
2	Y17	0,574	0,361	Valid
3	Y18	0,497	0,361	Valid
4	Y19	0,462	0,361	Valid
5	Y20	0,543	0,361	Valid
6	Y21	0,596	0,361	Valid
7	Y22	0,565	0,361	Valid
8	Y23	0,673	0,361	Valid
9	Y24	0,735	0,361	Valid
10	Y25	0,787	0,361	Valid
11	Y26	0,794	0,361	Valid
12	Y27	0,595	0,361	Valid

13	Y28	0,503	0,361	Valid
14	Y29	0,468	0,361	Valid
15	Y30	0,678	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas, Instrumen kualitas pelayanan terdiri dari 15 item pernyataan. Setelah dilakukan analisis validitas, diperoleh bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung $>$ r tabel.

Maka 15 item pernyataan tersebut dapat digunakan sebagai kuesioner penelitian yang sebenarnya untuk variabel kualitas pelayanan.

4.3.5 Uji Normalitas

Uji Normalitas Merupakan jenis uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menentukan apakah titik - titik data pada suatu kumpulan data, atau variabel tertentu, mempunyai distribusi normal atau tidak .

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) $>$ 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal.
2. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (Sig.) $<$ 0,05 maka data penelitian tidak berdistribusi normal

Tabel 4.8
Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
SOP	.124	30	.200 [*]	.983	30	.901
Kualitas Pelayanan	.173	30	.022	.847	30	.001

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2023

Berdasarkan tabel 4.8 uji Normalitas tersebut, dengan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi SPSS *computer program for windows 11 version 26*, diketahui bahwa nilai signifikansi *Asymp.Sig (2- tailed)* sebesar $0,901 > \text{Sig } 0,05$. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

4.3.6 Uji Reliabilitas

Uji realibilitas pada penelitian ini adalah menggunakan Croanbach Alpha. Adapun syarat dimana suatu alat ukur dapat dikatakan reliable adalah dimana nilai dari croanbach alpha lebih dari 0,60. Hasil pengujian realibilitas dengan bantuan program komputer SPSS Versi 26 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Realibilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.691	16

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	129.80	38.579	.517	.667
X2	129.60	38.662	.503	.668
X3	129.47	41.016	.140	.690
X4	129.67	41.195	.069	.695
X5	129.83	39.523	.367	.677
X6	129.83	40.006	.243	.683
X7	129.97	40.102	.223	.685
X8	129.60	38.731	.425	.671

X9	129.77	40.254	.238	.684
X10	129.80	37.959	.541	.663
X11	129.77	37.289	.516	.659
X12	129.67	38.575	.441	.669
X13	129.60	43.352	-.240	.712
X14	129.90	38.783	.522	.669
X15	129.63	38.654	.498	.668
Total	67.10	10.507	1.000	.634

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2023

Dari tabel diatas hasil uji realibilitas menunjukkan bahwa variabel X mempunyai nilai koefisien alpha yang cukup besar yaitu 0,691. Sesuai dengan syarat suatu alat ukur dapat dikatakan realible jika nilai koefisien alpha $>0,60$. Sehingga dari hasil uji realibilitas variabel X yang nilai koefisien alpha nya 0,691 dinyatakan realible.

4.3.7 Uji Reliabilitas Variabel Y

Uji realibilitas pada penelitian ini adalah menggunakan Croanbach Alpha. Adapun syarat dimana suatu alat ukur dapat dikatakan reliable adalah dimana nilai dari croanbach alpha lebih dari 0,60. Hasil pengujian realibilitas dengan bantuan program komputer SPSS Versi 26 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Realibilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.735	16

