



Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Pegawai pada BPKD Aceh Barat

Eti Yuliana

Prodi Ekonomi Pembangunan, Universitas Teuku Umar

Korespondensi penulis: etiyluania3@gmail.com

Mahrizal

Dosen Universitas Teuku Umar

Alamat: Jl. Alue Peunyareng, Gunong Kleng, Kec. Meureubo, Kabupaten Aceh Barat, Aceh 23681

Abstract. *This study aims to explore the impact of the Standard Operating Procedures (SOP) on employee performance at the West Aceh Regional Financial and Asset Management Agency (BPKD). The research sample consisted of 85 BPKD Aceh Barat employees who were selected using a purposive sampling technique. Data was collected through a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis was performed using simple linear regression and the SPSS program. The results showed that SOP had a positive and significant impact on the performance of BPKD Aceh Barat employees. The value of t count is 5.015 and t table for this study is 2.00, indicating that t count is greater than t table. Thus, it can be concluded that SOPs have a significant influence on employee performance at BPKD Aceh Barat.*

Keywords: *employee performance, standard operating procedures, employees.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak dari Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKD) Aceh Barat. Sampel penelitian terdiri dari 85 orang pegawai BPKD Aceh Barat yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier sederhana dan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BPKD Aceh Barat. Nilai t hitung sebesar 5,015 dan t tabel untuk penelitian ini adalah 2,00, menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SOP memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai di BPKD Aceh Barat.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Standar Operasional Prosedur, Karyawan.

LATAR BELAKANG

Kemajua dan perkembangan sebuah instansi pemerintah pastinya tidak terlepas dari kinerja professional yang dimiliki oleh pegawai dari instansi tersebut. karyawan merupakan individu yang menyediakan jasa dalam bentuk pemikiran atau tenaga, dan menerima bayaran yang telah ditetapkan sebelumnya. (Hasibuan dalam Karimah, 2012). Sebuah organisasi bersaing untuk meningkatkan kualitas karyawan mereka sehingga mereka dapat mencapai target yang diinginkan dengan lebih mudah. Hal ini dilakukan

karena mereka menyadari bahwa karyawan yang berkualitas dapat membantu organisasi mencapai tujuannya dengan lebih efektif.

Kinerja karyawan adalah sesuatu hasil yang dicapai oleh sekelompok atau individu dalam sebuah organisasi dan periode tertentu dan jumlah yang diperoleh oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab pribadi (Harwindito 2021:16). Banyak cara bagi sebuah instansi dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawannya diantaranya dengan menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang baik, memberikan fasilitas yang memadai, menjaga hubungan baik antara sesama karyawan dan lain lain.

Kinerja karyawan memiliki keterkaitan yang erat dengan pemberdayaan sumber daya manusia, karena hal ini menentukan sejauh mana suatu organisasi dapat mencapai produktivitas yang optimal. Karyawan adalah elemen yang krusial dalam operasional perusahaan, karena kegiatan dan aktivitas yang mereka lakukan memungkinkan perusahaan untuk beroperasi. Menurut Mahmudi (2015: 21), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain: faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor tim, faktor sistem.

ASN harus menunjukkan kinerja yang baik dan melakukan tugasnya semaksimal mungkin di lingkungan birokrasi negara. Menurut Dwiyanto (2021, hlm. 12), salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas birokrasi di Indonesia adalah kurangnya disiplin ASN, yang menyebabkan kinerja mereka tidak optimal dan pelayanan publik terhambat. Ketidaksiplinan ini juga menyebabkan kompleksnya pembangunan di Aceh Barat Daya. Oleh karena itu, salah satu cara untuk mengatasi masalah ketidaksiplinan ini adalah dengan meningkatkan disiplin kerja ASN.

Setelah mengamati berbagai kasus, penulis melihat adanya tindakan-tindakan yang tidak menunjukkan kedisiplinan kerja dari beberapa ASN, seperti Terlambat datang ke kantor atau tidak masuk kerja tanpa keterangan yang jelas. Kita masih melihat ASN yang terlambat datang dan pulang lebih awal.

Kurangnya kinerja ASN di lingkungan birokrasi Indonesia sudah menjadi hal yang umum, sehingga masyarakat sering kali merasa sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Di Kabupaten Aceh Barat Daya, terdapat berbagai tanda-tanda masalah yang berkaitan dengan ketidaksiplinan ASN di lingkungan pemerintah.

Karenanya, diperlukan penyelesaian yang efektif untuk mengatasi masalah-masalah dalam sistem birokrasi yang menghambat kinerja ASN agar dapat bekerja secara optimal.

Agar kinerja karyawan dapat berjalan dengan baik maka harus diikuti oleh beberapa hal salah satunya SOP. Pembuatan SOP terstruktur bagus dapat membuat efisiensi suatu organisasi karena standar operasional prosedur yang baik akan membantu dalam mengatur dan menyelesaikan tugas dengan lebih teratur.

SOP memiliki hal pokok dalam penyusunannya antara lain “memiliki efisiensi, memiliki konsistensi yang tinggi, bisa mengurangi terjadinya kesalahan, sebagai sebuah cara untuk penyelesaian masalah, bisa menjadi pelindung bagi karyawan, sebagai peta kerja yang mengarahkan aktivitas karyawan dan memiliki batas pertahanan” (Santasa 2014, p. 10-14). “Standard Operating Procedure (SOP) adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kelancaran dari sebuah kegiatan dalam sebuah organisasi atau perusahaan” (Sailendra 2015:11). SOP merupakan suatu sistem yang tertulis yang berisikan kumpulan aturan atau pedoman tertulis yang menggambarkan aturan untuk menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan.

Tujuan utama dari SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah untuk meningkatkan efisiensi, konsistensi, dan kualitas hasil kerja dalam suatu organisasi (Rachmi et al., 2014). SOP (Standar Operasional Prosedur) akan sangat berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi suatu organisasi jika berhasil diterapkan dengan baik. Berikut adalah beberapa dampak positif yang dapat terjadi apabila SOP berhasil diterapkan dengan baik: 1. Meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam organisasi karena SOP membantu mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas 2. Meningkatkan akurasi dan kualitas pekerjaan karena SOP memastikan bahwa setiap tugas dilakukan dengan benar dan terdokumentasi dengan baik 3. Meningkatkan konsistensi dalam pelaksanaan tugas dan prosedur yang sama di berbagai bagian atau divisi organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Megantar, I. R., & Prihatini, A. E. 2016) menyatakan bahwa SOP memiliki pengaruh yang sangat signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai nya. Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu yang sudah di paparkan oleh peneliti diatas, peneliti merasa tertarik untuk melihat pengaruh standar operasional prosedur terhadap kinerja pegawai pada BPKD aceh barat.

KAJIAN TEORITIS

Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman untuk melaksanakan perintah atau tahapan pekerjaan dalam sebuah perusahaan (Nur'aini 2019:15). Dengan menerapkan SOP, kinerja setiap unit kerja akan meningkat secara signifikan dalam hal kecepatan, proses kerja, dan biaya operasional.

Menurut mutupendidikan.com ada beberapa kriteria penting yang harus diperhatikan pada saat penyusunan SOP yaitu: specific artinya dalam pembuatan SOP harus spesifik atau khusus, omplete artinya susunan SOP harus mencakup semua unit kerja sehingga SOP dapat difungsikan secara maksimal. Understandable artinya sebuah standar harus mudah dipahami oleh pengguna standar itu sendiri. Applicable artinya susunan SOP mudah untuk diterapkan dalam pekerjaan. Controllable artinya SOP mudah dikendalikan. Auditable artinya SOP tersebut bisa diaudit dan Changeable artinya susunan SOP dapat diubah pada suatu saat mendatang.

Kinerja Karyawan

Kinerja sendiri merujuk pada hasil atau performance yang dicapai oleh individu atau kelompok orang sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang yang diberikan oleh perusahaan (Soemohadiwidjojo 2018:24). Kinerja karyawan dapat dilihat dari berbagai aspek, tergantung pada tujuan dan kebutuhan organisasi. Beberapa aspek yang sering digunakan untuk menilai kinerja karyawan antara lain: Kuantitas kerja: Jumlah pekerjaan atau tugas yang diselesaikan oleh karyawan dalam periode tertentu.

1. Kualitas kerja: Tingkat ketepatan, akurasi, dan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan.
2. Waktu kerja: Waktu yang dibutuhkan karyawan untuk menyelesaikan tugas atau proyek.
3. Kehadiran: Kehadiran karyawan di tempat kerja, termasuk kehadiran tepat waktu dan tidak adanya absensi yang tidak diizinkan.
4. Kedisiplinan: Kemampuan karyawan untuk mengikuti aturan dan SOP yang berlaku di organisasi.

