Science and Education Journal
Vol 5 No 3 (2026)
E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Persuratan Bagi Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Pendidikan Univesitas Negeri Makassar

Nisa Adya Wijayani[1], Sitti Habibah[2], Sumarlin Mus[3]
[1]Universitas Negeri Makassar, nisaadyawijayan@gmail.com
[2]Universitas Negeri Makassar, habibah.jhr@gmail.com
[3]Universitas Negeri Makassar, sumarlin.mus@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), gambaran kualitas pelayanan administrasi persuratan bagi mahasiswa, serta mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan administrasi persuratan bagi mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Univesitas Negeri Makassar. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *ex post facto*. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Pendidikan Univesitas Negeri Makassar yang pernah menerima layanan administrasi persuratan. Sampel penelitian berjumlah 377 mahasiswa yang ditetapkan dengan teknik *proportionate stratified random sampling*. Instrumen yang digunakan berupa angket. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial.Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berada pada kategori tinggi dan kualitas pelayanan administrasi persuratan yang dirasakan mahasiswa juga berada pada kategori tinggi. Hasil analisis inferensial menggunakan regresi linear menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi persuratan bagi mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Univesitas Negeri Makassar. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), maka semakin baik pula kualitas pelayanan administrasi persuratan yang diberikan kepada mahasiswa.

Kata Kunci : *Standar Operasional Prosedur (SOP), kualitas pelayanan, administrasi persuratan*

Abstract

This study aimed to examine the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), describe the quality of correspondence administrative services perceived by students, and determine the extent to which the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) influences the quality of correspondence administrative services for students at the Faculty of Education, Universitas Negeri Makassar. This study employed a quantitative approach using an ex post facto research design. The population consisted of all active students of the Faculty of Education, Universitas Negeri Makassar, who had received correspondence administrative services. A total of 377 students were selected as the sample using proportionate stratified random sampling. Data were collected through a questionnaire and analyzed using descriptive and inferential statistical analyses. The descriptive analysis revealed that the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) was categorized as high, and the quality of correspondence administrative services perceived by students was also categorized as high. Furthermore, the inferential analysis using simple linear regression indicated that the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) had a positive and significant effect on the quality of correspondence administrative services for students at the Faculty of

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Education, Universitas Negeri Makassar. These findings suggest that better implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) leads to higher-quality correspondence administrative services provided to students

Keywords : *Standard Operating Procedures(SOPs), Service Quality, Correspondence Administration*

Corresponding Author:
Nisa Adya Wijayani
Universitas Negeri Makassar, nisaadyawijayan@gmail.com

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi dituntut untuk mampu memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas sebagai bagian dari upaya meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi. Kualitas pelayanan administrasi tidak hanya berperan dalam mendukung kelancaran proses akademik, tetapi juga memengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan kepuasan mahasiswa terhadap institusi pendidikan tinggi (Gao & Li, 2020).

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi menegaskan bahwa mahasiswa berhak memperoleh layanan pendidikan yang bermutu, adil, transparan, dan akuntabel. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memenuhi standar pelayanan yang meliputi kejelasan prosedur, kepastian waktu, kemudahan akses, serta kualitas hasil pelayanan. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan tinggi yang profesional.

Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di perguruan tinggi masih menghadapi berbagai permasalahan. Keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya ketepatan waktu pelayanan, sikap petugas yang belum responsif, serta belum konsistennya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi faktor yang menyebabkan pelayanan belum mampu memenuhi harapan pengguna layanan (Pernata et al., 2025). Menurut Parasuraman et al. (1998), kualitas pelayanan ditentukan oleh kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima oleh pengguna. Ketidaksesuaian tersebut akan menimbulkan kesenjangan yang berdampak pada rendahnya kepuasan pengguna layanan.

