

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kinerja Pelayanan Yang Baik (*good performance*) adalah kinerja dengan menjalankan tugas dan wewenang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan dijalankan sebagai mana mestinya, dimasing-masing jajaran karyawan mulai dari pimpinan teratas sampai karyawan paling bawah, sehingga tercipta hubungan kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan. Kinerja pelayanan yang baik mengandung tanggung jawab moral untuk mensejahterakan masyarakat karena itu kinerja pelayanan yang baik mempunyai prioritas dalam memberikan arahan dalam pelayanan diatur oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan.

Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat mempunyai makna yang berbeda bagi setiap orang, tergantung dari kriteria dan konteksnya. Berikut adalah pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut sumber Ekotama (2015:41), "*Standar Operasional Prosedur (SOP) atau yang diterjemahkan menjadi Prosedur Standar Operasional (PSO) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan, dan menertibkan pekerjaan kita*" serta Joko Dwi Santoso dalam Purnamasari, (2015:10) mengemukakan bahwa "Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki tiga uraian yaitu *standard, operating, dan procedure.*"

Ketiga uraian tersebut akan diuraikan di bawah ini :

1. Standar mengandung pengertian seperti tertera di bawah ini :
 - a. Ketentuan yang menjadi acuan pokok pegawai.
 - b. Sebagai acuan, setiap pegawai harus mematuhi standar tersebut.
 - c. Bisa juga sebagai hukum yang harus ditaati dengan kesepakatan tertentu.
 - d. Maka dari itu, yang perlu ditekankan adalah sifatnya mengikat.
2. Operasional mengandung arti sebagai berikut di bawah ini :
 - a. Dipahami lebih kepada aktivitas kerja yang aplikatif.
 - b. Aktivitas tersebut menggambarkan alur kegiatan kerja pegawai baik yang rutin maupun non rutin.
 - c. Operasional adalah kegiatan kerja atau aktivitas-aktivitas di dalamnya yang terkait dengan kaidah-kaidah yang sudah ditentukan.
 - d. Dalam penerapannya, aktivitas-aktivitas tersebut harus sesuai dengan kaidah atau standar yang diberlakukan.
3. Prosedur mengandung arti sebagai berikut ini :
 - a. Langkah atau tahapan yang berhubungan dengan proses dalam aktivitas kerja.
 - b. Sebagai prosedur harus di deskripsikan secara jelas dan terperinci.
 - c. Prosedur dapat berupa gambar atau rincian tulisan.

Hampir semua organisasi dan perusahaan di dunia mempunyai *standar operating procedure* (SOP) sebagai acuan dalam melakukan proses pekerjaan. Idealnya, SOP disusun berdasarkan prosedur kerja dan kebutuhan

setiap perusahaan untuk membantu peningkatan proses pekerjaan rutin yang menjadi tanggung jawab pegawai. Maka dalam penerapannya, setiap SOP yang digunakan akan berbeda antara satu organisasi dengan organisasi lainnya, meskipun mungkin ada kemiripan. Akan tetapi setelah dilakukan pra survey pada pegawai di kantor Kelurahan Bantarjati Bogor diketahui bahwa tingkat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan masih rendah, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut ini yaitu:

Tabel 1
Hasil Pra Survey Mengenai Indikator Standar Operasional
Prosedur

No,	Indikator rendahnya Standar Operasional Prosedur (SOP)	Frekuensi	Persentase
1	Pegawai kurang cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	5	10%
2	Tingkat kesalahan teknis yang dilakukan petugas pelayanan masih tinggi	8	16%
3	Petugas pelayanan kurang paham memanfaatkan teknologi yang tersedia	15	30%
4	Petugas pelayanan masih kurang bijak dalam memberikan pelayanan	7	14%
5	Kurangnya tanggung jawab petugas dalam memberikan informasi	9	18%
6	Rendahnya pemahaman petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan	6	12%
Total		50	100%

