

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

Submission date: 20-Nov-2023 09:38PM (UTC-0500)
by Telaumbanua Sadar Kurnia

Submission ID: 2234786279

File name: Sadar_Kurnia_Tel_Skripsi.docx (239.18K)

Word count: 13765

Character count: 86806

¹²
**PENGARUH PENERAPAN 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

¹⁰
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Reformasi birokrasi memberikan ruang gerak bagi pemerintah dalam mencapai *good governance* untuk melakukan dan berusaha memperbaharui hal-hal mendasar yang berkaitan pada penyelenggaraan pemerintahan terutama perbaikan aspek kelembagaan, ketatalaksanaan serta sumber daya. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan suatu penataan agar terciptanya keefektifan dan keefisienan dalam suatu organisasi.

Pemerintah telah mencanangkan prinsip-prinsip dalam mencapai *Good Governance* yaitu salah satu prinsip penerapan transparansi dan akuntabilitas kegiatan penyelenggara pemerintah ialah dengan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sangat erat kaitannya dengan organisasi terutama instansi pemerintahan yang merupakan suatu pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut Insani (2019), bahwa “Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman dalam pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan.” SOP juga diartikan sebagai suatu standar tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu individu ataupun kelompok dalam mencapai suatu tujuan. Upaya aparatur pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah selaku pemberi layanan harus memberi pedoman pelayanan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu salah satu alat manajemen untuk meningkatkan produktivitasnya. SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis berupa tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses tertentu. Secara konseptual prosedur dapat diartikan sebagai strategi yang menggambarkan suatu tugas rutin atau tugas yang berulang maka suatu prosedur yang baik yaitu prosedur yang informasi dan langkah-langkahnya mudah dipahami secara akurat.

Salah satu aspek penting yang menunjang suatu kegiatan dalam mewujudkan kinerja pelayanan publik agar berjalan efektif dan efisien,

diperlukan suatu panduan dengan memperbaiki Administrasi Pemerintahan dengan menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan baik, pemerintah telah menyediakan acuan bagi seluruh instansi agar tidak terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan, melalui peraturan Menteri Pendayagunaan & Reformasi Birokrasi No. 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi pemerintahan (SOP-AP). Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal karena SOP selain dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat. Dengan demikian SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan.

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

Berdasarkan santoso dalam Gabriele (2018), Standar Operasional Prosedur (SOP) terdiri beberapa hal pokok yang terdapat didalamnya: konsistensi ialah ketepatan dan kemantapan dalam melaksanakan atau menindaklanjuti suatu pekerjaan, efisiensi yang meliputi suatu pelaksanaan kegiatan harus tepat, cepat dan juga sesuai tujuan yang diinginkan,

penyelesaian masalah ialah pada penerapan SOP biasanya terdapat suatu masalah antara belah pihak yang terkait dalam menyelesaikan masalah SOP menjadi pedoman yang tertulis dalam menyelesaikan konflik, peta kerja sebagai pola aktivitas yang sudah tersusun rapi dalam melakukan suatu aktivitas rutin.

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.

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	13
2	Februari	9
3	Maret	18
4	April	13
5	Mei	10
6	Juni	14
7	Juli	8
8	Agustus	9
9	September	7
10	Oktober	5
11	November	5
12	Desember	9
	Jumlah.....	120

Sumber: Tata Pemerintahan Kantor Kecamatan Sawo Tahun 2022

Adapun fenomena yang terjadi di Kantor Kecamatan Sawo Kabupaten Nias Utara adalah: adanya masyarakat yang tidak memahami alur dan persyaratan pengurusan penerbitan surat pengantar pindah penduduk sehingga administrasi yang diminta sebagai persyaratan ketika diselia 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 dianggap dipersulit pada permintaan persyaratan dimaksud. Pengurusan penerbitan surat keterangan pindah penduduk yang tidak melalui alur atau prosedur ini mengakibatkan pelayanan menjadi lambat dan berbelit-belit sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan karena dalam melakukan pelayanan dirasa belum maksimal.

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

Defenisi operasional merupakan yang diberikan kepada suatu variabel atau kontrak dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, atau memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur kontrak atau variabel 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 artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.

Menurut R. Supomo dan Eti Nurhayati (2018: 1), menyebutkan bahwa manajemen merupakan alat atau wadah untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, dengan manajemen yang baik, tujuan organisasi dapat terwujud dengan mudah. Sebuah organisasi yang berkembang membutuhkan manajemen.

Pendapat lain disampaikan M. Manullang (2018: 2), manajemen yaitu; seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.