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	122.97	50.654	.275	.729

Y2	123.17	50.351	.401	.724
Y3	123.07	49.444	.504	.719
Y4	123.20	48.993	.640	.714
Y5	123.27	49.720	.582	.719
Y6	123.30	49.183	.399	.721
Y7	123.07	48.754	.607	.714
Y8	123.33	49.540	.572	.718
Y9	123.33	50.023	.630	.720
Y10	123.07	50.340	.321	.726
Y11	123.33	50.092	.479	.722
Y12	123.27	49.168	.682	.715
Y13	123.07	48.685	.537	.715
Y14	123.47	53.223	.000	.739
Y15	123.37	50.171	.684	.721
Total	63.73	13.306	1.000	.812

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2023

3 Dari tabel di atas hasil uji realibilitas menunjukkan bahwa variabel Y mempunyai nilai koefisien alpha yang cukup besar yaitu 0,735. Sesuai dengan syarat suatu alat ukur dapat dikatakan realible jika nilai koefisien alpha >0,60. Sehingga dari hasil uji realibilitas variabel Y yang nilai koefisien alpha nya 0,735 dinyatakan realible.

4.3.8 Koefisien Korelasi dan Determinasi

Adapun kriteria taraf signifikan dijabarkan sebagai berikut: 0,00-0,199 tingkat hubungan sangat lemah
 0,20-0,399 tingkat hubungan lemah
 0,01-0,599 tingkat hubungan cukup
 0,60-0,799 tingkat hubungan kuat
 0,80-1,00 tingkat hubungan sangat kuat

7 Untuk menguji dan membuktikan secara statistik pengaruh dari Standar operasional prosedur terhadap Kualitas Pelayanan, maka penulis melakukan uji korelasi product moment dan uji determinasi dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 26.

Tabel 4.11
Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	1.000 ^a	.999	.999	.275

a. Predictors: (Constant), SOP

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2023

Dari tabel di atas menunjukkan pengaruh antara pengaruh dari standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan terdapat koefisien korelasi sebesar 0,100. Hal tersebut menandakan bahwa ada korelasi positif antara standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan yang tingkat hubungannya kuat. Dan didapatkan juga nilai dari koefisien determinasi sebesar 0,999 yang dimasukkan kedalam rumus:

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,999 \times 100\%$$

$$KD = 99,9\%$$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari variabel bebas (standar operasional prosedur) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan) sebesar 99,9%.

4.3.9 Uji Regresi Linier Sederhana

Pengujian analisis statistik regresi linear sederhana pada penelitian ini menggunakan bantuan program komputer SPSS For Windows Versi 26. Yang dimana hasil pengolahan data menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	45.940	13.884		3.309	.003
	SOP	.265	.207	.236	1.283	.210

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2023

Dari tabel 4.11 Uji Uji regresi linear sederhana nilai standarnya 0,45,940 dan untuk variabel x sebesar 0,265. Jadi, persamaan linear regresi penelitian ini yaitu:

$$y = a+bx$$

$$y = 0,265 + 0,45,940$$

sehingga kesimpulannya bahwa variabel x mempengaruhi variabel y .

4.3.10 Uji Hipotesis (Uji T)

Uji T digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen yang diuji pada taraf signifikan 0,05 atau 5%. Secara teknis pengujiannya dilakukan perbandingan antara nilai thitung dengan nilai t tabel. Untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.12
Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.026	.734		3.504	.000
	SOP	7.324	.012	7.356	7.427	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2023

7 Berdasarkan hasil uji T diatas Variabel X standar operasional prosedur diperoleh nilai t hitung = 7,427 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 didapat t tabel sebesar 1,697. Yang menandakan bahwa thitung > t tabel , yang berarti H_0 ditolak H_a diterima.

