

Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur, Fasilitas Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur

Selvianti Yusnitasari^{1*}, Panji Hendrarso², Joko S Dwi Harjo³

^{1,2,3} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ selviantiyusnitasari@gmail.com, ² hendrarsopani@gmail.com, ³ joko.sdr1707@gmail.com

* Corresponding Author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : April 28, 2025

Revised : Juni 16, 2025

Accepted : Juli 7, 2025

Keywords :

Penerapan SOP;

Fasilitas;

Kompetensi;

Kualitas Pelayanan;



Copyright (c) 2026

Jurnal Reformasi Administrasi:
Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan
Masyarakat Madani

ABSTRACT

The research identified issues of delays in service delivery caused by convoluted procedures, long waiting times, and prolonged document processing. The purpose of this study is to analyze and evaluate the extent of the influence of the implementation of SOPs, facilities, and employee competence on service quality at the Population and Civil Registration Sub-Department of East Jakarta Administrative City. This research uses a quantitative approach with the population consisting of the entire community in the Population and Civil Registration Sub-Department of East Jakarta Administrative City. Based on Cochran's formula, the required sample size was rounded to 100 respondents. Data was collected through the distribution of questionnaires and analyzed using SPSS software with statistical analysis techniques. Based on the research findings, the implementation of SOPs influences service quality, facilities influence service quality, and employee competence influences service quality. The combined effect of SOP implementation, facilities, and competence on the service quality at the Population and Civil Registration Sub-Department of East Jakarta Administrative City. Based on the research findings, it is recommended that Sudekopsil East Jakarta improve accountability training, update work facilities, develop employee training programs, conduct soft skills training, and provide rewards to employees to improve service quality and interactions with the public.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) karena melibatkan masyarakat dalam prosesnya. Sebagai alat pemerintah untuk melayani masyarakat, pelayanan publik tidak hanya berfungsi memenuhi permintaan, tetapi juga merupakan pelaksanaan tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama di era otonomi daerah. Kualitas pelayanan yang diberikan mencerminkan efektivitas tata kelola pemerintahan, di mana layanan harus memenuhi standar yang ditetapkan serta kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Butir 1, "pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan aturan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk dalam hal barang, jasa dan/atau jasa administratif" Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya terbatas pada penyediaan barang dan jasa, tetapi juga mencakup layanan administratif yang berkaitan dengan pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara.

Sebagai bagian dari sistem pemerintahan yang baik, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan, akuntabel, partisipatif, serta berlandaskan prinsip keadilan dan kemudahan akses bagi seluruh masyarakat. Sebagaimana dikemukakan oleh (Sellang, Jamaluddin, & Mustanir, 2022) bahwa "sebuah lembaga publik dikatakan baik jika orang-orangnya memberikan dampak positif bagi masyarakat. Memberikan layanan yang baik dan konsisten menguntungkan masyarakat karena membantu mengukur kualitas layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan publik adalah salah satu indikator kinerja lembaga publik." Oleh karena itu, tingkat kepuasan publik menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kinerja suatu lembaga publik. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga mencerminkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan administrasi publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia sebagai instansi pemerintah yang melakukan penilaian kinerja terhadap pelayanan publik, telah melakukan penilaian terhadap semua instansi pemerintahan di Indonesia dari pusat hingga daerah sebagai realisasi dari ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berikut data penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik tingkat pemerintah kabupaten. Berikut ini adalah hasil evaluasi Ombudsman RI untuk tahun 2022 dan 2023 terhadap kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah kota, serta pemerintah kabupaten di seluruh Indonesia:

Tabel 1 Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik

Tahun	Zona Hijau		Zona Kuning		Zona Merah	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
2022	179	30.55%	316	53.92%	92	15.70%
2023	272	46.42%	250	42.66%	64	10.92%