Dari pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni untuk mengatur proses pendayagunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Dengan melaksanakan fungsi-fungsi manajemen.

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

1. Perencanaan (*Planning*)

Ini adalah memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumber daya yang dimiliki. Perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan secara keseluruhan dan cara terbaik untuk memenuhi tujuan tersebut. Manajer mengevaluasi berbagai rencana alternatif sebelum mengambil tindakan dan kemudian melihat apakah rencana yang dipilih cocok dan dapat digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan, fungsi-fungsi lainnya tidak dapat berjalan.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Ini adalah usaha yang dilakukan dengan tujuan membagi suatu kegiatan besar untuk menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil. Pengorganisasian mempermudah manajer dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah dibagi-bagi tersebut. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan cara menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya dan bagaimana tugas-tugas tersebut dikelompokkan, siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, pada tingkatan mana keputusan harus diambil.

3. Pengarahan (*Directing*)

Ini adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Jadi, ini berarti menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau penuh kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif.

4. Pengevaluasian (*Evaluating*)

Ini adalah proses pengawasan dan pengendalian performa perusahaan untuk memastikan bahwa jalannya perusahaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Seorang manajer dituntut untuk menemukan masalah yang ada dalam operasional perusahaan, kemudian memecahkannya sebelum masalah itu menjadi semakin besar. Hakekatnya fungsi utama dalam manajemen merupakan proses yang harus dilalui untuk mencapai tujuan dan setiap proses yang akan dilakukan dirancang dalam proses perencanaan yang akan dilakukan dirumuskan terlebih dahulu.

2.1.2 ¹ Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tjipto Atmoko (2019: 126), Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis,

administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja yang bersangkutan. Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat penting bagi instansi untuk menjaga kontrol kualitas dengan menghasilkan sistem kualitas yang konsisten secara teknis dan memastikan proses bisnis berjalan dengan lancar.

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 disimpulkan pengertian definisi Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah bahwa semua keputusan dan tindakan, serta proses adalah objek yang dibuat oleh orang-orang dalam suatu organisasi dan beroperasi secara efisien, konsisten, rutin, dan 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) merupakan sebuah dokumen yang berisi tentang prosedur kerja secara sistematis yang harus dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu. Prosedur ini harus benar-benar ditaati agar memperoleh hasil maksimal dengan kerja seefektif mungkin. SOP dijadikan sebuah patokan atau pedoman dalam bekerja sesuai dengan tata kerja, prosedur, dan sistem kerja dalam sebuah perusahaan. Selain itu SOP juga dijadikan acuan bekerja sesuai dengan alat penilaian kinerja karyawan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu set instruksi (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) tertulis yang digunakan untuk kegiatan rutin atau aktivitas yang berulang kali dilakukan oleh organisasi (Indah, 2019:78). Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat diartikan sebagai suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan tatacara atau tahapan yang dilakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu

didalam organisasi. Pada buku *United States Environmental Protection Agency* menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) pada hakekatnya berarti suatu cara untuk menghindari miskomunikasi, konflik dan permasalahan pada pelaksanaan tugas/pekerjaan pada suatu organisasi.

Menurut (Gareth R. Jones, 2019) dalam buku *Organizational Theory*, menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah bagian dari peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi. *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Secara luas Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional sebuah organisasi, sedangkan secara sempit Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu jenis dokumen dalam sebuah sistem tata kerja yang digunakan untuk mengatur kegiatan operasional antar bagian atau fungsi dalam sebuah organisasi, agar kegiatan tersebut dapat terlaksana secara sistematis (Soemohadiwidjojo, 2018).

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman kerja yang harus diikuti oleh karyawan agar pekerjaan yang dilakukan lebih terkelola dan terorganisir dengan baik. Dan kemudian dapat menghindarkan karyawan dari bahaya yang mengancam yang diakibatkan oleh tidak mengikuti standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan perusahaan.

2.1.3 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Tujuan dari pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dirancang untuk melindungi organisasi atau unit kerja, dan pejabat atau pegawai, dari kelalaian atau kesalahan akibat kelalaian

manajemen atau faktor lain yang dapat mempengaruhi kelangsungan hidup organisasi.