Dengan demikian hipotesis diterima yang menandakan arah koefisien regresi positif berarti standar operasional prosedur berpengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai pada teknis persiapan operasional

4.4 Analisa dan Pembahasan

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, peneliti menampilkan data hasil penelitian secara statistik dan melakukan analisis serta pembahasan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) penerbitan surat pengantar pindah penduduk terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor kecamatan Sawo Kabupaten Nias Utara, sebagai berikut:

1. Dari perhitungan Uji Validitas variabel X dan variabel Y dengan analisis *Corelate to Bivariate* membuktikan angket yang telah disebarkan kepada 30 responden dengan jumlah item kuisisioner 30 pernyataan, sehingga peneliti bisa menguji dan mengelola data, apakah setiap item kuisisioner itu valid atau tidak valid. Diketahui dengan item kuisisioner Standar Operasional Prosedur (SOP) variabel X dan Kualitas Pelayanan variabel Y, serta Sig (2-tailed) sebesar 0.05 atau 5% sebagai berikut:

Gambar 4.2

Total r hitung variabel X

0,812	0,636	0,662	0,729	0,621
0,775	0,640	0,665	0,715	0,779
0,493	0,600	0,540	0,505	0,505

Gambar 4.3
Total r hitung variabel Y

0,658	0,574	0,497	0,462	0,543
0,596	0,565	0,673	0,735	0,787
0,794	0,595	0,503	0,468	0,678

Pada tabel 4.6 di atas, total nilai r hitung per item > nilai r tabel (0,316) dapat di simpulkan bahwa angket kuisisioner tersebut Valid. Begitu pula dengan tabel 4.7 nilai r hitung per itemnya < Signitfikansi 0.05 (5%) per item, sehingga, dapat di simpulkan bahwa item kuisisioner tersebut Valid.

2. Untuk menguji Reability variabel x dan variabel y dengan analisis *Scale to Reliability Analylisis* agar memperoleh instrumen yang reliabel dalam konteks, wajib mempunyai tingkat konsisten yang kuat.
 - a. Nilai *Cronbach's alpha* Standar Operasional Prosedur (SOP) X sebesar $0,691 > 0,60$ sehingga kuisisioner tersebut reliabel
 - b. Nilai *Cronbach's alpha* Kualitas Pelayanan Y sebesar $0,735 > 0,60$ sehingga kuisisioner tersebut reliable.
3. Dari uji Normalitas diketahui bahwa nilai signifikansi *Asymp.Sig* (2-tailed) sebesar $0,901 > \text{Sig } 0,05$. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.
4. Dari hasil uji regresi linear sederhana dapat kita ketahui kesamaanya $y = a+bx$ dengan nilai kontanta atau a $0,45,940$ menunjukkan variabel x bernilai atau tidak bertambah, maka nilai variabel y masih sebesar $0,45,124$. Nilai koefesien b sebesar $0,265$. (positif), membuktikan adanya pengaruh searah yang bermanfaat, sehinga di tarik kesimpulan bahwa variabel x mempengaruhi variabel y .

5. Dari hasil uji koefisien korelasi, besarnya nilai korelasi/ hubungan r yaitu 0,999. Dapat di simpulkan bahwa koefisien detertiman r hitung 0,999, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas *Standar Operasional Prosedur (SOP)* terhadap variabel terikat *Financial Behavior* adalah 99,9%.
6. Hipotesis menerangkan "Ha diterima dan Ho ditolak". Jadi, diketahui bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Atau semakin baik Standar Operasional Prosedur (SOP) semakin mempengaruhi Kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Sawo.
7. Pentingnya Standar Operasional Prosedur dalam menerbitkan Surat Pengantar Pindah Penduduk di Kecamatan Sawo adalah:
 - a. Konsistensi

SOP yang jelas dan terstruktur membantu dalam menjaga konsistensi proses pelayanan.
 - b. Peningkatan Kualitas

Dengan adanya SOP, proses pelayanan bisa dievaluasi secara teratur untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada penduduk.
 - c. Efisiensi

SOP yang baik membantu dalam meningkatkan efisiensi waktu dan sumber daya yang digunakan dalam proses penerbitan Surat Pengantar Pindah Penduduk

Mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik akan membantu dalam meningkatkan kualitas layanan di Kantor Kecamatan Sawo dan memberikan kejelasan serta kepastian kepada penduduk terkait proses pindah penduduk mereka.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada Kantor Kecamatan Sawo, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa dengan adanya SOP, proses pelayanan bisa dievaluasi secara teratur untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada penduduk.
2. Dari perhitungan koefisien korelasi di atas, (r_{xy}) item nomor 1 diperoleh sebesar 0,999% dan untuk $N = 30$ pada taraf signifikan $\alpha = 5\%$ diperoleh data $r_{tabel} = 0,361$. Dengan mempedomani kriteria valid tidak valid, maka item nomor 1 pada angket dengan r_{xy} yakni $0,999 > 0,361$ disimpulkan valid.
3. Dari hasil uji realibilitas bahwa variabel X mempunyai nilai koefisien alpha yang cukup besar yaitu 0,691. Sesuai dengan syarat suatu alat ukur dapat dikatakan realible jika nilai koefisien alpha $> 0,60$. Sehingga dari hasil uji realibilitas variabel X yang nilai koefisien alpha nya 0,691 dinyatakan realible.
4. Berdasarkan uji regresi linear sederhana, maka hasil F hitung = 28,923 dengan tingkat signifikansi / probabilitas $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
5. Berdasarkan pengujian hipotesis ternyata Standar Operasional Prosedur memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sawo. Sebab berdasarkan perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,427 > 1,697$.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Surat Pengantar Pindah Penduduk Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sawo, maka

peneliti memberikan saran dan semoga bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Adapun saran-saran yang peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pimpinan Kantor Kecamatan Sawo agar melakukan survei atau penelitian terhadap penduduk untuk memahami kebutuhan mereka terkait penerbitan Surat Pengantar Pindah Penduduk. Dengan memahami kebutuhan ini, SOP dapat disesuaikan untuk lebih efektif dan sesuai dengan harapan pengguna.
2. Disarankan kepada pimpinan Kantor Kecamatan Sawo agar memastikan SOP terkait proses penerbitan Surat Pengantar Pindah Penduduk mudah diakses oleh penduduk. Sediakan informasi secara transparan mengenai langkah-langkah yang diperlukan, dokumen yang dibutuhkan, dan estimasi waktu yang diperlukan untuk proses tersebut..
3. Disarankan kepada pimpinan Kantor Kecamatan Sawo agar memanfaatkan teknologi untuk membuat sistem yang terintegrasi dalam manajemen data. Ini dapat mempercepat proses verifikasi dan pengolahan dokumen serta meminimalkan kesalahan manusia.
4. Disarankan kepada pimpinan Kantor Kecamatan Sawo agar menggunakan umpan balik dari pengguna dan evaluasi kinerja untuk terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan terhadap SOP. Inovasi terus-menerus dalam proses dapat membawa perubahan positif dalam kualitas layanan.
5. Disarankan kepada pimpinan Kantor Kecamatan Sawo agar mendorong petugas untuk memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan responsif terhadap kebutuhan penduduk. Pengalaman positif dalam interaksi dengan petugas dapat memengaruhi persepsi keseluruhan terhadap layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Angih Wanabankti, dan Nelman, (2019), *Pengaruh pelatihan, penerapan SOP, Reward Sistem, Lingkungan kerja, dan peralatan terhadap produktivitas pegawai pada Bengkel Toyota PT. Hadji Kalla Makassar*. Skripsi.
- Darmono, (2019), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Dzikira, F. M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil UD. Sari Motor di Pekanbaru Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review* 11,(3), 262-267.
- Fatimah, dkk. (2019). *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Gareth R. Jones. (2019). *Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pada Pt. Taspen (Pesero) Cabang Manado*. Jurnal EMBA, vol.9, 572-581.
- Hartatik, Puji Indah. (2019). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Suka Buku.
- Indah Puji, (2019), *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Laksana. Yogyakarta.
- Kasma, Juan. (2018). *Standar Operating Procedure (SOP) Perpajakan Perusahaan Jasa*. Jakarta: Alfabeta.
- M. Manullang, (2018), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integrative*, UIN Malang Press, Malang.
- Moekijat. (2018). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: DFFE.
- Mulyadi, D., (2019), *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*, Alfabeta, Bandung.
- Nur'Aini, Fajar. (2018). *Pedoman Praktis Menyusun SOP*. Yogyakarta: Quadrant.
- Nurmin Arianto. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor* Jurnal Pemasaran Kompetitif 1(2), 83-101.