Sumber: Data Primer dari Hasil Survei Tahun 2021

Berdasarkan tabel 1, hasil *survey* dapat dinyatakan bahwa sebanyak 10% dari 50 orang yang mengatakan bahwa pegawai kurang cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebanyak 16% yang mengatakan bahwa tingkat kesalahan teknis yang dilakukan petugas pelayanan masih tinggi, sebanyak 30% yang mengatakan bahwa petugas pelayanan kurang

paham memanfaatkan teknologi yang tersedia, sebanyak 14% yang mengatakan bahwa petugas pelayanan masih kurang bijak dalam memberikan pelayanan, sebanyak 18% yang mengatakan bahwa kurangnya tanggung jawab petugas dalam memberikan informasi, dan sebanyak 12% yang mengatakan bahwa rendahnya pemahaman petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi (Tertib Administrasi). Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Di Indonesia, konsep pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama-sama (dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan umum, serta pelayanan publik). Dari istilah tersebut di atas dipakai sebagai terjemah dari publik servis. Negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat Arliman, (2018 : 55-57) kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*service exelence*) dalam pemerintahan. Dr. H. Ishaq, S.H., dan Doni Septian, M.Ip. Jurnal Ilmu Pemerintahan, (Vol. 1 No. 2 Februari 2017 : 53-65) Kewenangan, Kelurahan, Otonomi Daerah Pemerintahan Daerah harus mengoptimal pembangunan daerah yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Pembangunan otonomi daerah lebih menitik beratkan di level Kabupaten/Kota, ini dirasakan

sudah cukup tepat untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Menarik untuk di lihat, pergeseran kebijakan desentralisasi khususnya aturan atau regulasi telah berimplikasi langsung kepada perubahan konsep pemerintahan dan pembangunan daerah, dengan menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, efisiensi dan efektifitas, serta partisipasi, penegakan hukum, keadilan, orientasi consensus, pemimpin memiliki visi yang luas, cepat dan tanggap melayani kepentingan publik, yang pelaksanaannya dilaksanakan secara demokratis sebagai suatu kesatuan yang utuh. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan diatur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Menurut Ratmino & Atik (2015 : 5) secara teoritis Tertib Administrasi merupakan implementasi dari ketahanan kerja. Ketahanan kerja adalah suatu sikap dan perilaku yang konsisten mengikuti, mematuhi, semua aturan dan perundang-undangan yang berlaku dalam suatu organisasi. Setiap pegawai hendaknya membudidayakan atau membiasakan kerja yang tertib dan teratur sebagai pencerminan kepatuhan terhadap ketahanan kerja.

Menurut Sinambela (2014:5) petugas pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang tinggi apabila pegawai memiliki pelayanan yang berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan pelayanan serta empati terhadap orang lain. Berdasarkan hasil pra survey yang telah dilakukan oleh peneliti pegawai di kantor Kelurahan Bantarjati Bogor diketahui bahwa standar pelayanan masih rendah, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut ini yaitu:

Tabel 2
Hasil Pra Survey Mengenai Indikator Standar Pelayanan

No,	Indikator rendahnya Standar Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	Petugas pelayanan kurang memperhatikan kenyamanan lingkup kerjanya baik kerapihan dan kebersihan ruangan	7	14%
2	Kurangnya kemampuan petugas dalam melayani keluhan masyarakat	7	14%
3	Ketelitian petugas dalam mengecek berkas persyaratan masih rendah	20	40%
4	Petugas tidak mampu melayani masyarakat tepat waktu	11	22%
5	Tingkat deskriminasi dalam pelayanan masih tinggi	5	10%
Total		50	100%

Sumber: Data Primer dari Hasil Survei Tahun 2021

Berdasarkan tabel 2, hasil *survey* dapat dinyatakan bahwa sebanyak 14% dari 50 orang mengatakan bahwa petugas pelayanan kurang memperhatikan kenyamanan lingkup kerjanya baik kerapihan dan kebersihan ruangan, sebanyak 14% yang mengatakan bahwa kurangnya kemampuan petugas dalam melayani keluhan masyarakat, sebanyak 40% yang mengatakan bahwa ketelitian petugas dalam mengecek berkas persyaratan masih rendah, sebanyak 22% yang mengatakan bahwa petugas tidak mampu melayani masyarakat tepat

waktu, dan sebanyak 10 % yang mengatakan bahwa tingkat deskriminasi dalam pelayanan masih tinggi.

