

## **Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Biluango Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango**

*Rahmatia Adiko<sup>1</sup>, Hedy Vanni Alam<sup>2</sup>, Robiyati Podungge<sup>3</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>1</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>2</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>3</sup>*

*E-mail: rahmatiaadiko@gmail.com<sup>1</sup>*

---

**Abstract:** *The research aimed to determine the extent of the influence of operating procedure standards and transformational leadership on service quality in Biluango Village, Kabila Bone Sub District, Bone Bolango Regency. The sampling technique used in this research was cluster sampling (area sampling), with a sample size of 93 respondents, determined using the Slovin formula. Data collection in this study was done through questionnaires distributed to the population of Biluango Village, Kabila Bone Sub District, Bone Bolango Regency. The analysis tool used to test this research was multiple linear regression. The research result showed that the tests of standard operating procedures and transformational leadership have a positive and significant impact on service quality. The variables of operating procedures and transformational leadership explained 52% of the variation in service quality, while the remaining 48% was influenced by other unexamined variables which were not covered in this study.*

**Keywords:** *Standard Operating Procedures (SOP); Transformational Leadership; Service Quality*

---

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa besar pengaruh standar operasional prosedur dan kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan di Desa Biluango Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango. Teknik pengambilan sampel yang di ambil dalam penelitian ini menggunakan teknik cluster sampling (area sampling), jumlah sampel yang diambil dalam penelitian menggunakan rumus slovin yaitu sebanyak 93 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan kuisioner dengan populasi masyarakat Desa Biluango Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango. Alat uji analisis yang digunakan dalam menguji penelitian ini yaitu regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji standar operasional prosedur dan kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Variabel standar operasional prosedur dan kepemimpinan transformasional dalam menjelaskan variabel kualitas pelayanan sebesar 52%, sedangkan sisanya 48% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dan jelaskan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Standar Operasional Prosedur; Kepemimpinan Transformasional; Kualitas Pelayanan

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan SOP bisa membuat pekerjaan di lakukan dengan benar dan teratur. Hal ini diperkuat dengan teori Tathagati (2014), yang menyatakan "SOP itu sendiri adalah dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelayanan juga bisa berjalan dengan baik dari pemimpin yang bisa menerapkan gaya kepemimpinan transformasional misalnya dalam membantu meningkatkan kapasitas kinerja dan kemampuan karyawan yang bisa membuat pelayanan pada suatu perusahaan bisa berjalan dengan baik. Hal ini bisa diperkuat dengan teori menurut Zareen & Razzaq, (2014) yang menyatakan "pemimpin transformasional memperkuat kapasitas prestasi karyawan dengan memotivasi karyawan untuk menciptakan ide-ide baru, sehingga disebut sebagai pemimpin yang memotivasi, berpengaruh, dan inspirasional.

Berdasarkan fenomena yang telah diambil dari beberapa wawancara pada masyarakat desa Biluango ada beberapa faktor yang menurunkan kualitas pelayanan yang berada di Kantor desa Biluango salah satunya adalah kurang disiplinnya waktu oleh aparat desa, dimana bisa sering berangkat dan pulang di luar jam kerja yang ditentukan yang bisa terhambatnya kegiatan pelayanan yang mungkin masyarakat butuh saat itu tetapi ada beberapa aparat desa yang tidak berada di tempat. Ini juga dapat berdampak pada pekerjaan mereka yang semakin hari semakin menumpuk karena tertundanya tugas yang sebelumnya. Mereka kurang memanfaatkan waktu untuk menyelesaikan tugas yang menyebabkan masyarakat yang harus menanggung akibatnya

dengan bolak-balik ke Kantor untuk bisa dilayani karena harus menunggu aparat desa yang masih menyelesaikan tugas yang tertunda. Harusnya aparat desa dengan keadaan seperti itu, dengan jumlah aparat yang sedikit, mereka harus bisa memanfaatkan waktu untuk segera menyelesaikan tugasnya, bukan malah menumpuk dan menunda tugas tersebut. Tentu ini bisa menurunkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, karena masyarakat akan berpikir bahwa aparat desa tidak bersungguh-sungguh dalam mengerjakan tugas mereka sebagai aparat desa.

