

## **PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI) BANDAR LAMPUNG**

Aprianis

*Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai  
aprianisdl@gmail.com*

**Abstrak.** Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada kantor imigrasi kelas I TPI Bandar Lampung. Sampel dari penelitian ini menggunakan 39 responden penelitian. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survey berbasis instrumen, teknik analisis yang dilakukan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas dengan uji hipotesis parsial, uji korelasi secara simultan. Dari hasil pengolahan data telah berhasil ditemukan jawaban hipotesis yakni sebagai berikut; terdapat pengaruh standar operasional prosedur ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ), dengan tingkat pengaruh sebesar 83,8%. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ) dengan tingkat pengaruh sebesar 83,6%. Terdapat pengaruh standar operasional prosedur ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ), dengan tingkat pengaruh sebesar 84,0%.

**Kata kunci :** Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Standard Operasional Prosedur

## ***THE EFFECT OF STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) AND QUALITY OF SERVICE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT CLASS I IMMIGRATION OFFICES IN BANDAR LAMPUNG IMMIGRATION CHECKING POINTS (TPI)***

Aprianis

*Sang Bumi Ruwa Jurai University  
aprianisdl@gmail.com*

**Abstract.** Public services provided by government agencies to the public are the embodiment of the function of the state apparatus as public servants. This study aims to determine the effect of standard operating procedures and service quality on employee performance at Kantor Imigrasi Klas I TPI Bandar Lampung. Sample of this study used 39 research respondents. The research conducted was quantitative descriptive research with the survey approach, the analysis technique used is the validity test and the reliability test uji. From the results of data processing, the following hypothesized answers have been found; there is the influence of standard operating procedures ( $X_1$ ) on employee performance ( $Y$ ), with a level of influence of 83.8%. There is an influence of service quality ( $X_2$ ) on employee performance ( $Y$ ) with a level of influence of 83.6%. There is an influence of standard operating procedures ( $X_1$ ) and service quality ( $X_2$ ) together on employee performance ( $Y$ ), with an influence level of 84.0%.

**Keywords:** Employee Performance, Service Quality, Standard Operating Procedure

## PENDAHULUAN

Melalui organisasi, manusia akan saling berinteraksi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Organisasi merupakan sebuah sistem yang terdiri dari aktifitas-aktifitas atau kekuatan-kekuatan dari dua atau lebih orang yang dikoordinasi secara sadar, disengaja, dan memiliki tujuan (Christian, 2014). Pada era otonomi daerah yang sedang berlangsung, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah (Suhartoyo, 2019). Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Oleh sebab itu, secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani keperluan orang atau masyarakat) yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Munir, 2011). Sejalan dengan semakin berkembangnya jaman, kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik pun terus berkembang (Maskur et al., 2020). Hal itu menuntut aparatur Pemerintah untuk semakin meningkatkan eksistensi organisasi publik dengan menciptakan pelayanan yang berkualitas (Pramudyo, 2013). Kualitas didefenisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan, dan suatu pelayanan dikatakan berkualitas bagi masyarakat apabila apa yang mereka rasakan melebihi atau sama dengan apa yang mereka harapkan (Aryani & Rosinta, 2010). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas layanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh (kinerja jasa) dengan layanan yang sesungguhnya

mereka harapkan (ekspektasi). Dalam hal ini, jika kinerja di luar/di bawah dari ekspektasi maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu dan apabila kinerja sama atau bahkan melebihi dari ekspektasi maka layanan disebut memuaskan.

Tujuan dari SOP salah satunya adalah untuk menghindari segala sesuatu yang tidak diinginkan selama proses pekerjaan berlangsung, untuk itu perlu dibuat suatu prosedur tetap yang bersifat standar (Rachmi et al., 2014). Adapun pembuatan atau perumusan SOP dilakukan oleh beberapa pihak yang memiliki pengetahuan yang cukup dalam bidang pekerjaan di lingkungannya lalu kemudian disahkan oleh pihak yang tinggi kekuasaannya dalam suatu instansi. Setelah selesai dirumuskan dan disahkan, SOP harus diimplementasikan. Implementasi yang dimaksud adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan yang dilakukan oleh para implementator kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan.