Salah satu instrumen yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP merupakan pedoman kerja yang mengatur tahapan pelaksanaan pekerjaan secara sistematis sehingga setiap proses pelayanan dapat berlangsung secara konsisten, efektif, efisien, dan terukur (Santoso, 2014). Penerapan SOP yang baik diharapkan mampu meminimalkan kesalahan pelayanan, memperjelas pembagian tugas, meningkatkan kepastian waktu pelayanan, serta menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan pelayanan administrasi.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan SOP memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan. Kurnia et al. (2024) menemukan bahwa penerapan SOP berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil serupa dikemukakan oleh Fuadi (2025) yang menyatakan bahwa penerapan SOP mampu

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pengguna layanan. Namun demikian, Hasbi (2016) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh SOP, tetapi juga oleh faktor lain seperti kompetensi petugas, fasilitas pendukung, pembagian beban kerja, dan pengawasan dari pimpinan.

Di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar, layanan administrasi persuratan merupakan salah satu layanan yang paling sering dimanfaatkan mahasiswa, seperti pengurusan surat keterangan aktif kuliah, surat izin penelitian, surat rekomendasi, dan berbagai dokumen administrasi lainnya. Meskipun fakultas telah memiliki SOP sebagai pedoman pelayanan, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala, antara lain ketidakpastian waktu penyelesaian layanan, kurang jelasnya informasi mengenai prosedur pelayanan, serta adanya perbedaan pelaksanaan prosedur antarpetugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi SOP belum sepenuhnya berjalan secara optimal sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima mahasiswa.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan administrasi persuratan bagi mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan tata kelola pelayanan administrasi di lingkungan perguruan tinggi serta menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *ex post facto*. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan menganalisis hubungan antara penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai variabel independen dengan kualitas pelayanan administrasi persuratan sebagai variabel dependen tanpa memberikan perlakuan terhadap objek penelitian.

Penelitian dilaksanakan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Pendidikan yang pernah memperoleh layanan administrasi persuratan pada tahun akademik 2025/2026. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan metode proportionate stratified random sampling, sehingga setiap program studi memperoleh kesempatan yang proporsional untuk menjadi sampel penelitian. Berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, diperoleh sampel sebanyak 377 responden.

Instrumen penelitian menggunakan angket tertutup dengan skala Likert empat poin yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian. Variabel penerapan SOP diukur melalui indikator efisiensi, konsistensi, pencegahan kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan yang dikembangkan dari Santoso (2014). Sementara itu, kualitas pelayanan administrasi persuratan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1998).

Sebelum digunakan, instrumen diuji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan sebagai alat pengumpulan data. Selanjutnya data dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan kondisi masing-masing variabel dan statistik inferensial berupa regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh penerapan SOP terhadap kualitas pelayanan administrasi persuratan. Seluruh proses analisis dilakukan menggunakan program IBM SPSS Statistics versi 25.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbach`s Alpha*	*N of items*	*Kriteria*
Standar Operasional Prosedur (SOP)	*0,891*	*21*	*Reliabel*
Kualitas Pelayanan Administrasi Persuratan	*0,827*	*17*	*Reliabel*

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,891, sedangkan variabel Kualitas Layanan Administrasi Persuratan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,867. Kedua nilai tersebut berada di atas batas minimum reliabilitas yang ditetapkan, sehingga menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada kedua variabel dapat dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas variabel Standar Operasional Prosedur (SOP)

Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	ket
X1	0,479	0,101	0.000	valid
X2	0,568	0,101	0.000	valid
X3	0,637	0,101	0.000	valid
X4	0,563	0,101	0.000	valid
X5	0,609	0,101	0.000	valid
X6	0,637	0,101	0.000	valid
X7	0,697	0,101	0.000	valid
X8	0,538	0,101	0.000	valid
X9	0,642	0,101	0.000	valid
X10	0,594	0,101	0.000	valid
X11	0,660	0,101	0.000	valid
X12	0,522	0,101	0.000	valid
X13	0,615	0,101	0.000	valid
X14	0,525	0,101	0.000	valid
X15	0,575	0,101	0.000	valid
X16	0,570	0,101	0.000	valid
X17	0,677	0,101	0.000	valid
X18	0,530	0,101	0.000	valid
X19	0,268	0,101	0.000	valid
X20	0,547	0,101	0.000	valid
X21	0,415	0,101	0.000	valid