Sumber: <https://ombudsman.go.id/>, 2024

Jumlah instansi yang masuk ke dalam zona hijau meningkat pada tahun 2023, sementara jumlah instansi di zona kuning dan merah menurun dibandingkan tahun 2022. Hal ini mencerminkan adanya upaya perbaikan dalam kualitas pelayanan publik di berbagai tingkat pemerintahan, baik di Kementerian/Lembaga maupun pemerintah daerah. Peningkatan ini menunjukkan keseriusan instansi pemerintahan dalam menerapkan standar pelayanan yang lebih baik guna meningkatkan kualitas layanan. Namun, meskipun terjadi perbaikan, secara keseluruhan penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan dasar sesuai dengan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat. Dalam penelitian (Dewangkara & Hasin, 2023) yang menyebutkan bahwa "SOP, berpengaruh terhadap Kualitas Layanan". Sementara menurut (Kurniasari & Oktarina, 2020) menyimpulkan bahwa "Fasilitas dan Kompetensi Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan". Hal ini berarti menyoroti peran fasilitas yang memadai dan kompetensi pegawai dalam mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan. Selain itu, dalam penelitian (Rahman, Afriyanti, Fauziannor, & Fakhri, 2024), menunjukkan bahwa "Standar Operasional Prosedur berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial pada Kualitas Pelayanan sedangkan teknologi Informasi sebaliknya" Menurut (Kogoya, 2021), "Kualitas Layanan dapat ditingkatkan melalui fasilitas yang terawat dan memadai." Dalam penelitian (Setyowati, Adi, Suryawati, Parwiyanto, & Prakoso, 2024) mengenai kualitas layanan *e-govqual* terhadap kepuasan pelanggan Mal Pelayanan Publik Surakarta Indonesia, 6 dimensi seperti mudah digunakan, kepercayaan, fungsi, reabilitas, presentasi dari informasi data, serta dukungan dari masyarakat menjadi faktor dalam kualitas layanan *e-govqual*.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, Kualitas Pelayanan Publik secara umum dipengaruhi oleh Penerapan SOP, Ketersediaan Fasilitas, dan Kompetensi Pegawai, kepercayaan, fungsi, reabilitas, presentasi dari informasi data, serta dukungan dari masyarakat. Secara umum dari penelitian tersebut, kualitas pelayanan dapat dipengaruhi penerapan SOP, ketersediaan fasilitas, dan kompetensi pegawai. Menurut (Putra, 2020), "*Standar Operating Procedure* adalah suatu dokumen yang berkaitan dengan langkah-langkah yang harus diikuti secara kronologis untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu dengan cara yang akan menghasilkan hasil kerja yang efisien dan efektif." Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, SOP diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 98 Tahun 2022, yang mendefinisikan SOP sebagai pedoman tertulis yang bersifat baku dan administratif guna memenuhi kebutuhan pelayanan eksternal maupun internal. Keputusan ini juga menetapkan indikator utama dalam SOP, yaitu efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, konsistensi, keamanan, kenyamanan, dan kepastian dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kualitas merupakan tingkat atau ukuran untuk mengukur baik buruknya suatu hal, sedangkan menurut UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan "pelayanan publik yaitu serangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan yang mengacu pada peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara

dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan serta menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta perlu mengadopsi pendekatan yang proaktif dan responsif. Sebagai instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas pelayanan administrasi kependudukan, dinas ini berperan dalam pengurusan berbagai dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, serta dokumen lainnya guna memastikan layanan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Untuk menilai kualitas pelayanan Dukcapil DKI Jakarta, setiap tahun dilakukan empat kali survei terhadap masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per Kota/Kabupaten tahun 2022 dan 2023, sebagian besar wilayah di DKI Jakarta menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, bahkan beberapa daerah mencapai 100% pada tahun 2023. Namun, beberapa wilayah mengalami penurunan, seperti Jakarta Selatan yang turun dari 100% menjadi 94,15% dan Jakarta Timur dari 99,78% menjadi 91,87%. Penurunan ini menarik untuk dikaji lebih lanjut guna memahami faktor-faktor yang memengaruhinya serta upaya peningkatan layanan ke depan. Untuk memastikan apakah IKM telah mewakili seluruh layanan yang disediakan Dukcapil, terutama di Sudin Dukcapil Jakarta Timur yang mengalami penurunan tertinggi, dilakukan survei pra-penelitian untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Observasi awal terhadap 15 responden melibatkan pertanyaan mengenai kualitas, kompetensi, kinerja, dan fasilitas layanan di Kantor Sudin Dukcapil Jakarta Timur.