Kualitas pelayanan di Kantor desa Biluango sudah baik, karena ditunjang dengan saran dan prasarana yang baik pula, tetapi ada hambatan-hambatan yang membuat kualitas pelayanan di Kantor desa Biluango sedikit menurun dikarenakan pemberian pelayanan yang bukan dalam bagiannya sehingga menimbulkan beberapa masalah sehingga masyarakat menganggap lalai dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit dan tidak tepat waktu.

Aparat desa di desa Biluango hanya berjumlah 6 orang. Hal tersebut merupakan salah satu faktor yang membuat pelayanan yang dilakukan oleh aparat desa bukan berdasarkan bidangnya, artinya mereka melakukan pelayanan secara random pekerjaan. Dimana aparat yang harusnya bertugas di bidang kepegawaian jadinya mengerjakan di bagian keuangan. Hal ini dikarenakan aparat tersebut berpegang pada sikap tolong menolong karena jumlah aparat juga yang terbatas. Selagi ada yang bisa dikerjakan maka mereka akan mengerjakannya. Dampak negatif dari pengambilan tugas yang bukan dibidangnya akan mempengaruhi kualitas pelayanan, misalnya bidang kepegawaian yang fokusnya hanya mencakup administrasi masyarakat harus merangkap tugas dibidang keuangan yang fokusnya di laporan keuangan dan penyaluran dana ataupun kas dari desa tersebut. Mengapa berdampak pada kualitas pelayanan, karena apa yang diketahui oleh bidang keuangan tidak diketahui oleh bidang kepegawaian, sehingga itu akan berpeluang terjadinya kesalahan dalam laporan keuangan maupun penyaluran dana ke desa yang harus dipertanggungjawabkan. Kualitas pelayanan tentu akan menurun setelah mengetahui adanya kesalahan dalam pelaporan maupun penyaluran dana karena kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap desa.

Sebagai bahan observasi awal dan sebagai data pendukung, peneliti mendapatkan data jumlah aparat desa. Berikut adalah jumlah aparat desa dari tahun 2019-2023 yang ditunjukkan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Jumlah Aparatur desa Biluango Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango Tahun 2021-2023

KETERANGAN	2021	2022	2023
Kepala Desa	1	1	1
Sekretaris	1	1	1
Kaur & Kasi Kantor Desa	4	4	4
Kepala Dusun	4	4	4
Staf	1	1	0

Sumber: Data jumlah aparat tahun 2023

Tabel 1 menunjukkan jumlah dari aparat desa Biluango Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango. Dengan jumlah aparat yang terbilang sedikit sehingga membuat kurang optimalnya pelayanan, terkadang aparat desa lainnya tidak berada di tempat sehingga aparat yang bukan bagiannya jadi melakukan pelayanan pada bagian tersebut, karena ini alasan peneliti memilih tempat yang berada di Desa Biluango karena di sini bisa dilihat seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ada di desa Biluango yang masyarakatnya berjumlah 1483 jiwa.

Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mengetahui pengaruh standar operasional prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan di Kantor desa Biluango Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan di Kantor desa Biluango Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango. Serta untuk mengetahui pengaruh standar operasional prosedur (SOP) dan kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan di Kantor desa Biluango Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan melakukan uji hipotesis. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dengan memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui jawaban kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat yang ada

pada Desa Biluango Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ada di Desa Biluango Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango yang terbagi dalam 4 dusun. Dusun beringin berjumlah 325 jiwa, Dusun Bahari berjumlah 614 jiwa, Dusun Kamiri berjumlah 318 jiwa, dan Dusun Tanjung Harapan berjumlah 226 jiwa, jadi total dari populasi untuk penelitian ini berjumlah 1.483 jiwa. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah sejumlah 93 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *cluster sampling* (area sampling), Analisis data menggunakan Uji Validitas, Reliabilitas, Analisis Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Pengujian Hipotesis yang terdiri dari Uji Parsial (Uji-t), Uji Simultan (Uji-f) dan Koefisien Determinasi, Uji Regresi Linier Berganda dan Hipotesis Statistik. Untuk lokasi penelitiannya yakni di Kantor Desa Biluango, Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango.

