

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
DAN STANDAR PELAYANAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN
BANTARJATI KECAMATAN BOGOR UTARA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN
MEMENUHI SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA MANAJEMEN**

OLEH :

ILHATUN

NPM S1-0217-188



**UNIVERSITAS BINANIAGA
INDONESIA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

2022

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
DAN STANDAR PELAYANAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN
BANTARJATI KECAMATAN BOGOR UTARA.

OLEH : ILHATUN

NPM : S1-0217-188

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(RIZMAN RIFQIE, SE., MM) (DARWIN MARASI PURBA, SE., M. Ak)

PENGUJI I

PENGUJI II

(WARTOYO HADI, SE., MM) (YUSTIANA WARDHANI, S, Hut., MM)

Bogor, Maret 2022

REKTOR
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

(Dr. ISMULYANA DJAN, SE., MM)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT bahwa pada akhirnya skripsi dengan judul **“PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN STANDAR PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN BANTARJATI KECAMATAN BOGOR UTARA”** Ini telah peneliti selesaikan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak agar penyajian penelitian di masa yang akan datang dapat jauh lebih baik lagi.

Skripsi ini dapat tersusun atas bantuan dan bimbingan berbagai pihak, karenanya perkenankanlah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena atas izin dan ridho-Nya skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM. Selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M. Ak. Selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
4. Bapak Rizman Rifqie, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Darwin Marasi Purba, SE., M.Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah

meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran dan pengarahan kepada peneliti.

5. Kedua orang tua, seluruh keluarga dan sahabat yang sudah memberikan dukungan kepada peneliti.
6. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia yang jasanya cukup besar dalam membimbing peneliti selama studi di Universitas Binaniaga Indonesia.
7. Kepada Bapak Lurah, Bapak Sekretaris Kelurahan, Bapak Kasi Pemerintahan Kecamatan Bogor Utara, serta seluruh staf karyawan/ti Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara yang bersedia meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia yang telah membantu dan mendorong peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini. Allah SWT memberikan pahala atas kebaikannya.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti maupun pihak yang berkepentingan.

Bogor, Maret 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Batasan Masalah	14
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian	14
F. Kegunaan Penelitian	15
G. Sistematika Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	18
B. Standar Pelayanan.....	30
C. Kualitas Pelayanan.....	68
D. Penelitian Terdahulu	79
E. Kerangka Pemikiran	83

F. Hipotesis Penelitian	86
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	87
A. Metode Penelitian	87
B. Variabel dan Pengukuran	88
C. Populasi dan Sampel	90
D. Metode Pengumpulan Data	94
E. Instrumen Penelitian	97
F. Teknik Analisis Data	98
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	113
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	113
B. Karakteristik Responden.....	118
C. Uji Data.....	120
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	122
2. Uji Asumsi Klasik	126
D. Analisis Korelasi Berganda	136
E. Analisis Regresi Linier Berganda.....	137
F. Uji Hipotesis	139
G. Koefisien Determinasi	146
H. Pembahasan Penelitian	147
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	151
A. Kesimpulan.....	151
B. Saran	151

DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN	153

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Hasil Pra Survey Mengenai Indikator Standar Operasional Prosedur	3
Tabel 2. Hasil Pra Survey Mengenai Indikator Standar Pelayanan	6
Tabel 3. Hasil Pra Survey Mengenai Indikator Kualitas Pelayanan	9
Tabel 4. Penelitian Terdahulu	79
Tabel 5. Operasional Variabel	89
Tabel 6. Jumlah Penduduk Kelurahan Bantarjati	91
Tabel 7. Jumlah Masyarakat Berdasarkan Karakteristik yang Ditentukan	93
Tabel 8. Kriteria Skala Penelitian	97
Tabel 9. Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	107
Tabel 10. Jumlah Masyarakat Kelurahan Bantarjati Bogor Tahun 2021	114
Tabel 11. Jumlah Pegawai Kantor Kelurahan Bantarjati Bogor Tahun 2021	115
Tabel 12. Responden Berdasarkan Status	118
Tabel 13. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	118
Tabel 14. Responden Berdasarkan Usia.....	119
Tabel 15. Responden Berdasarkan Pendidikan	119
Tabel 16. Responden Berdasarkan Pekerjaan	120

Tabel 17. Uji Validitas Terhadap Indikator Standar Operasional Prosedur	122
Tabel 18. Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Standar Operasional Prosedur.....	123
Tabel 19. Uji Validitas Terhadap Indikator Variabel Standar Pelayanan	124
Tabel 20. Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Standar Pelayanan	124
Tabel 21. Uji Validitas Terhadap Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	125
Tabel 22. Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	126
Tabel 23. Uji Normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test.....	129
Tabel 24. Uji Multikolinearitas	130
Tabel 25. Uji Linearitas X_1 Terhadap Y.....	133
Tabel 26. Uji Linearitas X_2 Terhadap Y.....	135
Tabel 27. Hasil Uji Kolerasi Berganda	136
Tabel 28. Interpretasi Terhadap Koefisien Kolerasi	137
Tabel 29. Analisis Regresi Linear Berganda.....	138
Tabel 30. Uji t Variabel X_1 Terhadap Y.....	141
Tabel 31. Uji t Variabel X_2 Terhadap Y.....	143
Tabel 32. Uji Simultan (Uji F)	145
Tabel 33. Uji Koefisien Determinasi	146

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran	83
Gambar 2 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Bantarjati Kota Bogor	118
Gambar 3 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	128
Gambar 4 Grafik Normal Probability Plot	128
Gambar 5 Grafik Scatterplot	132

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Koesioner / Angket Penelitian.....	157
Lampiran 2 Hasil Pengujian SPSS Statistics 22 Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner 30 Sampel	165
Lampiran 3 Hasil Pengujian SPSS Statistics 22 Untuk seluruh responden penelitian (150 Sampel).....	177
Lampiran 4 R Tabel, T Tabel, F Tabel	195