Dalam konsep kinerja, perusahaan atau organisasi mencoba mencapai tingkat perolehan yang sesuai dengan persyaratan kerja yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan

memiliki semangat kerja yang tinggi. Meskipun perencanaan telah dilakukan secara matang, jika personil yang melaksanakan kegiatan tidak berkualitas, maka perencanaan tersebut akan sia-sia. Hasil kerja yang dicapai oleh karyawan harus memberikan manfaat yang baik bagi instansi.

Dalam hal ini, SOP yang disusun dengan baik dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti pengaruh SOP terhadap kinerja pegawai di BPKD Aceh Barat. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kerangka pemikiran yang mengacu pada pengertian SOP, kinerja karyawan, dan hubungan antara keduanya.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga Standar Operasional Prosedur berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada BPKD Aceh Barat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan oleh peneliti kepada responden. Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah seluruh pegawai yang bekerja di Badan Pengelola Keuangan Daerah Aceh Barat, yang berjumlah 85 orang. Namun, penelitian ini menggunakan metode purposive sampling untuk menentukan sampel, dengan mempertimbangkan nilai e sebesar 10%. Tujuannya adalah untuk mendapatkan sampel yang representatif dan dapat menghasilkan data yang akurat.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{85}{1 + 85^2} = \frac{85}{1,85} = 45$$

Hasil pertimbangan diatas mendapatkan hasil sebesar 45 yang artinya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 45 pegawai di BPKD Aceh Barat.

Penelitian ini menggunakan data dari kuesioner yang mana didalam kuesioner terdapat 5 alternatif jawaban yang harus dijawab oleh sampel. Setelah jawaban atas kuesioer diperoleh maka penelti melakukan uji validitas dan reabilitas untuk mengetahui apakah intrumen yang digunakan dalam kuesioner valid dan realibel. Adapun analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linear sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas adalah suatu teknik analisis untuk menguji sejauh mana instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian dapat mengukur variabel yang diukur secara tepat. Dalam konteks penelitian, uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian dapat mengukur konstruk yang seharusnya diukur secara akurat dan konsisten.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
Standar Operasional Prosedur			
X.1	0,655	0.294	Valid
X.2	0,835	0.294	Valid
X.3	0,669	0.294	Valid
X.4	0,847	0.294	Valid
X.5	0,724	0.294	Valid
X.6	0,853	0.294	Valid
Kinerja Karyawan			
Y.1	0,782	0.294	Valid
Y.2	0,850	0.294	Valid
Y.3	0,675	0.294	Valid
Y.4	0,725	0.294	Valid
Y.5	0,276	0.294	Valid
Y.6	0,667	0.294	Valid

Sumber: Olahan SPSS V26

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat terlihat bahwa nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel. Dimana nilai r tabel sendiri adalah 0.294 dan nilai r hitung yang dihasilkan pada pengujian spss ada lebih besar. Dengan demikian semua instrumen pertanyaan yang digunakan didalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

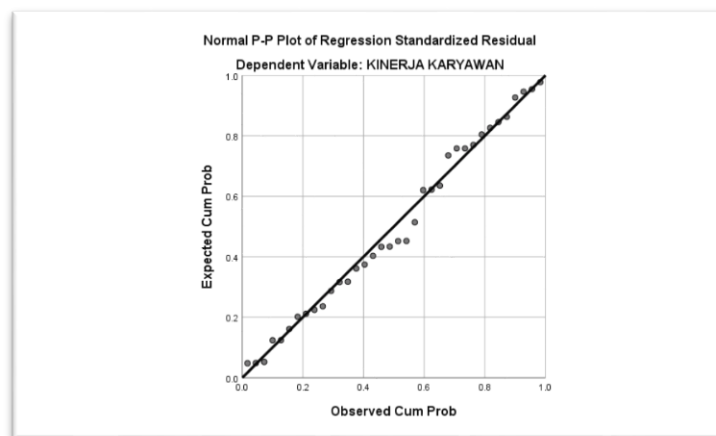
Variabel	N Of Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Standar Operasional Prosedur	6	0,915	Realibel
Kinerja Karyawan	6	0,870	Realibel

Sumber: Olahan SPSS V26

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan oleh cronbach's alpha lebih besar dari nilai r tabel 0.294 yang berarti bahwa intrumen pertanyaan yang digunakan untuk kedua variabel realibel.