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

1. **Konsistensi.**
Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuat agar pelaksanaan/petugas/pegawai mengetahui standar yang telah ditetapkan, sehingga mereka mampu menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai/pelaksana atau tim.
2. **Kejelasan Tugas.**
Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuat agar setiap pelaksana/petugas/ pegawai mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap pisisi dalam organisasi.
3. **Kejelasan Alur.**
Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat memperjelas alur tugas wewenang, dan tanggung jawab apa saja dari masing-masing pelaksana/petugas/pegawai terkait.
4. **Melindungi Organisasi.**
Secara tidak langsung Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuat dengan tujuan untuk melindungi organisasi atau unit kerja, serta petugas atau pegawai dari Tindakan mal-praktik, atau kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi keberlangsungan hidup organisasi.
5. **Meminimalisasi Kesalahan**
Dengan kejelasan tugas, alur, tanggung jawab dan wewenang, maka setiap pelaksana/petugas/pegawai dapat meminimalisasi atau menghindari kegagalan, kesalahan, keraguan, dan duplikasi dalam bekerja.
6. **Efisiensi.**
Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuat dengan tujuan membuat semua pekerjaan menjadi lebih efisien. Semua aktivitas kerja diharapkan dapat lebih cepat, cermat, dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih dengan bantuan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.
7. **Penyelesaian Masalah.**
Standar Operasional Prosedur (SOP) berisi aturan dan batasan-batasan tertentu, bisa saja dalam pelaksanaannya terjadi gesekan antar pegawai yang

menyebabkan konflik yang berkepanjangan. Selain perlu adanya campur tangan supervisor atau atasan, Standar Operasional Prosedur (SOP) juga dapat dijadikan landasan agar setiap pegawai dapat bekerja sesuai koridor kembali, yaitu tunduk pada aturan dan batasan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

8. Batasan Pertahanan.

Terkadang banyak pihak eksternal yang dengan senaknya ingin mengetahui hal-hal yang bersifat sangat rahasia bagi instansi. Sebagai contoh, seorang peneliti yang menginginkan untuk melakukan penelitian perilaku kerja dari sebuah instansi. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku, maka pihak peneliti wajib melewati beberapa prosedur. Mereka tidak bisa langsung menuju ke bagian departemen atau bagian tertentu.

Penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, efisien, sistematis, dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan produk yang memiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Menurut Soemohadiwidjojo (2018), Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam organisasi dimaksudkan agar organisasi dapat menghadapi tantangan sebagai berikut:

1. Tingkat kesulitan kegiatan operasional organisasi tinggi sehingga risiko terjadinya kesalahan atau penyimpangan juga semakin tinggi.
2. Semakin banyak persyaratan dan peraturan perundang-undangan yang harus dipatuhi organisasi.
3. Pelanggan yang semakin kritis dengan tuntutan mutu produk organisasi yang konsisten atau semakin baik.

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), tujuan standar operasional prosedur adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kerja atau kondisi tertentu dan keamanan petugas dan lingkungan dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.

2.1.4 Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah untuk memandu pekerjaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan langkah dan urutan kerja membantu pegawai menyelesaikan tugas. Dengan bantuan Standar Operasional Prosedur (SOP), kinerja pegawai bisa lebih fokus dan optimal.

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

1. Melancarkan tugas pegawai atau tim atau unit kerja.
2. Merupakan dasar hukum jika terjadi penyimpangan.
3. Untuk mengetahui dengan pasti hambatan-hambatannya dan cepat terlacak.
4. Memberi arah pegawai untuk bersama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam menjalankan pekerjaan rutin.

2.1.5 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Mengingat pentingnya penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam manajemen, tentunya ada beberapa manfaat atau keuntungan yang dapat diperoleh dari adanya Standar Operasional

Prosedur (SOP) tersebut. Namun hal tersebut dapat terjadi jika Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat dijalankan dengan tepat. Karena ada banyak hal yang terjadi di berbagai instansi yang dapat bekerja dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tidak tepat. Hal ini dikatakan kurang tepat karena Standar Operasional Prosedur (SOP) itu sendiri tidak ditegakkan secara ketat dan banyak anggota yang bekerja secara kebiasaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tidak memadai berarti proses pencapaian visi dan misi instansi tidak dapat secara tercapai. Jadi, jika Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan dengan benar, instansi akan mendapat manfaat yang besar dari penerapan Standar Operasional Prosedur (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

Unsur-unsur Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak hanya bermanfaat untuk menjadi rujukan penyusunan, akan tetapi juga berguna sebagai senjata kontrol pelaksanaan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu untuk melihat apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disusun telah lengkap atau tidak.

Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) itu sendiri, unsur-unsur tersebut tidak selalu merupakan urutan-urutan yang harus dipenuhi secara lengkap, karena setiap penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) mempunyai kebutuhan yang berbeda dalam setiap organisasi (Tambunan, 2019: 140).