Berdasarkan survei pra-penelitian, terdapat beberapa aspek layanan di Kantor Dukcapil Jakarta Timur yang perlu diperbaiki, di antaranya prosedur pelayanan (86,67%), waktu tunggu (80,00%), penerapan SOP (53,33%), pemahaman petugas (53,33%), dan fasilitas layanan (33,33%). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa 40% menilai masih belum baik, 33,33% kurang baik, dan hanya 26,67% yang menganggapnya baik, dengan faktor utama yang memengaruhi adalah prosedur yang tidak standar, sikap pegawai kurang ramah, serta lamanya proses pelayanan. Standar pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, mencakup berbagai aspek yang menjadi tolok ukur evaluasi layanan, termasuk prosedur, waktu, biaya, serta kompetensi petugas.

Selain itu, persepsi terhadap penerapan SOP menunjukkan bahwa 40% masyarakat merasa layanan kurang sesuai SOP, sedangkan terkait fasilitas, 40% menilai baik, 40% kurang baik, dan 20% cukup baik, dengan keluhan utama mengenai area parkir dan kebersihan toilet. Kompetensi pegawai juga menjadi perhatian, di mana 40% menilai kurang baik, 33,33% baik, dan 26,67% cukup baik, dengan kendala utama terkait pemahaman, tanggung jawab, dan pengetahuan petugas. Hasil pra-survei ini mengindikasikan perlunya perbaikan dalam penerapan SOP, peningkatan kompetensi pegawai, serta penguatan fasilitas guna meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dukcapil Jakarta Timur.

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kompetensi pegawai adalah tingkat pendidikan. Pendidikan menjadi indikator utama dalam memastikan pegawai memiliki keterampilan serta pengetahuan yang memadai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Untuk memahami lebih lanjut bagaimana tingkat pendidikan pegawai dapat berkontribusi terhadap kualitas pelayanan, berikut ini adalah tabel yang menggambarkan kualifikasi pendidikan pegawai di Sudin Dukcapil Jakarta Timur.

Tabel 2 Kualifikasi Pendidikan Pegawai

No.	Jenjang pendidikan	ASN	PJLP
1.	SMA	1	22
2.	D3	4	7
3.	S1	6	15
4.	S2	3	-
Total pegawai		14	44

Sumber: data primer, 2024

Distribusi jenjang pendidikan pegawai di Dukcapil Jakarta Timur menunjukkan adanya perbedaan antara pegawai ASN dan PJLP. Pegawai ASN sebagian besar memiliki pendidikan S1 dengan jumlah 6 orang, diikuti oleh 4 pegawai berpendidikan D3 dan 3 pegawai S2. Sementara itu, pegawai PJLP didominasi oleh yang berpendidikan SMA, dengan jumlah 22 orang, diikuti oleh 15 pegawai yang berpendidikan S1 dan 7 pegawai berpendidikan D3.

Berdasarkan data-data tersebut, terdapat beberapa masalah utama yang teridentifikasi dapat memengaruhi efektivitas dan kualitas layanan kepada masyarakat, antara lain penerapan SOP yang belum maksimal, fasilitas yang masih belum memadai, serta kompetensi pegawai yang perlu ditingkatkan. Permasalahan-permasalahan ini menyebabkan pelayanan yang diterima masyarakat belum mencapai kualitas yang diharapkan, baik dari segi kecepatan, keakuratan, maupun kenyamanan. Melihat latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, diperlukan kajian lebih mendalam mengenai penerapan SOP, ketersediaan fasilitas, dan kompetensi pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh serta merumuskan rekomendasi yang dapat meningkatkan kualitas layanan agar lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif karena data yang digunakan berbentuk angka dan dianalisis secara statistik. Untuk mengevaluasi hubungan antar variabel, penelitian ini menerapkan analisis korelasi sederhana serta regresi linier berganda. Menurut (Sujarweni, 2018) “penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan hasil yang dapat diukur (diukur) dengan menggunakan metode statistik.” Berdasarkan permasalahan penelitian, variabel-variabel yang dianalisis dapat diidentifikasi dengan jelas. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi Penerapan SOP (X1), Fasilitas (X2), dan Kompetensi (X3), sedangkan variabel dependen yang diteliti adalah Kualitas Pelayanan (Y).

