

Pengaruh SOP (Standar Operasional Prosedur) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Organisasi Dan Kepuasan Masyarakat Di Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Provinsi Kalimantan Selatan

Muhammad Edward¹, Muhammad Zaki Yamani²

^{1,2}STIE Pancasetia

E-mail: muhammadwafirafa@gmail.com¹, m.zaki.yamani.btl@gmail.com²

Article History:

Received: 20 Agustus 2025

Revised: 28 Agustus 2025

Accepted: 31 Agustus 2025

Keywords: *SOP (Standar Operasional Prosedur), Kualitas Pelayanan, Citra Organisasi, Kepuasan Masyarakat*

Abstract: Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis (1) pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap citra organisasi, (2) pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap citra organisasi, (3) pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap kepuasan masyarakat, (4) pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat, serta (5) pengaruh citra organisasi terhadap kepuasan masyarakat, pada pegawai Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu. Metode penelitian adalah Eksplanatori. Populasi penelitian ini adalah seluruh Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu yang berjumlah 15 orang dan jumlah masyarakat penerima bantuan pada tahun 2019 sebanyak 35 orang. Teknik pengambilan sampel secara Total Sampling sebanyak 50 orang. Analisis data dilakukan secara kuantitatif melalui model Analisis Jalur dengan menggunakan aplikasi SPSS for windows versi 20.0. Hasil penelitian menunjukkan : (1) Standar Operasional Prosedur (SOP) menunjukan pengaruh yang signifikan terhadap Citra Organisasi organisasi, (2) Kualitas Pelayanan menunjukan pengaruh yang signifikan terhadap Citra Organisasi, (3) Standar Operasional Prosedur (SOP) menunjukan pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, (4) Kualitas Pelayanan menunjukan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, serta (5) Citra Organisasi menunjukan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu.

PENDAHULUAN

Adanya fungsi kesejahteraan dan fungsi pelayanan yang diemban oleh birokrasi, jelas tidak dapat dipisahkan dari filsafat kerakyatan sebagai inti ajaran kontrak sosial yang dikembangkan oleh Rousseau J.J. (Poerbopranto, 2012 : 17). Untuk merealisasi fungsi kesejahteraan dan fungsi pelayanan sebagaimana tersebut, maka birokrasi pemerintahan harus menjalankan kebijakan-kebijakan negara, dan untuk itu pemerintah harus dilengkapi dengan berbagai instrumen maupun sarana yang diharapkan mampu memacu kinerjanya secara optimal. Meskipun demikian, dalam praktek kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat dapat diamati bahwa pemerintah menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan pelaksanaan fungsi pelayanan dan kesejahteraan menjadi tersendat.

Citra aparatur yang merupakan refleksi dari kemampuannya, loyalitas, dan tanggung jawabnya, mempunyai pengaruh besar terhadap aktivitas ekonomi suatu negara. sebagai ilustrasi, kejadian larinya modal asing ke negara tetangga disebabkan sulitnya perijinan di negeri ini, merupakan contoh kongkrit. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan pemerintah, namun masih belum menyentuh semua aspek dan masih terjadi distorsi disana-sini. Memperhatikan perkembangan yang terjadi tersebut, maka sangatlah penting memberdayakan daerah untuk siap menghadapi era tersebut. Daerah harus lebih mampu meningkatkan sumber daya manusia, intensifikasi penggalian sumber-sumber daya alam, masyarakat secara terintegrasi sehingga menjalin suatu sistem kerja yang sinergi, saling menunjang dan mendukung. Daerah sebagai ujung tombak pemberi pelayanan perijinan investasi kepada pelaku ekonomi, dengan sendirinya harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan data awal yang diperoleh peneliti menurut tahapan tata cara penyusunan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan daerah menyebutkan bahwa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) berkewajiban menyusun Rencana Kerja (Renja). Bagian Kesejahteraan Rakyat merupakan unit kerja dalam lingkungan Sekretariat Daerah yang berkedudukan di bawah Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu.

Di dalam pendayagunaan sumber daya Aparatur, peranan Bagian Kesejahteraan Rakyat sangat penting dalam mengatur serta menggerakkan mekanisme kerja dalam suatu sistem Pemerintahan. Untuk itu Bagian Kesejahteraan Rakyat sebagai salah satu unsur Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu memiliki peran penting dalam upaya pencapaian visi dan misi Kabupaten Tanah Bumbu yang telah ditetapkan yang harus mampu menyusun dan melaksanakan suatu rencana dengan baik agar dapat dijadikan acuan dalam kegiatan pembangunan Kabupaten Tanah Bumbu.

Hasil evaluasi program dan kegiatan terlihat pada program pelayanan administrasi perkantoran yang terdiri dari kegiatan dengan capaian realisasi fisik sebesar 97,62% dan realisasi keuangan sebesar 96,22%. Kegiatan pada program ini merupakan kegiatan rutin operasional kantor sebagai penunjang pencapaian kinerja pelayanan kantor.

Dengan melihat keadaan sekarang, dengan semakin dinamisnya kemajuan pembangunan dimana masyarakat sudah dapat membuktikan peran sertanya dalam pembangunan, maka pemerintah selayaknya mengurangi perannya sebagai pengemudi tetapi lebih menitikberatkan kepada pengarah, motivator sekaligus fasilitator dalam pelaksanaan pembangunan.