2. Uji Normalitas

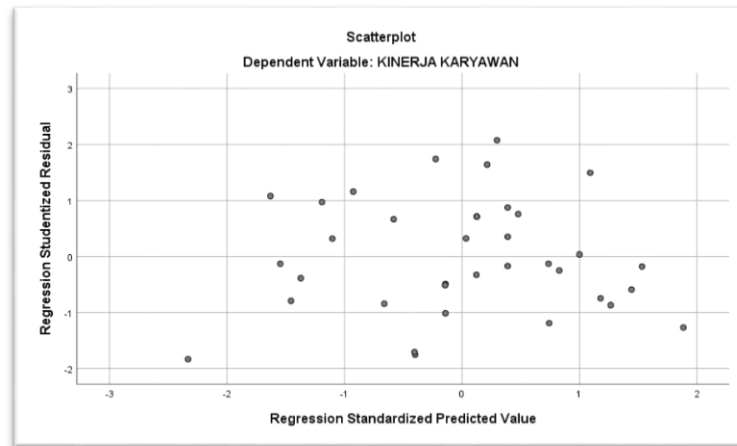
Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk melihat apakah variabel yang digunakan oleh peneliti terdistribusi dengan normal atau tidak. jika titik-titik mengikuti garis diagonal maka data dikatakan normal dalam pengujian.



Gambar 1. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengujian pada gambar 1 diatas, ditunjukkan bahwa titik-titik tersebar dengan mengikuti garis diagonal yang berarti bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi dengan normal sehingga layak untuk diteliti.

3. Uji Heterokedastisitas



Gambar 2. Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan gambar scatterplot di atas, terlihat bahwa titik-titik tersebar secara acak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikasi heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana dan Uji T

Untuk melihat seberapa berpengaruh variabel x dalam mempengaruhi variabel y maka perlu dilakukannya uji regresi dan uji t.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana dan Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,288	1,935		4,801	0,000
	SOP (X1)	0,527	0,075	0,733	7,057	0,000
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan						

Sumber: Olahan SPSS V26

Berdasarkan hasil pengujian regresi linear sederhana diatas maka ditunjukkan hasil atau nilai koefisien regresi dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Persamaan regresi dari hasil pengujian dapat kita simpulkan sebagai berikut :

$$Y = 9,288 + 0,527$$

Persamaan regresi diatas jika di interpretasikan maka menjadi:

1. Apabila nilai untuk variabel $X = 0$ maka kinerja karyawan sama dengan konstanta.
2. Apabila nilai variabel $X = 0,527$ maka dapat kita interpretasikan jika adanya peningkatan standar operasional prosedur sebesar 1% maka akan meningkatkan kinerja pegawai atau karyawan sebesar 52,7%

Pengujian t digunakan untuk melihat pengaruh standar operasional prosedur dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Pada tabel pengujian kita diperlihatkan nilai t hitung adalah 7,057 dan t tabel untuk penelitian ini adalah 2.00 yang berarti bahwa nilai t hitung lebih besar dari pada nilai t tabel. Berdasarkan hasil pengujian yang sudah didapatkan maka dapat di interpretasikan bahwa standar operasional prosedur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPKD Aceh Barat, adapun dari nilai signifikan yang diperoleh pada pengujian adalah 0,00 yang berarti bahwa nilai signifikan tersebut kurang dari 0,05. Sehingga dari hasil perolehannya H_0 ditolak dan H_1 diterima yang mengartikan bahwa variabel standar operasional prosedur atau variabel X memiliki pengaruh terhadap peningkatan Variabel Y atau kinerja karyawan.

5. Uji Determinan

Tujuan dari analisis koefisien determinasi adalah untuk mengukur seberapa besar dampak atau pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kinerja. Setelah melakukan perhitungan menggunakan alat statistik SPSS versi 26, diperoleh nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.733a	0,537	0,526	2,692

Sumber: Olahan SPSS V26

Berdasarkan hasil pengujian determinan yang dapat kita lihat pada tabel 4 diatas menunjukkan bahwa nilai R square adalah 0,537 yang berarti bahwa variabel standar operasional prosedur memiliki pengaruh sebesar 53,7% terhadap meningkatnya kinerja karyawan pada BPKD Aceh Barat dan 46,3% dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan

Setelah melakukan observasi dan pengumpulan data, peneliti menemukan bahwa standar operasional prosedur yang diterapkan di BPKD Aceh Barat berjalan dengan baik. Standar operasional prosedur tersebut disusun dengan baik sehingga karyawan dapat mematuhi dengan mudah, mengurangi risiko kesalahan dalam pekerjaan, dan memudahkan perusahaan mencapai tujuan yang diharapkan. Standar operasional prosedur di BPKD Aceh Barat tidak hanya fokus pada hal besar, tetapi juga pada hal kecil seperti seragam, tampilan, komunikasi, dan kedisiplinan waktu. Dengan aturan atau standar yang telah ditetapkan, karyawan dapat memahami tugas yang diemban dengan baik dan dapat menjalankannya tanpa hambatan.