Menurut (Arikunto, 2019), “populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”, yang dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat yang menerima layanan di Sudin Dukcapil Kota Administrasi Jakarta Timur pada tahun 2024, sebanyak 36.097 orang. Populasi ini menjadi sumber data yang relevan, sehingga teknik sampling yang digunakan harus dapat mewakili populasi secara akurat. Menurut (Arikunto, 2019), “sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili keseluruhan.” Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *probability sampling*, di mana setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Cochran (Sugiyono, 2020), “dengan tingkat kesalahan 10% dan nilai Z sebesar 1,96” Perhitungan menghasilkan jumlah sampel sebesar 96 responden, yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden untuk keperluan penelitian.

Teknik pengumpulan data adalah proses pengumpulan informasi atau fakta yang relevan untuk tujuan penelitian. Ada beberapa teknik yang umum digunakan dalam pengumpulan data, antara lain:

1. Kuesioner

Menurut (Arikunto, 2019), “kuesioner atau angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, baik tentang dirinya sendiri maupun hal yang diketahuinya.” Dalam penelitian ini, digunakan angket tertutup, di mana responden menjawab pertanyaan dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan. Kuesioner berfungsi sebagai teknik pengumpulan data untuk menganalisis sikap, keyakinan, dan perilaku responden terkait topik penelitian. Pengisian kuesioner menggunakan skala *Likert* 1-5, dengan kategori: 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Ragu-Ragu (RR), 4 = Setuju (S), dan 5 = Sangat Setuju (SS), yang digunakan untuk mengukur pendapat responden secara sistematis.

2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan. Menurut (Arikunto, 2019), “observasi adalah suatu usaha sadar untuk mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis, dengan prosedur terstandar.” Dalam

penelitian ini, observasi digunakan untuk melihat secara langsung bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih akurat mengenai pelaksanaan SOP di lapangan, sehingga dapat mengukur kualitas layanan yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Tujuan uji validitas adalah untuk memastikan bahwa instrumen penelitian tersebut secara akurat mengukur konstruk yang dimaksud. Dalam penelitian ini, uji validitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini untuk setiap variabel.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Variabel Penelitian	Item Pernyataan	Nilai sig.	R tabel	R hitung	Hasil
Penerapan SOP (X1)	Pernyataan 1	0.000	.374	.604**	Valid
	Pernyataan 2	0.000	.374	.638**	Valid
	Pernyataan 3	0.000	.374	.628**	Valid
	Pernyataan 4	0.000	.374	.590**	Valid
	Pernyataan 5	0.000	.374	.502**	Valid
	Pernyataan 6	0.000	.374	.670**	Valid
	Pernyataan 7	0.000	.374	.540**	Valid
	Pernyataan 8	0.000	.374	.470**	Valid
	Pernyataan 9	0.000	.374	.456**	Valid
	Pernyataan 10	0.000	.374	.415**	Valid
	Pernyataan 11	0.000	.374	.416**	Valid
	Pernyataan 12	0.000	.374	.559**	Valid
	Pernyataan 13	0.000	.374	.401**	Valid
Fasilitas (X2)	Pernyataan 1	0.000	.374	.547**	Valid
	Pernyataan 2	0.000	.374	.558**	Valid
	Pernyataan 3	0.000	.374	.709**	Valid
	Pernyataan 4	0.000	.374	.662**	Valid
	Pernyataan 5	0.000	.374	.703**	Valid
	Pernyataan 6	0.000	.374	.564**	Valid
	Pernyataan 7	0.000	.374	.474**	Valid
Kompetensi (X3)	Pernyataan 1	0.000	.374	.710**	Valid
	Pernyataan 2	0.000	.374	.579**	Valid
	Pernyataan 3	0.000	.374	.655**	Valid
	Pernyataan 4	0.000	.374	.723**	Valid
	Pernyataan 5	0.000	.374	.723**	Valid
	Pernyataan 6	0.000	.374	.717**	Valid
	Pernyataan 7	0.000	.374	.560**	Valid
	Pernyataan 8	0.048	.374	.198*	Valid
	Pernyataan 9	0.000	.374	.453**	Valid
	Pernyataan 10	0.000	.374	.563**	Valid
	Pernyataan 11	0.000	.374	.513**	Valid
	Pernyataan 12	0.000	.374	.654**	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	Pernyataan 1	0.000	.374	.571**	Valid

