

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian pada karyawan pengemudi bus Trans Padang. Penelitian ini mengambil judul: “Pengaruh *Standard Operating Procedure* (SOP) dan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pengemudi bus Trans Padang”.

Dimana Sumber daya manusia (SDM) memegang peran yang sangat penting dalam mewujudkan organisasi yang ideal. Demikian halnya pada layanan transportasi publik yang menekankan bahwa sumber daya manusia yang dalam hal ini pengemudi, berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan *Standar Operating Prosedur* (SOP) adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, instansi, atau lembaga. Kemudian pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Masalah dalam penelitian ini pada variabel kinerja adalah berdasarkan hasil pra-survei diperoleh bahwa jumlah penumpang bus Trans Padang pada tahun 2023 dibulan Januari sampai Desember mengalami fluktuatif, dan hingga pada dua bulan terakhir terjadi penurunan penumpang dari bulan sebelumnya Sedangkan pada variabel *Standar Operating Prosedur* (SOP) dapat dilihat bahwa terdapat beberapa pengalaman dari masyarakat pengguna bus Trans Padang terkait ketidakpatuhan pengemudi dengan SOP. kurangnya penerapan SOP yang dilakukan oleh pengemudi bus Trans Padang kepada masyarakat membuat pelayanan menjadi terhambat dan kurang efektif, hal ini juga merupakan masalah dari variabel pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh dari *Standar Operating Prosedur* (SOP) dan Pelayanan publik secara parsial dan simultan terhadap Kinerja pengemudi bus Trans Padang. Sampel pada penelitian ini adalah 100 orang karyawan dengan menggunakan metode sampel jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan teknik analisis regresi linier berganda oleh SPSS versi 26, jenis penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji t terhadap variabel *Standar Operating Prosedur* (SOP) dan Pelayanan publik masing-masing sebesar 0,000 dan $0,000 < 0,05$ yang sehingga kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pengemudi. Sedangkan hasil uji F

memperoleh nilai F_{hitung} diperoleh sebesar $57,388 > 3,94$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti *Standar Operating Prosedur* (SOP) dan Pelayanan publik berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja pengemudi. Hasil uji Koefisien determinasi R^2 diperoleh nilai koefisien *adjusted R square* (R^2) sebesar 0,542 atau 54,2%, jadi bisa diambil kesimpulan besarnya pengaruh variabel *Standar Operating Prosedur* (SOP) dan Pelayanan Piblik terhadap Kinerja pengemudi sebesar 54,2% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan perusahaan agar dapat lebih memperhatikan kinerja sehingga kinerja pengemudi bus Trans Padang akan menjadi semakin baik jika Perusahaan mempunyai SOP yang baik pula, dengan cara perusahaan selalu memperbaiki SOP sesuai dengan perkembangan. Kemudian peneliti menyarankan juga agar SOP dibukukan sehingga ketika ada perubahan dapat dicatat. Dengan cara tersebut akan lebih memudahkan pengemudi baru maupun lama untuk menjadikan SOP sebagai alat untuk bekerja dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini juga dapat dilakukan kembali dengan menambahkan variabel-variabel yang secara teori memungkinkan dapat mendukung variabel terikat kepuasan kerja antara lain : kompensasi, lingkungan kerja, dan beban kerja.

Kata Kunci : *Standar Operating Prosedur* (SOP), Pelayanan Publik, dan Kinerja Pengemudi

SUMMARY

This research is a study on Trans Padang bus driver employees. This research takes the title: "The Effect of Standard Operating Procedure (SOP) and Public Services on the Performance of Trans Padang bus drivers".

Where human resources (HR) play a very important role in realizing an ideal organization. Likewise, in public transportation services which emphasize that human resources, in this case the driver, play an important role in providing services to the community. Meanwhile, Standard Operating Procedures (SOP) are work procedures that are made in detail and in detail for all employees to carry out their work as well as possible in accordance with the mission, vision and goals of an institution, agency or institution. Then public services are all forms of services provided by the government, both those organized by government institutions themselves or by non-government institutions to meet community needs as well as the implementation of predetermined provisions with all facilities, and equipment through certain work procedures in order to provide services in the form of goods and services.

The problem in this study on the performance variable is that based on the results of the pre-survey it was found that the number of Trans Padang bus passengers in 2023 from January to December fluctuated, and until the last two months there was a decrease in passengers from the previous month While on the Standard Operating Procedure (SOP) variable, it can be seen that there are several experiences from the Trans Padang bus user community regarding driver non-compliance with the SOP. the lack of application of the SOP by Trans Padang bus drivers to the community makes services hampered and less effective, this is also a problem of public service variables.

This study aims to determine the effect of Standard Operating Procedures (SOP) and public services partially and simultaneously on the performance of Trans Padang bus drivers. The sample in this study were 100 employees using the saturated sample method, namely all the population was sampled. The data analysis technique used in the study was to use multiple linear regression analysis techniques by SPSS version 26, quantitative research type. The results of this study indicate that the results of the t test on the Standard Operating Procedure (SOP) and public service variables are 0.000 and $0.000 < 0.05$, respectively, so that the two variables have a significant effect on the driver performance variable. Meanwhile, the results of the F test obtained an Fcount value of $57.388 > 3.94$ with a significance value of $0.000 < 0.05$, which means that Standard Operating Procedures (SOP) and public services simultaneously and significantly affect driver performance. The test results of the coefficient of determination R^2 obtained the

adjusted R square coefficient (R²) of 0.542 or 54.2%, so it can be concluded that the influence of the Standard Operating Procedure (SOP) and Public Service variables on driver performance is 54.2% while the rest is explained by other variables not included in this study.

This research is expected to be taken into consideration by the company so that it can pay more attention to performance so that the performance of Trans Padang bus drivers will get better if the company has a good SOP as well, by the way the company always improves the SOP in accordance with developments. Then the researcher also suggested that the SOP be recorded so that when there are changes it can be recorded. In this way, it will make it easier for new and old drivers to make the SOP a tool for working and achieving the goals set by the company. This research is also expected to be a reference for further research, this research can also be carried out again by adding variables that are theoretically possible to support the dependent variable of job satisfaction including: compensation, work environment, and workload.

Keywords: Standard Operating Procedures (SOP), Public Services, and the Performance of Drivers