## HASIL PENELITIAN

### Uji Validitas

#### Variabel Y

Berdasarkan pengujian validitas pernyataan dikatakan valid jika  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$ -tabel. Nilai  **$r$ -tabel** didapatkan dari tabel *rho* dimana  $df = n - 3$  ( $n = 93 - 3 = 90$ ) dan tingkat signifikansi 5% maka nilai  $r$ -tabel sebesar 0,205. Dengan demikian dari 21 (dua puluh satu) pernyataan yang digunakan untuk mengukur validitas dari variabel Kualitas Pelayanan ditemukan bahwa semua pernyataan telah memiliki nilai  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$ -tabel (0,205). Sehingga dikatakan memenuhi uji validitas dan digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

#### Variabel X1

Berdasarkan pengujian validitas pernyataan dikatakan valid jika  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$ -tabel. Nilai  **$r$ -tabel** didapatkan dari tabel *rho* dimana  $df = n - 3$  ( $n = 93 - 3 = 90$ ) dan tingkat signifikansi 5% maka nilai  $r$ -tabel sebesar 0,205. Dengan demikian dari 9 (sembilan) pernyataan yang digunakan untuk mengukur validitas dari variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) ditemukan bahwa semua pernyataan telah memiliki nilai  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$ -tabel (0,205). Sehingga dikatakan memenuhi uji validitas dan digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

#### Variabel X2

Berdasarkan pengujian validitas pernyataan dikatakan valid jika  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$ -tabel. Nilai  **$r$ -tabel** didapatkan dari tabel *rho* dimana  $df = n - 3$  ( $n = 93 - 3 = 90$ ) dan tingkat signifikansi 5% maka nilai  $r$ -tabel sebesar 0,205. Dengan demikian dari 12 (dua belas) pernyataan yang digunakan untuk mengukur validitas dari variabel penanggulangan kemiskinan ditemukan bahwa semua pernyataan telah memiliki nilai  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$ -tabel (0,205). Sehingga dikatakan memenuhi uji validitas dan digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

### Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Angket

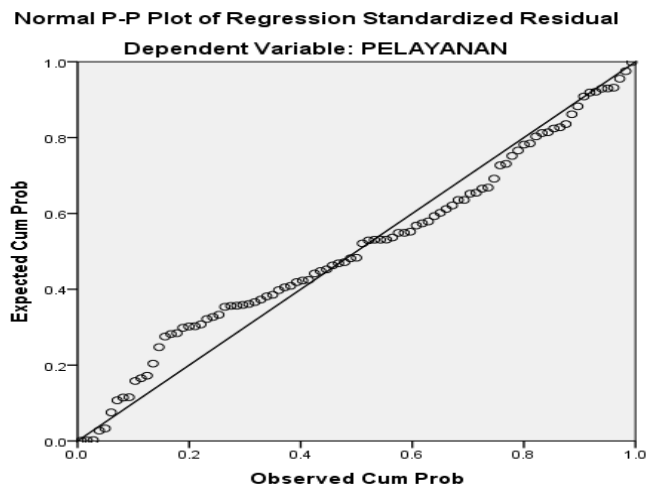
No.	Variabel	$r_{\alpha}$	$r_{\text{kritis}}$	Kriteria
1.	Standar Operasional Prosedur (X1)	0,913	0,6	Reliabel
2.	Kepemimpinan Transformasional (X2)	0,930	0,6	Reliabel
3.	Kualitas Pelayanan (Y)	0,947	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel, diperoleh bahwa hasil uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Jadi hasil koefisien reliabilitas instrument Standar Operasional Prosedur (SOP) (X1) adalah sebesar  $r_{\alpha} = 0,913$ , Kepemimpinan Transformasional (X2) adalah sebesar  $r_{\alpha} = 0,930$  dan Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar  $r_{\alpha} = 0,947$ , ternyata memiliki nilai "*Alpha Cronbach*" lebih besar dari 0,6 yang berarti ketiga instrumen dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan.

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**



Grafik 1. Hasil Pengujian Normal Probability Plot

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa data (titik) menyebar disekitar garis diagonal. Berdasarkan ketentuan yang ada bahwa data normal ketika titik-titik tersebut mengikuti garis diagonal, sehingga dengan terpenuhinya criteria tersebut maka dikatakan bahwa model regresi memiliki data yang berdistribusi normal.

Selain itu uji normalitas juga dapat diuji dengan menggunakan metode *Kolmogorof Smirnov*. Kriteria pengambilan keputusannya adalah Jika hasil pengujian memiliki tingkat signifikansi  $> 0,05$  berarti data pada variabel terdistribusi secara normal. Sebaliknya Jika hasil pengujian memiliki tingkat signifikansi  $< 0,05$  berarti data pada variable terdistribusi secara tidak normal. Berikut hasil pengujian normalitas data.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Data

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	10.97295792
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.929
Asymp. Sig. (2-tailed)		.353
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil pengujian diatas diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,929 dengan nilai *asyp. Sig. (2-tailed)* atau probabilitas sebesar 0,353 yang berada diatas 0,05 seperti yang telah disyaratkan. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

**Uji Heteroskedastisitas**

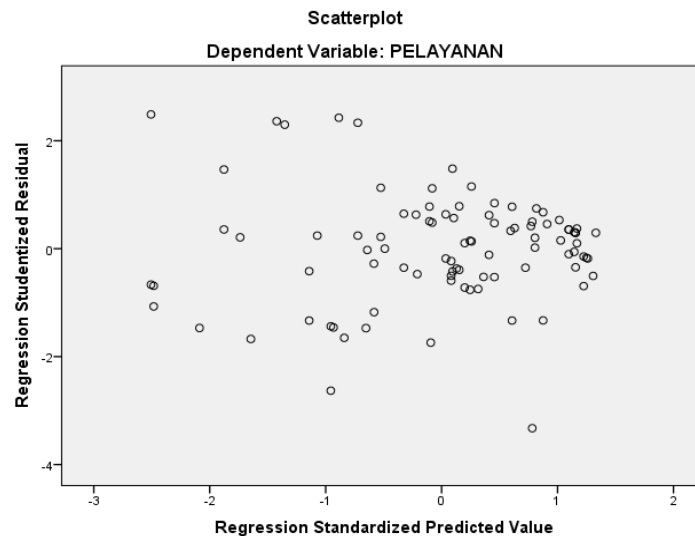
Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.902	3.452		6.634	.000
	SOP	-.368	.140	-.381	-	.010
	KEPEMIMPINAN	-.043	.102	-.061	-.423	.673

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dalam perhitungan diatas diketahui bahwa hasil signifikansi dari variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) > dari 0,05 yaitu 0.10 dan variabel Kepemimpinan Transformasional > dari 0,05 yaitu 0,673. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas antar variabel Standar Operasional Prosedur (SOP), Kepemimpinan Transformasional dan Kualitas Pelayanan. Adapun hasil diatas akan dijelaskan dengan hasil analisis grafik yaitu grafik Scatterplot, titik-titik yang terbentuk harus menyebar secara acak, tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Apabila kondisi ini terpenuhi maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi layak digunakan. Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik Scatterplot ditunjukkan pada Gambar 2 di bawah ini:



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dengan melihat grafik Scatterplot di atas, terlihat titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada variabel Kualitas Pelayanan yang digunakan dalam analisis data.

**Uji Multikolinearitas**

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	SOP	.553	1.810
	Kepemimpinan_X2	.553	1.810

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil pengujian diatas diperoleh nilai *Tolerance* Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) (X1) dan Kepemimpinan Transformasional (X2) sebesar 0,553 yang berada > dari 0,1 seperti yang telah disyaratkan. Sedangkan untuk nilai VIF Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) (X1) dan Kepemimpinan Transformasional (X2) sebesar 1,810 yang berada < dari 10. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

### Analisis Regresi

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.239	3.783		6.142	.000
	SOP	.502	.138	.242	3.630	.000
	KEPEMIMPINAN_X2	.937	.089	.702	10.527	.000

a. Dependent Variable: PELAYANAN

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel hasil analisis regresi linier berganda di atas dengan menggunakan bantuan Program SPSS versi 22 maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 23,239 + 0,502 X1 + 0,937 X2$$