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Tabel 3 Hasil uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Persuratan

Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	ket
X1	0,592	0,101	0.000	valid
X2	0,336	0,101	0.000	valid
X3	0,542	0,101	0.000	valid
X4	0,408	0,101	0.000	valid
X5	0,587	0,101	0.000	valid
X6	0,686	0,101	0.000	valid
X7	0,679	0,101	0.000	valid
X8	0,415	0,101	0.000	valid
X9	0,593	0,101	0.000	valid
X10	0,553	0,101	0.000	valid
X11	0,265	0,101	0.000	valid
X12	0,627	0,101	0.000	valid
X13	0,359	0,101	0.000	valid
X14	0,341	0,101	0.000	valid
X15	0,613	0,101	0.000	valid
X16	0,650	0,101	0.000	valid
X17	0,658	0,101	0.000	valid

Berdasarkan Tabel 2 dan Tabel 3 diketahui bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,101) serta nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 4 Hasil Analisis Data Deskriptif Variabel SOP Dan Kualitas Layanan Administrasi Persuratan

Statistics			
		Standar Operasional Prosedur (SOP)	Kualitas layanan administrasi persuratan
N	Valid	377	377
	Missing	0	0
Mean		59.5172	48.4324
Std. Error of Mean		.48257	.34271
Median		60.0000	48.0000
Mode		56.00	50.00
Std. Deviation		9.36979	6.65417
Variance		87.793	44.278
Range		57.00	38.00
Minimum		26.00	30.00
Maximum		83.00	68.00
Sum		22438.00	18259.00

Berdasarkan Tabel 4, rata-rata skor penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebesar 59,52, sedangkan rata-rata skor kualitas pelayanan administrasi persuratan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

sebesar 48,43. Nilai rata-rata kedua variabel menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian positif terhadap penerapan SOP maupun kualitas pelayanan administrasi persuratan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar. Variasi data pada kedua variabel juga tergolong cukup baik, yang ditunjukkan oleh nilai standar deviasi sebesar 9,37 pada variabel SOP dan 6,65 pada variabel kualitas pelayanan.

Gambaran Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Gambaran variabel penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) diperoleh melalui analisis deskriptif terhadap skor jawaban responden. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kecenderungan tingkat penerapan SOP pada pelayanan administrasi persuratan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar. Untuk memudahkan interpretasi hasil, skor total responden dikelompokkan ke dalam beberapa kategori berdasarkan interval skor yang telah ditetapkan. Pengkategorian tersebut digunakan untuk menunjukkan tingkat penerapan SOP yang dirasakan oleh responden, mulai dari kategori sangat rendah hingga sangat tinggi.

Tabel 5 Distribusi Kategori Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

No	Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persen %
1.	Sangat Tinggi (ST)	$71,5 < X \leq 84,0$	34	9,02%
2.	Tinggi (T)	$58,9 < X \leq 71,4$	175	46,42%
3.	Sedang (S)	$46,3 < X \leq 58,8$	137	36,34%
4.	Rendah (R)	$33,7 < X \leq 46,2$	26	6,90%
5	Sangat Rendah (SR)	$21,0 \leq X \leq 33,6$	5	1,33%
Total			**377**	**100%**

Berdasarkan Tabel 5, sebagian besar responden memberikan penilaian terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada kategori **tinggi**, yaitu sebanyak 175 responden (46,42%). Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum penerapan SOP dalam pelayanan administrasi persuratan telah dilaksanakan dengan baik sesuai prosedur yang berlaku. Meskipun demikian, masih terdapat responden yang memberikan penilaian pada kategori sedang, rendah, dan sangat rendah, sehingga aspek-aspek tertentu dalam penerapan SOP masih memerlukan perhatian dan evaluasi agar pelaksanaannya lebih optimal.