Selama ini pelayanan administrasi menjadi terkesan lambat dan tidak efektif karena tidak adanya koordinasi pengawasan dan pendelegasian tugas yang akurat. Menurut Ratmino & Atik (2015 : 6-8) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan tidak melakukan diskriminasi di lihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : Pertama, Kinerja (*Performance*). Kedua, Keandalan (*Reliability*). Ketiga, Mudah dalam penggunaan, Keempat, Estetika (*esthetic*), dan sebagainya.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci yang wajib dimiliki oleh organisasi, karena kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Menurut moenir (2015:27) bahwa kualitas pelayanan akan baik jika memiliki sarana dan prasarana yang baik, etika, produk pelayanan dan pelayanan yang terukur. Berdasarkan hasil pra survey yang telah dilakukan oleh peneliti pada pegawai di kantor Kelurahan Bantarjati Bogor diketahui bahwa kualitas pelayanan masih rendah, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut ini yaitu:

Tabel 3
Hasil Pra Survey Mengenai Indikator Kualitas Pelayanan

No,	Indikator Rendahnya Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	Kebersihan dan interior ruang tunggu pelayanan untuk masyarakat masih kurang	8	16%
2	Petugas pelayanan kurang ramah saat melayani masyarakat	16	32%
3	Kurangnya kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan arahan atau penjelasan kepada masyarakat	15	30%
4	Kurangnya konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan	11	22%
Total		50	100%

Sumber: Data Primer dari Hasil Survei Tahun 2021

Berdasarkan tabel 3, hasil *survey* dapat dinyatakan bahwa sebanyak 16% dari 50 orang yang mengatakan bahwa kebersihan dan interior ruang tunggu pelayanan untuk masyarakat masih kurang, sebanyak 32% yang mengatakan bahwa petugas pelayanan kurang ramah saat melayani masyarakat, sebanyak 30% yang mengatakan bahwa kurangnya kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan arahan atau penjelasan kepada masyarakat, sebanyak 22% yang mengatakan bahwa kurangnya konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan.

Tertib administrasi sangat didambakan oleh semua penyelenggara administrasi atau administrator, karena pekerjaan administrasi membutuhkan kecepatan waktu, kejelasan kerja, keterbukaan dan kesederhanaan agar mereka yang dilayani menjadi puas. Harapan seperti ini tentunya akan mengarah kepada pelayanan publik yang baik, namun demikian pelaksanaan tertib administrasi hingga saat ini menjadi pekerjaan yang rumit bahkan terjadi

penundaan pekerjaan yang menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efektif.

Para pelaku pelayan administrasi seharusnya bekerja secara transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi kenyataannya sikap dan perilaku para administrator secara psikologis selalu merendahkan / menganggap mudah pekerjaan menjadi tidak produktif. Sementara itu tertib administrasi menjadi simbol (*icon*) yang selalu disebut-sebut tetapi tidak di implementasikan. Kondisi ini terjadi juga pada pemerintahan di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara.

Kelurahan adalah penyelenggara pemerintahan di wilayah kelurahan yang tugas dan tanggung jawab yang sama dengan Camat, Bupati atau Gubernur, namun Kelurahan penyelenggara pemerintahan dalam wilayah yang lebih kecil. Begitu juga dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara, meliputi Administrasi keuangan, Surat menyurat, Administrasi Pembuatan Surat Keterangan (Surat Masuk dan Surat Keluar), administrasi pembangunan serta administrasi lainnya yang dapat ditunjang oleh pelayanan kelurahan.

Kemandirian kerja dan kemampuan melaksanakan pekerjaan memiliki kaitan yang erat dengan ketertiban administrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Komitmen pemerintahan di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara untuk mewujudkan pelayanan yang baik, tidak lepas dari kemandirian dan kemampuan aparatur kelurahan dalam melaksanakan pekerjaan. Penyelenggaraan administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan

Bogor Utara meliputi Administrasi umum, Administrasi penduduk, Keuangan dan Pembangunan yang dilaksanakan oleh masing-masing bagian di dalam pemerintahan kelurahan tersebut.

Administrasi kelurahan adalah proses pengelola dan pengaturan surat-surat dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan. Pekerjaan administrasi umum adalah mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat. Administrasi pembangunan yang dikelola mencakup informasi dan dokumentasi, kegiatan pembangunan desa, administrasi kependudukan berhubungan dengan jumlah kelahiran dan kematian serta jumlah kepadatan penduduk yang di data secara berkala kemudian terdapat juga administrasi keuangan kelurahan.

