

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN SIKAP  
PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA  
KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KESEHATAN BITUNG**

*THE INFLUENCE OF IMPLEMENTATION STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) AND  
EMPLOYEE PROFESSIONALISM TOWARD JOB SATISFACTION AND ITS IMPACT ON EMPLOYEE  
PERFORMANCE AT THE BITUNG HEALTH OFFICE*

Oleh:

**Injelly Gabriela Tangka<sup>1</sup>**

**Lucky O.H. Dotulong<sup>2</sup>**

**Hendra Novie Tawas<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

<sup>1</sup>[injellytangka19@gmail.com](mailto:injellytangka19@gmail.com)

<sup>2</sup>[luckydotulong@gmail.com](mailto:luckydotulong@gmail.com)

<sup>3</sup>[hendranovitawas1971@gmail.com](mailto:hendranovitawas1971@gmail.com)

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh penerapan standar operasional prosedur dan sikap profesionalisme pegawai Pada Kinerja Pegawai dimediasi Kepuasan Kerja pada Kantor Kesehatan Bitung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada kantor Kesehatan Bitung, yang berjumlah 35 orang. Penelitian ini menggunakan analisis jalur serta dengan jumlah sampel sebanyak 35 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung, (2) Sikap Profesionalisme Pegawai berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung, (3) Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung, (4) Sikap Profesionalisme Pegawai berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung, (5) Kepuasan Kerja secara langsung berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung, (6) Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai dimediasi Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung, dan (7) Sikap Profesionalisme Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai dimediasi Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung.

**Kata Kunci:** Standar Operasional Prosedur, Sikap Profesionalisme Pegawai, Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai

**Abstract:** This study aims to determine the effect of implementing standard operational procedures and employee professionalism toward employee performance mediated by job satisfaction at the Bitung Health Office. The populations in this study Employees at Bitung Health office, totaling 35 people. This study uses path analysis and with a sample of 35 respondents at Bitung Health office. The results of this study indicate that: (1) Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) has a direct effect on Job Satisfaction at the Bitung Health Office, (2) Employee professionalism attitude has a direct effect on Job Satisfaction at the Bitung Health Office, (3) Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) has a direct effect directly influences Employee Performance at the Bitung Health Office, (4) Employee professionalism attitude directly influences Employee Performance at the Bitung Health Office, (5) Job Satisfaction directly influences Employee Performance at the Bitung Health Office, (6) Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) has no significant effect on Employee Performance mediated by Job Satisfaction at the Bitung Health Office, and (7) Employee Professionalism Attitude has no significant effect on Employee Performance mediated by Job Satisfaction at the Bitung Health Office

**Keywords:** Standard Operational Procedures, Employee Professionalism Attitude, Job Satisfaction, Employee Performance

### Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan sebuah alat penting untuk meningkatkan kinerja organisasi baik organisasi publik maupun bisnis. Selain itu untuk meningkatkan kinerja organisasi, faktor manusia merupakan penggerak pada setiap proses pekerjaan yang ada didalam organisasi. Betapa canggihnya alat yang digunakan organisasi tidak ada yang luput dalam pengawasan dari manusia, maka dari itu sumber daya manusia hampir tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya dan. Jadi manusia merupakan unsur yang paling menentukan bagi keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Sementara kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi atau instansi dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, kinerja dari para pegawai harus mendapat perhatian dari para pimpinan organisasi, sebab naik turunnya kinerja dari pegawai dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yaitu: pengetahuan, kemampuan, sikap, gaya kerja, kepribadian, kepentingan/minat, dasar-dasar, nilai sikap, kepercayaan dan gaya kepemimpinan (Wibowo, 2022:272).

Profesionalisme merupakan tingkah laku pada diri seseorang untuk berkembang menjadi lebih baik yang memiliki kualitas sebagai seorang yang profesional (Anoraga, 2019). Hornby (2019:677) mengemukakan bahwa profesionalisme adalah suatu nilai atau kualitas dari sebuah profesi. Sikap seorang yang profesional terlihat pada pelaksanaan kualitas yang merupakan ciri dari karakteristik atau bagian dari tanda profesi seorang professional. Bertens (2020) mendefinisikan professional sebagai sikap yang dilakukan seseorang atas dasar pekerjaan, tujuan dan penerapan nilai-nilai dalam melaksanakan pekerjaan atas dasar komitmen dan tanggung jawab serta menerapkan nilai kejujuran, disiplin dan lain sebagainya. Sementara sikap profesionalisme dapat dipengaruhi oleh teknologi, kelengkapan sarana dan prasarana, yang disediakan organisasi untuk menunjang berjalannya pekerjaan demi terwujudnya tujuan organisasi. Profesionalisme juga berarti sikap bagaimana seorang pegawai dapat memiliki sikap menempatkan diri dalam ruang lingkup pekerjaan maupun diluar lingkup kerja serta bagaimana seorang pegawai bisa menyelesaikan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab, tepat waktu dan memiliki nilai integrasi. Sebagai contoh ketika seorang pegawai memiliki masalah baik bersifat internal maupun eksternal, pegawai yang professional tidak akan menghubungkan antara masalah yang dihadapi dengan urusan pekerjaan yang dijalani yang artinya pegawai memiliki sikap bertanggung jawab, dimana pegawai mampu menempatkan dirinya dalam dunia pekerjaan dan ketika seorang pegawai melakukan kesalahan dalam pekerjaan, dia mampu mengakui dan mau memperbaiki kesalahan tersebut.