Gambaran Kualitas Pelayanan Administrasi Persuratan

Analisis deskriptif juga dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan administrasi persuratan berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai pengguna layanan. Pengelompokan skor ke dalam beberapa kategori bertujuan untuk memudahkan interpretasi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi. Dengan adanya pengkategorian tersebut, dapat diketahui kecenderungan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan administrasi persuratan secara lebih sistematis.

Tabel 6 Distribusi Kategori Kualitas Pelayanan Administrasi Persuratan

No	Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persen %
1.	Sangat Tinggi (ST)	$57,9 < X \leq 68,0$	33	8,75%
2.	Tinggi (T)	$47,7 < X \leq 57,8$	175	46,42%
3.	Sedang (S)	$37,5 < X \leq 47,6$	148	39,26%
4.	Rendah (R)	$27,3 < X \leq 37,4$	21	5,57%
5	Sangat Rendah (SR)	$17,0 \leq X \leq 27,2$	0	0,00%
Total			**377**	**100%**

Berdasarkan Tabel 6, mayoritas responden menilai kualitas pelayanan administrasi persuratan berada pada kategori **tinggi**, yaitu sebanyak 175 responden

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

(46,42%). Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi persuratan secara umum telah memenuhi harapan mahasiswa. Namun demikian, masih terdapat sebagian responden yang memberikan penilaian pada kategori sedang dan rendah, yang mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal.

Pengujian Prasyarat Analisis

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov terhadap residual data.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		377
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	5.95794202
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.046
Kolmogorov-Smirnov Z		1.274
Asymp. Sig. (2-tailed)		.078
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Berdasarkan Tabel diatas , diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,078, yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, residual data penelitian berdistribusi normal sehingga memenuhi salah satu asumsi dalam analisis regresi linear sederhana.

Uji Linieritas

Menurut (Ghozali, 2018), uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear antara variabel independen dan variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan adalah apabila nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* > 0,05 maka hubungan kedua variabel bersifat linear, sedangkan jika nilai signifikansi < 0,05 maka hubungan kedua variabel tidak linear.

Tabel 8 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	**df**	**Mean Square**	**F**	**Sig.**
Kualitas layanan Asministrasi Persuratan * Standar Operasional Prosedur	Between Groups	(Combined)	5580.689	52	107.321	3.142	.000
		Linearity	3301.626	1	3301.626	96.652	.000
		Deviation from Linearity	2279.063	51	44.688	1.308	.088
	Within Groups		11067.836	324	34.160		

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Total	16648.525	376

Sumber: Output SPSS

Hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,088. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,05 (0,088 > 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan kualitas layanan administrasi persuratan bersifat linear. Dengan demikian, salah satu asumsi regresi telah terpenuhi

Uji Hipotesis

Analisis regresi ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel. Berdasarkan hasil uji normalitas dan linieritas. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan uji regresi sederhana sebagai bagian dari statistik parametrik untuk menguji hubungan tersebut.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.610	1.978		14.967	.000
	SOP	.316	.033	.445	9.631	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Administrasi Persuratan

Tabel 9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan hasil analisis regresi menggunakan SPSS, diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 29,610 dan koefisien regresi (b) sebesar 0,316 sehingga diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 29{,}610 + 0{,}316X$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 29,610 mengindikasikan bahwa apabila variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kualitas layanan administrasi persuratan sebesar 29,610. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,316 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada penerapan SOP akan meningkatkan kualitas layanan administrasi persuratan sebesar 0,316 satuan.

Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan adanya hubungan searah antara penerapan SOP dengan kualitas layanan administrasi persuratan. Artinya, semakin baik penerapan SOP dalam proses pelayanan administrasi persuratan, maka semakin tinggi pula kualitas layanan yang dirasakan oleh mahasiswa. Sebaliknya, apabila penerapan SOP menurun, maka kualitas layanan administrasi persuratan juga cenderung menurun.