Tertib administrasi dilakukan oleh aparatur yang telah diberikan tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas tersebut dengan baik, namun hal tersebut bukan pekerjaan yang mudah karena membutuhkan pengalaman dan pengetahuan yang memadai dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan sehingga hasil kerja akan menjadi efektif dan efisien. Upaya untuk tertib administrasi juga dilakukan di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara salah satu wilayah yang berada di Kecamatan Bogor Utara Kota Bogor dengan luas 314,827 Ha, dan jumlah penduduk mencapai 52.154 jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 26.779 KK yang mayoritas bekerja sebagai karyawan swasta.

Masyarakat di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara sangat membutuhkan pelayanan administrasi yang bagus, hal ini menjadi prioritas

utama dalam memperoleh pelayanan dalam membuat Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, Surat Izin Numpang Nikah, Surat Pernyataan Ahli Waris, Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan bantuan-bantuan dari pemerintah yang disalurkan melalui pemerintahan kelurahan. Pelayanan tersebut dilakukan dengan sistem administrasi yang bertujuan untuk mengendalikan kegiatan pelayanan. Namun demikian pelayanan terkadang menjadi tidak efektif karena kurangnya kesadaran aparatur dalam melaksanakan pemerintahan dan kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap kegiatan pemerintahan yang mengakibatkan administrasi menjadi tidak tertib.

Ketidaktertiban administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara didasari masih rendahnya pengetahuan masyarakat dan kurangnya kemampuan aparatur dalam memahami dan menerapkan standar prosedur pelayanan dengan baik, dan diperburuk dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan yang kurang efektif. Kondisi yang demikian menunjukkan adanya kurang konsistennya pemerintah Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara dalam menjalankan aturan-aturan yang sudah menjadi standar dalam menjalankan pekerjaan dan rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap tujuan pelayanan administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara yang membuat kegiatan pelayanan menjadi terhambatnya dan tidak produktif.

Uraian di atas menunjukkan masih rendahnya Kualitas Pelayanan yang disebabkan oleh adanya pelaksanaan administrasi yang tidak tertib di kantor Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara. Harapan untuk meningkatkan

kualitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan administrasi yang tertib membutuhkan kemampuan kerja dan pengetahuan serta pengalaman kerja aparatur desa dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap tujuan pelayanan yang dilakukan di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara sehingga penyelenggaraan pelayanan administrasi yang tertib dapat diwujudkan. Tertib administrasi merupakan suatu proses penyelenggaraan dan urusan segenap tindakan atau kegiatan dalam setiap usaha kerjasama kelompok manusia untuk mencapai tujuan sebagaimana tertib administrasi adalah sebagai fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi dan pelayanan pegawai. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

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

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor belum optimal.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan kurang efektif di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara.

3. Kurangnya sarana dan prasarana yang berhubungan dengan fungsi pelayanan umum.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan beberapa pokok permasalahan yang telah diuraikan pada identifikasi masalah di atas, dan hubungan adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga, dan pengetahuan yang dimiliki peneliti, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi hanya pada pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara ?
2. Apakah Standar Pelayanan (SP) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara ?
3. Apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara.
2. Untuk mengetahui Standar Pelayanan (SP) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara.
3. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara.

F. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan informasi dan menambah wawasan tentang Standar Operasioanal Prosedur (SOP), Standar Pelayanan dan Kualitas Pelayanan.

2. Bagi Peneliti

Dapat memperdalam pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, sehingga mampu menerapkan ilmu manajemen sumber daya manusia yang telah dipelajari ke dalam praktek dunia nyata.

3. Bagi Kelurahan Bantarjati

Diharapkan memberikan masukan bagi Kelurahan Bantarjati yang berlokasi di Jl. Ceremai Ujung RT. 002 RW. 002 dimana hal ini dapat bermanfaat untuk dapat lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan

administrasi dalam pencapaian tujuan di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara yang optimal.

4. Bagi Akademisi

Sebagai bahan referensi kepustakaan bagi mereka yang membutuhkan informasi di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Standar Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara.

G. Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan pemahaman dalam penulisan penelitian ini, peneliti berusaha mencantumkan secara urut dari bab ke bab. Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan latar belakang masalah identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan tentang pengungkapan kajian literatur, perumusan hipotesis penelitian, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang metode/jenis penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dengan cara kuesioner dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari serangkaian pembahasan penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang perlu di sampaikan baik untuk subjek penelitian selanjutnya.