Berdasarkan model persamaan regresi tersebut, maka dapat diinterpretasikan hal-hal sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 23,239 merupakan keadaan saat variabel kualitas pelayanan belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel standar operasional prosedur (SOP) (X1) dan kepemimpinan transformasional (X2). Jika variabel X1 (SOP) dan X2 (kepemimpinan transformasional) = 0 (tidak ada) maka variabel Y (kualitas pelayanan) tidak mengalami perubahan.
- Nilai Koefisien dari variabel standar operasional prosedur (SOP) sebesar 0,502 menunjukkan bahwa variabel standar operasional prosedur (SOP) mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, yang berarti bahwa setiap perubahan variabel standar operasional prosedur (SOP) sebesar 1 satuan akan mempengaruhi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,502 satuan. Atau dengan kata lain semakin meningkat standar operasional prosedur (SOP) maka akan semakin meningkat pula kualitas pelayanan.
- Nilai Koefisien dari variabel kepemimpinan transformasional sebesar 0,937 menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan transformasional mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, yang berarti bahwa setiap perubahan variabel kepemimpinan transformasional sebesar 1 satuan akan mempengaruhi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,937 satuan. Atau dengan kata lain semakin meningkat kepemimpinan transformasional maka akan semakin meningkat pula kualitas pelayanan.

### Uji Hipotesis

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.239	3.783		6.142	.000
	SOP	.502	.138	.242	3.630	.000
	KEPEMIMPINAN_X2	.937	.089	.702	10.527	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

- 1) Variabel standar operasional prosedur (SOP)  
 Hasil pengujian dengan SPSS untuk variabel standar operasional Prosedur (SOP) (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  3.630 > dari  $t_{tabel}$  1,98667 (df = 93-3 = 90) (lihat lampiran) dan nilai signifikansinya sebesar 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y)
- 2) Variabel kepemimpinan transformasional (X2)  
 Hasil pengujian dengan SPSS untuk variabel Kepemimpinan Transformasional (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  10.527 > dari  $t_{tabel}$  1,98667 (df = 93-3 = 90) (lihat lampiran) dan nilai signifikansinya sebesar 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan Transformasional (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS 22 diperoleh hasil yaitu nilai t-hitung variabel X1 dan X2 > t-tabel 1,98667 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima yaitu variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) (X1) dan variabel Kepemimpinan Transformasional (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Desa Biluango.

### Uji F (Simultan)

Tabel 7. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi on	11995.139	2	5997.570	48.728	.000 <sup>b</sup>
	Residual	11077.334	90	123.081		
	Total	23072.473	92			
a. Dependent Variable: PELAYANAN						
b. Predictors: (Constant), KEPEMIMPINAN, SOP						

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) dari tabel 4.13 di atas diketahui  $F_{hitung}$  sebesar 48,728 dengan nilai signifikansi 0,00 sedangkan  $F_{tabel}$  pada tabel distribusi dengan tingkat kesalahan 5% adalah sebesar 3,10. Hal ini berarti bahwa  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  ( $48,728 \geq 3,10$ ) dengan nilai signifikansi  $0,00 \leq 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan yang positif dan signifikan variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y, yang berarti variabel kondisi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kepemimpinan Transformasional memiliki pengaruh simultan yang positif terhadap Kualitas Pelayanan.

### Pengujian Koefisien Determinasi

Tabel 8. Koefisien Determinasi Variabel X1 terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.712 <sup>a</sup>	.506	.501	11.186
a. Predictors: (Constant), SOP				

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan atau angka *R Square* adalah sebesar 0,506. Atau sebesar 50,6%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 50,6% pengaruh variabel Standar Operasional Prosedur (X1) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Tabel 9. Koefisien Determinasi Variabel X2 terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.613 <sup>a</sup>	.376	.369	12.581

a. Predictors: (Constant), KEPEMIMPINAN

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan atau angka *R Square* adalah sebesar 0,376. Atau sebesar 37,6%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 37,6% pengaruh variabel Kepemimpinan Transformatasional (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Tabel 10. Determinasi Variabel X1, X2 terhadap Y