Tabel 10 Hasil Uji T Parsial

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.610	1.978		14.967	.000
	SOP	.316	.033	.445	9.631	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Administrasi Persuratan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 9,631 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi persuratan.

Tabel 4. 1 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.445[a]	.198	.196	5.96588
a. Predictors: (Constant), SOP				

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,198. Hal ini berarti bahwa variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) mampu menjelaskan variasi kualitas layanan administrasi persuratan sebesar 19,8 %, sedangkan sisanya sebesar 80,2%% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, pengaruh SOP terhadap kualitas layanan administrasi persuratan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), mengetahui gambaran kualitas pelayanan administrasi persuratan, serta menganalisis pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan administrasi persuratan bagi mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar.

Instrumen penelitian pada variabel penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) disusun berdasarkan tujuh indikator, yaitu efisiensi, konsistensi, meminimalkan kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan (Santoso, 2014). Sementara itu, instrumen variabel kualitas pelayanan administrasi persuratan disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1998). Sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data, seluruh butir pernyataan telah melalui uji validitas dan reliabilitas, serta dinyatakan layak digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 377 responden, diperoleh nilai rata-rata penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebesar 59,52, yang berada pada kategori tinggi. Distribusi frekuensi menunjukkan bahwa sebanyak 175 responden (46,42%) menilai penerapan SOP berada pada kategori tinggi, sedangkan 34 responden (9,02%) berada pada kategori sangat tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum penerapan SOP pada pelayanan administrasi persuratan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar telah berjalan dengan baik. Pelaksanaan pelayanan telah mengacu pada prosedur yang ditetapkan sehingga mampu menciptakan alur pelayanan yang lebih terarah, sistematis, dan konsisten.

Tingginya kategori penerapan SOP menunjukkan bahwa tenaga administrasi telah berupaya menjalankan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku. Kondisi ini sejalan dengan pendapat Santoso (2014) yang menyatakan bahwa SOP berfungsi sebagai pedoman kerja untuk meningkatkan efisiensi, menjaga konsistensi pelaksanaan tugas, meminimalkan kesalahan, memperjelas pembagian tugas, serta meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya SOP yang diterapkan secara konsisten, proses pelayanan administrasi persuratan menjadi lebih efektif dan memberikan kepastian kepada mahasiswa sebagai pengguna layanan.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Hasil analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan administrasi persuratan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 48,43, yang termasuk dalam kategori tinggi. Distribusi frekuensi menunjukkan bahwa sebanyak 175 responden (46,42%) memberikan penilaian pada kategori tinggi, sedangkan 33 responden (8,75%) berada pada kategori sangat tinggi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi persuratan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan sebagian besar mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Kualitas pelayanan yang berada pada kategori tinggi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi persuratan telah dilaksanakan dengan cukup baik, terutama pada aspek bukti fisik pelayanan, keandalan petugas, daya tanggap, jaminan pelayanan, dan empati terhadap mahasiswa. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1998), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, data penelitian terlebih dahulu memenuhi uji prasyarat analisis. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Selain itu, hasil uji linearitas menunjukkan nilai Deviation from Linearity lebih besar dari 0,05, sehingga hubungan antara penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan administrasi persuratan dinyatakan linear. Dengan demikian, data memenuhi persyaratan untuk dianalisis menggunakan regresi linear sederhana.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi persuratan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05) sehingga hipotesis penelitian diterima. Persamaan regresi yang diperoleh yaitu Y = 29,610 + 0,316X, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan penerapan SOP akan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi persuratan sebesar 0,316 satuan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), maka semakin baik pula kualitas pelayanan administrasi persuratan yang diterima mahasiswa. SOP memberikan kejelasan mengenai alur pelayanan, pembagian tugas, standar waktu penyelesaian, serta prosedur kerja yang harus dilaksanakan oleh tenaga administrasi. Dengan adanya prosedur yang jelas dan diterapkan secara konsisten, pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan mampu mengurangi terjadinya kesalahan dalam proses administrasi persuratan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kurnia et al. (2024) yang menyatakan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian Fuadi (2025) juga menunjukkan bahwa implementasi SOP mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi melalui peningkatan konsistensi pelaksanaan prosedur kerja. Dengan demikian, hasil penelitian ini semakin memperkuat bahwa SOP merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di lingkungan perguruan tinggi.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,198, yang berarti penerapan SOP hanya memberikan kontribusi sebesar 19,8% terhadap kualitas pelayanan administrasi persuratan. Sementara itu, 80,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh penerapan SOP, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, seperti kompetensi tenaga administrasi, ketersediaan sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, sistem pengawasan, budaya organisasi, serta kemampuan komunikasi petugas dalam