Setelah melakukan observasi, peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner dan menganalisis data menggunakan SPSS versi 26. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa t-hitung (7,057) lebih besar dari t-tabel (2.00), yang berarti standar operasional prosedur berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sebuah standar operasional prosedur yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan dan menguntungkan perusahaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Waris (2020) yang menemukan bahwa semakin baik standar operasional suatu organisasi atau perusahaan, semakin baik juga kinerja karyawan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa SOP yang berlaku di BPKD Aceh Barat telah berjalan cukup baik dan dapat diikuti dengan baik oleh para karyawan. SOP tidak hanya terfokus pada hal-hal besar, tetapi juga hal-hal kecil seperti seragam, cara berkomunikasi, dan datang tepat waktu. Dengan SOP yang jelas, para karyawan dapat memahami tugas yang diberikan dan menjalankannya tanpa hambatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang sudah didapatkan bahwa standar operasional prosedur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPKD Aceh Barat, adapun dari nilai signifikan yang diperoleh pada pengujian adalah 0,00 yang berarti bahwa nilai signifikan tersebut kurang dari 0,05. Pengujian R square mendapatkan nilai sebesar 0,537 yang berarti bahwa variabel standar operasional prosedur memiliki pengaruh sebesar 53,7% terhadap meningkatnya kinerja karyawan pada BPKD Aceh Barat dan 46,3% dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Saran

Setelah melakukan penelitian ini, penulis memberikan saran baik pada BPKD Aceh Barat. Adapun saran-saran tersebut adalah: Kepala BPKD Aceh Barat harus memastikan bahwa standar operasional prosedur dijalankan dengan baik oleh para karyawan nya, Kepala BPKD Aceh Barat harus melakukan pendekatan atau membangun hubungan yang efektif dengan para karyawan agar karyawan lebih semangat dalam melakukan perkerjaan nya, Kepala BPKD Aceh Barat harus memberikan arahan dan motivasi kepada karyawan nya untuk menyelesaikan perkerjaan nya tepat waktu, Kepala BPKD Aceh Barat harus memberikan sedikit peringatan terhadap karyawan yang melakukan kesalahan, Karyawan di BPKD Aceh Barat harus menerapkan dengan baik standar operasional prosedur untuk meningkatkan kinerja yang optimal, Karyawan BPKD Aceh Barat harus menanamkan jiwa kedisiplinan kerja untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan juga dapat meningkatkan kinerja, Karyawan BPKD Aceh Barat harus memiliki kedisiplinan yang tinggi dalam melaksanakan tugas sebagai aparatur sipir negara.

DAFTAR REFERENSI

- Arief, R., & Sunaryo, S. (2020). Pengaruh penerapan standar operasional prosedur (SOP), gaya kepemimpinan, dan audit internal terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada PT. Mega Pesanggrahan Indah). *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*, 9(2), 125-143.
- Darmayanti, Y. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (Pug Sct) Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*, 5(1), 63-72.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Malang: UGM Press.
- Harwindito, B., & Khairulizza, A. (2021). pengaruh standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan di front office department hotel the gunawarman luxury residence. *JPP (Jurnal Pendidikan dan Perhotelan)*, 1(1), 16-24.
- Hidayattulloh, M., & Ridwan, m. (2019). Pengaruh standar Operasional Prosedur (SOP) dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Yusen Logistics Solutions Indonesia. *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah*, 3(02), 71-83.
- Mahmudi (2015), *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Megantar, I. R., & Prihatini, A. E. (2016). Pengaruh Kepemimpinan dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada Departemen Housekeeping Hotel Crowne Plaza Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(3), 226-235.
- 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. XYZ, Tangerang). *Jurnal Teknik ITS*, 3(2), A175-A180.
- Sailendra, A. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Santosa, J.K (2014). *Lebih Memahami SOP*. Surabaya: Kata Pena.
- Santoso, W. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Leegatama Anta Raya (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Waris, a. (2020). Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Majene (Doctoral dissertation).