Terkait dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), SOP merupakan prosedur yang seharusnya ada dalam sebuah organisasi dalam membantu menjalankan aktivitas. Standar Operasional Prosedur (SOP) ada dan dibentuk oleh organisasi sebagai acuan kerja sehingga para pegawai dapat menjadi sumber daya organisasi atau instansi yang professional dan handal. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja, tahapan yang sistematis serta serangkaian instruksi mengenai aktivitas rutin dan berulang yang seharusnya dilakukan oleh organisasi. Standar Operasional Prosedur (SOP) menjelaskan peran dan tugas setiap pegawai, seperti siapa penanggung jawab dan pelaksananya, kapan melaksanakannya, bagaimana proses pekerjaannya, dokumen apa yang diperlukan, serta siapa yang memberikan persetujuan. Saat prosedur itu terbentuk dan diterapkan dengan baik oleh seluruh elemen organisasi maka akan sangat membantu aktivitas organisasi dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Itulah sebabnya Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan hal yang sangat penting di dalam sebuah organisasi (Herlambang, Kesuma, dan Susbiyani, 2022). Adanya sebuah standar dalam bekerja (SOP) akan mempengaruhi kinerja pegawai dalam mencapai tujuannya. Oleh karena SOP mempermudah proses kerja, meminimalisir adanya kesalahan, mempertegas alur kerja, dan menunjang aktivitas organisasi agar berjalan secara terkontrol, sistematis, efektif, dan konsisten. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wahongan, Dotulong, dan Saerang (2021) menemukan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja pegawai, semakin baik penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) maka semakin baik juga kinerja pegawai tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka Penulis menetapkan judul “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Sikap Profesionalisme Pegawai Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Pada Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung”.

**Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung Sikap Profesionalisme Pegawai terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung.
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung Sikap Profesionalisme Pegawai terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung.
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung.
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Pegawai dimediasi Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung.
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung Sikap Profesionalisme Pegawai terhadap Kepuasan Kerja dimediasi Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung.

**TINJAUAN PUSTAKA****Manajemen SDM**

Menurut Robbins dan Coulter (2021:36), manajemen diartikan sebagai aktivitas kerja yang melibatkan koordinasi pengawasan terhadap pekerjaan oranglain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif. Berdasarkan asal katanya, manajemen berasal dari kata management yang merupakan bentuk *nouns* dari kata kerja *to manage* yang bermakna mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengelola sehingga manajemen adalah pengurusan, pengaturan, pelaksanaan, dan pengelolaan.

**Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2020:67) bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

**Kepuasan Kerja**

Menurut Wibowo (2022:501) mengatakan bahwa kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan oleh manajer, oleh sebab itu manajer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawainya.

**Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan standar kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti: lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai. SOP mempunyai kriteria efektif dan efisien, sistematis, konsisten, sebagai standar kerja, mudah dipahami, lengkap, tertulis dan terbuka untuk berubah/ fleksibel (Wibowo, 2022).

**Kinerja Penjualan**

Menurut Sedarmayanti (2020:96) menyatakan profesionalisme adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggungjawab.

**Penelitian Terdahulu**

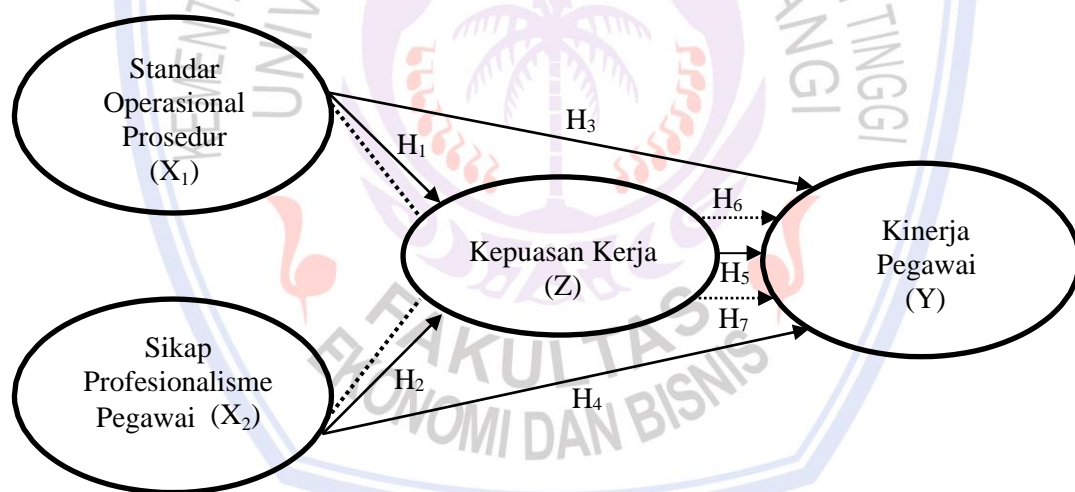
Penelitian dari Agow, Adolfini, dan Dotulong (2020), tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja, komunikasi organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif dengan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 43 karyawan dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Dengan uji ini dapat dilihat bagaimana variabel-variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan,