Menurut Mulyadi (2019: 86), Adapun unsur-unsur Standar Operasional Prosedur (SOP) yang bisa digunakan sebagai acuan dalam mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) antara lain:

1. Tujuan penulisan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan langkah awal untuk menentukan apa harapan yang hendak dicapai dari adanya Standar Operasional Prosedur (SOP).
2. Kebijakan bertujuan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif, efisien, dan bersifat spesifik bagi masing-masing prosedur.
3. Petunjuk operasional sangat penting untuk memandu pengguna tentang cara membaca dan memahami dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP). Petunjuk pengoperasian disediakan di halaman pertama. Instruksi ini harus ditulis dalam bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
4. Pihak yang terlibat sebagai penyusun, Standar Operasional Prosedur (SOP) harus disusun oleh satu tim. Hal ini untuk memudahkan dalam mengkomunikasikan permasalahan terkait perubahan Standar Operasional Prosedur (SOP).
5. Formulir di sini adalah sebagai bentuk standar dan dokumen-dokumen kosong yang sering juga disebut blanko atau dokumen. Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), blanko atau dokumen merupakan saluran untuk prosedur verifikasi dan pengendalian. Oleh karena itu, formulir ini digunakan untuk mengadministrasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan melakukan audit.
6. Masukan. Kemudian media masukan disiapkan, sehingga kegiatan di dalam sistem dapat dilakukan, dengan asumsi bahwa kualitas data sudah memenuhi persyaratan sesuai yang dinyatakan dalam kebijakan atau syarat prosedur.
7. Proses. Tujuan proses adalah mengubah masukan menjadi keluaran. Proses dapat terdiri dari satu atau

lebih subproses. Data dan informasi didalam masukan diubah menjadi informasi dan *knowledge* yang dibutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

8. Laporan yang dimaksud dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) harus dibedakan dengan formulir, blanko, atau dokumen lainnya. Laporan dalam suatu prosedur, biasanya sangat spesifik dan tidak akan sama dengan laporan yang diproduksi di dalam prosedur lainnya.
9. Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di dalam organisasi. Tujuan dalam melakukan validasi adalah untuk memastikan bahwa semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah valid.
10. Kontrol dapat dibagi dengan berbagai cara yaitu: ada yang menurut spesifikasinya, prosedur, pepatuhannya, dan sebagainya. Untuk dapat menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan prosedur-prosedur, maka kontrol yang diterapkan harus mencakup semua 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), adalah sebagai berikut:

1. Lebih Rapi
Kerapian adalah bagian dari kualitas usaha bersistem yang harus selalu dijaga sehingga lebih mudah untuk dilakukan dan lebih teratur dalam melaksanakannya.
2. Lebih Efisien
Dalam organisasi industri, istilah efisien berhubungan dengan cara yang paling produktif untuk memanfaatkan sumber daya yang langka.
3. Lebih Kompetitif
Dalam sebuah proyek yang menggunakan sistem modern dimana tingkat pengetahuan menjadi faktor persaingan.
4. Mudah di Kontrol
Perusahaan yang mempunyai SOP biasanya pekerja akan bekerja dengan bidangnya serta perusahaan mudah untuk mengawasi dan mengontrol.

Keuntungan Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut (Kasma, 2018) adalah sebagai berikut:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten.

2. Para pegawai akan lebih memiliki percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan.
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) juga bisa dipergunakan sebagai salah satu alat training dan bisa digunakan untuk mengukur kinerja pegawai.

2.1.9 Dimensi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tjipto Atmoko (2019:90), Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penelitian ini akan diukur menggunakan dimensi yang digunakan oleh dengan dimensi dan indikator Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai berikut:

1. Analisis system
Analisis sistem adalah kegiatan mengidentifikasi fungsi-fungsi utama dalam suatu pekerjaan, dan langkah-langkah yang diperlukan dalam melaksanakan fungsi system kerja.
2. Analisis Tugas
Analisis tugas merupakan proses manajemen yang merupakan penelaahan yang mendalam dan teratur terhadap suatu pekerjaan, karena itu analisa tugas diperlukan dalam setiap perencanaan dan perbaikan organisasi.
3. Analisis Prosedur Kerja
Analisis prosedur kerja adalah kegiatan untuk mengidentifikasi urutan langkah-langkah pekerjaan yang berhubungan apa yang dilakukan, bagaimana hal tersebut dilakukan, bilamana hal tersebut dilakukan, dimana hal tersebut dilakukan, dan siapa yang melakukannya.

2.1.10 Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tanjung dan Subagio (2018: 33), Untuk mengukur Standar Operasional Prosedur (SOP), diperlukan suatu indikator, sebagai berikut:

1. Kemudahan dan Kejelasan
Merupakan prosedur yang distandarkan dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan.

2. Efisiensi dan Efektivitas
Merupakan prosedur yang distandarkan singkat dan cepat dalam mencapai target pekerjaan dan memerlukan sumber daya yang paling sedikit.
3. Keterukuran
Merupakan hasil dan proses pencapaian hasil pekerjaan dapat diukur kuantitas serta kualitasnya.
4. Dinamis
Merupakan prosedur yang distandarkan dapat disesuaikan dengan kebutuhan kualitas pelayanan.
5. Berorientasi Kepada Pengguna (mereka yang dilayani)
Merupakan prosedur yang distandarkan mempertimbangkan kebutuhan pengguna.
6. Kepastian Hukum
Merupakan prosedur yang distandarkan, ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan, dan menjadi instrumen untuk melindungi pegawai dari tuntutan hukum.

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 kartasasmita 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 kurangnya kompetensi dalam SDM dapat berdampak negatif pada kualitas layanan, sementara SDM yang kompeten dan berpengetahuan tinggi dapat meningkatkan kualitas layanan, asalkan mereka bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan. Pegawai harus memiliki keterampilan dan pengetahuan teknis yang sesuai dengan peran dan 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. Rekrutmen dan seleksi pegawai, yang melibatkan pemilihan individu dengan potensi, pengetahuan, dan kemampuan teknis yang sesuai. Pelatihan dan pengembangan, yang mencakup program pelatihan untuk meningkatkan potensi dan pengetahuan pegawai. Sistem kompensasi, yang harus mempertimbangkan imbalan atau balasan jasa yang pantas bagi pegawai. Jalur karir, yang mengatur tahapan perkembangan pekerjaan bagi pegawai.

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 tempat di mana anggota harus bekerja bersama untuk mencapai visi dan misi bersama

serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mencapai hal ini, kerjasama yang baik antar anggota organisasi, khususnya pegawai yang melayani publik, dan struktur pekerjaan yang jelas sangat diperlukan. Jika pegawai tidak menjalankan tugas dan fungsi mereka secara terstruktur, maka hal ini bisa menghambat penyediaan pelayanan 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 merujuk pada semua kegiatan yang secara khusus ditujukan kepada seluruh anggota

didalam instansi penyedia 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 jenis komunikasi yang ditujukan kepada masyarakat dengan tujuan mencakup edukasi masyarakat, manajemen ekspektasi atau harapan masyarakat, serta pembentukan citra positif instansi. Edukasi masyarakat merupakan cara instansi memberikan pemahaman kepada masyarakat. Sementara dalam manajemen ekspektasi masyarakat dan pembentukan citra positif instansi.

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	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

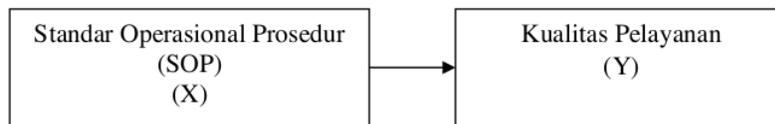
		Publik		<p>$r=0,84$ diperoleh r kuadrat sebesar $0,706$ atau $70,6\%$ kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh penerapan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan.</p> <p>Pengujian t dilakukan untuk menguji statistik terdapat pengaruh penerapan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan terhadap kualitas pelayanan publik. Dari perhitungan statistik diperoleh t hitung sebesar $10,38$ dan $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ atau H_0 ditolak. Dengan demikian, “penerapan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik”</p>
2.	Rifda Zahida Mulady (2020)	Pengaruh standar operasional prosedur (sop) terhadap Kualitas layanan pengiriman barang pada jne Kota Yogyakarta	Teknik pengumpulan data yaitu survey dan instrumen yang digunakan adalah kuesioner	Hasil penelitian membuktikan bahwa SOP bagian proses pengiriman barang, SOP bagian 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	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

		seminyak		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	17 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.

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.

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. Tidak Tahu (TT) : 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:

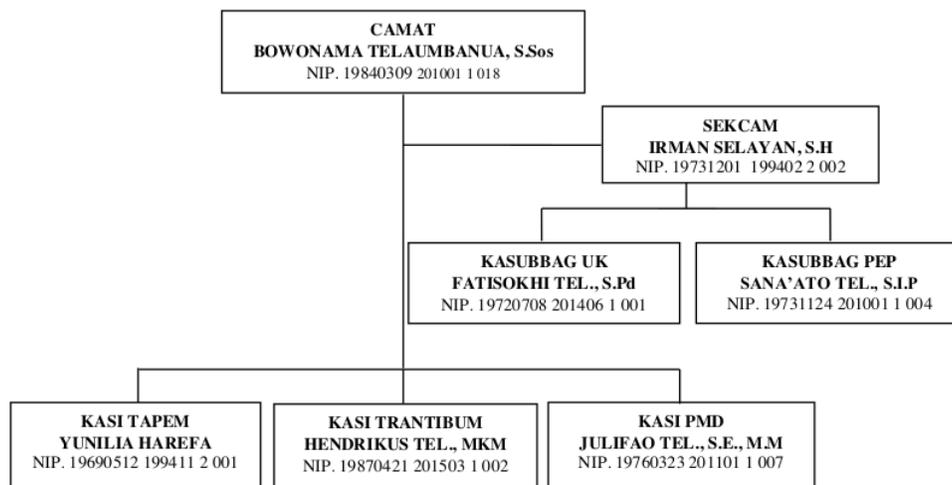
1. Membentuk Badan Formatuier Pemekaran Kec. Sawo dengan susunan dan komposisi Tim adalah : Fati’aro (Ama Rosa) Telaumbanua (Kepala Desa Lasara Sawo), Roslin (Ama Dipta) Telaumbanua (Sekretaris Desa Onozitoli Sawo), Manueli (Ama Winca) Telaumbanua (Kades Sisarahili Teluksiabang), Arozanolo Telaumbanua (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 4.1
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 :

1. Camat

Tugas Pokok :

Membantu Kepala Daerah sesuai kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian Urusan Otonomi daerah dibidang Ketatausahaan, Tata Pemerintahan, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, ketenteraman masyarakat dan pembinaan Kelompok Jabatan Fungsional.

Fungsi :

1. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
2. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban Umum;
3. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan Peraturan Perundang-Undangan;
4. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
5. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan;
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Rincian Tugas :

1. ⁶Menyelenggarakan tugas pemerintahan sesuai dengan amanat Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
2. ⁶Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang di limpahkan oleh Kepala Daerah sesuai dengan amanat Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
3. Menyusun program dan kegiatan Kecamatan.
4. Menyelenggarakan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan umum.

5. Menyelenggarakan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban.
6. Menyelenggarakan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan perekonomian dan pembangunan.
7. Menyelenggarakan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan kesejahteraan sosial.
8. Mengadakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan di Wilayah Kecamatan.
9. Mengadakan koordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat.
10. Mengadakan koordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
11. Mengadakan koordinasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
12. Mengadakan koordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
13. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan dibidang ketentraman dan ketertiban umum.
14. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan bidang ekonomi dan pembangunan.
15. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan bidang sosial dan kemasyarakatan.
16. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati Nias Utara sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. ³ Sekretaris Camat

Tugas Pokok :

Penyelenggaraan Pengelolaan Tugas Bidang Umum, Kepegawaian, Keuangan, Program, Evaluasi dan Pelaporan di Kecamatan.

Fungsi :

1. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kegiatan pembangunan, rencana anggaran belanja Aparatur dan publik, penyelenggaraan administrasi Keuangan dan Pertanggungjawaban Keuangan.
2. Pelaksanaan tatausaha, pengelola administrasi surat-menyurat, inventaris dan perlengkapan kantor, pemberdayaan kinerja dan peningkatan kesejahteraan Pegawai.
3. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan.
4. Penyiapan bahan administrasi dalam penyelenggaraan koordinasi di lingkup pemerintah Kecamatan.

Rincian Tugas :

1. Mengawasi pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan ketatausahaan.
2. Menyelenggarakan urusan umum dan perlengkapan, keprotokolan dan hubungan masyarakat.
3. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa atau Kelurahan.
4. Melaksanakan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja.
5. Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi pemungutan PBB.
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai tugas dan fungsinya.

3. Subbagian Umum dan Kepegawaian**Tugas Pokok :**

Pelaksanaan Tugas yang berhubungan dengan Ketatausahaan, Kearsipan, dan Kepegawaian di Kecamatan.

Rincian Tugas :

1. Melaksanakan penerimaan, pendistribusian dan pengiriman surat surat.
2. Melaksanakan pengelolaan kearsipan dan administrasi Kepegawaian.
3. Melaksanakan urusan keprotokolan dan penyiapan rapat-rapat dinas.
4. Melaksanakan urusan Rumah Tangga Kecamatan, menjaga kebersihan, ketertiban dan keamanan di lingkungan Kantor Camat.
5. Melaksanakan pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana kantor, kendaraan dinas, perlengkapan kantor dan asset lainnya.
6. Melaksanakan penyiapan bahan pengelolaan administrasi perlengkapan dan perbekalan serta pembinaan pegawai.
7. Melaksanakan penyiapan bahan Kenaikan Pangkat, DP3, DUK, Sumpah/Janji Pegawai, Gaji Berkala dan peningkatan Kesejahteraan Pegawai.
8. Menyiapkan bahan Pegawai untuk mengikuti pendidikan/pelatihan kepemimpinan teknis dan fungsional.
9. Mempersiapkan bahan penyusunan program dan kegiatan serta pengelolaan administrasi keuangan
10. Melaksanakan kegiatan pengelolaan administrasi keuangan Kecamatan.
11. Melaksanakan penyiapan konsep laporan tahunan dan laporan pertanggungjawaban Kecamatan.
12. Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan gaji Pegawai.
13. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan yang berhubungan dengan Perizinan.

3. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Subbagian Program, Evaluasi dan Pelaporan

Tugas Pokok :

Pelaksanaan Tugas yang berhubungan dengan Penyusunan Program, Pengevaluasian, dan Pelaporan Pelaksanaan Program di Kecamatan.

Rincian Tugas :

1. Mengumpulkan dan mengolah data untuk penyusunan program dan kegiatan Kecamatan.
2. Mengkompilasi dan mendokumentasikan hasil perencanaan unit kerja di lingkungan Kecamatan.
3. Melaksanakan monitoring, evaluasi, mengumpulkan serta menyusun laporan pelaksanaan program di Kecamatan.
3. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Seksi Tata Pemerintahan

Tugas Pokok :

Perumusan dan Pelaksanaan Kebijakan Teknis Bidang Pemerintahan.

Rincian Tugas :

1. Menyusun Rencana Kerja Seksi Pemerintahan.
2. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pembinaan pemerintahan Desa/Kelurahan.
3. Melaksanakan penilaian atas laporan pertanggungjawaban Desa/Kelurahan.
4. Memfasilitasi penyelenggaraan kerjasama dan penyelesaian perselisihan antar Desa/Kelurahan di wilayah kerjanya.
5. Memfasilitasi penataan Desa/Kelurahan.

6. Memfasilitasi penyusunan Peraturan Desa.
7. Mengkoordinasikan kegiatan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
8. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan yang berhubungan dengan pertanahan.
9. Memproses dan memfasilitasi penyelenggaraan pemilihan Kepala Desa.
10. Memproses dan melakukan pembinaan terhadap tugas tugas Badan Permusyawaratan Desa (BPD).
11. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan penilaian Desa Terbaik.
12. Menyiapkan bahan dan memfasilitasi pembuatan Monografi Desa
13. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Atasan sesuai tugas dan fungsinya.

6. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa

Tugas Pokok :

Perumusan dan Pelaksanaan Kebijakan Teknis Bidang Sosial dan Kemasyarakatan.

Rincian Tugas :

1. Menyusun Rencana Kerja Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.
2. Menyelenggarakan dan memfasilitasi pelaksanaan kegiatan keagamaan, kepemudaan, olahraga, kebudayaan, pendidikan, kesehatan serta pembinaan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK).
3. Memfasilitasi pelaksanaan kegiatan organisasi sosial kemasyarakatan dan peranan wanita.

4. Memproses dan melakukan pembinaan pada Lembaga Ketahanan Masyarakat Desa (LKMD) atau Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM).
5. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan Perlombaan Desa.
6. Menyiapkan bahan dan memfasilitasi pembuatan Profil Desa.
7. Melakukan koordinasi dalam penyelenggaraan dan pembinaan kesejahteraan sosial dan lingkungan hidup.
8. Melaksanakan pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan bidang pembangunan dan sosial kemasyarakatan.
9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Tugas Pokok :

Perumusan dan Pelaksanaan Kebijakan Teknis Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum.

Rincian Tugas :

1. Menyusun Rencana Kerja Seksi Ketentraman dan Ketertiban.
2. Melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat, binakesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat.
3. Mengkoordinasikan pelaksanaan dan penegakan produk hukum peraturan Kabupaten serta Peraturan Perundang-undangan lainnya di wilayah kerjanya.
4. Memfasilitasi pencegahan dan penanggulangan bencana alam.
5. Melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan keamanan dan kenyamanan lingkungan serta pelaksanaan kegiatan Gotong-royong dan kebersihan lingkungan.