- R. Supomo dan Eti Nurhayati. (2018). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Sailendra, Annie. (2018). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publisng.
- Subekti dan Mohammad. (2018). *Manajemen Sumber daya Manusia*, Deepublish. Yogyakarta.
- Soemohadiwidjoyo, (2018), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi, Yogyakarta.
- ² Tambunan, Rudi M., (2019), *Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)*. Maiestas publishing. Jakarta.
- Tanjung, Adrian dan Bambang Subagjo. (2018). *Panduan Praktis Menyusun Standar Oprasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*. Yogyakarta. Total Media.
- Tjipto Atmoko. (2019). *Standar Operasional Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol 5, No. 2
- Wibowo. (2020). *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

*Lampiran 1***Identitas Responden**

Nama :

Jabatan / Posisi :

ANGKET PENELITIAN

Judul Penelitian : **“Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Surat Pengantar Pindah Penduduk Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sawo”.**

I. Petunjuk Pemberian Jawaban Pertanyaan Penelitian

1. Mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban pada daftar pertanyaan yang telah tersedia.
2. Pilihlah satu satu pilihan jawaban yang sesuai atau mendekati jawaban dari pertanyaan.
3. Data/Informasi yang Bapak/Ibu berikan akan dijaga kerahasiaannya, oleh karenanya silahkan menjawab sesuai dengan kondisi yang Bapak/Ibu alami dan ketahui tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Surat Pengantar Pindah Penduduk Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sawo.

II. Pertanyaan Penelitian**A. Standar Operasional Prosedur (SOP) (Variabel X)**

1. Proses permohonan pindah penduduk harus megikuti prosedur yang berlaku.

Jawaban : _____

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

2. Sesuai SOP dalam proses permohonan penerbitan surat pengantar pindah penduduk terlebih dahulu mendaftarkan melalui pegawai.

Jawaban : _____

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

3. Sesuai SOP yang berlaku bahwa berkas permohonan penerbitan surat pengantar pindah penduduk diverifikasi oleh pegawai.

Jawaban :

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

4. SOP membantu pegawai dalam menjalankan tugas dengan efisien dan efektif untuk melakukan verifikasi pemohon

Jawaban :

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

5. SOP membantu pegawai dalam melakukan analisis kelayakan penerbitan surat pengantar pindah penduduk sehingga lebih efektif dan efisien.

Jawaban :

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

6. SOP memberikan arahan kepada pegawai dalam pengelolaan proses penerbitan surat pengantar pindah penduduk serta menyusun dokumen yang dibutuhkan setelah diverifikasi oleh pegawai.

Jawaban :

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

7. Pengelolaan proses penerbitan surat pengantar pindah penduduk di Kantor Camat Sawo sangat teratut dengan adanya SOP.

Jawaban :

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

8. Pengelolaan proses penerbitan surat pengantar pindah penduduk di Kantor Camat Sawo harus mendapatkan pengesahan oleh pimpinan kantor dan dibubuhi tanda tangan serta cap stempel.

Jawaban :

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

9. SOP juga mengarah pegawai dalam tahap penyerahan surat pengantar pindah sesuai prosedur setelah semua dinyatakan telah lengkap oleh pegawai.

Jawaban :

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

10. SOP memberikan penjelasan kepada pegawai agar sebelum menyerahkan surat pengantar pindah kepada pemohon agar terlebih dahulu menjelaskan fungsi dan kegunaan surat kepada pemohon.