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Temuan ini sejalan dengan pendapat Hasbi (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor organisasi yang saling berkaitan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan memerlukan dukungan yang komprehensif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu faktor yang berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi persuratan bagi mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar. Oleh karena itu, penerapan SOP perlu dipertahankan dan terus dievaluasi agar pelaksanaannya semakin konsisten. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan juga perlu didukung oleh pengembangan kompetensi tenaga administrasi, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan sistem pengawasan sehingga pelayanan administrasi persuratan dapat semakin efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan mengenai pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan administrasi persuratan bagi mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berada pada kategori tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh hasil analisis deskriptif yang memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 59,52. Berdasarkan distribusi frekuensi, sebanyak 175 responden (46,42%) berada pada kategori tinggi, 137 responden (36,34%) berada pada kategori sedang, 34 responden (9,02%) berada pada kategori sangat tinggi, 26 responden (6,90%) berada pada kategori rendah, dan 5 responden (1,33%) berada pada kategori sangat rendah. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP pada pelayanan administrasi persuratan telah dilaksanakan dengan baik sehingga mampu mendukung pelaksanaan pelayanan yang lebih terarah, konsisten, dan sistematis.

Selanjutnya, kualitas pelayanan administrasi persuratan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar juga berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 48,43. Berdasarkan distribusi frekuensi, sebanyak 175 responden (46,42%) memberikan penilaian pada kategori tinggi, 148 responden (39,26%) berada pada kategori sedang, 33 responden (8,75%) berada pada kategori sangat tinggi, dan 21 responden (5,57%) berada pada kategori rendah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi persuratan secara umum telah mampu memenuhi harapan mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi persuratan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05) dan persamaan regresi $Y = 29{,}610 + 0{,}316X$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan penerapan SOP akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan administrasi persuratan. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,198 menunjukkan bahwa penerapan SOP memberikan kontribusi sebesar 19,8% terhadap kualitas pelayanan administrasi persuratan, sedangkan 80,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, semakin baik penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), maka semakin baik pula kualitas pelayanan administrasi persuratan yang dirasakan oleh mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Fuadi, Slamet. (2025). PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA STAFF BAU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO. *Derivatif : Jurnal Manajemen*, *19*(1), 10.

Gao, H. L. (2020). Understanding the Impact of Administrative Service Quality on Satisfaction and Loyalty Towards University Students. *Science Publishing Group*, *5*(1), 25–30.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasbi, M. (2016). Persepsi mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang. *Jurnal El-Idare*, *1*(2), 131

Kurnia, S., Hulu, P. F., Iman, J. B., Gea, J., & Ndraha, A. B. (2024). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Penerbitan Surat Pengantar Pindah Penduduk Terhadap Kualiatas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sawo. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, *7*(1), 2751–2759. https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/view/25820/18965

Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. journal Retailing.

Pernata, F., Isa, R., Mozim, S. Y., & Gorontalo, N. (2025). Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, *3*, 285–290. https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.17390079

Santoso, joko D. (2014). *LEBIH MEMAHAMI SOP (STANDAR OPERATING PROCEDURE)*. kata pena.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.