6. Melaksanakan pembinaan dalam upaya pemberantasan penyakit masyarakat.
7. Melaksanakan pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat.
8. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan yang berhubungan dengan LSM, Jurnalistik dan Kepartaian.
9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2 Karakteristik Responden

Penelitian ini dapat terwujud karena adanya dukungan dari orang-orang yang berada pada lokasi penelitian sebagai responden yang memberikan data dan informasi terkait tentang Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Surat Pengantar Pindah Penduduk Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sawo.

Responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang telah mengurus Surat Pengantar Pindah Kependudukan di Kantor Kecamatan Sawo dari bulan Agustus – Desember 2022 yang berjumlah 30 orang. Seluruh responden memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda yaitu, terdapat yang berpendidikan Sarjana, Diploma dan SLTA, sehingga kemampuan masing-masing responden berbeda-beda. Keadaan pendidikan sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Sarjana	8	26%
2	Diploma	4	13%
3	SLTA	18	61%
	Jumlah.....	30	100%

Sumber: Data Diolah Peneliti

4.3 Analisis Data Hasil Penelitian

4.3.1 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 4.2
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

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

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 Y adalah sebanyak sepuluh soal, dari masing-masing soal diperoleh jawaban dari masing-masing responden dengan skor sebagai berikut:

Tabel 4.3
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

4.3.3 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 4.4
Hasil Uji Validitas Butir Soal Variabel X

No	Keterangan	<i>Pearson Correlation</i> (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	X2	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 diatas 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-tabel (α ; n-2) n = jumlah sampel.
3. Nilai sig $\leq \alpha$.

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

4.3.4 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 4.5
Hasil Uji Validitas Butir Soal Variabel Y

No	Keterangan	Pearson Correlation (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 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 4.6
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

5
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.

4.3.6 Uji Reliabilitas Variabel Y

5
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 4.7
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

5
 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.

4.3.7 Koefisien Korelasi

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

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 4.8
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 diatas 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 hubunganya 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%.

4.3.8 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 4.9
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2159.889	1	2159.889	28.923	.000 ^b
	Residual	2.111	28	.075		
	Total	2162.000	29			
a. Dependent Variable: Agresifitas						
b. Predictors: (Constant), Religiusitas						

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2023

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa F hitung = 28,923 dengan tingkat signifikansi / probabilitas $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

4.3.9 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 4.10
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

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 H₀ 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 Deskripsi Temuan Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang telah diperoleh peneliti, dapat diketahui bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk penerbitan Surat Pengantar Pindah Penduduk di Kantor Kecamatan Sawo adalah landasan yang sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada penduduk terkait perpindahan tempat tinggal mereka terpenuhi dengan baik. Dari hasil penelitian diperoleh informasi bahwa ada beberapa poin yang bisa menjadi bagian dari SOP tersebut, yaitu:

1. Proses Permohonan

b. Pendaftaran Permohonan:

Penduduk yang ingin pindah harus mendaftarkan permohonan dengan mengisi formulir khusus yang disediakan.

c. Verifikasi Dokumen:

Tim dari kantor kecamatan akan melakukan verifikasi dokumen yang diperlukan seperti Kartu Keluarga, KTP, dan dokumen pendukung lainnya.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

Pentingnya Standar Operasional Prosedur dalam menerbitkan Surat Pengantar Pindah Penduduk di Kecamatan Sawo adalah:

1. Konsistensi

SOP yang jelas dan terstruktur membantu dalam menjaga konsistensi proses pelayanan.

2. Peningkatan Kualitas

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

3. 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.

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

ORIGINALITY REPORT

42%

SIMILARITY INDEX

41%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

17%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	11%
2	rohmatzarman.com Internet Source	8%
3	niaskab.go.id Internet Source	4%
4	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	4%
5	journal.steamkop.ac.id Internet Source	3%
6	docplayer.info Internet Source	3%
7	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	2%
8	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	1%

9	makalahnih.blogspot.com Internet Source	1 %
10	Submitted to University System of Georgia Student Paper	1 %
11	juliwi.com Internet Source	1 %
12	repository.upstegal.ac.id Internet Source	1 %
13	repository.unpas.ac.id Internet Source	1 %
14	Submitted to iGroup Student Paper	1 %
15	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	1 %
16	Submitted to Universiti Teknologi Petronas Student Paper	1 %
17	jurnal.saburai.id Internet Source	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