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 <sup>a</sup>	.520	.509	11.094
a. Predictors: (Constant), KEPEMIMPINAN TRANSFORMATASIONAL, SOP				
b. Dependent Variable : Kualitas Pelayanan				

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan atau angka *R Square* adalah sebesar 0,520. Atau sebesar 52%. Artinya variabel X1 (Standar Operasional Prosedur) dan X2 (Kepemimpinan Transformatasional) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan). Untuk besaran pengaruh antara variabel X1 dan X2 terhadap Y sebesar 52%. Sedangkan sisanya sebesar 48% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data bahwa standar operasional prosedur (SOP) dan kepemimpinan transformatasional berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Desa Biluango. Besaran kontribusi dari masing-masing variabel standar operasional prosedur (SOP) dan kepemimpinan transformatasional dalam mempengaruhi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparat desa cukup besar, pengaruh yang besar ini dibuktikan dengan indikator yang memiliki respon yang baik dari para masyarakat.

Standar operasional prosedur dan kepemimpinan transformatasional bisa mengembangkan kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Desa Biluango. Semua bisa berjalan lancar jika para aparat desa bisa melaksanakan pelayanan pada masyarakat berdasarkan sistematika yang sudah di terapkan pada Kantor Desa Biluango. Dengan bantuan kepala desa yang bisa memberikan motivasi serta dorongan yang bisa membuat aparat desa bisa melaksanakan sesuai dengan masyarakat inginkan. Melalui indikator dari masing-masing variabel, bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Desa Biluango. Dengan adanya nilai di bawah pada salah satu indikator bisa menjadi tolak ukur pada Kantor Desa Biluango yang bisa membuat peningkatan lagi pada proses pelayanan yang ada di Kantor Desa Biluango Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa Standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Biluango Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango. Jika pelayanan di lakukan berdasarkan standar operasional prosedur maka akan berdampak positif pada kualitas pelayanan, karena standar operasional prosedur merupakan pedoman untuk organisasi agar suatu pekerjaan bisa berjalan secara efektif dan konsisten serta memenuhi standar dan sistematika.

Kepemimpinan transformatasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Biluango Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango. Jika semakin baik kepemimpinan transformatasional maka akan berdampak positif pada kualitas pelayanan, karena kepemimpinan transformatasional merupakan pimpinan yang bisa menginspirasi para pengikutnya untuk menyampaikan kepentingan pribadi demi kebaikan organisasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar operasional prosedur dan kepemimpinan transformatasional berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan yang ada pada suatu organisasi.



## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagi Kepala Desa Biluango, masalah yang menjadi kendala dalam kualitas pelayanan adalah kurangnya tenaga kerja. Kekurangan tenaga kerja akan menghambat dari berbagai segi mulai dari disiplin kerja maupun proses pelayannya. Oleh karena itu kepala desa harus meningkatkan program rekrutmen dengan cara merekrut tenaga kerja dari desa tersebut dengan melalui tahap seleksi dan pelatihan sebelum bekerja sehingga tenaga kerja tersebut dilatih untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing bidang yang didasarkan atas Standar Operasional Prosedur.
2. Bagi aparat yang ada di Desa Biluango diharapkan lebih meningkatkan kedisiplinan agar dapat mengefektifkan waktu pelayanan. Mengingat aparat desa hanya berjumlah sedikit maka diharapkan bisa menjaga kualitas pelayanan. Karena memulai disiplin dari hal-hal kecil tentu akan berdampak baik terhadap pekerjaan lainnya.
3. Bagi aparat Desa Biluango diharapkan untuk bisa memposisikan diri sebagai masyarakat desa dan meningkatkan rasa empati. Apabila sedang membutuhkan bantuan dan baiknya segera dilaksanakan dan jangan menunda, mengingat masyarakat sangat membutuhkan peran aparat desa untuk membantu memberikan pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditia, Aditia, Anton Tirta Komara, Nita Yura Roslina, and Lungguh Jatmika. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen." *Acman: Accounting and Management Journal* 1(2):104-14. doi: 10.55208/aj.v1i2.25.
- Ali, Rudolfus. 2017. "Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Wolonwalu." *JUPEKN: Media Publikasi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan* 2(1):6.
- Alprinces Moclin, Ari J Rorong, Helly F. Kolondam. 2021. "Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi COVID-19 Di Kantor Desa Pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe." *Jurnal Administrasi Publik* 7(111):107-15.
- Dewi, Rosiyana, and Ajeng Rahmianingsih. 2020. "Meningkatkan Nilai Perusahaan Melalui Green Innovation Dan Eco-Effisiensi." *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi* 12(2):225-43. doi: 10.35313/ekspansi.v12i2.2241.
- Dian Marlina Verawati. 2019. "Riset Ekonomi Manajemen." *Jurnal Untidar.Riset Ekonomi Manajemen* 2(2):93-101.
- Ferdinandito, Angga, and Tiyas Nur Haryani. 2021. "Gaya Kepemimpinan Servant Leadership Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Wacana Publik* 1(1):190. doi: 10.20961/wp.v1i1.53145.
- Haryanto, Aris Tri, and Septiana Novita Dewi. 2020. "FIGUR KEPEMIMPINAN MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Masyarakat Yang Mencari Pelayanan Di Kantor Desa Kabupaten Sragen)." *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul* 8(2):174. doi: 10.54144/jadbis.v8i2.3699.
- Iskandar, Yenny, Suharmiyati Suharmiyati, and Reni Maralis. 2020. "Pengaruh Kinerja Aparatur Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Rantau Mapesai Kecamatan Rengat." *Jurnal Manajemen* 5(1):101. doi: 10.33087/jmas.v5i1.155.
- Ismail, Azman, Farida Abd Halim, Dayang Nailul Munna Abang Abdullah, Ahmad Sofian Shminan, Agatha Lamentan Anak Muda, Shairazi Samsudin, and Antonia Girardi. 2009. "The Mediating Effect of Empowerment in the Relationship between Transformational Leadership and Service Quality." *International Journal of Business and Management* 4(4):3-12. doi: 10.5539/ijbm.v4n4p3.
- Joni Suwarno. 2015. "Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan Ktp Dan Kk Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu)." *Jurnal Ilmu Politik & Pemerintahan Lokal* 1(2):184-213.
- Kadugede, Kecamatan, and Kabupaten Kuningan. 2022. "Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan E-ISSN: 2827-7961 (Online) P-ISSN: 2827-8143 (Print) <https://Journal.Sinov.Id/Index.Php/Jurimbik>." *Jurnal Ilmiah Manajemen* 2(2):3-20.
- Kwan, Predrik, Willy Tri Hardianto, and Dody Setiawan. 2013. "Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 2(2):25.
- Maharani, Dewi. 2019. "Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka." *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 9(2):2-10. doi: 10.33005/jdg.v9i2.1637.
- Mayasari, Ana. 2020. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 3(2):36-

44. doi: 10.36778/jesya.v3i2.181.

- Mulyana, Mumuh. 2010. "Manajemen Sumber Daya Manusia (Sdm) Ritel Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan." *Jurnal Ilmiah Ranggagading* 10(2):164-70.
- Parawangi, Anwar, Ihyani Malik, Jurusan Ilmu, Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Jurusan Ilmu, Pemerintahan Negara, Unismuh Makassar, Jurusan Ilmu, Administrasi Negara, and Unismuh Makassar. 2017. "893-2419-1-Sm (1)." *Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa* 3(April):16.
- Pendapatan, Badan, Pengelolaan Keuangan, D. A. N. Aset, Daerah Bppkad, and Kabupaten Cilacap. 2020. "MIDA Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi." 17(September):1-20.
- Pahi, Munwar Hussain, and Kamal Ab Hamid. 2015. "The Examination of the Influence of Transformational Leadership over Commitment to Service Quality: A Case of Hospitals of Sindh, Pakistan." *Asian Social Science* 11(26):183-90. doi: 10.5539/ass.v11n26p183.
- Rahayu, Budi, and Wahyu Dede Gustiawan. 2022. "Defaros Barbershop Kediri City Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Upaya Menjaga Kualitas.