komunikasi organisasi dan kepuasan kerja memiliki hasil berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan variabel kualitas kehidupan kerja, komunikasi organisasi dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN ULP Airmadidi.

Penelitian dari Andriani, Ratnawati, dan Wahyuni (2020), penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh profesionalisme, kompetensi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pemeriksa pajak. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui peranannya konflik peran dalam memoderasi pengaruh profesionalisme, kompetensi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja auditor yang bekerja pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP Riau). Data dalam penelitian ini merupakan data primer. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode jenuh. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 83 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah dengan tes hipotesisnya adalah SEM PLS menggunakan WarpPLS versi 6.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme, kompetensi, dan kepuasan kerja menunjukkan pengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak. Konflik peran dapat memoderasi pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pemeriksa pajak. Konflik peran tidak dapat memoderasi pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Penelitian dari Lamondjong dan Herawati (2021), tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur, Disiplin, Komitmen Afektif terhadap kinerja pegawai di Dinas Pariwisata kota Yogyakarta. Populasi untuk penelitian pegawai di Dinas Pariwisata kota Yogyakarta, dengan sampel sebanyak 62 responden, dan memakai teknik Sampling Jenuh. Penelitian memakai pendekatan kuantitatif, dengan uji instrumenya memakai uji validitas serta uji reliabilitas. Analisis data dilakukan dengan cara analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis memakai uji t serta uji f. Hasil penelitian memperlihatkan, standar operasional prosedur (sop) berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, Komitmen Afektif berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

### Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

### Hipotesis Penelitian

- H<sub>1</sub> : Diduga Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung.
- H<sub>2</sub> : Diduga Sikap Profesionalisme Pegawai berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung.
- H<sub>3</sub> : Diduga Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung.
- H<sub>4</sub> : Diduga Sikap Profesionalisme Pegawai berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung.
- H<sub>5</sub> : Diduga Kepuasan Kerja secara langsung berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung.

H<sub>6</sub> : Diduga Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung.

H<sub>7</sub> : Diduga Sikap Profesionalisme Pegawai berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode asosiatif. Menurut Sugiyono (2020:2), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Metode asosiatif bertujuan untuk melihat keterhubungan antar variabel penelitian baik variabel bebas maupun terikat.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian adalah posisi dimana letak suatu penelitian di laksanakan, untuk mempermudah peneliti dalam mengambil data sebagai referensi. Objek penelitian dilakukan *pada Kantor Kesehatan Bitung*. Lama waktu yang digunakan untuk melakukan penelitian yaitu 1 bulan.

### Populasi, Besaran Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang ingin di teliti oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2020) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai pada kantor Kesehatan Bitung, yang berjumlah 35 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik sampel jenuh (*total sampling*). Teknik *total sampling* merupakan pengambilan sampel dengan mengambil seluruh populasi sebagai responden atau dikenal dengan istilah *sampling* jenuh, sehingga jumlah sampel dalam penelitian yaitu 35 orang.

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2021). Uji validitas menggunakan analisis korelasi pearson, keputusan mengetahui valid tidaknya butir instrumen. Jika pada tingkat signifikan 5% nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2021). Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *oneshot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $\geq 0,6$

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Seperti diketahui bahwa uji  $t$  dan  $F$  mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Untuk menguji apakah distribusi variabel pengganggu atau residual normal atau tidak, maka dapat dilakukan analisis grafik atau dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal (Ghozali, 2021).

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas (independen). Dilakukan dengan cara menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika variabel-variabel independen saling berkorelasi (diatas 0,9) dan nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh estimasi model regresi empiris sangat tinggi, dan nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)  $> 10$  maka mengindikasikan adanya multikolinieritas (Ghozali, 2021).

### Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2021). Cara mendeteksinya adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat adakadanya pola tertentu pada grafik scatterplot antar SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi-Y sesungguhnya) yang telah di-studentized (Ghozali, 2021).

### Uji Hipotesis

#### Uji F (Simultan)

Menurut Imam Ghozali (2021:98), uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat.

1. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima; atau jika  $Sig. \leq 0,05$
2. Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak; atau jika  $Sig. > 0,05$

#### Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat (Suharyadi dan Purwanto, 2011: 228). Adapun langkah untuk Uji Parsial (uji t).

1. Jika  $t_h \geq t_t \rightarrow$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima; atau jika  $Sig. \leq 0,05$
2. Jika  $t_h < t_t \rightarrow$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak; atau jika  $Sig. > 0,05$

#### Uji Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ini digunakan melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini untuk menunjukkan seberapa besar presentase yang ditimbulkan oleh variabel bebas. Dengan bantuan aplikasi SPSS versi 22, koefisien determinasi melalui tabel model *summary* dengan melihat kolom *R Square*. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel dependen (Ghozali, 2021:46).

### Hasil Penelitian

#### Gambaran Umum objek Penelitian

Dinas Kesehatan adalah unsur pembantu pemerintah Provinsi di Bidang Kesehatan. Sebagai unsur pembantu pemerintah Provinsi, maka segala kebijakan yang berkaitan dengan Pelaksanaan Kegiatan kesehatan di Provinsi harus mengacu pada ketentuan dan perundangan yang berlaku di daerah yaitu Peraturan Daerah, Peraturan Gubernur serta peraturan peraturan lainnya yang dikeluarkan oleh Gubernur sebagai Kepala Pemerintahan Daerah Provinsi. Pada tahun 1976 Sesuai kebijakan pemerintah pusat dibidang dekonsentrasi, maka diseluruh Indonesia didirikan Kantor wilayah yang merupakan representasi dari pemerintah pusat di daerah. Demikian pula di Provinsi Sulawesi Utara pada tahun 1976 berdiri Kantor Wilayah Departemen Kesehatan Provinsi Sulawesi Utara yang berkedudukan di Manado dan Kantor Departemen Kesehatan (KANDEPKES) ditiap kabupaten yang berkedudukan di setiap Ibu Kota Kabupaten.

**Tabel 1. Convergent Validity**

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Standar Operasional Prosedur (X1)	X1.1	0,920	Valid
	X1.2	0,969	Valid
	X1.3	0,929	Valid
	X1.4	0,909	Valid
Sikap Profesionalisme Pegawai (X2)	X2.1	0,882	Valid
	X2.2	0,935	Valid
	X2.3	0,942	Valid
	X2.4	0,907	Valid
	X2.5	0,895	Valid

Kepuasan Kerja (Z)	Z.1	0,869	Valid
	Z.2	0,846	Valid
	Z.3	0,793	Valid
	Z.4	0,884	Valid
	Z.5	0,812	Valid
Kinerja Pegawai (Y)	Y.1	0,929	Valid
	Y.2	0,918	Valid
	Y.3	0,936	Valid
	Y.4	0,936	Valid
	Y.5	0,913	Valid

Sumber: Data Olahan SmartPLS 4, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 1 diatas, diperoleh bahwa bahwa nilai *outer loading* diatas 0,7 sehingga memenuhi kriteria dari *convergent validity* dan dapat dinyatakan valid.

**Tabel 2. Average Variance Extracted (AVE)**

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Standar Operasional Prosedur (X1)	0,868
Sikap Profesionalisme Pegawai (X2)	0,833
Kinerja Pegawai (Y)	0,858
Kepuasan Kerja (Z)	0,708

Sumber: Data Olahan SmartPLS 4, 2024

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extracted (AVE)* untuk setiap konstruk lebih besar dari 0,5, maka dikatakan bahwa model tersebut memiliki *discriminant validity* yang baik. Dengan nilai rata-rata *Average Variance Extracted (AVE)* yaitu 0,817.

**Tabel 3. Composite Reliability**

Variabel	Composite Reliability
Standar Operasional Prosedur (X1)	0,963
Sikap Profesionalisme Pegawai (X2)	0,961
Kinerja Pegawai (Y)	0,968
Kepuasan Kerja (Z)	0,924

Sumber: Data Olahan SmartPLS 4, 2024

Berdasarkan pengujian *composite reliability* pada Tabel 3 diatas bahwa variabel Standar Operasional Prosedur (X1) adalah reliabel, karena nilai *composite reliability* Standar Operasional Prosedur (X1) adalah 0,963 > 0,7. Variabel Sikap Profesionalisme Pegawai (X2) adalah reliabel, karena nilai *composite reliability* Sikap Profesionalisme Pegawai (X2) adalah 0,961 > 0,7. Variabel Kinerja Pegawai (Y) adalah reliabel, karena nilai *composite reliability* Kinerja Pegawai (Y) adalah 0,968 > 0,7. Variabel Kepuasan Kerja (Z) adalah reliabel, karena nilai *composite reliability* Kepuasan Kerja (Z) adalah 0,924 > 0,7.

**Tabel 4. Path Coefficient**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Standar Operasional Prosedur (X1)	0,949	Reliabel
Sikap Profesionalisme Pegawai (X2)	0,950	Reliabel
Kinerja Pegawai (Y)	0,959	Reliabel
Kepuasan Kerja (Z)	0,898	Reliabel

Sumber: Data Olahan SmartPLS 4, 2024

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa semua konstruk telah memenuhi kriteria *cronbach alpha* yang nilainya lebih dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik

**Tabel 5. Path Coefficient**

Variabel	Direct Effect
Standar Operasional Prosedur (X1) -> Kepuasan Kerja (Z)	0,395
Sikap Profesionalisme Pegawai (X2) -> Kepuasan Kerja (Z)	0,438
Standar Operasional Prosedur (X1) -> Kinerja Pegawai (Y)	0,443
Sikap Profesionalisme Pegawai (X2) -> Kinerja Pegawai (Y)	0,255
Kepuasan Kerja (Z) -> Kinerja Pegawai (Y)	0,336

Sumber: Data Olahan SmartPLS 4, 2024

Koefisien jalur (*path coefficient*) dalam Tabel 5 memperlihatkan bahwa seluruh nilai koefisien jalur adalah positif (dilihat pada *total effect*), antara lain: (1) standar operasional prosedur (X1) terhadap kepuasan kerja (Z) dengan koefisien jalur 0,395, artinya pengaruh standar operasional prosedur (X1) terhadap kepuasan kerja (Z) adalah positif, (2) sikap profesionalisme pegawai (X2) terhadap kepuasan kerja (Z) dengan koefisien jalur 0,438, artinya pengaruh Sikap Profesionalisme Pegawai (X2) terhadap kepuasan kerja (Z) adalah positif, (3) standar operasional prosedur (X1) terhadap kinerja pegawai (Y) dengan koefisien jalur 0,443, artinya pengaruh standar operasional prosedur (X1) terhadap kinerja pegawai (Y) adalah positif, (4) sikap profesionalisme pegawai (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) dengan koefisien jalur 0,255, artinya pengaruh sikap profesionalisme pegawai (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) adalah positif, dan (5) kepuasan kerja (Z) terhadap kinerja pegawai (Y) dengan koefisien jalur 0,336, artinya pengaruh kepuasan kerja (Z) terhadap kinerja pegawai (Y) adalah positif.

**Tabel 6. R-Square**

Variabel Terikat	R-Square	R-Square Adjusted
Kinerja Pegawai (Y)	0,836	0,820
Kepuasan Kerja (Z)	0,568	0,540

Sumber: Data Olahan SmartPLS 4, 2024

Berdasarkan Tabel 6 diatas, diperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,836 atau sama dengan 83,6% angka tersebut mengandung arti bahwa standar operasional prosedur, sikap profesionalisme pegawai, dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah 83,6% sedangkan sisanya 16,4% dipengaruhi oleh variabel lain. Nilai *R-Square* sebesar 0,568 atau sama dengan 56,8% angka tersebut mengandung arti bahwa standar operasional prosedur dan sikap profesionalisme pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah 56,8% sedangkan sisanya 43,2% dipengaruhi oleh variabel lain. Dengan nilai rata-rata *R square* yaitu 0,702 atau sebesar 70,2%.

**Tabel 7. Nilai Model Fit atau Goodness of Fit (GoF)**

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.099	0.099
d_ULS	1.849	1.849
d_G	3.227	3.227
Chi-square	431.442	431.442
NFI	0.614	0.614

Sumber: Data Olahan SmartPLS 4, 2024

Berdasarkan Tabel 7 diatas, bahwa penilaian GoF dapat dilakukan dengan meninjau nilai dari SRMR yang menunjukkan angka perbedaan rata-rata akar kuadrat korelasi yang akan diamati dan model yang ada dalam korelasi. Karena nilai SRMR melebihi nilai 0,08 ( $0,128 > 0,08$ ), maka kesesuaian model sudah dikatakan baik.

### Uji Hipotesis

**Tabel 8. T-Value dan P-Value**

Variabel	T-Value	P-Value
Standar Operasional Prosedur (X1) -> Kepuasan Kerja (Z)	2,227	0,026
Sikap Profesionalisme Pegawai (X2) -> Kepuasan Kerja (Z)	2,534	0,011
Standar Operasional Prosedur (X1) -> Kinerja Pegawai (Y)	3,700	0,000
Sikap Profesionalisme Pegawai (X2) -> Kinerja Pegawai (Y)	3,207	0,001
Kepuasan Kerja (Z) -> Kinerja Pegawai (Y)	2,122	0,034
Standar Operasional Prosedur (X1) -> Kinerja Pegawai (Y) – Kepuasan Kerja (Z)	0,456	0,649
Sikap Profesionalisme Pegawai (X2) -> Kinerja Pegawai (Y) - Kepuasan Kerja (Z)	1,486	0,137

Sumber: Data Olahan SmartPLS 4, 2024

Berdasarkan Tabel 8 diatas bahwa Standar Operasional Prosedur (X1) memiliki *T-value*  $2,227 > 1,96$  dan tingkat signifikansi *p-value*  $0,026 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti hipotesis ( $H_1$ ) yang menyatakan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung dapat diterima atau terbukti. Hasil uji T menunjukkan bahwa Sikap Profesionalisme Pegawai (X2) memiliki *T-Value*  $2,534 > 1,96$  dan tingkat signifikansi *p-value*  $0,011 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti hipotesis ( $H_2$ ) yang menyatakan Sikap Profesionalisme Pegawai berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung dapat diterima atau terbukti. Standar Operasional Prosedur (X1) memiliki *T-Value*  $3,700 > 1,96$  dan tingkat signifikansi *p-value*  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti hipotesis ( $H_3$ ) yang menyatakan fit Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung

dapat diterima atau terbukti. Sikap Profesionalisme Pegawai (X<sub>2</sub>) memiliki *T-value* 3,207 > 1,96 dan tingkat signifikansi *p-value* 0,001 < 0,05, maka H<sub>a</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak. Hal ini berarti hipotesis (H<sub>4</sub>) yang menyatakan Sikap Profesionalisme Pegawai berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung dapat diterima atau terbukti. Kepuasan kerja (Z) memiliki *T-value* 2,122 > 1,96 dan tingkat signifikansi *p-value* 0,034 < 0,05, maka H<sub>a</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak. Hal ini berarti hipotesis (H<sub>5</sub>) yang menyatakan Kepuasan Kerja secara langsung berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung dapat diterima atau terbukti. Standar Operasional Prosedur (X<sub>1</sub>) memiliki *T-value* 0,456 < 1,96 dan tingkat signifikansi *p-value* 0,649 > 0,05, maka H<sub>a</sub> ditolak dan H<sub>0</sub> diterima, hal ini berarti Kepuasan Kerja (Z) dapat dapat memediasi Standar Operasional Prosedur (X<sub>1</sub>) terhadap kepuasan konsumen (Y), sehingga hipotesis (H<sub>6</sub>) yang menyatakan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai dimediasi Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung ditolak atau tidak dapat diterima. Sikap Profesionalisme Pegawai (X<sub>2</sub>) memiliki *T-value* 1,486 < 1,96 dan tingkat signifikansi *p-value* 0,137 > 0,05, maka H<sub>a</sub> ditolak dan H<sub>0</sub> diterima, hal ini berarti Kepuasan Kerja (Z) tidak dapat memediasi Sikap Profesionalisme Pegawai (X<sub>2</sub>) terhadap Kinerja Pegawai (Y), sehingga hipotesis (H<sub>7</sub>) yang menyatakan Sikap Profesionalisme Pegawai berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai dimediasi Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung ditolak atau tidak dapat diterima.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Standar Operasional Prosedur Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja**

Berdasarkan hasil analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung, sehingga hipotesis (H<sub>1</sub>) dapat diterima. Hal ini berarti Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Kantor Kesehatan Bitung sudah memberikan kepuasan kerja bagi para pegawai, hal ini dapat dilihat dari kemampuan pegawai yang dapat bekerja sesuai proses kerja dan sistematis berdasarkan hasil analisis prosedur kerja pegawainya, sehingga dapat meminimalisir adanya hal-hal yang dapat mengganggu jalannya suatu tugas/pekerjaan, dengan hasil ini menunjukkan bahwa jika penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) baik maka akan semakin meningkatkan kepuasan kerja. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan di Kantor Kesehatan Bitung dapat dilihat bahwa sebagian besar para pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien sehingga dengan adanya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut, mereka dapat melaksanakan tugas/pekerjaan menjadi konsisten. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Ardiansyach, Widjajanti, dan Rusdianti (2022), menemukan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

### **Pengaruh Sikap Profesionalisme Pegawai Terhadap Kepuasan Kerja**

Berdasarkan hasil analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahwa Sikap Profesionalisme Pegawai berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung sehingga hipotesis (H<sub>2</sub>) dapat diterima, artinya standar operasional prosedur dapat diterapkan dengan baik sehingga memberikan kontribusi yang baik terhadap kepuasan kerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi standar operasional yang diterapkan oleh Kantor Kesehatan Bitung, maka kepuasan kerja pegawai akan semakin baik, sehingga dengan menerapkan Standar operasional prosedur akan membuat para pegawai lebih meningkatkan kepuasan kerjanya. Sikap profesionalisme pegawai di Kantor Kesehatan Bitung dapat dilihat melalui tugas pokok/tupoksi pekerjaan mereka sesuai dengan kemampuan mereka, dimana tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan dapat mereka kerjakan dengan baik. Di lihat dari fungsinya, Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan, menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung, sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sangat sistematis, dan menetapkan hubungan timbal balik satuan kerja. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan organisasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Herlambang, Kesuma, dan Susbiyani (2022), menemukan bahwa profesionalisme pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

### **Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai**

Berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner, secara keseluruhan pegawai pada Kantor Kesehatan Bitung memiliki persepsi atau tanggapan yang tinggi mengenai Standar Operasional

Prosedur (SOP), tercermin pada besarnya nilai rata-rata sebesar 4.01. Hal ini dapat diartikan bahwa standar operasional prosedur dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung, sehingga hipotesis ( $H_3$ ) dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa standar operasional prosedur yang ada di pada Kantor Kesehatan Bitung sudah dilaksanakan secara optimal, karena standar operasional prosedur ini sebagai acuan dasar dalam melaksanakan suatu kegiatan berdasarkan tujuan, fungsi dan manfaatnya, antara lain; para pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien serta bekerja sesuai proses kerja dan sistematis. Selain itu, para pegawai dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan standar pada Kantor Kesehatan Bitung sehingga dengan adanya standar operasional prosedur, para pegawai dapat bekerja menjadi konsisten. Salah satu Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Kesehatan adalah SOP sistem keamanan rekam medis dengan kualifikasi pelaksana yaitu: memahami penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilingkungan Pemerintah Daerah, memahami tugas pokok dan fungsi organisasi, memahami tata naskah dilingkungan Pemerintah Daerah, dan menguasai komputer minimal *Microsoft Word*, *Excel*, dan *Powerpoint*. Tanggapan responden menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai suatu dokumen atau instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Wahongan, Dotulong, dan Saerang (2021), yang menemukan standar operasional prosedur berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Penelitian serupa dari Setiyawan, dkk (2023) menemukan standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

### **Sikap Profesionalisme Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap responden pada Kantor Dinas Kesehatan Bitung bahwa Sikap Profesionalisme Pegawai berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung, sehingga hipotesis ( $H_4$ ) dapat diterima. Hal ini berarti kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kesehatan Bitung sudah menunjukkan profesionalisme yang baik dan memberikan kontribusi serta pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai, yang dibuktikan dengan uraian tugas pokok pekerjaan sesuai dengan kemampuan pegawai, tugas dan tanggung jawab yang diberikan pimpinan Kantor Dinas Kesehatan Bitung dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang ada dan ditempat sesuai dengan potensi pegawai. Hasil penelitian dari Fransiska dan Soenarmi (2019), menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian dari Waani, Palendeng, dan Lumintang (2023), menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner, secara keseluruhan pegawai pada Kantor Kesehatan Bitung memiliki persepsi atau tanggapan setuju mengenai kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja secara langsung berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung sehingga hipotesis ( $H_5$ ) dapat diterima, artinya pegawai merasa puas atas pekerjaannya maka kinerjanya semakin meningkat dan sebaliknya, jika pegawai merasa tidak puas ataupun kurang puas atas pekerjaannya maka kinerjanya akan semakin menurun. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini dikarenakan apabila kepuasan kerja seorang pegawai terpenuhi maka akan meningkatkan kinerja pegawai dan hasil kerjanya pun akan baik. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Idayutri, Rihayana, dan Putra (2023), menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian dari Waani, Palendeng, dan Lumintang (2023), menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

### **Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai dimediasi oleh Kepuasan Kerja**

Berdasarkan analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai dimediasi Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung, sehingga hipotesis ( $H_6$ ) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Dinas Kesehatan Bitung belum diterapkan secara maksimal terhadap kinerja pegawai dimediasi oleh kepuasan kerja, dimana terdapat beberapa pegawai yang belum mampu menyelesaikan tugas/pekerjaan dengan efektif dan efisien, yaitu kepuasan yang dilakukan secara lebih mudah, cepat, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepuasan kerja sebagai perantara dapat memperkuat hubungan yang tercipta antara Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kinerja pegawai. Dari persentase jawaban responden terhadap kepuasan kerja

sebesar 37,1% pada “pernyataan gaji saat ini yang saya terima sesuai dengan beban pekerjaan saya”, jika dikaitkan dengan jawaban pegawai terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) 37,1% bahwa dengan adanya penerapan standar operasional prosedur, maka pegawai dapat bekerja menjadi konsisten ada indikasi bahwa pegawai merasa kurang nyaman dengan kondisi di Dinas Kesehatan Bitung. Hasil penelitian dari Ardiansyach, Widjajanti, dan Rusdianti (2022), menemukan bahwa motivasi kerja tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan SOP dan penggunaan sistem informasi terhadap kinerja pegawai.

### **Pengaruh Sikap Profesionalisme Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai dimediasi oleh Kepuasan Kerja**

Berdasarkan analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahwa Sikap Profesionalisme Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai dimediasi Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung, sehingga hipotesis ( $H_7$ ) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa sikap profesionalisme pegawai belum sepenuhnya memberikan kontribusi yang baik dan memberikan dampak yang positif terhadap kinerja pegawai dimediasi oleh kepuasan kerja, dimana ada beberapa pegawai masih ditempatkan belum sesuai dengan potensi dalam bekerja, hal ini dapat terlihat jelas pada jawaban kuesioner dari para pegawai yang memberikan komentar “Netral”, artinya tugas/pekerjaan yang diberikan pimpinan dengan sendirinya dapat dikerjakan oleh pegawai meskipun belum sesuai dengan posisi kerja pegawai sehingga memberikan ketidakpuasan bagi pegawai dalam bekerja, hal ini dapat dilihat melalui kualitas kerja pegawai mengerjakan belum sesuai dengan target waktu yang ditetapkan instansi. Hasil penelitian dari Bolung, Tewal, dan Uhing (2018), menemukan bahwa secara tidak langsung profesionalisme dan keterampilan melalui kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung.
2. Sikap Profesionalisme Pegawai berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung.
3. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung.
4. Sikap Profesionalisme Pegawai berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung.
5. Kepuasan Kerja secara langsung berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kesehatan Bitung.
6. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai dimediasi Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung.
7. Sikap Profesionalisme Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai dimediasi Kepuasan Kerja di Kantor Kesehatan Bitung.

### **Saran**

Saran yang dapat diberikan:

1. Dari segi profesionalisme kerja pegawai, hal yang perlu ditingkatkan adalah dalam memberikan kepuasan prima dan bermutu serta dilaksanakan dengan baik yakni dengan memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik.
2. Dari segi kepuasan kerja pegawai, hal yang perlu ditingkatkan adalah kualitas yang sudah dibangun untuk menciptakan kepuasan masyarakat dipertahankan dengan sikap ramah dari pegawai, berpenampilan baik dan menindaklanjuti setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Selain itu, kepuasan hendaknya dilakukan secara lebih mudah, cepat, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal mengenai pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Sikap Profesionalisme terhadap Kinerja Pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R.N., Ratnawati, V., dan Wahyuni, N. (2020). Pengaruh Profesionalisme, Kompetensi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak: Konflik Peran Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis Terkini*, Vol. 1, No.2, Hal. 1-25. <https://current.ejournal.unri.ac.id/index.php/jc/article/view/35>. Diakses 11 Maret 2024.
- Agow, F.M., Adolfini, dan Dotulong, L.O.H. (2020). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN ULP Airmadidi. *Jurnal EMBA*, Vol.8, No.1, Hal. 116-125. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/27352>. Diakses 20-04-2024.
- Anoraga, P. (2019). *Psikologi Kerja*. Rineka Cipta, Ardianto.
- Ardiansyach, H.T., Widjajanti, K., dan Rusdianti, E. (2022). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan GeoKKP Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderator. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, Vol.15, No.2, Hal. 76-94. <https://journals.usm.ac.id/index.php/jreb/article/view/4163>. Diakses 11 Maret 2024.
- Bertens, K. (2020). *Etika Profesi*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Bolung, G.R., Tewal, B., dan Uhing, Y. (2018). Pengaruh Profesionalisme dan Keterampilan Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, Vol.6, No.4, Hal.3238-3247. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/21298/21002>. Diakses 11 Maret 2024.
- Fransiska, E dan Soenarmi. (2019). Pengaruh Profesionalisme, Pengalaman dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*, Vol.2, No.1, Hal.39-48. <http://www.jurnal.uwp.ac.id/pps/index.php/map/article/view/167>. Diakses 11 Maret 2024.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris* (3 ed.). Universitas Diponegoro, Semarang.
- Herlambang, T., Wijaya Kesuma, D.G.A.W., dan Susbiyani, A. (2022). Pengaruh Profesionalisme Pegawai dan Standard Operating Procedure Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*, 14, No.1, Hal. 153-164. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN/article/view/10849/1936>. Diakses 11 Maret 2024.
- Hornby, AS. (2019). *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*. Penerbit Oxford University Press, London.
- Idayutri, N.N., Rihayana, I.G., dan Putra, B.N.K. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Profesionalisme dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Denpasar. *Jurnal EMAS*, Vol. 4, No.10, Hal. 2362-2372. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/emas/article/view/8278>. Diakses 11 Maret 2024.
- Lamondjong, M.F dan Herawati, J. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Disiplin, dan Komitmen Afektif Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Bingkai Ekonomi*, Vol.6, No.2, Hal.42-51. <https://itbsemarang.ac.id/sijies/index.php/jbe33/article/view/107>. Diakses 28 Mei 2024.
- Mangkunegara. (2020). *Sumber Daya Manusia Instantasi*. Edisi XIV. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management*. 15<sup>th</sup> Edition. Pearson Education, United States.
- Sedarmayanti. (2020). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju, Bandung.

Setiawan, dkk. 2023. Dampak Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Radjak Hospital Salemba. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, Vol.2, No.2, Hal.1-10. <https://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat/article/view/552>. Diakses 28 Mei 2024.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta, Bandung.

Waani, I., Palendeng, I.D., dan dan Lumintang, G.G. (2023). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perempuan di PT. Tropika Cocoprime Lelema. *Jurnal EMBA*, Vol.11, No.4, Hal. 1325-1333. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/51714>. Diakses 28 mei 2024.

Wahongan, E.P., Dotulong, L.O.H., dan Saerang, R. (2021). Operasional Prosedur (SOP), Fasilitas, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di RSUD Noongan. *Jurnal EMBA*, Vol.9, No.3, Hal.41-51. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/34541>. Diakses 28 Mei 2024.

Wibowo. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Menghadapi Tumbuhnya Generasi Milenial di Era Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0*. Rajawali Pers, Depok.