Hal ini menjadi peluang bagi pemerintah untuk merubah pandangan masyarakat terhadap pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Salah satu aspek penting untuk mewujudkan pelayanan administrasi pada dalam memberikan pelayanan publik adalah dengan memperbaiki administrasi pemerintahan melalui implementasi Standar Operasional Prosedur

(SOP). Dengan adanya SOP, maka penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti.

Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan pemerintahan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Secara umum SOP diartikan sebagai serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, di mana dan oleh siapa dilakukan.

SOP berfungsi untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan dapat mengganggu kinerja instansi/lembaga secara keseluruhan. Pemerintah telah menyediakan acuan bagi seluruh instansi melalui Permen PAN Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP-AP).

Dalam konsep pelayanan publik, implementasi SOP merupakan bagian dari sistem pelayanan prima yang dilakukan pegawai dengan tepat serta menjamin konsistensi kualitas pelayanan yang dihasilkan. SOP merupakan standar pelayanan yang menjadi panduan bagi setiap pegawai yang terlibat dalam proses pelayanan tahap demi tahap, dimana merupakan suatu sistem yang diadakan dan dirancang untuk mencapai hal-hal yang tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri.

Pemerintah sebagai pelayanan publik dalam memberikan pelayanannya terhadap masyarakat, tentunya memerlukan tenaga yang terampil dan berkompeten untuk mendukung kegiatan pemerintah dengan berbagai tugas sehingga tercapai prestasi kerja yang tinggi dan memudahkan pencapaian tujuan lembaga/instansi tersebut. Struktur organisasi yang baik di dalam suatu organisasi berguna untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam struktur organisasi terlihat adanya tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing individu yang berasal dari dalam suatu organisasi. Struktur organisasi menggambarkan pekerjaan yang akan dilaksanakan sebagai upaya pencapaian tujuan organisasi. Demikian juga dalam mewujudkan pekerjaan yang profesional, efektif dan efisien adalah dengan mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Hal ini dinilai penting karena SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan serta sebagai alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Dengan adanya SOP, penyelenggaraan administrasi pun dapat berjalan dengan pasti.

Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari dan dapat ditemukan penyebabnya serta bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam SOP, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah. Menurut Tanjung dan Subagjo (2012: 18) tujuan utama dari mengimplementasikan SOP adalah agar tidak terjadi kesalahan dalam pengerjaan suatu proses kerja yang dirancang pada SOP.

Pemaparan yang telah dikemukakan, memberikan pengetahuan bahwa tujuan dari SOP adalah untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua orang yang menggunakannya, dan untuk lebih memahami setiap langkah kegiatan yang harus dilaksanakannya. Kesalahan prosedur dapat mengakibatkan hasil yang kurang baik bahkan dapat merusak citra lembaga/instansi dan dapat merugikan pegawai itu sendiri (Tanjung dan Subagjo (2012: 18).

Sebaliknya implementasi SOP yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan pegawai dan kepuasan

masyarakat. Begitu juga halnya dengan kinerja yang berarti sebuah proses untuk menetapkan apa yang harus dicapai dan pendekatannya untuk mengelola dan pengembangan manusia melalui suatu cara yang dapat meningkatkan pelayanan administrasi pemerintahan pada kemungkinan bahwa sasaran akan dapat dicapai dalam suatu jangka waktu tertentu baik pendek maupun panjang.

Pada Pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di buat berdasarkan Peraturan yang jelas memuat SOP pada setiap unit kerja yang terdapat pada instansi tersebut. Pembuatan SOP ini bertujuan untuk dapat memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perkantoran dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal, dan SOP juga berguna untuk mengefektif dan mengefisiensikan kegiatan perkantoran di setiap unit kerja dan juga dapat meningkatkan efektifitas pelayanan publik bagi sebuah instansi pemerintah.

Namun berdasarkan temuan peneliti dilapangan, masih ada ditemukannya sebagian pegawai Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu yang bekerja belum menggunakan SOP dengan maksimal. Dimana mereka bekerja masih terbiasa dengan cara yang lama, hal ini disebabkan latar belakang pendidikan para pegawai bervariasi, kurangnya komunikasi tentang penjelasan mengenai SOP apa dan bagaimana SOP ini yang sebenarnya, dan para pegawai di Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu banyak pegawai yang dikategorikan susah untuk menerima dan mempelajari sistem baru atau sistem SOP. Sehingga dengan terpaksa mereka harus menjalani tugas mereka dengan cara yang lama.

Bagian Kesejahteraan Rakyat merupakan salah satu perangkat daerah dalam Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu. Di dalam Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat yang merupakan wilayah kerja sebagai perangkat yang bertanggung jawab kepada Kepala Bagian.

Organisasi Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu dalam menjalankan tugas dan fungsinya merupakan level pemerintahan yang sudah berhubungan dengan masyarakat, dan merupakan pihak yang sering melakukan peninjauan lapangan berkenaan dengan wilayah tugasnya, lebih dari level pemerintahan lainnya. Oleh karena itu perlu kemampuan administratif aparatur yang komprehensif unggul dalam melaksanakan tugas pelayanan pada level Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu.

Kemampuan aparatur yang unggul dan komprehensif ini sangat penting dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi pada level pemerintah Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu sebagai organisasi pemerintah terendah dalam memberikan pelayanan dan berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat dan pembangunan. Salah satu hambatan yang cukup serius dalam pembangunan adalah kurang tersedianya tenaga manusia (sumber daya manusia) yang ahli dan terdidik diberbagai bidang pembangunan, kurang terampilnya aparatur pemerintah dalam menangani tugas-tugas pembangunan dan pelayanan tersebut, dan kondisi kemampuan aparatur yang tidak memadai sehingga banyak usaha-usaha pembangunan yang gagal dan pelayanan tidak memuaskan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, untuk melakukan penelitian terhadap kemampuan aparatur pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu, terutama dalam memberikan pelayanan-pelayanan Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu kepada masyarakat. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh SOP (Standar Operasional Prosedur) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Organisasi Dan Kepuasan Masyarakat Di Bagian

Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Provinsi Kalimantan Selatan

LANDASAN TEORI

Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) (X1) sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. SOP dipengaruhi oleh dimensi dalam penyusunan dengan melakukan analisis. Sopiah (2008) SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural. Menurut Moekijat (2002) SOP adalah urutan langkah-langkah pekerjaan yang harus dilakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

Kualitas Pelayanan

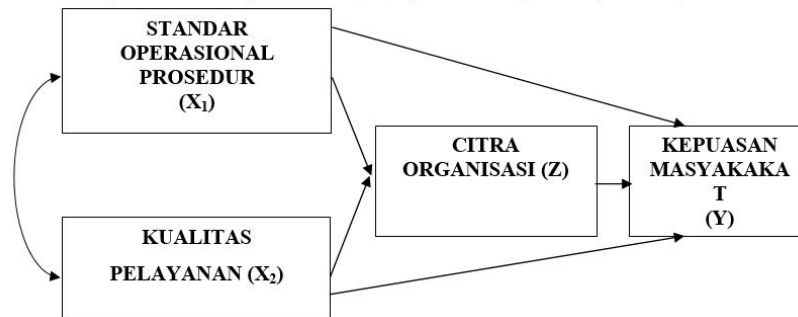
Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa. Konsep ini telah banyak dikaji oleh para ahli, dan pada dasarnya merujuk pada sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Dengan kata lain, kualitas pelayanan dipandang tinggi apabila layanan yang diterima pelanggan minimal sesuai atau melebihi harapan mereka. Perbedaan ini menjadi dasar dalam menilai sejauh mana suatu layanan dapat dikatakan memuaskan atau tidak. Sementara itu, Kotler dan Keller (2009) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan totalitas dari fitur dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mendukung kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pandangan ini menekankan bahwa kualitas tidak hanya terletak pada hasil akhir pelayanan, tetapi juga pada seluruh aspek yang menyertainya, termasuk proses, interaksi, dan nilai yang dirasakan pelanggan. Selanjutnya, Tjiptono (2005) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah refleksi dari kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks ini, kualitas dipandang sebagai pencapaian standar tertentu yang telah ditetapkan oleh pelanggan berdasarkan pengalaman dan persepsi mereka.

Citra Organisasi

Citra organisasi merupakan persepsi, keyakinan, dan kesan yang terbentuk dalam benak publik atau masyarakat terhadap suatu organisasi. Citra ini tidak terbentuk secara instan, melainkan dibangun melalui serangkaian interaksi antara organisasi dengan publiknya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Kennedy (1977), citra organisasi adalah kesan yang terbentuk di benak publik berdasarkan informasi yang diterima mengenai organisasi, baik yang bersifat formal maupun informal. Citra ini dipengaruhi oleh pengalaman, komunikasi, dan reputasi organisasi yang bersangkutan. Selanjutnya, Barich dan Kotler (1991) menyatakan bahwa citra organisasi merupakan persepsi total dari publik terhadap suatu organisasi yang terbentuk melalui pengolahan informasi dari berbagai sumber. Informasi ini bisa berasal dari komunikasi perusahaan, media massa, opini masyarakat, maupun pengalaman langsung individu terhadap organisasi tersebut. Sementara itu, Darmawan (2013) mengartikan citra organisasi sebagai hasil evaluasi publik terhadap kinerja dan perilaku organisasi yang tercermin dari pelayanan, kualitas hubungan, serta kredibilitas yang dibangun dalam jangka panjang. Citra yang positif dapat meningkatkan kepercayaan, loyalitas, dan keterlibatan publik terhadap organisasi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah Eksplanatori. Populasi penelitian ini adalah seluruh Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu yang berjumlah 15 orang dan jumlah masyarakat penerima bantuan pada tahun 2019 sebanyak 35 orang. Teknik pengambilan sampel secara Total Sampling sebanyak 50 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui Kuesioner, Wawancara, Dokumentasi dan Observasi. Instrumen penelitian diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data dilakukan secara kuantitatif melalui model Analisis Jalur dengan menggunakan aplikasi SPSS for windows versi 20.0.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

1. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Citra Organisasi

Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mempunyai nilai t -hitung $>$ nilai t -Tabel berarti bahwa variabel tersebut pada taraf nyata (5%) mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap Citra Organisasi Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu. Nilai t -hitung untuk Standar Operasional Prosedur (SOP) $3.015 > t$ -Tabel sebesar 1.675 dengan probabilitas sebesar $0,003$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) (X_1) terhadap Citra Organisasi Pegawai Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu adalah signifikan.

Hal ini sejalan dengan pernyataan yang diberikan oleh Siagian (2012:32) faktor Standar Operasional Prosedur atau sumber daya manusia merupakan citra organisasi yang memiliki peranan penting dibandingkan citra organisasi lainnya. Potensi sumber daya manusia pada hakikatnya merupakan salah satu modal dasar pembangunan nasional. Dewasa ini berbagai organisasi mulai organisasi multi nasional yang paling besar sampai organisasi domestik yang paling kecil, mengakui bahwa manajemen sumber daya manusia sangat menentukan dalam mencapai keberhasilan dan kemajuan organisasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Thoa (2019:21) mengatakan semakin banyak Standar Operasional Prosedur yang dilaksanakan kepada pegawai dalam satuan waktu tertentu, maka dapat dikatakan semakin tinggi pula tingkat Citra Organisasi pegawai tersebut. Demikian juga kualitas pekerjaan semakin tinggi tingkat kesesuaian pelaksanaan pekerjaan per satuan waktu terhadap spesifikasi pekerjaan yang telah ditetapkan atau yang diharapkan oleh pimpinan maka semakin tinggi tingkat Citra Organisasi pegawai.

Suprihanto mengatakan (2010:II.19) “Tinggi rendahnya Standar Operasional Prosedur ternyata dipengaruhi oleh banyak faktor mulai dari yang sederhana misalnya sikap, disiplin pegawai, sampai hal-hal yang rumit seperti manajemen dan teknologi”. Menurut Sedarmayanti (2011:66)

“Citra Organisasi harus menjamin dipilihnya orang yang tepat, dengan pekerjaan yang tepat disertai kondisi yang memungkinkan mereka bekerja optimal”.

Sehingga dari pengertian tersebut di atas bahwa Standar Operasional Prosedur menyangkut pemanfaatan sumber daya manusia dan prasarana yang ada untuk memperoleh hasil maksimal dalam periode waktu tertentu. Menurut Sulistiyan (2013:200) ada beberapa faktor yang menentukan besar kecilnya Standar Operasional Prosedur suatu instansi antara lain pengetahuan. Pengetahuan dan keterampilan sesungguhnya yang mendasari Standar Operasional Prosedur. Konsep pengetahuan lebih berorientasi kepada intelegensi, daya pikir, dan penguasaan ilmu serta lebih pada wawasan yang dimiliki seseorang. Dengan demikian pengetahuan merupakan akumulasi hasil proses pendidikan kontribusi kepada seseorang di dalam pemecahan masalah, daya cipta, termasuk dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaan. Dengan pengetahuan yang luas dan pendidikan yang tinggi seorang pegawai diharapkan mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan produktif.

Menurut Umar (2015:9) citra organisasi mempunyai pengertian sebagai sikap SDM yang selalu berpandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Sedangkan secara umum Standar Operasional Prosedur mengandung arti sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumberdaya yang digunakan (input). Selanjutnya Umar (2015:9) mengatakan “Bahwa Standar Operasional Prosedur memiliki dua dimensi, dimensi pertama adalah efektivitas yang mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu. Yang kedua yaitu efisiensi yang berkaitan dengan upaya membandingkan input dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan”.

Menurut Suprihanto (2010:21) “Citra Organisasi mengandung pengertian, salah satu cara pandang hasil yang dicapai dengan keikutsertaan tenaga kerja persatuan waktu”. Selanjutnya, Suprihanto (2010:21) mengatakan “Faktor-faktor yang mempengaruhi Citra Organisasi cukup banyak, antara lain bisa disebutkan; bakat/bawaan, pendidikan/latihan, nutrisi, lingkungan/fasilitas, iklim kerja, Kualitas Pelayanan/kemauan, teknologi, manajemen, kesempatan berprestasi, investasi, perizinan, distribusi dan sebagainya”.

Standar Operasional Prosedur dapat ditinjau berdasarkan tingkatannya dengan tolok ukur yang masing-masing. Tolok ukur Citra Organisasi dapat dilihat dari Kepuasan Masyarakat. Untuk melihat sejauh mana Citra Organisasi pegawai, diperlukan penjelasan tentang dimensi, unsur, indikator dan kriteria yang menyatakan Citra Organisasi pegawai. Indikator Standar Operasional Prosedur yang dikutip

Sedangkan kriteria-kriteria yang tepat untuk mengukur Citra Organisasi menurut As’ad (2012:56) adalah “kualitas dan kuantitas, waktu yang dipakai, jabatan yang dipegang, absensi dan keselamatan dalam melaksanakan pekerjaan”. Hasibuan (2010:93) mengatakan “Citra Organisasi adalah perbandingan antara output dengan input, dimana outputnya harus mempunyai nilai tambah dan teknik pengerjaannya yang lebih baik”.

Menurut Balai Pengembangan Standar Operasional Prosedur Daerah yang dikutip Sedarmayanti (2011:71) yang menentukan Standar Operasional Prosedur tenaga kerja, adalah: Sikap kerja, seperti: kesediaan untuk bekerja secara bergiliran (shift work), dapat menerima tambahan tugas dan bekerja dalam suatu tim, tingkat keterampilan, yang ditentukan oleh pendidikan, latihan dalam manajemen dan supervisi serta keterampilan dalam teknik industri. Hubungan antara tenaga kerja dan pimpinan organisasi yang tercermin dalam usaha bersama antara pimpinan organisasi dan tenaga kerja untuk meningkatkan Standar Operasional Prosedur melalui lingkaran pengawasan mutu (quality control circles) dan panitia mengenai kerja unggul.

Disamping itu manajemen Standar Operasional Prosedur, yaitu: manajemen yang efisien mengenai sumber dan sistem kerja untuk mencapai peningkatan Standar Operasional Prosedur maupun efisiensi tenaga kerja, seperti: perencanaan tenaga kerja dan tambahan tugas serta perkoperasian, yang tercermin dalam pengambilan resiko, kreativitas dalam berusaha, dan berada pada jalur yang benar dalam berusaha.

Sebagaimana posisi penelitian ini terhadap penelitian yang didukung oleh temuan penelitian Magdalena Situmorang (2018) Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Medan Baru menyatakan berpengaruh signifikan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Organisasi

Berdasarkan Tabel 5.37 dapat dijelaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan yang mempunyai nilai t -hitung < nilai t -Tabel berarti bahwa variabel tersebut pada taraf nyata (5%) mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap Citra Organisasi Pegawai Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu Nilai t -hitung untuk Kualitas Pelayanan $5.041 > t$ -Tabel sebesar 1.675 dengan probabilitas sebesar 0,030 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Citra Organisasi Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu adalah signifikan.

Menurut Moenid (2012:32) untuk itu dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien, seorang pemimpin harus dapat memberikan kesempatan pada anak buahnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai seluruh potensi sumber daya manusia serta citra organisasi. Tanpa adanya usaha dari pimpinan organisasi untuk mengetahui atau mengenal kebutuhan-kebutuhan yang ada dalam organisasi baik bagi pegawai maupun faktor modal lainnya, maka tujuan organisasi yang telah ditetapkan tidak akan tercapai secara maksimal. Dapat dikatakan bahwa untuk itu, pimpinan organisasi dituntut untuk dapat menemukan cara yang tepat untuk dapat mendorong atau meningkatkan citra organisasi bagi pegawainya.

Sehubungan dengan adanya peningkatan terhadap kualitas pelayanan sumber daya manusia maka pelaksanaan pendidikan dan Standar Operasional Prosedur merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam mengembangkan sumber daya manusia itu. Pelayanan secara teoritis dan praktis mampu meningkatkan Citra Organisasi. Pelayanan sangat mendukung dalam pelaksanaan kegiatan organisasi atau instansi. Dengan demikian pendidikan dan Standar Operasional Prosedur ini diharapkan mampu meningkatkan keterampilan dan kualitas kerja, kegiatan tersebut akan mendorong mereka kearah peningkatan prestasi kerja yang produktif.

Pada Pegawai Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu ditemukan beberapa gejala-gejala yang akan menghambat Peran Pegawai dalam pelaksanaan kerja diorganisasi perkoperasian. Standar Operasional Prosedur yang dihasilkan suatu organisasi tidak akan terlepas dari efektifitas yang dilaksanakan organisasi tersebut, dalam hal ini sesuai dengan pendapat Umar (2010:9) mengatakan bahwa “pelayanan memiliki dua dimensi dimensi pertama adalah efektifitas, yang mengarah pencapaian kerja yang maksimal yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu”.

Mengetahui hasil kerja yang telah dicapai seseorang dapat dilihat dari kuantitas dan kualitasnya. Jika ditinjau dari segi kuantitas hasil yang dicapai adalah jumlah pekerjaan yang dapat dihasilkan atau diselesaikan dalam waktu tertentu, dalam bidang tugas yang diembannya. Sedangkan dari segi kualitas adalah kesesuaian antara hasil kerja dengan yang diharapkan oleh seorang pimpinan atau dengan spesifikasinya.

Hal ini didukung pula oleh Leonardo Agusta dan Eddy Madiono Sutanto. (2019) semakin besar kualitas pelayanan yang diberikan kepada pegawai dalam kurun waktu tertentu maka semakin

tinggi pula tingkat produktifitas pegawai tersebut, dalam hal ini sesuai menurut pendapat Hasibuan (2010:93) mengatakan bahwa “Citra Organisasi adalah perbandingan antara output dengan input, dimana outputnya harus mempunyai nilai tambah dan teknik pengerjaannya yang lebih baik”. Standar Operasional Prosedur tenaga kerja adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu (lazimnya per jam per orang).

Adapun posisi penelitian ini yang sejalan dengan temuan penelitian Clien (2019) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Poliklinik Gigi RS Bhayangkara Tk. III Palangka Raya Polda Kalimantan Tengah menyatakan berpengaruh signifikan..

3. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kepuasan Masyarakat Berdasarkan adanya yang memberikan jawaban bagi responden dalam variabel SOP dengan jawaban netral kearah tidak setuju dapat dikalkulasikan sebesar 12,8% menyatakan tidak setuju. Bagi masyarakat penerima pelayanan yang diterima menggunakan SOP akan tetapi tidak semaksimal yang terjadi dilapangan, dengan demikian terjadi hambatan sampainya bantuan pemerintah dengan ketidaktepatan waktu, ketidaktepatan jumlah yang bisa berubah dan masih terdapat layanan yang dirasakan oleh masyarakat yang berbelit-belit sehingga mengakibatkan tidak sigifikannya pengaruh SOP terhadap kepuasan masyarakat.

Adanya proses kerja, pelaksanaan, penyelenggaraan, ataupun pengelolaan secara menyeluruh dalam Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu. Prosedur merupakan kumpulan dari beberapa perintah ataupun aturan yang memiliki suatu aktifitas. Tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktifitas. Sebagai metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Menurut Wijana (2012 : 27) merupakan rangkaian langkah atau kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain secara esensial yang diikuti pendekatan fungsional. Langkah-langkah dari sistem dan rangkaian kegiatan yang saling berhubungan erat satu sama lainnya untuk mencapai tujuan tertentu maka Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah:

1. Masih belum implikatif dalam menjalankan standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan pegawai yang ada di Bagian Kesejahteraan Rakyat untuk mencapai tujuan Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu

2. Tata cara atau tahapan masih belum dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu sebagai sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis.

SOP menurut pandangan Tambunan (2018:79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.

Sedangkan menurut Siswanto (2011:21) Standar Operasional Prosedur merupakan proses membantu para tenaga kerja untuk memperoleh efektivitas dalam pekerjaan mereka yang sekarang atau yang akan datang melalui pengembangan kebiasaan tentang pikiran, tindakan, kecakapan, pengetahuan dan sikap yang layak. Jadi Standar Operasional Prosedur merupakan kunci manajemen lini dan staf. Manajemen lini memiliki tanggung jawab yang besar terhadap penyelenggaraan pelatihan, sedangkan staf memberi teknis operasional untuk membantu dalam melaksanakan fungsinya. Standar Operasional Prosedur ini juga sangat erat kaitannya dengan efektivitas pekerjaan individu tenaga kerja dan hubungan antar negara kerja yang dikembangkan merupakan program untuk memudahkan pencapaian tujuan organisasi.

Terkait dengan peneliian yang dilakukan , menurut Hasibuan (2012:21) dengan hal ini tujuan dari Standar Operasional Prosedur adalah agar para manajer mendapat pengetahuan tentang sikap dan

kelakuan tenaga kerja yang diperlukan agar kondisi organisasi efektif. Ini disimpulkan bahwa pendidikan dan Standar Operasional Prosedur merupakan sarana bagi pegawai untuk memahami tugas, meningkatkan keterampilan, kecakapan, serta sikap yang dibutuhkan organisasi.

Kegiatan pendidikan dan Standar Operasional Prosedur memberikan deviden kepada pegawai dan organisasi, berupa keahlian dan keterampilan yang selanjutnya akan menjadi asset yang sangat berharga bagi organisasi. Manajemen pendidikan dan Standar Operasional Prosedur secara menyeluruh mencakup fungsi yang terkandung didalamnya, yakni perencanaan, pengaturan, pengendalian, dan penilaian kegiatan umum khusus bagi tenaga kerja. Pengacuannya meliputi kegiatan formulasi, kebijakan pemberian pelayanan yang memuaskan.

Hal ini terkait dengan penerapan SOP yang mengakibatkan kepuasan masyarakat menjadi tidak signifikan pada penelitian adalah adanya jawaban yang diberikan responden sebesar 12,8% menyatakan tidak setuju secara kalkulasi netral kearah tidak setuju, sehingga mengakibatkan SOP berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Karena oleh itu, sebagai pemimpin organisasi, juga perlu melakukan pendekatan pada para pegawai. Bila perlu kenali kelebihan dan kekurangan yang dimiliki masing-masing dari mereka, sebab hal ini akan memudahkan untuk mengevaluasi perkembangan setiap pegawai. Mana pegawai yang memiliki prestasi kerja cukup bagus, dan mana pegawai yang membutuhkan dukungan untuk mencapai keberhasilan seperti rekan-rekan lainnya. Tentu dengan pendekatan tersebut, dapat membantu pegawai yang kesulitan mengerjakan tugasnya untuk bisa berhasil meraih prestasi seperti pegawai lainnya.

Membangun hubungan kerjasama antara pihak pegawai dan kantor tempat bekerja, menjadi langkah jitu untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan kerja pegawai. Dengan kekeluargaan yang kuat, mereka akan ikut merasakan kepemilikan organisasi tersebut. Sehingga loyalitasnya untuk bersama-sama membesarkan organisasi semakin meningkat. Adakan acara pertemuan rutin setiap bulannya, yang bisa mengakrabkan semua pegawai di organisasi. Lingkungan kerja yang hangat dan akrab, akan membuat pegawai merasa nyaman dalam menjalankan pekerjaannya.

Jadi posisi peneliti lakukan dengan penelitian Magdalena Situmorang (2018) yang mengangkat judul Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Medan Baru ini bertentangan atau tidak sejalan dikarenakan hasilnya berpengaruh tapi tidak signifikan.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Tabel 5.38 dapat dijelaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan yang mempunyai nilai $t\text{-hitung} > \text{nilai } t\text{-Tabel}$ berarti bahwa variabel tersebut pada taraf nyata (5%) tidak mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap Kepuasan Masyarakat Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu Nilai $t\text{-hitung}$ untuk Kualitas Pelayanan $3.420 > t\text{-Tabel}$ sebesar 1.675 dengan probabilitas sebesar 0,001 lebih rendah dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu adalah signifikan.

Dihubungkan dengan hasil penelitian yang diperoleh Gollerman dikutip oleh Martharia (2009) menyatakan bahwa untuk meningkatkan Kepuasan Masyarakat pegawai, organisasi perlu melakukan perbaikan Kepuasan Masyarakat. Dalam hal ini terdapat sejumlah faktor yang perlu diperhatikan oleh suatu organisasi di dalam melakukan perbaikan Kepuasan Masyarakat, yaitu faktor kecepatan, kualitas, layanan, dan nilai. Selain keempat faktor tersebut, juga terdapat faktor lainnya yang turut mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pegawai, yaitu keterampilan interpersonal, mental untuk sukses, terbuka untuk berubah, kreativitas, terampil berkomunikasi, inisiatif, serta kemampuan dalam merencanakan dan mengorganisir kegiatan yang menjadi

tugasnya. Faktor-faktor tersebut memang tidak langsung berhubungan dengan pekerjaan, namun memiliki bobot pengaruh yang sama.

Sesuai dengan Stoner dan Freeman (2012:4), kepuasan yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan kerja adalah: Kebijakan organisasi, seperti kecepatan. Ketepatan, keramahan maupun empati umumnya mempunyai dampak kecil terhadap prestasi individu. Namun kebijaksanaan ini benar-benar mempengaruhi keinginan pegawai untuk tetap bergabung dengan atau meninggalkan organisasi yang bersangkutan dan kemampuan organisasi untuk menarik pegawai baru.

Disamping itu kepuasan dapat menjadi motivator yang kuat bagi pelayanan seseorang jika dikelola secara efektif. Upah harus dikaitkan dengan peningkatan prestasi sehingga jelas mengapa upah tersebut diberikan, dan upah harus dilihat sebagai sesuatu yang adil oleh orang-orang lain dalam kelompok kerja, sehingga mereka tidak akan merasa dengki dan membalas dendam dengan menurunkan prestasi kerja mereka

Kepuasan, meliputi norma, nilai, dan keyakinan bersama anggotanya meningkatkan atau menurunkan prestasi individu. Kultur yang membantu pengembangan rasa hormat kepada pegawai, yang melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan dan yang memberi mereka otonomi dalam merencanakan dan melaksanakan tugas mendorong prestasi yang lebih baik dari pada kultur yang dingin, acuh tak acuh, dan sangat ketat.

Berdasarkan uraian di atas, terlihat bahwa secara garis besar faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan kerja sangat bervariasi. Namun secara umum faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan menjadi faktor eksternal dan faktor internal. Faktor internal adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan kerja, yang datangnya dari dalam diri seseorang. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kerja yang bersumber dari lingkungan kerja organisasi.

Keberadaan pegawai tentunya menjadi salah satu poin penting ketika menjalankan sebuah usaha. Berbagai pekerjaan operasional maupun manajerial akan terasa lebih ringan, dengan adanya dukungan dari para pegawai. Terkadang menekuni sebuah pekerjaan yang sama setiap harinya, membuat sebagian besar pegawai merasa jenuh dan bosan. Dampaknya, Kualitas Pelayanan pegawai akan turun sehingga mereka tidak bekerja secara optimal. Karena itu untuk mengembalikan Kualitas Pelayanan pegawai, perlu mengadakan training khusus bagi para pegawai. Misalnya saja mengadakan Standar Operasional Prosedur untuk meningkatkan ketrampilan kerja mereka, atau sekedar training untuk membangun kembali Kualitas Pelayanan pegawai yang mulai turun.

Tidak ada salahnya jika memberikan reward khusus bagi pegawai yang berprestasi. Bisa berupa bonus atau insentif, maupun berupa hadiah kecil yang bisa mewakili ucapan terimakasih organisasi atas prestasi para pegawai. Cara ini terbukti cukup efektif, sehingga pegawai lebih bersemangat untuk memberikan prestasi-prestasi berikutnya bagi organisasi.

Hal ini juga sesuai dengan yang dilakukan oleh peneliti yakni adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu yang sama menghasilkan nilai positif walaupun dari besarnya pengaruh berbeda satu sama lainnya. Namun demikian terlihat bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu Negeri Sipil menunjukan adanya saling keterkaitan untuk sama-sama saling mempengaruhi .

Untuk posisi penelitian ini dapat dinyatakan mendukung atau sejalan yang sama-sama menyatakan signifikan dengan temuan penelitian oleh Akhmad Taufik (2018) Pengaruh Faktor Pelayanan, Perluasan Pelayanan Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Pada Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD)/ Samsat Banjarmasin I Badan Keuangan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

5. Pengaruh Citra Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa variabel Citra Organisasi yang mempunyai nilai $t\text{-hitung} > \text{nilai } t\text{-Tabel}$ berarti bahwa variabel tersebut pada taraf nyata (5%) mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap Kepuasan Masyarakat Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu. Nilai $t\text{-hitung}$ untuk Citra Organisasi 3.107 > $t\text{-Tabel}$ sebesar 1.675 dengan probabilitas sebesar 0,039 lebih tinggi dari $\alpha = 0,05$ atau lebih besar dari taraf nyata 5 %. Hal ini menunjukkan bahwa Pengaruh Citra Organisasi (Z) terhadap Kepuasan Masyarakat Pegawai Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu adalah signifikan.

Berhasil tidaknya suatu organisasi ditentukan oleh unsur manusia yang melakukan pekerjaan sehingga kemampuan pegawai adalah salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan tugas pegawai. Mengingat sedemikian pentingnya faktor tenaga kerja, maka organisasi harus merekrut pegawai yang berkompeten yaitu mempunyai kemampuan bekerja.

Standar Operasional Prosedur dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Setiap organisasi selalu berusaha agar pegawai bisa berprestasi dalam bentuk memberikan Citra Organisasi yang maksimal.

Citra Organisasi pegawai bagi suatu organisasi sangatlah penting sebagai alat pengukur keberhasilan dalam menjalankan usaha. Standar Operasional Prosedur tenaga kerja adalah salah satu ukuran organisasi dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia merupakan elemen yang paling strategis dalam organisasi, harus diakui dan diterima oleh manajemen. Peningkatan Citra Organisasi hanya mungkin dilakukan oleh manusia. Oleh karena itu tenaga kerja merupakan faktor penting dalam mengukur Standar Operasional Prosedur.

Masalah Citra Organisasi merupakan masalah yang penting bagi lancarnya urusan-urusan di setiap organisasi. Oleh karena itu pembinaan terhadap peningkatan Citra Organisasi pegawai sangat penting jika ingin memajukan suatu organisasi. Standar Operasional Prosedur adalah suatu kondisi atau keadaan yang menggambarkan telah terpenuhinya kebutuhan organisasi akan peningkatan hasil-hasil kerja dari anggota baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Bagi organisasi yang bergerak dibidang pelayanan dan jasa, masalah Citra Organisasi menjadi lebih kompleks karena tolak ukur Citra Organisasi dilihat dari kualitas sesuatu yang dihasilkan.

Pegawai Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu merupakan perangkat kerja daerah, yang Kepuasan Masyarakatnya adalah melaksanakan pemberitaan, mengumpulkan dan menganalisa informasi untuk bahan kebijakan pimpinan, melakukan perekaman, penyajian data, dan mengatur Pegawai Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu kegiatan pimpinan serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretariat daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

Adapun posisi penelitian ini terhadap penelitian yang sejalan dengan temuan penelitian Andra Miranthi (2017) Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Penumpang New Atlas Taksi Semarang) menyatakan berpengaruh signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra perusahaan, kualitas layanan, dan persepsi harga berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan memiliki pengaruh tertinggi pada kepuasan pelanggan. Kemudian citra perusahaan, kualitas layanan, persepsi harga, dan pelanggan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli kembali. Kualitas layanan memiliki pengaruh tertinggi pada niat membeli kembali.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut.

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) menunjukkan pengaruh signifikan terhadap citra organisasi pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu.
2. Kualitas Pelayanan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap citra organisasi pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu.
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) menunjukkan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu.
4. Kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu.
5. Citra organisasi menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kabupaten Tanah Bumbu.

DAFTAR REFERENSI

- Andra Miranthi, 2017. Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Penumpang New Atlas Taksi Semarang). *Diponegoro Journal Of Management* Volume 6, Nomor 3, Tahun 2017, Halaman 1-8 [Http://Ejournal-S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/Dbr](http://Ejournal-S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/Dbr) Issn (Online): 2337-3792
- Anggoro, M, Linggar. 2010. Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. Komunikasi Massa. Bandung:Rekatama Media
- Azwar, Azrul 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Clien, Valerie. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Poliklinik Gigi RS Bhayangkara Tk. III Palangka Raya Polda Kalimantan Tengah. Banjarmasin : STIE
- Darma, Agus. 2012. Manajemen Prestasi Kerja. Cetakan Pertama CV. Rajawali. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2010. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : PSKK-UGM
- Fajar Hidayat Fahmi, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati. 2016. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Terhadap Citra Organisasi (Studi Pada Dinas Publik Kabupaten Pamekasan).
- Fitriyadi, H. 2010. Integrasi Teknologi Informasi Dalam Pendidikan : Potensi Manfaat, Masyarakat berbasis Pengetahuan, Pendidikan Nilai, Strategi Implementasi dan Pengembangan Profesional. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. Volume 21.Nomor 3. Mei 2013.
- Irawan, H.. 2010. Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT Elex Media Komputindo
- Kasali. Rhenald.2011. Manajemen Public Relation Konep dan Aplikasinya di Indonesia. Jakarta : PT Pustaka Utama.
- Kotler, Phillip. 2012. Manajemen Pemasaran Jilid I Alih Bahasa : Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. Jakarta : Prenhalindo.
- Leatemia. 2017. Pengaruh Pelatihan Dan Mutu pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Kantor Badan Pusat Statistik di Maluku).
- Magdalena Situmorang. 2018. Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor

Kecamatan Medan Baru.

Miasi. 2014. Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Pulang Pisau.

Moenir, As, 2012. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara. Jakarta.

Notoatmodjo, Soekijo. 2013. Pelayanan dan Tingkat Kepuasan. Aplikasi dan Penerapan Jakarta : Ghalia Indonesia.

Pohan I.S, 2012. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Jakarta : Buku Kepemerintahan

Prawirosentono. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Karsa Mandiri

Pujawan, Tetra 2012. Analisis Faktor-faktor Kualitas Layanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Malang : Universitas Brawijaya.

Saefullah, A. Djaja, 2009. Konsep dan Metode Pelayanan Umum. Bandung : Jurnal FISIP "PUBLIK" Vol 1.

Sianipar, JB. 2010. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : LAN

Sinambela, Lizan Poltak 2010. Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan Dan Implementasi. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Sugiri, Slamet. 2010. Akutansi Pengantar 2. Yogyakarta : UPP STM

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung, Alfabeta.

Supriyanto, J 2012. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Rhineka Cipta. Jakarta.

Sutojo, Siswanto. 2011. Membangun Citra Perusahaan. Jakarta : Damar

Tjiptono, Pandi dan Anastasia Diana, 2010, Total Quality Management (TQM). Edisi ke dua, Cetakan Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.

Wahab, Solichin, Abdul. 2010. Reformasi Pelayanan Publik Menuju Sistem Pelayanan Ysng Responsif dan Berkualitas. Online ;Brawijaya.

Wibawa, A. 2010. Manajemen Kinerja. Jakarta : Rineka Cipta

Widodo, Suparno. 2010. Manajemen Pengembangan SDM. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Zauhar. Soesilo. 2012. Kualitas Pelayanan Publik, Suatu Paparan Teoritik Administrator Nomor 2. Malang : Fakultas Ilmu Administrasi.