Variabel Penelitian	Item Pernyataan	Nilai sig.	R tabel	R hitung	Hasil
	Pernyataan 2	0.000	.374	.582**	Valid
	Pernyataan 3	0.000	.374	.420**	Valid
	Pernyataan 4	0.000	.374	.496**	Valid
	Pernyataan 5	0.000	.374	.598**	Valid
	Pernyataan 6	0.000	.374	.411**	Valid
	Pernyataan 7	0.000	.374	.518**	Valid
	Pernyataan 8	0.000	.374	.575**	Valid
	Pernyataan 9	0.000	.374	.653**	Valid
	Pernyataan 10	0.000	.374	.442**	Valid

Sumber: Output SPSS 25, 2025

Berdasarkan dari *r tabel* dengan nilai signifikansi 0,05 dan jumlah sampel 30 orang, maka $n-2$ senilai 0,374. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada variabel Penerapan SOP, Fasilitas, Kompetensi dan Kualitas Pelayanan telah memenuhi syarat validitas yaitu *r hitung* lebih besar daripada *r tabel*. Oleh sebab itu, indikator penelitian tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dan dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Dengan menggunakan bantuan SPSS, perhitungan dilakukan dan diperoleh koefisien Reliabilitas *Cronbach's Alpha* untuk setiap tabel penelitian seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

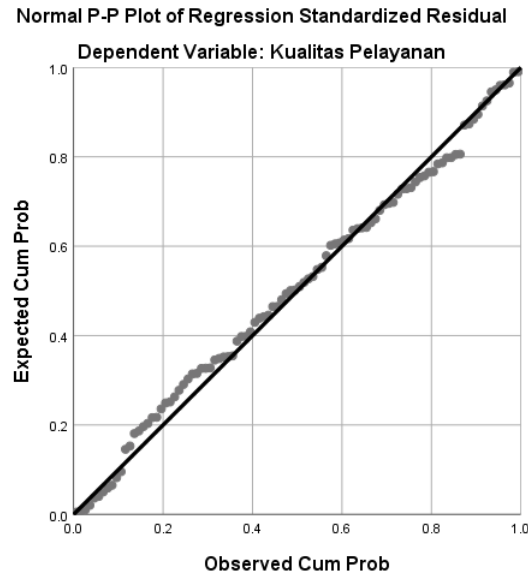
No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Baku	Keterangan
1.	Penerapan SOP (X1)	.816	0,6	Reliabel
2.	Fasilitas (X2)	.823	0,6	Reliabel
3.	Kompetensi (X3)	.870	0,6	Reliabel
4.	Kualitas Pelayanan (Y)	.761	0,6	Reliabel

Sumber: Output SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel di atas, data yang dikumpulkan dari penelitian menunjukkan bahwa dalam uji reliabilitas yang dilakukan terhadap 30 responden, variabel Penerapan SOP (X1), Fasilitas (X2), Kompetensi (X3), dan Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai *Cronbach's alpha* di atas 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian tersebut dapat dianggap reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam metode regresi dalam variable dependen dengan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan kurva plot probabilitas normal dengan aturan bahwa jika titik-titik pada grafik tersebar dan terhimpit sekitar garis diagonal, maka data yang digunakan memiliki distribusi normal. Berikut ini adalah hasil uji normalitas data menggunakan kurva *plot probabilitas normal*:

