



Sadar Kurnia
 Telaumbanua¹
 Perlindungan F. Hulu²
 Jeliswan Berkat Iman
 Jaya Gea³
 Aylar B. Ndraha⁴

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

Abstrak

Salah satu hal krusial dalam mendukung efektivitas dan efisiensi layanan publik adalah melalui penyediaan panduan yang kuat dengan memperbaiki administrasi Pemerintahan, termasuk penyusunan serta implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) secara efisien. SOP menjadi panduan untuk menilai bagaimana kinerja instansi pemerintah berjalan, dengan mengacu pada indikator teknis, administratif, dan prosedural yang sesuai dengan dinamika kerja dalam organisasi tersebut sehingga diharapkan aparat Pemerintah Kecamatan Sawo dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tujuan 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. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan bantuan SPSS for window Versi 26. Populasi penelitian mencakup masyarakat yang mengurus surat pengantar pindah penduduk di Kantor Kecamatan Sawo dari bulan Januari s.d. Desember 2022 sebanyak 120 orang. Dengan demikian sampel yang digunakan 25 % dari jumlah populasi yaitu sebanyak 30 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji reliabilitas dengan nilai Cronbach's alpha Standar Operasional Prosedur (SOP) X sebesar $0,691 > 0,60$ sehingga kuisioner tersebut reliable dan Kualitas Pelayanan Y sebesar $0,735 > 0,60$ sehingga kuisioner tersebut reliable. Uji Normalitas dengan nilai signifikansi Asymp.Sig (2- tailed) sebesar $0,901 > Sig 0,05$. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi. Dengan demikian Hipotesis menerangkan "Ha diterima dan Ho ditolak", maka Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Atau semakin baik Standar Operasional Prosedur (SOP) semakin mempengaruhi Kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Sawo.

Kata Kunci: SOP, Kualitas, Pelayanan, Pengaruh.

Abstract

One of the crucial things in supporting the effectiveness and efficiency of public services is through providing strong guidance by improving government administration, including the efficient preparation and implementation of Standard Operating Procedures (SOP). The SOP is a guide for assessing how the performance of government agencies is running, by referring to technical, administrative and procedural indicators that are in accordance with the dynamics of work within the organization so that it is hoped that Sawo District Government officials can improve the quality of public services. The aim of this research is to find out whether there is an influence of the application of Standard Operating Procedures (SOP) for the Issuance of Letters of Introduction to Resident Relocation on the Quality of Public Services at the Sawo District Office. This research uses quantitative methods with the help of SPSS for window Version 26. The research population includes people who took care of the

^{1,2,3,4}Universitas Bina Sarana Informatika

email: sadarkurniatelaumbanua@gmail.com, perlinhl@gmail.com, jeliswan89@gmail.com, aylerndraha@gmail.com

transfer letter at the Sawo District Office from January to January. December 2022 as many as 120 people. Thus, the sample used was 25% of the total population, namely 30 respondents. The research results show that the reliability test with Cronbach's alpha value for Standard Operating Procedures (SOP) Normality test with Asymp.Sig (2-tailed) significance value of $0.901 > \text{Sig } 0.05$. So in accordance with the basis for decision making in the Kolmogorov-Smirnov normality test, it can be concluded that the data is normally distributed. Thus, the normality assumptions or requirements in the regression model have been met. Thus the hypothesis explains "Ha is accepted and Ho is rejected", then Standard Operating Procedures (SOP) have a significant effect on Service Quality. Or the better the Standard Operating Procedures (SOP), the more it affects the quality of service at the Sawo District Office.

Keywords: SOP, Quality, Service, Influence.

PENDAHULUAN

Refomasi 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 Birokasi 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. 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”.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang akan digunakan untuk memecahkan masalah yang akan diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sawo, Subjek dalam penelitian ini adalah Pegawai Kantor Kecamatan Sawo Kab. Nias Utara. Instrument dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, karena dalam penelitian ini peneliti sebagai penentu dalam mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan data. Sedangkan instrument bantu dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner atau angket. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala Likert dan analisis koefisien korelasi. Berikut tabel penjelasan skala Likert (Sugiyono, 2018:152) dan analisis koefisien korelasi (Sukardi 2015: 166) :

Tabel 2. Skala Likert

N0	Kriterial	Skor
1	Sangat setuju (ST)	5
2	Setuju(S)	4
3	Kurang setuju(KS)	3
4	Tidak setuju(TS)	2
5	Sangat tidak setuju(STS)	1

Sumber: Sugiyono, 2018:152

Tabel 3. Analisis koefisien korelasi

NO	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00-0,199	Sangat rendah
2	0,20-0,399	Rendah
3	0,40-0,599	Sedang
4	0,60-0,799	Kuat
5	0,80-01,000	Sangat kuat

Sumber: Sukardi (2015)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data Hasil Penelitian

Uji Normalitas

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

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal.

