

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PENINGKATAN MUTU PELAYANAN
ADMINISTRASI KANTOR KECAMATAN DESA TRIDAYASAKTI
TAMBUN BEKASI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Muhamad Teja Qautsar

41183402160020



Strata 1

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM "45"

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PENINGKATAN MUTU
PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR KECAMATAN DESA
TRIDAYASAKTI TAMBUN BEKASI**

Tanggal : 18 Januari 2023

Oleh

Muhamad Teja Qautsar
(41183402160020)

Disetujui,
Pembimbing



DR. Ir. Jamalludin Harahab, S.E., M.Si.

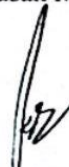
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pargestuti, S.E., M.S.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI


**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PENINGKATAN MUTU
PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR KECAMATAN DESA
TRIDAYASAKTI TAMBUN BEKASI**

Tanggal : 25 Januari 2023

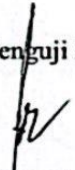
Oleh

Muhamad Teja Qautsar
(41183402160020)


Penguji I


Kurniawati Mulyanti, S.E.,M.M.

Penguji II


Rinda Siaga Pangestuti, S.E.,M.S.M.

Mengetahui,
Pembimbing


DR. Ir. Jampalludin Harahab, S.E., M.Si.


Dekan Fakultas Ekonomi


Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen


Rinda Siaga Pangestuti, S.E.,M.S.M.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Teja Qautsar
NPM : 41183402160020
Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP)
dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi
Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti Tambun Bekasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarism ataupun terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi yang berlaku.

Demikian Lembar Pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 25 Januari 2023



Muhamad Teja Qautsar

(41183402160020)

ABSTRAK

Muhamad Teja Qautsar (41183402160020)

Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti Tambun Bekasi.

xiii + 117 halaman + 18 tabel + 2 gambar + 1 grafik + 21 lampiran + 2022 Kata Kunci: SOP, Lingkungan Kerja, Mutu Pelayanan Administrasi

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh standar operasional prosedur (sop) dan lingkungan kerja terhadap peningkatan mutu pelayanan administrasi Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti Tambun Bekasi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan menggunakan kuisioner dan pengambilan sampel sebanyak 52 responden. Untuk menganalisis data menggunakan uji statistik dan perhitungan analisis regresi berganda yang dihitung dengan menggunakan program *Statistic Product and Service Solution (SPSS)*.

Hasil penelitian menunjukkan sop berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan administrasi dengan nilai koefisien regresi (β_1) sebesar 0,717 (sig = 0,000; t hitung = 7,354). Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan administrasi yang dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (β_2) sebesar 0,437 (sig = 0,000; t hitung = 4,112). Secara bersama-sama sop dan lingkungan kerja dapat dipakai dalam regresi berganda untuk memprediksi mutu pelayanan administrasi pegawai Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti Tambun Bekasi (F hitung = 62,211; Sig = 0,000). Besarnya kontribusi atau sumbangan secara simultan dari variabel sop dan lingkungan kerja sebesar 0,713 atau 71,3%, sedangkan sisanya 28,7% berhubungan dengan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warrohmatullahi wabarokaatuh.

Alhamdulillahirobbil'aalamiin segala puji bagi Allah serta syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Dengan limpahan rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti Tambun Bekasi". Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan atas junjungan kita Baginda Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga-Nya, para sahabat-Nya, dan seluruh umat manusia.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi dari program studi S-1 Manajemen di Universitas Islam "45" Bekasi. Dalam proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dorongan dan bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis dengan ini mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Bapak DR. Ir. Jamalludin Harahab, S.E., M, Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan saran dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E.,M.S.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam "45" Bekasi.
3. Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam "45" Bekasi.
4. Ibu Kurniawati Mulyanti, S. E., M. M. selaku penguji I dalam Sidang Komprehensif dan Sidang Skripsi.

5. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E.,M.S.M. selaku penguji II dalam Sidang Komprehensif dan Sidang Skripsi.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulisan menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
7. Kedua arang tua saya, Bapak Muhlasin dan Ibu Evi serta adik saya yang telah memberikan motivasi besar, kasih sayang serta do’a sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Afsekar Aulistiara a.k.a tiara a.k.a sekar (army) yang telah memberi semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sahabatku khususnya Isnaini Retnawati, Yusup Nurohman, Devina Rosaliyanti, Fauzy Ma’ruf, Mardiyah Supriyatin, Imam Eka, Yongky, Yovanca yang tidak pernah bosan memberikan do’a dan semangat kepada penulis.
10. Untuk teman-teman seperjuangan skripsi khususnya Kartika, Candra, Ganang, Salmen, Vidi dan juga kepada Mohamad Setyo Widodo yang selama ini mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dan semangat untuk teman-teman yang sedang berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
11. Last but not least untuk Blackpink khususnya Rosé member of Blackpink yang sudah membuat semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini melalui music, music videos etc.

Dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan dan kelemahan, walaupun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk mendapatkan hasil yang optimal.

Akhir kata penulis mengharapkan penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan, Aamiin.

Wassalaamu'alaikum Warohmatullaahi Wabarokaatuh.

Bekasi, 25 Januari 2023

Muhamad Teja Qautsar

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR GRAFIK | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 2 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 2 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 10 |
| 1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah..... | 10 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 11 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 13 |
| 2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)..... | 13 |
| 2.1.1 Definisi Standar Operasional Prosedur (SOP)..... | 13 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.2 Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP) | 14 |
| 2.1.3 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)..... | 15 |
| 2.1.4 Langkah Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)..... | 15 |
| 2.2 Lingkungan Kerja..... | 16 |
| 2.2.1 Definisi Lingkungan Kerja..... | 16 |
| 2.2.2 Indikator Lingkungan Kerja..... | 17 |
| 2.2.3 Jenis – jenis Lingkungan Kerja | 18 |
| 2.2.4 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja | 18 |
| 2.3 Mutu Pelayanan Administrasi..... | 22 |
| 2.3.1 Definisi Mutu Pelayana Administrasi | 22 |
| 2.3.2 Indikator Mutu Pelayanan Administrasi | 23 |
| 2.3.3 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Administrasi..... | 24 |
| 2.3.4 Hubungan SOP dengan Mutu Pelayanan Administrasi | 25 |
| 2.3.5 Hubungan Lingkungan Kerja dengan Mutu Pelayanan Administrasi | 25 |
| 2.4 Kajian Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| 2.5 Kerangka Pemikiran..... | 30 |
| 2.5.1 Pengaruh SOP Terhadap Mutu Pelayanan Administrasi | 32 |
| 2.5.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Administrasi | 33 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 34 |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 34 |
| 3.1.1 Metode Penelitian..... | 34 |

| | |
|--|-----------|
| 3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian | 34 |
| 3.1.3 Populasi | 34 |
| 3.1.4 Sampel..... | 35 |
| 3.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 36 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data | 37 |
| 3.4 Model dan Instrumen Penelitian | 37 |
| 3.5 Metode Analisis Data | 39 |
| 3.5.1 Uji Validitas | 40 |
| 3.5.2 Uji Reliabilitas | 41 |
| 3.5.3 Uji Asumsi Klasik | 42 |
| 3.5.4 Analisis Regresi Berganda | 44 |
| 3.5.5 Uji Hipotesis | 45 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 48 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 48 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Desa Tridayasakti | 48 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti..... | 49 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi | 50 |
| 4.1.4 Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen | 51 |
| 4.1.5 Deskripsi Data Responden | 54 |
| 4.1.6 Deskripsi Data Variabel SOP (X ₁)..... | 56 |
| 4.1.1 Deskripsi Data Variabel Lingkungan Kerja (X ₂)..... | 58 |