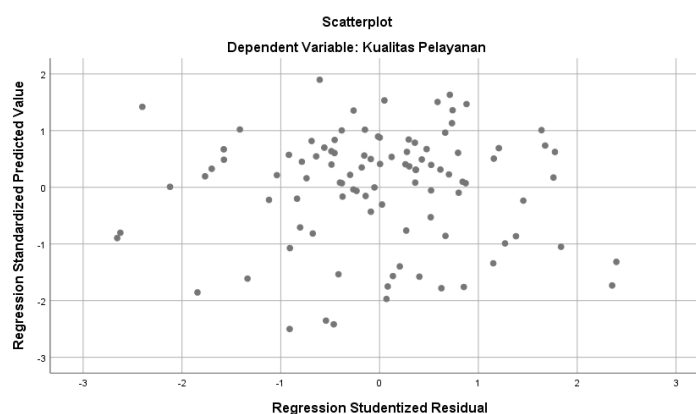


Gambar 1 Uji Normalitas *P-P Plot*
Sumber: *Output SPSS 25, 2025*

Berdasarkan gambar di atas, dapat diamati bahwa dalam *Normal P-P Plot* untuk variabel Kualitas Pelayanan, data tersebut menunjukkan distribusi yang normal atau mendekati normal. Hal ini terlihat dari penyebaran titik-titik pada gambar distribusi yang tampak tersebar atau mendekati garis diagonal. Titik-titik data juga terlihat mengikuti pola garis diagonal tersebut, menunjukkan kesesuaian dengan distribusi normal atau mendekati normal.

4. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menunjukkan nilai variansi ($Y - \hat{Y}$) antara lain Y tidaklah sama dengan hetero. Hal yang demikian ini banyak terdapat pada data yang bersifat *cross section* yaitu data yang dihasilkan pada suatu waktu dengan responden yang banyak. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat ($ZPRED$) dengan residualnya ($SRESID$). Berikut ini adalah hasil dari uji heterokedastisitas:



Gambar 2 Hasil Uji Heterokedastisitas *Scatterplot*
Sumber: *Output SPSS 25, 2025*

Menurut gambar di atas, diketahui bahwa titik data menyebar di sekitar angka 0 dan titik penyebaran tidak membentuk pola tertentu, maka dapat dikatakan model regresi tidak ada gejala heteroskedastisitas sehingga model regresi yang baik dapat terpenuhi.

5. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas dapat diatasi dengan menggunakan metode *Tolerance* dan *VIF* (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai *VIF* < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,10, maka tidak ada masalah multikolinieritas. Dalam perhitungan regresi, didapatkan nilai *VIF* dan *Tolerance* sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Penerapan SOP (X1)	.566	1.767
Fasilitas (X2)	.591	1.691
Kompetensi (X3)	.711	1.406

Sumber: *Output SPSS 25, 2025*

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Variabel Penerapan SOP (X1) memiliki nilai *VIF* sebesar 1,767 < 10, dan *tolerance* sebesar 0,566 > 0,10, maka model regresi bebas dari gejala multikolinieritas.
- 2) Variabel Fasilitas (X2) memiliki nilai *VIF* sebesar 1,691 < 10 dan *tolerance* sebesar 0,591 > 0,10, maka model regresi bebas dari gejala multikolinieritas.
- 3) Variabel Kompetensi (X3) memiliki nilai *VIF* sebesar 1,406 < 10, dan *tolerance* sebesar 0,711 > 0,10, maka model regresi bebas dari gejala multikolinieritas.

6. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu Penerapan SOP (X1), Fasilitas (X2), Kompetensi (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Rumus analisis regresi berganda sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	<i>constant (α)</i>	<i>Coefficients Beta</i>
Constant	.889	
Penerapan SOP (X1)	.276	.297
Fasilitas (X2)	.198	.230
Kompetensi (X3)	.302	.362

Sumber: *Output SPSS 25, 2025*

Berdasarkan hasil output SPSS diatas diketahui nilai constant (α) senilai .889 sedangkan nilai variabel Penerapan SOP (X1) sebesar .276, variabel Fasilitas (X2) sebesar .198, dan variabel Kompetensi (X3) sebesar .302 sehingga persamaan regresinya dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = 0.889 + 0.276 X1 + 0.198 X2 + 0.302 X3 + e$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Konstanta sebesar 0.889 berarti nilai konsisten variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0.889 jika nilai variabel Penerapan SOP (X1), Fasilitas (X2), dan Kompetensi (X3) bernilai nol.
- 2) Koefisien regresi dari variabel Penerapan SOP (X1) sebesar 0.276, yang berarti bahwa setiap adanya peningkatan 1 persen pada nilai variabel Penerapan SOP, maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sudin Dukcapil Kota Jakarta Timur sebesar 0,276 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap konstan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan SOP dalam pelayanan administrasi kependudukan, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

- 3) Koefisien regresi dari variabel Fasilitas (X2) sebesar 0.198 menyatakan bahwa setiap adanya peningkatan 1 persen pada nilai variabel Fasilitas dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan maka akan menaikkan variabel Kualitas Pelayanan di Sudin Dukcapil Kota Jakarta Timur sebesar 0,198 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan dan kualitas fasilitas yang memadai memiliki dampak positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- 4) Koefisien regresi dari variabel Kompetensi (X3) sebesar 0,302 menyatakan bahwa setiap adanya penambahan 1 persen pada nilai variabel Kompetensi Pegawai maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sudin Dukcapil Kota Jakarta Timur sebesar 0,302 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki keterampilan, pemahaman, serta pengalaman yang lebih baik dalam administrasi kependudukan dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, cepat, dan akurat kepada masyarakat.

7. Uji T

Menurut (Ghozali, 2018), “Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y”, apakah variabel X_1 , X_2 dan X_3 (Penerapan SOP, Fasilitas Kerja dan Kompetensi) berpengaruh terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan) secara terpisah atau parsial.

Tabel 7 Hasil Uji Parsial

Variabel	T tabel	T hitung	Sig.
Penerapan SOP (X1)	1.984	3.233	.002
Fasilitas (X2)	1.984	2.554	.012
Kompetensi (X3)	1.984	4.410	.000

Sumber: *Output SPSS 25, 2025*

Berdasarkan hasil *output SPSS* di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Variabel Penerapan SOP (X1) diperoleh nilai t hitung sebesar 3,233 yang lebih besar daripada nilai t tabel 1.984, dan dapat dilihat dari sig. variabel Penerapan SOP 0,002 yang berarti lebih kecil dari 0.05 maka berarti Penerapan SOP berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Sudin Dukcapil Kota Jakarta Timur.
- 2) Variabel Fasilitas (X) diperoleh t hitung sebesar 2,554 > t tabel (1.984) dan nilai sig. 0.012 < 0.05, yang dapat diartikan bahwa Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Sudin Dukcapil Kota Jakarta Timur.
- 3) Variabel Kompetensi (X3) memperoleh nilai t hitung sebesar 4,410 > t tabel (1.984) dan nilai sig. 0.00 < 0.05, maka dapat diartikan bahwa Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Sudin Dukcapil Kota Jakarta Timur.

8. Uji F

Dalam penelitian ini, “uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen” (Ghozali, 2018). Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 37,620 lebih besar dari F tabel (2,70) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Penerapan SOP, Fasilitas, dan Kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur.

9. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana variasi variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen atau sejauh mana variabel independen (Penerapan SOP, Fasilitas, dan Kompetensi) berkontribusi terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan). Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SPSS 25, nilai koefisien determinasi dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 8 Koefisiensi Determinasi

Variabel	R	R Square	Adjusted R Square
----------	---	----------	-------------------

Variabel	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
Simultan	.735 ^a	.540	.526
Penerapan SOP (X1)	.619 ^a	.383	.376
Fasilitas (X2)	.580 ^a	.336	.329
Kompetensi (X3)	.617 ^a	.380	.374

Sumber: *Output SPSS 25, 2025*

Berdasarkan tabel tersebut, nilai *Adjusted R-square* sebesar 0,526 menunjukkan bahwa variabel Penerapan SOP, Fasilitas, dan Kompetensi secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur sebesar 52,6%, sedangkan 47,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Secara parsial, nilai *Adjusted R-square* untuk variabel Penerapan SOP sebesar 0,376, yang berarti variabel ini berkontribusi sebesar 37,6% terhadap Kualitas Pelayanan sementara 62,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Variabel Fasilitas memiliki nilai *Adjusted R-square* sebesar 0,329, menunjukkan pengaruh sebesar 32,9% dengan 67,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Sementara itu, variabel Kompetensi memiliki nilai *Adjusted R-square* sebesar 0,374, yang berarti berkontribusi sebesar 37,4% terhadap Kualitas Pelayanan dengan 62,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

KESIMPULAN

Penelitian ini dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan SOP secara parsial berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Sudin Dukcapil Kota Jakarta Timur. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Penerapan SOP yang diterapkan di Sudin Dukcapil Kota Jakarta Timur, semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat.
2. Fasilitas secara parsial berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Sudin Dukcapil Kota Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Fasilitas yang disediakan, semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan yang dapat diterima oleh masyarakat.
3. Kompetensi secara parsial berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Sudin Dukcapil Kota Jakarta Timur. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat Kompetensi pegawai dalam menjalankan tugas, semakin baik Kualitas Pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat.
4. Penerapan SOP, Fasilitas, dan Kompetensi secara simultan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Sudin Dukcapil Kota Jakarta Timur.

Untuk menambah referensi penelitian selanjutnya ada beberapa saran yang dikemukakan sebagai berikut:

1. Disarankan bagi Sudin Dukcapil Kota Jakarta Timur untuk meningkatkan pelatihan mengenai akuntabilitas dan pentingnya pertanggungjawaban dalam pelaksanaan SOP.
2. Disarankan bagi Sudin Dukcapil Kota Jakarta Timur untuk memperbaiki dan meningkatkan fasilitas kerja, termasuk peralatan dan teknologi, agar sesuai dengan standar yang dibutuhkan.
3. Disarankan bagi Sudin Dukcapil Kota Jakarta Timur untuk meningkatkan program pelatihan dan pengembangan bagi pegawai, khususnya terkait dengan pengetahuan tentang tugas dan tanggung jawab pegawai.
4. Disarankan bagi Sudin Dukcapil untuk mengadakan pelatihan soft skills bagi pegawai, dengan fokus pada peningkatan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Pemberian reward bagi pegawai yang menunjukkan sikap baik juga bisa meningkatkan motivasi dan kualitas interaksi dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewangkara, P., & Hasin, A. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 2(2), 8-19. doi:<https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/28127>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kogoya, D. (2021). The Influence of Standard Operating Procedures (SOP) on Service Quality at Gas Stations 54,602.53 Gunungsari Surabaya. *Journal of Economy, Accounting, and Management Science*, 3(1), 34-46. Retrieved from <http://jeams.unmerbaya.ac.id/index.php/jeams/article/view/28>
- Kurniasari, R. R., & Oktarina, N. (2020). Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja, Dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 280-289. doi:<https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46524>
- Putra, I. M. (2020). *Panduan Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Rahman, Y., Afriyanti, R., Fauziannor, & Fakhri. (2024). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia, Standar Operasional Prosedur Dan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin. *JIEB: Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 10(1), 21-34. Retrieved from <http://ejournal.stiepancasetia.ac.id/index.php/jieb>
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media.
- Setyowati, K., Adi, P. S., Suryawati, R., Parwiyanto, H., & Prakoso, S. G. (2024). Effect of E-GOVQUAL Service Quality on Customer Satisfaction of Public Service Mall Website in Surakarta. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*, 22(2), 38-52. doi:<https://doi.org/10.57239/PJLSS-2024-22.2.004>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D Revisi 2020*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2018). *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi pendekatan kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik