

Nomor Daftar: 064/Adpend-Skripsi/PK.03.08/2022

**PENGARUH SOP MANAJEMEN ASET TERHADAP KUALITAS
LAYANAN BIDANG ASET UNTUK SEKOLAH MENENGAH PERTAMA
DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan*



Oleh

Ifti Rida Awalia

NIM. 1804774

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2022

**PENGARUH SOP MANAJEMEN ASET TERHADAP KUALITAS
LAYANAN BIDANG ASET UNTUK SEKOLAH MENENGAH PERTAMA
DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BANDUNG**

oleh:

Ifti Rida Awalia

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana pada Fakultas Ilmu Pendidikan

©Ifti Rida Awalia

Universitas Pendidikan Indonesia

2022

Hak cipta dilindungi undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan
dicetak ulang, difoto copy, atau cara lainnya tanpa izin penulis.

Ifti Rida Awalia, 2022

**PENGARUH SOP MANAJEMEN ASET TERHADAP KUALITAS LAYANAN BIDANG ASET UNTUK
SEKOLAH MENENGAH PERTAMA DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

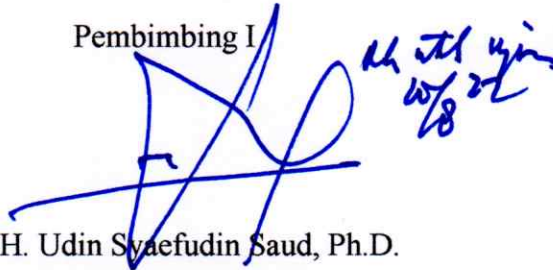
HALAMAN PENGESAHAN

IFTI RIDA AWALIA

**PENGARUH SOP MANAJEMEN ASET TERHADAP KUALITAS
LAYANAN BIDANG ASET UNTUK SEKOLAH MENENGAH PERTAMA
DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BANDUNG**

disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

Pembimbing I



Prof. H. Udin Syaefudin Saud, Ph.D.
NIP. 19530612 198103 1003

Pembimbing II



Dr. H. Abubakar, M.Pd.
NIP. 19660602 198102 1001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Administrasi Pendidikan FIP UPI



Dr. Sururi, M.Pd.
NIP. 19701109 199802 1 001

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh SOP terhadap kualitas layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini merupakan perwakilan bidang aset di sebanyak 62 Sekolah Menengah Pertama Negeri yang ada di Kota Bandung. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Teknik *Weight Means Score* (WMS) serta dengan bantuan program *SPSS 25.0 for Windows* dan *Microsoft Excel 2019*. Hasil dari pengolahan data tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata kecenderungan umum variabel SOP dengan variabel kualitas masuk ke dalam kategori sangat baik. Pada perhitungan koefisien korelasi memperoleh nilai sebesar 0,759 yang menunjukkan pengaruh kedua variabel masuk ke dalam kriteria kuat dan positif. Kemudian berdasarkan pengolahan data koefisien determinasi dapat diketahui bahwa SOP mampu mempengaruhi kualitas layanan sebesar 57,6% dan sisa 42,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hasil uji signifikansi yang jika dibandingkan yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka memperoleh hasil sebesar $9,035 > 2,000$ yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Selanjutnya pada hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan $Y = 11,528 + 0,768X$ yang berarti bahwa peningkatan setiap variabel bernilai 0,768. Maka dapat disimpulkan hubungan antara SOP dengan kualitas layanan tergolong kuat.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Kualitas Layanan

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of knowing how sops affect service quality. The method used in this study is a descriptive method using a quantitative approach. The samples in this study are representatives of the asset sector in as many as 62 State Junior High Schools in the city of Bandung. Data processing is carried out using the Weight Means Score (WMS) Technique as well as with the help of the SPSS 25.0 for Windows and Microsoft Excel 2019 programs. The results of the data processing show that the average value of the general trend of the SOP variable with the quality variable is included in the excellent category. In the calculation of the correlation coefficient, a value of 0.759 was obtained which shows the influence of the two variables entering into the strong and positive criteria. Then based on data processing, the coefficient of determination can be seen that SOPs are able to affect service quality by 57.6% and the remaining 42.4% are influenced by other factors that are not discussed in this study. The significance test results, which when compared, were $t_{hitung} > t_{tabel}$, obtained a result of $9,035 > 2,000$, which means that there is a significant relationship between the two variables. Furthermore, in the results of a simple linear regression analysis, the equation $Y = 11.528 + 0.768X$ is obtained which means that the increase in each variable is worth 0.768. The conclusion of this study it can be that the relationship between SOPs and service quality is quite strong.

Keywords: *Standard Operating Procedures, Quality of Service*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Batasan dan Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2.1 Batsasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan Umum	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan Khusus	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Konsep Standar Operasional Prosedur	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Konsep Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode dan Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Metode Penelitian Deskriptif	Error! Bookmark not defined.

3.2.2	Pendekatan Kuantitatif	Error! Bookmark not defined.
3.3	Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Variabel Penelitian dan Sumber Data Peneliti	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Teknik Pengumpulan Data dan Pengukuran Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5.4	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Prosedur Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.7	Prosedur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.8	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.1	Seleksi Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.2	Klasifikasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.3	Penglohan Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.2	Temuan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V	SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI ...	Error! Bookmark not defined.
5.1	Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.1	Standar Operasional Prosedur manajemen aset di Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.2	Kualitas Layanan bidang aset di Dinas Pendidikan Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
5.1.3	Pengaruh Standar Operasional Prosedur Manajemen Aset terhadap Kualitas Layanan Bidang Aset Dinas Pendidikan Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
5.2	Implikasi.....	Error! Bookmark not defined.

5.3 Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
5.3.2 Bagi Lembaga	Error! Bookmark not defined.
5.3.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Aset Dinas Pendidikan Kota Bandung 2020	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Teknik Pengumpulan Data dan Pengukuran Variabel Penelitian	36
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel X Standar Operasional Prosedur.....	37
Tabel 3. 4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Y Kualitas Layanan	40
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X Standar Operasional Prosedur (SOP)	43
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y Kualitas Layanan.....	44
Tabel 3. 7 Variabel X (Standar Operasional Prosedur)	46
Tabel 3. 8 Variabel Y (Kualitas Layanan)	46
Tabel 3. 9 Daftar Konsultasi Hasil Perhitungan WMS	49
Tabel 3. 10 Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	53
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Hasil Seleksi Data	58
Tabel 4. 2 Skor Mentah Variabel X (Standar Operasional Prosedur)	59
Tabel 4. 3 Skor Mentah Variabel Y (Kualitas Layanan)	61
Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan Kecenderungan Umum Variabel X.....	63
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Kecenderungan Umum Variabel Y.....	67

Ifti Rida Awalia, 2022

**PENGARUH SOP MANAJEMEN ASET TERHADAP KUALITAS LAYANAN BIDANG ASET UNTUK
SEKOLAH MENENGAH PERTAMA DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4. 6 Hasil Perubahan Skor Mentah Menjadi Skor Baku Variabel X (Standar Operasional Prosedur)	71
Tabel 4. 7 Hasil Perubahan Skor Mentah Menjadi Skor Baku Variabel Y (Kualitas Layanan)	72
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Uji Normalitas	74
Tabel 4. 9 Hasil Uji Linieritas dengan Teknik Lack-Of-Fit Test.....	75
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Korelasi	76
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77
Tabel 4. 12 Hasil Uji Tingkat Signifikansi	78
Tabel 4. 13 Hasil Regresi Linear Sederhana.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 2. 2 Hipotesis Penelitian	29
Gambar 3. 1 Tabel rumus Isaac Michael	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Administrasi Penelitian	91
Lampiran II Catatan Bimbingan SKripsi	93
Lampiran III Kisi-Kisi dan Instrumen Penelitian	96
Lampiran IV Uji Validitas dan Reliabilitas	107
Lampiran V Teknik Pengolahan Data	118

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan

Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor KEP-225/MK/V/4/1971 tentang Pedoman Barang-barang Milik Negara/Kekayaan Negara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Permen PAN Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 35 Tahun 2012.

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

2. Buku

Akdon, R. (2013). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta

Arief, M. (2010). *Pengantar Metodologi penelitian untuk ilmu kesehatan*. Surakarta: UPT Penerbitan dan Percetakan UNS

Arifin, M. (2014). *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

Arifin, M. (2016). *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

Arini T. (2014). *Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Jakarta: Peneba Plus.

Arnina. (2016). *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP (Standard Operating Procedures)*. Depok: Huta Publisher.

Barata, A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.

Basilus, R. (2015). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Yogyakarta: Media Akademi.

Buchari, A. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.

Ifti Rida Awalia, 2022

PENGARUH SOP MANAJEMEN ASET TERHADAP KUALITAS LAYANAN BIDANG ASET UNTUK SEKOLAH MENENGAH PERTAMA DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Effendy, O. (2014). *Komunikasi Teori dan Filsafat*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ekotama, S. (2015). *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: MedPress.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartatik, I. (2014). *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Yogyakarta: Flashbooks.
- Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Hasibuan, M. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Bumi Aksa.
- Jauhar, M. (2015). *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Pabundu Tika. (2014). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rudi, T. (2013). *Pedoman penyusunan Standard operating prosedur, Edisi. 2013*, Penerbit Maiesta.
- Singarimbun, dkk. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Soetjipto, Budi W. (1997). *Service Quality*. Jakarta: Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI.
- Suharsimi, A. (2006). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi, A. (2009). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi, A. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi, A. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

- Sulistiyorini. (2009). *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep, Strategi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Teras.
- Sunarto, R. (2009). *Pengantar Statistika: Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suyoto, D. (2013). *Teori, Kuesioner dan Analisis Data*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu.
- Tanjung, dkk. (2012). *Panduan Praktis Menyusun Standard Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*. Yogyakarta: Total Media
- Tanzeh, A. (2009). *Pengantar Metode penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Tathagati, A. (2017). *Step By Step Membuat SOP (Standard Operating Procedure) Catatan Kedua*. Yogyakarta. Efata Publishing.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Service management: mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trihendradi, C. (2008). *Mastering Microsoft Project 2007 Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja. Edisi ketiga*. Jakarta: PT Raja Grafindo Prasad.
- Winarno. (2013). *Metodologi Penelitian dalam Pendidikan Jasmani*. Malang: UM Press.
- Zeithaml, Valarie A and Bitner, M.J. (2003). *Service Marketing*. Tata McGraw-Hill.

3. Artikel Jurnal

- Adi, I. (2016). “*Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Pedagang Kaki Lima Di Kecamatan Denpasar Barat*”. E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana. Vol. 5, No. 11. Halaman 1265-1291.
- Aprianis. (2021). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (Tpi) Bandar Lampung*. Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS). Vol. 7, no. 1.

- Dyah, P, dkk. (2021). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Room Attendant Pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak*. Journal Of Applied Management Studies (JAMMS). 2 (2)..
- Monika, M. (2016). *Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus)*. Jurnal Manajemen: Fakultas Ekonomi, UII.
- Nurbaiti. (2015). *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. Volume 9, Nomor 4, hlm. 536-546.
- Purba, Ira E., et al. (2014). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Standar Operasioal Prosedur terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Kota Manado*. Jurnal Administrasi Publik UNSRAT. Vol. 4, no. 5.
- Rosinta, F. (2010). *Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol. 17, No.2.
- Setyawati, A. N. (2014). *Pengaruh Pemberian Ekstrak Kulit Manggis (Garcinia Mangostana) Dan Simvastatin Terhadap Kadar Kolesterol Hdl Tikus Sprague-Dawley Dengan Pakan Tinggi Lemak*“, Jurnal Kedokteran Diponegoro, 3(1).
- Situmorang, M. (2018). *Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kantor Kecamatan Medan Baru*. Jurnal Universitas Sumatera Utara.
- Sulam, dkk. (2019). *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap Efektifitas Pelayanan Keuangan di IAIN Sultan Amai Gorontalo*. Jurnal Al-Buhuts. 15 (2), 1-20.
- Suyatna, R. (2019). *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Lingkar Widyaiswara. 6 (3), 25-39.
- Yenni, O, dkk. (2018). *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga Provinsi Sumatera Utara*. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. 5.