Melalui teori tersebut, dapat diketahui bahwa pengimplementasian SOP selain untuk memudahkan organisasi dalam mengatur dan menjalankan alur kerja, SOP berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih oleh organisasi. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam SOP maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih baik, profesional, cepat dan mudah.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis melakukan penelitian dengan memberi dengan keterbaruan untuk mengetahui Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

## TINJAUAN TEORITIS

### 1. Standard Operasional Prosedur

Efisiensi yang sangat diharapkan oleh masyarakat terhadap organisasi paling tidak adalah dalam hal kualitas pelayanan (Lesmana, 2019). Mengingat kinerja aparatur Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih dalam kategori yang kurang maksimal sehingga kinerja aparatur Pemerintah sering kali mendapatkan penilaian yang buruk dari masyarakat sebagai penerima layanan. Melihat harapan masyarakat tersebut, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap unit kerja dalam organisasi memiliki peran strategis yang sangat unggul.

Adanya penerapan SOP, efisiensi dari setiap unit kerja organisasi akan dapat ditingkatkan secara signifikan, baik dari segi waktu, proses kerja, tenaga kerja, maupun biaya operasional. Terlebih apabila semua unit kerja dalam organisasi sepakat untuk disiplin dan konsisten dalam mengimplementasikan SOP sesuai kepentingan dan kebutuhan pada unit kerja masing-masing.

SOP (*Standard Operating Procedure*) atau yang diterjemahkan menjadi PSO (Prosedur Standar Operasi) merupakan salah satu sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menerbitkan pekerjaan kita (M.K.Tuck et al., 2010). Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Selain itu, Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman yang berisi prosedur – prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas–fasilitas proses yang dilakukan oleh orang–orang di dalam organisasi yang adalah anggota–anggota organisasi berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standar sistematis (Nugraheni et al., 2014). Oleh karena prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap,

rutin, dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dibakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai *Standard Operating Procedure* atau disingkat SOP.

Penggunaan SOP dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, efisien, sistematis, dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan pelayanan yang memiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penelitian mengenai SOP sebelumnya telah dilakukan, diantaranya penerapan standar operasional prosedur dalam pelaksanaan tugas pemerintah, faktor-faktor yang mempengaruhi standar operasional prosedur (Charina et al., 2018; Kiliks, 2015).

## 2. Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan ukuran *performance* yang meliputi efektifitas dan efisiensi (Rohmatulloh & Satrio, 2017). Efektif berkaitan dengan pencapaian sasaran, sedang efisiensi adalah rasio antara *output* yang efektif dengan *input* yang diperlukan untuk mencapai sasaran (Atos, 2014). Kinerja pegawai yang tergantung kepada motivasi (Suhardi, 2019), berarti *performance* atau kinerja mengandung pengertian hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja baik faktor dan sisi individu pegawai dan atau organisasi yang bersifat situasional dan di luar kendali pegawai (Sari & Hadijah, 2016), dan sekian banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang terdiri dan kurangnya pengetahuan, keterampilan, dan keahlian serta sikap dan perilaku kerja.

Tolak ukur penentuan besarnya atau tingginya tingkat kinerja pada setiap organisasi atau instansi berbeda-beda yang tergantung pada jenis kegiatan, *output* yang dihasilkan atau siapa yang melaksanakannya. Sebagai elemen penilaian kinerja mencakup hal-hal perbaikan pegawai, pengembangan pegawai, kepuasan pegawai, keputusan kompensasi, keterampilan berkomunikasi (Ardiansyah & Sulistiyowati, 2018). Perbaikan suatu kinerja dapat diukur dan dikecepatan, kualitas, layanan dan nilai. Hal ini merupakan dasar untuk menilai kinerja pegawai. Setelah mengevaluasi kinerja mereka, maka langkah selanjutnya mengembangkan rencana perbaikan kinerja. suksesnya pegawai tergantung pada keberhasilan kinerja unit-unit kerja organisasi yang berada di dalamnya dimana terdapat suatu proses manajemen. Dengan demikian, tujuan organisasi dapat dicapai jika tujuan unit-unit organisasinya tercapai secara optimal.

### 3. Kualitas Pelayanan

Sejalan dengan semakin berkembangnya jaman, kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik pun terus berkembang (Syazali et al., 2021). Hal itu menuntut aparat Pemerintah untuk semakin meningkatkan eksistensi organisasi publik dengan menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan (Aryani & Rosinta, 2010).

Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan (Fatona, 2010). Pelanggan akan menilai kualitas

sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dapat diukur dan dievaluasi melalui dimensi-dimensi kualitas layanan. Konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda pula, sehingga kualitas bagi konsumen mempunyai arti sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. pada hakekatnya kinerja merupakan prestasi oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan itu. suatu pelayanan dikatakan berkualitas bagi masyarakat apabila apa yang mereka rasakan melebihi atau sama dengan apa yang mereka harapkan.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah model penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei, yaitu model pemecahan masalah yang menguraikan masalah dan menjelaskannya berdasarkan data yang berupa angka. Dalam mengulas secara pendekatan teori dan angka angka yang berhubungan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung yang beralamat di Jalan Hj. Haniah No. 3 Cut Mutia Rt/ Rw. 021/ 01 Kel. Gulak Galik, Kec. Teluk Betung Utara, Bandar Lampung, Lampung 35214. Adapun alasan yang menjadi dasar pemilihan lokasi

penelitian tersebut ialah Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung merupakan kantor imigrasi yang terletak di ibu kota Provinsi Lampung dan merupakan kantor imigrasi yang luas wilayah kerjanya mencakup 4 kabupaten dan 2 kota yang ada di Provinsi Lampung. Jadi responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 39 responden. Teknik analisis yang digunakan yaitu uji validasi dan uji reliabilitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang telah didapat, jawaban responden direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel yang dilihat. Sebelum itu, berikut hasilnya :

### 1. Hasil tanggapan responden variabel Standar Operasional Prosedur (SOP), Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai secara keseluruhan

Berikut data distribusi hasil tanggapan responden variabel Standar Operasional Prosedur (SOP), Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai.

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	66 – 71	Sangat Baik	2	5,12%
2	58 – 65	Baik	20	46,16%
3	50 – 57	Sedang	9	23,08%
4	42 – 49	Buruk	4	12,82%
5	34 – 41	Sangat Buruk	4	12,82%
JUMLAH			39	100%

**Gambar 1.** Distribusi Data Standar Operasional Prosedur (SOP) (X1) secara keseluruhan

Gambar 1 menunjukkan bahwa dari 39 orang responden penelitian, Standar

Operasional Prosedur (SOP) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dalam 5,12% kategori sangat baik, 46,16% menyatakan sedang, terdapat 23,08% dalam kategori sedang, sedangkan 12,82% menyatakan buruk dan sangat buruk. Distribusi data kualitas pelayanan dapat dilihat pada Gambar 2.

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	66 – 70	Sangat Baik	3	7,70%
2	58 – 65	Baik	17	43,58%
3	50 – 57	Sedang	11	28,20%
4	42 – 49	Buruk	4	10,25%
5	34 – 41	Sangat Buruk	4	10,25%
JUMLAH			39	100%

**Gambar 2.** Distribusi Data Kualitas Pelayanan secara keseluruhan

Gambar 2 menunjukkan bahwa dari 39 orang responden penelitian, Kualitas Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung 7,70% dalam kategori sangat baik, 43,58% yang menyatakan baik dan 28,20% yang menyatakan sedang. Sedangkan 10,25 % responden yang menyatakan buruk dan sangat buruk.

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	69 – 71	Sangat Baik	2	5,12%
2	61 – 68	Baik	4	10,25%
3	54 – 60	Sedang	10	25,65%
4	46 – 53	Buruk	19	48,73%
5	38 – 45	Sangat Buruk	4	10,25%
JUMLAH			39	100%

**Gambar 3.** Distribusi Data Kinerja Pegawai secara keseluruhan

Berdasarkan hasil jawaban responden pada Gambar 1, Gambar 2, Gambar 3, dapat dijelaskan bahwa secara umum Standar Operasional Prosedur (SOP), Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dalam kondisi baik. Kecenderungan jawaban yang secara dominan menggambarkan kondisi yang baik ini tentunya bila semakin ditingkatkan akan mendorong Kinerja Pegawai yang

tinggi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

## 2. Uji Hipotesis Parsial

Perhitungan pengaruh antara variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sebagai berikut:

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.572	3.440	2.201	.034
	SOP_X1	.860	.062	.915	.000

a. Dependent Variable: Kinerja\_Y

**Gambar 4.** Uji Hipotesis Parsial Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil Uji t didapat nilai  $t_{hitung} 13,817 > t_{tabel} 1,688$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  yang menyatakan terdapat pengaruh variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap variabel kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Jadi variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai.

Persamaan regresi variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) adalah  $Y = 7,572 + 0,860$ , yang artinya setiap kenaikan satu point dari pada variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) akan diikuti oleh naiknya variabel kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sebesar 0, 860 point.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka diperoleh koefisien determinasi Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja terhadap kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.915 <sup>a</sup>	.838	.833	3.39291

a. Predictors: (Constant), SOP\_X1

**Gambar 5.** Koefisien determinasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat korelasi antar variabel diperoleh besarnya tingkat korelasi antara variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan Variabel Kinerja Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sebesar 0,915. Jika dikonsultasikan dengan tabel Interpretasi Koefisien Korelasi (Alwi, 2015), maka tingkat korelasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan variabel kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung termasuk dalam kategori korelasi sangat kuat. Dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sebesar 83,8%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Uji hipotesis parsial juga dilakukan terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pegawai, dengan hasil uji parsial sebagai berikut :

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.658	3.385	2.558	.015
	Kualitas_X2	.842	.061	.914	.000

a. Dependent Variable: Kinerja\_Y

**Gambar 6.** Hipotesis Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil Uji t didapat nilai

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.917 <sup>a</sup>	.840	.832	3.41005

a. Predictors: (Constant), SOP\_X1, Kualitas\_X2

$t_{hitung} 13,727 > t_{tabel} 1,688$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dapat diterima. Jadi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap

variabel kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Persamaan regresi variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai adalah  $Y = 8,658 + 0,842X_2$ , yang artinya setiap kenaikan satu point dari variabel kualitas pelayanan akan diikuti oleh variabel kinerja pegawai sebesar 0,842 point.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka diperoleh koefisien determinasi kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.914 <sup>a</sup>	.836	.831	3.41154

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_X2

**Gambar 7.** Koefisien determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat korelasi antar variabel diperoleh besarnya tingkat korelasi antara kualitas pelayanan dengan variabel kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sebesar 0,914. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan menjelaskan variasi perubahan variabel kinerja pegawai sebesar 83,6%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

### 3. Uji Korelasi Secara Simultan

Uji korelasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dapat dilihat pada Gambar 8 di bawah ini :

**Gambar 8.** Perhitungan Koefisien Korelasi secara Simultan

Korelasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan dengan kinerja pegawai sebesar 0,917, artinya ketiga variabel tersebut mempunyai hubungan yang sangat erat dan positif.

Berarti semakin baik Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan maka kinerja pegawai akan semakin meningkat, sebaliknya jika Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan tidak baik maka kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung akan menurun. Besarnya pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan perubahan kinerja pegawai sebesar 84,0% dan sisanya sebesar 16,0% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak penulis teliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh persamaan regresi berganda Standar Operasional Prosedur (SOP), Kualitas pelayanan dan Kinerja Pegawai sebagai berikut :

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	7.850	3.476		.030
	SOP_X1	.485	.477	.516	.316
	Kualitas_X2	.371	.468	.403	.433

a. Dependent Variable: Kinerja\_Y

**Gambar 9.** Persamaan Regresi Berganda

Berdasarkan Gambar 9 menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi  $X_1 = 0,485$  lebih besar daripada koefisien regresi  $X_2 = 0,371$ . Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) lebih tinggi atau dominan dibandingkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

## PENUTUP

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1) Terdapat pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, dengan besarnya koefisien determinasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja pegawai adalah 83,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa

variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) mampu menjelaskan perubahan kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sebesar 83,8% dan sisanya sebesar 16,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. 2) Terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, dengan besarnya koefisien determinasi kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai adalah 83,6%. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan perubahan kinerja pegawai sebesar 83,6% dan sisanya sebesar 16,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. 3) Terdapat pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung yang dibuktikan dengan hasil perhitungan uji F yang memperoleh hasil  $F_{hitung}$  94,816 dan jauh lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  3,267, sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan perubahan variabel kinerja pegawai sebesar 84,0% sisanya sebesar 16,0% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari kesimpulan yang didapat, maka terdapat beberapa saran, antara lain : 1) Perlu adanya perhatian untuk peningkatan Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja adalah waktu penyelesaian kepengurusan keimigrasian tepat pada waktu yang ditentukan. Peningkatan indikator ini dapat dilakukan oleh bagian umum atau teknis agar dapat melakukan maintenance terhadap perawatan jaringan sehingga pelayanan pembuatan paspor, visa dsb dapat berjalan dengan lancar, karena kendala jaringan atau sistem ini berasal dari kementerian pusat. 2) Pada kualitas pelayanan yang perlu mendapat perhatian

adalah item pernyataan informasi yang diberikan pegawai dalam waktu penyelesaian pengurusan paspor dapat dipercaya. Peningkatan indikator ini dapat dilakukan oleh bagian pelayanan dan informasi untuk mensosialisasikan kepada pemohon agar dapat mengerti dan memahami bahwa waktu penyelesaian pembuatan paspor, visa dsb tergantung dari sistem jaringan dari pusat, tetapi pada prinsipnya penyelesaian waktu pembuatan akan diupayakan tepat pada waktunya. Setelah pemohon diberikan penjelasan mengenai kendala sistem jaringan, pada akhirnya akan mengerti mengenai kendala yang di alami oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sehingga kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan oleh kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dapat ditingkatkan. 3) Variabel kinerja pegawai yang perlu mendapat perhatian adalah pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Peningkatan indikator ini dapat dilakukan oleh pimpinan dengan cara memberikan tugas dan job description yang sesuai sehingga pekerjaan dapat selesai dengan optimal, efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, I. (2015). Kriteria Empirik dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika dan Analisis Butir. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 2(2), 140–148.  
<https://doi.org/10.30998/formatif.v2i2.95>
- Ardiansyah, Y., & Sulistiyowati, L. H. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 91.  
<https://doi.org/10.33603/jibm.v2i1.10>



- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Atos, A. (2014). TIME MANAGEMENT: Menggunakan Waktu Secara Efektif dan Efisien. *Humaniora*, 5(45), 777–785.
- Charina, A., Kusumo, R. A. B., Sadeli, A. H., & Deliana, Y. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Petani dalam Menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Sistem Pertanian Organik di Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Penyuluhan*, 14(1).  
<https://doi.org/10.25015/penyuluhan.v14i1.16752>
- Christian, A. (2014). Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *Ceramics - Technical*, 1(40), 92–95.
- Fatona, S. (2010). Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Loyalitas Dan Relevansinya Terhadap Kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 1(1), 41–46.  
<https://doi.org/10.15294/jdm.v1i1.2448>
- Kilikis, A. P. (2015). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malalayang Kota Manado1. *Jurnal Politico*, 4(1).
- Lesmana, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115.  
<https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i2.2464>
- M.K.Tuck, D.W.Chan, D.Chia, A.K.Godwin, W.E.Grizzle, K.E.Krueger, W.Rom, M.Sanda, L.Sorbara, S.Stass, & D.E.Brenner. (2010). Standard Operating Procedures for Serum and Plasma Collection: Early Detection Research Network Consensus Statement. *Journal of Proteome Research*, 8(1), 113–117.
- Maskur, R., Sumarno, Rahmawati, Y., Pradana, K., Syazali, M., Septian, A., & Palupi, E. K. (2020). The effectiveness of problem based learning and aptitude treatment interaction in improving mathematical creative thinking skills on curriculum 2013. *European Journal of Educational Research*, 9(1), 375–383.  
<https://doi.org/10.12973/eujer.9.1.375>
- Munir, J. (2011). *Analisis pelayanan publik terhadap Masyarakat Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam*.
- Nugraheni, R., Prihatini, A. E., & Budiatmo, A. (2014). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sriratu Pemuda Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(2), 187–195.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/5194>
- Pramudyo, A. (2013). Implementasi Manajemen Kepemimpinan Dalam Pencapaian Tujuan Organisasi. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 1(2), 49–61.
- Rachmi, A., Susanto, T. D., & Herdiyanti, A. (2014). Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan ( Studi Kasus : PT XZY Tangerang). *Jurnal Teknik Pomits*, 3(2), 175–180.
- Rohmatulloh, W. dan, & Satrio, B. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja,

- Komunikasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(9), 2461–0593.
- Sari, R. N. I., & Hadijah, H. S. (2016). Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 204. <https://doi.org/10.17509/jpm.v1i1.3389>
- Suhardi, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jiwa di Kota Batam Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Benefita*, 4(2), 296. <https://doi.org/10.22216/jbe.v4i2.3670>
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Syazali, M., Iqoh, U., Mufty, V. F., & Rahmawati, Y. (2021). Auditory intellectually repetition learning model and trade a problem learning model on row and series algebraic material: The influences on numerical skills. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1796(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1796/1/012104>