Jawaban :

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

11. SOP memberikan pemahaman kepada pengguna agar dapat mengevaluasi capaian kerja yang telah dilaksanakan

Jawaban :

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

12. SOP dapat digunakan untuk memonitoring pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khusus dalam penerbitan surat pengantar pindah penduduk.

Jawaban :

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

13. SOP mengarahkan pegawai agar mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat.

Jawaban :

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

14. SOP memberikan petunjuk kepada pegawai tahapan apabila terdapat keluhan dari masyarakat dalam penerbitan surat pengantar pindah penduduk.

Jawaban :

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

15. SOP memberikan petunjuk jika ada keluhan dari pemohon terkait proses penerbitan Surat Pengantar, kantor kecamatan harus memiliki mekanisme untuk menerima dan menindaklanjuti keluhan tersebut sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Jawaban :

- a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

B. Kualitas Pelayanan (Variabel Y)

16. Kualitas yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sawo dapat diukur sehingga dapat menjadi perbandingan untuk melakukan pelayanan berikutnya kepada masyarakat

Jawaban :

- a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

17. Dalam menilai hasil pelayanan penerbitan surat pengantar pindah penduduk diawasi dan dinilai oleh pimpinan.

Jawaban :

- a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

18. Masyarakat dapat menilai kenyataan pelayanan yang diberikan dibuktikan dengan adanya kepuasan dalam hasil yang dicapai.

Jawaban :

- a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

19. Kualitas pelayanan yang nyata perlu diterapkan kepada masyarakat agar proses penerbitan dokumen pengantar pindah terlaksana dengan baik

Jawaban :

- a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

20. Kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Sawo ditandai dengan adanya bukti fisik yang dikerjakan dan diberikan kepada masyarakat.

Jawaban : _____

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

21. Kualitas pelayanan yang berhasil ditandai dengan penyediaan sarana yang memadai melalui dokumen yang diberikan kepada masyarakat.

Jawaban : _____

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

22. Kualitas pelayanan akan berhasil jika adanya respon yang baik dari pegawai kepada masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan surat yang dibutuhkan.

Jawaban : _____

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

23. Kualitas pelayanan yang berhasil jika ditandai dengan sikap dan tindakan melayani masyarakat dengan cepat.

Jawaban : _____

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

24. Kualitas pelayanan yang berhasil tercapai apabila masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diterima.

Jawaban : _____

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

25. Kualitas pelayanan yang berhasil disertai dengan jaminan kepada pegawai dalam menyelesaikan dokumen yang dibutuhkan.

Jawaban : _____

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

26. Kualitas pelayanan dapat tercapai ketika pimpinan memberikan jaminan dan dukungan terhadap penyelesaian tugas penerbitan surat yang dibutuhkan.

Jawaban : _____

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

27. Kualitas pelayanan yang baik ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat

Jawaban :

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

28. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat disertai dengan memberikan waktu, tenaga dan pikiran agar dapat terlaksana dengan baik dan tepat waktu.

Jawaban :

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

29. Kualitas pelayanan dikatakan berhasil ketika pegawai melakukan pekerjaan dengan sikap empati.

Jawaban :

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

30. Sikap empati dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Jawaban :

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak Setuju

"PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENERBITAN SURAT PENGANTAR PINDAH PENDUDUK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SAWO"

ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	data.tanjabbarkab.go.id Internet Source	4%
2	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	4%
3	journal.stieamkop.ac.id Internet Source	3%
4	rohmatzarman.com Internet Source	3%
5	docplayer.info Internet Source	3%
6	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
7	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1%
8	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	1%

9	makalahnih.blogspot.com Internet Source	1 %
10	juliwi.com Internet Source	1 %
11	repository.unbari.ac.id Internet Source	1 %
12	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	1 %
13	repository.upstegal.ac.id Internet Source	1 %
14	Submitted to University System of Georgia Student Paper	1 %
15	lib.unnes.ac.id Internet Source	1 %
16	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	1 %
17	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

"PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENERBITAN SURAT PENGANTAR PINDAH PENDUDUK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SAWO"

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78