| | |
|---|-----------|
| 4.1.2 Deskripsi Data Variabel Mutu Pelayanan Administrasi (Y)..... | 59 |
| 4.1.3 Uji Asumsi Klasik..... | 61 |
| 4.1.4 Deskripsi Hasil Pengujian Statistik..... | 64 |
| 4.1.5 Uji Hipotesis | 65 |
| 4.1.6 Analisa Regresi Berganda..... | 67 |
| 4.1.7 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)..... | 69 |
| 4.2 Pembahasan..... | 70 |
| 4.2.1 Pengaruh SOP terhadap Mutu Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti..... | 73 |
| 4.2.2 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Mutu Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti..... | 73 |
| 4.2.3 Pengaruh SOP dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti..... | 74 |
| 4.3 Hasil Penelitian | 75 |
| 4.4 Kelemahan Penelitian..... | 77 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 78 |
| 5.1 Kesimpulan | 78 |
| 5.2 Saran..... | 79 |
| 5.2.1 Bagi Instansi..... | 79 |
| 5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA | 83 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Kriteria Nilai Indeks Mutu Pelayanan | 4 |
| Tabel 1.2 Nilai Rata – rata Unsur Pelayanan | 5 |
| Tabel 1.3 Data Jumlah Fasilitas | 7 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 26 |
| Tabel 3.1 Skor Skala Likert Empat Kategori Respon | 38 |
| Tabel 3.2 Variabel Penelitian | 38 |
| Tabel 3.3 Interpretasi Nilai Korelasi | 45 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen SOP (X ₁) | 51 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Lingkungan Kerja (X ₂) | 52 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Mutu Pelayanan Administrasi (Y) | 53 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen | 54 |
| Tabel 4.5 Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner | 54 |
| Tabel 4.6 Data Karakteristik Responden Penelitian | 55 |
| Tabel 4.7 Skor Jawaban Responden SOP (X ₁) | 56 |
| Tabel 4.8 Skor Jawaban Responden Lingkungan Kerja (X ₂) | 58 |
| Tabel 4.9 Skor Jawaban Responden Mutu Pelayanan Administrasi (Y) | 59 |
| Tabel 4.10 One Sample Kolmogorov | 61 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas | 62 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 63 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik Deskripsi | 64 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji F | 65 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji t | 66 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda | 68 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) | 69 |
| Tabel 4.18 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi | 70 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-------------------------------------|----|
| Diagram 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 31 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi..... | 50 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|---|----|
| Grafik 4.1 Normal Probability Plot..... | 61 |
|---|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Sebelum Dilakukan Uji Validitas dan Reliabilitas | 87 |
| Lampiran 2 Kuesioner Peersepsi Pegawai | 88 |
| Lampiran 3 Kuesioner Penelitian Sesudah Dilakukan Uji Validitas dan Reliabilitas | 94 |
| Lampiran 4 Hasil Jawaban Instrumen Uji Coba | 95 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Validitas | 98 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas..... | 101 |
| Lampiran 7 Jawaban Responden terhadap Variabel SOP (X_1)..... | 102 |
| Lampiran 8 Jawaban Responden terhadap Variabel Lingkungan Kerja (X_2) | 103 |
| Lampiran 9 Jawaban Responden terhadap Variabel Mutu Pelayanan Administrasi (Y) | 104 |
| Lampiran 10 Hasil Analisis Regresi Berganda | 105 |
| Lampiran 11 Tabel <i>r Product Moment</i> | 108 |
| Lampiran 12 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi F..... | 109 |
| Lampiran 13 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t..... | 110 |
| Lampiran 14 Kartu Seminar Proposal..... | 111 |
| Lampiran 15 Surat Keputusan Pembimbing | 113 |
| Lampiran 16 Surat Permohonan Penelitian dan Pengambilan Data | 114 |
| Lampiran 17 Kartu Bimbingan Skripsi | 115 |
| Lampiran 18 Daftar Riwayat Hidup..... | 116 |
| Lampiran 19 Surat Keterangan Penelitian (Magang)..... | 117 |
| Lampiran 20 Kantor Desa Tridaaysakti | 118 |
| Lampiran 21 Kantor Desa Tridayasakti Bagian Pelayanan | 119 |

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
PENINGKATAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI**

ORIGINALITY REPORT

23%
SIMILARITY INDEX

22%
INTERNET SOURCES

8%
PUBLICATIONS

17%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|---|----|
| 1 | repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source | 2% |
| 2 | Submitted to Sriwijaya University Student Paper | 2% |
| 3 | repository.unismabekasi.ac.id Internet Source | 1% |
| 4 | library.binus.ac.id Internet Source | 1% |
| 5 | docplayer.info Internet Source | 1% |
| 6 | Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper | 1% |
| 7 | digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source | 1% |
| 8 | 123dok.com Internet Source | 1% |
| 9 | repository.uin-suska.ac.id Internet Source | 1% |