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

Tabel 4. Uji Normalitas

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

*. This is a lower bound of the true significance.
a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Olahan SPSS Versi 26 (2023)

Uji Realibilitas

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 5. 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: Olahan SPSS Versi 26 (2023)

Tabel 6. 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: Olahan SPSS Versi 26 (2023)

Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

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 7. 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: Olahan SPSS Versi 26 (2023)

Uji Regresi Linear Sederhana

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 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: Olahan SPSS Versi 26 (2023)

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 9. Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Coefficients ^a

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

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Olahan SPSS Versi 26 2023

Analisa dan Pembahasan

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

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

Tabel 10 Total r hitung variabel X

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

Tabel 11 Total r hitung variabel Y

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

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

2. Untuk menguji Reability variabel x dan variabel y dengan analisis Scale to Reliability Analisis agar memperoleh instrumen yang reliabel dalam konteks, wajib mempunyai tingkat konsisten yang kuat.
 - a. Nilai Cronbach’s alpha Standar Operasional Prosedur (SOP) X sebesar 0,691 > 0.60 sehingga kuisisioner tersebut reliabel
 - b. Nilai Cronbach’s alpha Kualitas Pelayanan Y sebesar 0,735 > 0.60 sehingga kuisisioner tersebut reliable.
3. Dari uji Normalitas diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp.Sig (2- tailed) sebesar 0,901 > Sig 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.
4. Dari hasil uji regresi linear sederhana dapat kita ketahui kesamaanya $y = a+bx$ dengan nilai kontanta atau a 0,45,940 menunjukkan variabel x bernilai atau tidak bertambah, maka nilai variabel y masih sebesar 0,45,124. Nilai koefesien b sebesar 0,265. (positif), membuktikan adanya pengaruh searah yang bermanfaat, sehinga di tarik kesimpulan bahwa variabel x mempengaruhi variabel y.
5. Dari hasil uji koefesien korelasi, besarnya nilai korelasi/ hubungan r yaitu 0,999. Dapat di simpulkan bahwa koefesien detertiman r hitung 0,999, yang mengandung pengertian bahwa

- pengaruh variabel bebas Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap variabel terikat Financial Behavior adalah 99,9%.
6. Hipotesis menerangkan "Ha diterima dan Ho ditolak". Jadi, diketahui bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Atau semakin baik Standar Operasional Prosedur (SOP) semakin mempengaruhi Kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Sawo.
 7. Pentingnya Standar Operasional Prosedur dalam menerbitkan Surat Pengantar Pindah Penduduk di Kecamatan Sawo adalah:
 - a. Konsistensi
SOP yang jelas dan terstruktur membantu dalam menjaga konsistensi proses pelayanan.
 - b. Peningkatan Kualitas
Dengan adanya SOP, proses pelayanan bisa dievaluasi secara teratur untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada penduduk.
 - c. Efisiensi
SOP yang baik membantu dalam meningkatkan efisiensi waktu dan sumber daya yang digunakan dalam proses penerbitan Surat Pengantar Pindah Penduduk
Mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik akan membantu dalam meningkatkan kualitas layanan di Kantor Kecamatan Sawo dan memberikan kejelasan serta kepastian kepada penduduk terkait proses pindah penduduk mereka.

SIMPULAN

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 $7,427 > 1,697$

DAFTAR PUSTAKA

- Angih Wanabankti, dan Nelman, (2019), Pengaruh pelatihan, penerapan SOP, Reward Sistem, Lingkungan kerja, dan peralatan terhadap produktivitas pegawai pada Bengkel Toyota PT. Hadji Kalla Makassar. Skripsi.
- Darmono, (2019), Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Dzikira, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil UD. Sari Motor di Pekanbaru Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review 11,(3), 262-267.
- Fatimah, dkk. (2019). Strategi Pintar Menyusun SOP. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Gareth R. Jones. (2019). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pada Pt. Taspen (Pesero) Cabang Manado. Jurnal EMBA, vol.9, 572-581.
- Hartatik, Puji Indah. (2019). Buku Praktis Mengembangkan SDM. Yogyakarta: Suka Buku.
- Indah Puji, (2019), Buku Praktis Mengembangkan SDM. Laksana. Yogyakarta.
- Kasma, Juan. (2018). Standar Operating Procedure (SOP) Perpajakan Perusahaan Jasa. Jakarta: Alfabeta.

- M. Manullang, (2018), Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integrative, UIN Malang Press, Malang.
- Moekijat. (2018). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: DFFE.
- Mulyadi, D., (2019), Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan,. Alfabeta, Bandung.
- Nur'Aini, Fajar. (2018). Pedoman Praktis Menyusun SOP. Yogyakarta: Quadrant.
- Nurmin Arianto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalolitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor Jurnal Pemasaran Kompetitif 1(2), 83-101.
- R. Supomo dan Eti Nurhayati. (2018). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, BPFE, Yogyakarta.
- Sailendra, Annie. (2018). Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Yogyakarta: Trans Idea Publising.
- Subekti dan Mohammad. (2018). Manajemen Sumber daya Manusia, Deepublish. Yogyakarta.
- Soemohadiwidjoyo, (2018), Manajemen Sumber Daya Manusia, Andi, Yogyakarta.
- Tambunan, Rudi M., (2019), Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP). Maiestas publishing. Jakarta.
- Tanjung, Adrian dan Bambang Subagjo. (2018). Panduan Praktis Menyusun Standar Oprasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah. Yogyakarta. Total Media.
- Tjipto Atmoko. (2019). Standar Operasional Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol 5, No. 2
- Wibowo. (2020). Manajemen Kinerja. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada