

# Analysis of Employee Loyalty, Work Discipline and Employee Skills on Performance Improvement through SOP

## Analisis Loyalitas Pegawai, Kedisiplinan Kerja dan Skill Pegawai Terhadap Peningkatan Kinerja Melalui SOP

Mochamad Djainul Arifin<sup>1)</sup>, Supardi<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Dosen Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia  
jainularifin0112@gmail.com<sup>1</sup>, supardi@umsida.ac.id<sup>2</sup>

**Abstract.** *This research aims to examine the correlation between employee loyalty, workplace politeness, and employee competence and performance improvement in the district, with Standard Operating Procedures (SOP) as the intervention variable. Quantitative methodology is employed to gather data from district personnel through surveys and statistical analysis. The theoretical constructs of employee loyalty, workplace politeness, employee competence, and SOP as a management tool are applied in this research. The anticipated outcomes of this study are to provide a deeper understanding of the factors influencing employee performance in the district and to offer recommendations for enhancing human resource management in local government agencies. The theoretical and practical implications of these findings are discussed within the framework of strengthening management efficiency at the local level. This study establishes a foundation for formulating more effective management strategies to enhance employee performance in the district and may serve as a reference for future research in the human resource management domain within the government sector.*

**Keywords -** *Employee Loyalty, Work Discipline, Employee Skills, SOP and Performance Improvement*

**Abstrak.** Penelitian ini berusaha untuk memeriksa korelasi antara kesetiaan karyawan, kesopanan kerja, dan kompetensi karyawan dan peningkatan kinerja di Kecamatan Jabon Sidoarjo, dengan Prosedur Operasi Standar (SOP) sebagai variabel intervensi. Metodologi kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data dari personel kabupaten melalui survei dan analisis statistik. Konstruksi teoritis kesetiaan karyawan, kesopanan kerja, kompetensi karyawan, dan SOP sebagai alat manajemen diterapkan dalam penelitian ini. Hasil yang diantisipasi dari penelitian ini yaitu untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di Kecamatan Jabon Sidoarjo dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan manajemen sumber daya manusia di lembaga pemerintah daerah. Implikasi teoritis dan praktis dari temuan ini dibahas dalam kerangka memperkuat efisiensi manajemen di tingkat lokal. Studi ini menetapkan dasar untuk perumusan strategi manajemen yang lebih manjur dalam meningkatkan kinerja karyawan di Kecamatan Jabon Sidoarjo dan dapat berfungsi sebagai kiasan untuk penelitian masa depan dalam domain manajemen sumber daya manusia di sektor pemerintah.

**Kata Kunci -** *Loyalitas Pegawai, Kedisiplinan Kerja, Skill Pegawai, SOP dan Peningkatan kinerja*

### I. Pendahuluan

Loyalitas karyawan merupakan faktor penting bagi karyawan di era yang dinamis saat ini. Ini mempengaruhi kinerja secara keseluruhan dan merupakan fokus bagi manajemen SDM dalam mempertahankan serta mengembangkan SDM yang berharga. Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan penting untuk meningkatkan retensi dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Faktor-faktor seperti kepuasan kerja, kompensasi, peluang pengembangan karir, budaya organisasi, dan hubungan interpersonal semuanya berperan dalam loyalitas karyawan. Menganalisis loyalitas karyawan melibatkan pendekatan multidimensi untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi faktor-faktor ini. Analisis ini membantu manajemen mengenali pola perilaku karyawan dan mengembangkan strategi untuk memperkuat loyalitas. Dalam konteks globalisasi dan mobilitas tenaga kerja yang tinggi, analisis loyalitas karyawan sangat penting untuk merancang strategi SDM jangka Panjang [1]–[5].

Disiplin kerja adalah aspek penting dari keberhasilan organisasi, karena mencerminkan komitmen, tanggung jawab, dan integritas karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi mereka. Sangat penting bagi MSDM dalam menganalisis disiplin kerja untuk memahami perilaku karyawan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Disiplin yang tinggi bisa menyebabkan peningkatan produktivitas, efisiensi operasional, dan lingkungan kerja yang sehat. Namun, mempertahankan disiplin kerja dapat menjadi tantangan karena berbagai faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi motivasi dan

perilaku karyawan. Dengan menganalisis disiplin kerja, manajemen dapat mengidentifikasi potensi masalah, mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan disiplin, dan menumbuhkan budaya kerja berdasarkan nilai-nilai seperti integritas dan tanggung jawab. Memprioritaskan disiplin sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi [6]–[10].

Keterampilan karyawan, termasuk keterampilan teknis dan soft skill, sangat penting untuk kesuksesan di lingkungan kerja modern. Keterampilan lunak seperti komunikasi, kepemimpinan, kerja tim, dan kemampuan beradaptasi semakin penting karena tuntutan kerja yang kompleks. Memahami kekuatan dan kelemahan keterampilan karyawan sangat penting bagi manajemen SDM dalam merancang strategi pengembangan keterampilan yang efektif [11]. Dengan menganalisis keterampilan karyawan, organisasi dapat mengidentifikasi kesenjangan keterampilan dan mengambil langkah-langkah untuk merekrut atau melatih karyawan dengan kemampuan yang diperlukan [12]. Namun, mengelola keterampilan karyawan dapat menjadi tantangan, terutama dalam menghadapi perubahan cepat dalam teknologi dan permintaan pasar. Oleh karena itu, menganalisis keterampilan karyawan tidak hanya penting untuk kesuksesan jangka pendek tetapi juga untuk mempersiapkan organisasi untuk tantangan dan peluang masa depan [13]. Ini adalah bagian integral dari strategi pengembangan SDM dalam mencapai kesuksesan organisasi [14].

Meningkatkan kinerja adalah tujuan penting bagi organisasi dalam lingkungan bisnis yang kompetitif. Ini mencakup berbagai aspek seperti peningkatan produktivitas, peningkatan kualitas, peningkatan proses, pengembangan sumber daya manusia, inovasi, dan manajemen risiko yang efektif. Memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja sangat penting untuk merancang strategi yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Faktor-faktor ini mungkin termasuk manajemen sumber daya manusia, investasi teknologi dan infrastruktur, pengembangan produk dan layanan, dan strategi pemasaran dan penjualan. Namun, peningkatan kinerja menantang karena perubahan pasar, meningkatnya persaingan, dan kemajuan teknologi. Peningkatan kinerja yang berkelanjutan membutuhkan komitmen, kemampuan beradaptasi, dan inovasi berkelanjutan di semua tingkatan organisasi. Makalah ini mengeksplorasi konsep peningkatan kinerja, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi, dan memberikan wawasan tentang strategi peningkatan kinerja berkelanjutan di era bisnis yang dinamis. [15]–[17]

Standar Operasi Prosedur (SOP) sangat penting dalam organisasi untuk menjaga konsistensi, efisiensi, dan kualitas dalam tugas dan proses berulang. SOP memberikan petunjuk langkah demi langkah yang jelas untuk pelaksanaan tugas, memastikan bahwa semua anggota organisasi melakukan tugas mereka dengan cara yang sama [18]. Konsistensi ini mengurangi kesalahan dan meningkatkan efisiensi operasional. SOP juga membantu organisasi beradaptasi dengan situasi yang berubah dan kebutuhan pasar dengan memberikan fleksibilitas dan kemampuan beradaptasi [19]. Namun, menciptakan dan memelihara SOP yang efektif membutuhkan komitmen dari manajemen dan partisipasi aktif dari semua anggota organisasi. Diperlukan pembaruan dan adaptasi rutin terhadap perkembangan dan peraturan industri [20]. Secara keseluruhan, SOP memainkan peran penting dalam manajemen operasional, memastikan konsistensi, mengurangi kesalahan, meningkatkan efisiensi, dan memungkinkan organisasi dalam penyesuaian diri dengan perubahan lingkungan [21], [21].

Meskipun beberapa penelitian telah meneliti dampak loyalitas karyawan, disiplin kerja, dan keterampilan karyawan terhadap kinerja, ada kesenjangan penelitian dalam mengintegrasikan variabel-variabel ini dan mempertimbangkan SOP sebagai variabel intervensi. Mengintegrasikan variabel-variabel ini bisa memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja organisasi. [22]–[24].

Sebagian besar penelitian tentang loyalitas karyawan, disiplin kerja, dan keterampilan karyawan telah dilakukan di perusahaan swasta atau sektor publik, dengan konteks yang berbeda dari Kabupaten Jabon, Sidoarjo. Namun, ada kebutuhan untuk penelitian yang lebih khusus yang menggambarkan konteks kecamatan dan mengidentifikasi faktor-faktor unik yang memengaruhi kinerja di lokasi spesifik ini. Penelitian ini bisa memberikan wawasan berharga mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas karyawan, disiplin kerja, dan keterampilan dalam konteks Kabupaten Jabon, Sidoarjo [25]–[27].

Melalui penelitian yang mengisi celah-celah ini, kita bisa mempunyai pemahaman yang lebih baik mengenai bagaimana loyalitas pegawai, kedisiplinan kerja, dan skill pegawai mempengaruhi kinerja organisasi melalui perantara SOP, serta implikasi praktisnya dalam konteks spesifik seperti Kecamatan Jabon, Sidoarjo. Dari penelitian tersebut peneliti menemukan kesenjangan gap pada Research gap. Research gap yaitu kesenjangan hasil dari penelitian sebelumnya yang kontradiktif dengan penelitian yang lainnya. Oleh karenanya, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengembangkan informasi dan memperkuat hasil dari judul : “Analisis Loyalitas Pegawai, Kedisiplinan Kerja dan Skill Pegawai Terhadap Peningkatan Kinerja Melalui SOP Sebagai Variabel Intervening Pada Kecamatan Jabon Sidoarjo”.

### Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah untuk penelitian yang Anda ajukan:

1. Apakah ada pengaruh signifikan dari loyalitas pegawai terhadap peningkatan kinerja di Kecamatan Jabon, Sidoarjo?
2. Apakah kedisiplinan kerja berperan secara signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Jabon, Sidoarjo?
3. Apakah kontribusi skill pegawai berpengaruh secara signifikan dalam meningkatkan kinerja di Kecamatan Jabon, Sidoarjo?
4. Apakah SOP sebagai variabel intervening dalam hubungan antara loyalitas pegawai, kedisiplinan kerja, dan skill pegawai terhadap peningkatan kinerja di Kecamatan Jabon, Sidoarjo?

### Kategori SDGs

Analisis ini dapat dikaitkan dengan SDGs 16 karena membahas tentang pentingnya implementasi SOP yang baik dalam menciptakan lingkungan kerja yang transparan, efektif, dan responsif, serta mengukur faktor-faktor seperti loyalitas, kedisiplinan, dan skill pegawai yang dapat memperkuat institusi.

## II. Tinjauan Pustaka

### Peningkatan Kinerja

Peningkatan kinerja adalah proses peningkatan efisiensi, produktivitas, dan hasil dalam individu, kelompok, dan organisasi. Ini melibatkan evaluasi berkelanjutan, pembelajaran, dan penerapan perubahan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif [28]. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja termasuk kepemimpinan yang efektif, pelatihan dan pengembangan, sistem penghargaan dan pengakuan, budaya organisasi, dan teknologi informasi dan sistem [29]. Metode untuk peningkatan kinerja meliputi manajemen kinerja, pengukuran dan evaluasi kinerja, pengembangan keterampilan, dan peningkatan proses bisnis [30]. Namun, ada tantangan dalam peningkatan kinerja, seperti resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sumber daya, dan ketidakpastian lingkungan [31]. Memahami konsep, teori, faktor, metode, dan tantangan dalam peningkatan kinerja sangat penting untuk merancang strategi dan intervensi yang efektif untuk meningkatkan kinerja individu dan organisasi [32].

### Loyalitas Pegawai

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja petugas meliputi motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, keseimbangan kehidupan kerja, pengembangan keterampilan dan kompetensi, manajemen kinerja, dan kesejahteraan dan kepuasan kerja. Faktor motivasi seperti pengakuan dan peluang pertumbuhan dapat meningkatkan kinerja petugas [33]. Kepemimpinan yang efektif yang menginspirasi dan mendukung petugas juga dapat meningkatkan motivasi dan kinerja mereka [34]. Budaya organisasi yang positif dan inklusif yang mendorong kolaborasi dan tanggung jawab bisa membangun lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan maupun kinerja petugas [35]. Memberikan keseimbangan kehidupan kerja melalui jadwal yang fleksibel dan program kesehatan dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan [36]. Mengembangkan keterampilan dan kompetensi petugas melalui pelatihan dan pengembangan diri dapat meningkatkan efektivitas mereka [37]. Proses manajemen kinerja, termasuk penetapan tujuan dan umpan balik, dapat menyelaraskan kinerja petugas dengan tujuan organisasi. Kesejahteraan dan kepuasan kerja penting untuk kinerja petugas, karena meningkatkan produktivitas dan loyalitas. Tantangan dan peluang masa depan dalam manajemen tenaga kerja dan pengembangan organisasi termasuk beradaptasi dengan perubahan teknologi dan menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan inovatif.

### Disiplin kerja

Disiplin kerja mengacu pada tingkat kepatuhan karyawan atas kebijakan, norma, prosedur, serta peraturan yang diberlakukan di tempat kerja. Ini termasuk kehadiran yang konsisten, kepatuhan dengan jadwal kerja, serta pelaksanaan tugas dengan kualitas dan produktivitas tinggi. Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja termasuk budaya organisasi, kepemimpinan [38], sistem penghargaan dan hukuman [39], komunikasi organisasi [40], dan lingkungan kerja [41]. Pendekatan untuk meningkatkan disiplin kerja meliputi pendidikan dan pelatihan, pengembangan kebijakan yang jelas, pengakuan dan penghargaan, dan penegakan konsekuensi. Implikasi manajerial termasuk memberi contoh sebagai pemimpin, memberikan arahan yang jelas, dan mengembangkan kebijakan yang konsisten. Tantangan dan peluang masa depan dalam mempertahankan disiplin kerja termasuk manajemen karyawan jarak jauh, keamanan informasi, dan menyeimbangkan fleksibilitas kerja dengan disiplin. Tinjauan literatur ini memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya disiplin kerja, faktor-faktor yang mempengaruhinya, dan pendekatan untuk memperbaikinya dalam konteks manajemen sumber daya manusia.

dan pengembangan organisasi.

### Skill Pegawai

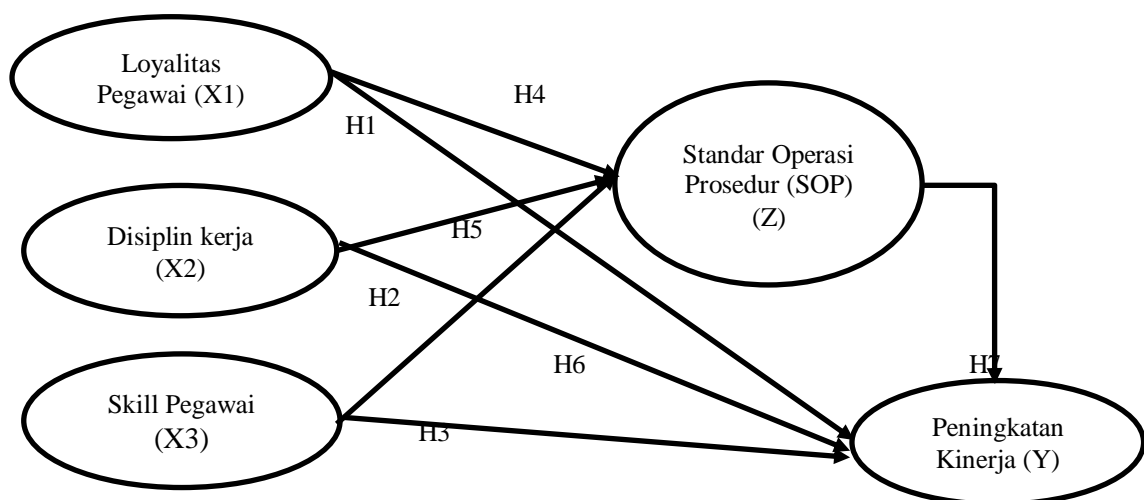
Keterampilan karyawan mencakup keterampilan teknis, keterampilan interpersonal, dan keterampilan konseptual yang dibutuhkan untuk pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan di tempat kerja. Keterampilan teknis mengacu pada kemampuan khusus pekerjaan, seperti kemahiran perangkat lunak atau operasi peralatan [42]. Keterampilan interpersonal melibatkan komunikasi, negosiasi, dan kerja sama yang efektif [43]. Keterampilan konseptual mencakup pemikiran kritis, pemecahan masalah, dan pengambilan keputusan [44]. Keterampilan manajerial sangat penting untuk posisi kepemimpinan, termasuk organisasi sumber daya, motivasi tim, dan manajemen konflik [45]. Keterampilan karyawan sangat penting untuk kesuksesan individu dan organisasi, berkontribusi pada efektivitas tugas, pencapaian tujuan, dan keunggulan kompetitif [46]. Mereka juga meningkatkan kepuasan kerja, motivasi, dan retensi. Pengembangan keterampilan dapat dicapai melalui pelatihan, pendampingan, pembinaan, umpan balik, dan membina budaya belajar. Manajer memainkan peran kunci dalam memahami pentingnya keterampilan karyawan, perencanaan strategis untuk pengembangan keterampilan, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Tantangan dan peluang masa depan termasuk beradaptasi dengan perubahan teknologi, demografi, dan dinamika pasar, yang memerlukan pembaruan dan pengembangan keterampilan yang berkelanjutan.

### Standar Operasi Prosedur (SOP)

SOP yakni dokumen tertulis yang menjelaskan tahapan yang harus diikuti dalam menjalankan tugas atau proses tertentu. SOP bertujuan untuk memastikan konsistensi, efisiensi, dan keamanan dalam pelaksanaan tugas atau prosedur ini. Mereka membantu menjaga konsistensi dengan memastikan bahwa tugas dilakukan dengan cara yang sama setiap kali [47]. SOP juga meningkatkan efisiensi dengan memberikan pedoman yang jelas dan mengurangi kemungkinan kebingungan atau kesalahan [48], [49]. Selain itu, SOP berkontribusi pada jaminan kualitas dengan menguraikan prosedur yang benar untuk mencapai hasil yang diinginkan [50], [51]. Mereka juga mendukung kepatuhan dan keamanan dengan memastikan bahwa tugas dilakukan sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku. SOP biasanya terdiri dari tujuan, ruang lingkup, langkah atau prosedur, tanggung jawab, dan dokumentasi. Implementasi dan pengelolaan SOP melibatkan pelatihan, pemantauan dan evaluasi, dan revisi dan pembaruan rutin. Sementara tantangan dalam implementasi SOP termasuk resistensi terhadap perubahan dan kepatuhan karyawan, ini juga dapat menjadi peluang untuk meningkatkan kinerja organisasi dan kepatuhan.

### Kerangka Konseptual

Kerangka kerja konseptual dapat membantu membangun hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) dalam riset. Kerangka kerja konseptual berfungsi sebagai alat pengorganisasian visual dan peta mental untuk memandu dan mengarahkan penelitian [52]. Mereka memberikan struktur untuk memahami dan menjelaskan fenomena, mengurangi kebingungan konseptual [53]. Pada penelitian ini, kerangka konseptual dirancang berdasarkan beberapa rujukan dari penelitian sebelumnya. Sehingga peneliti menyatakan bahwa variabel Loyalitas Pegawai (X1), Kedisiplinan Kerja (X2) dan Skill Pegawai (X3) berpengaruh terhadap Peningkatan Kinerja (Y) Melalui SOP Sebagai Variabel Intervening (Z)



Keterangan :

X1 = Variabel Independen, X2 = Variabel Independen, X3 = Variabel Independen, Z = Variabel Intervening dan Y = Variabel Dependen.

## Hipotesis

Hipotesis ini yakni asumsi awal yang diambil dari perumusan masalah dalam penelitian ini. Dengan adanya hipotesis, penelitian akan lebih terarah dalam menguji kebenaran atau ketidakbenaran asumsi awal tersebut. Dalam penelitian ini, hipotesis dijelaskan sesuai dengan kerangka penelitian untuk memberikan panduan bagi pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan. Dengan demikian hipotesis dapat dinyatakan bahwa H1: Loyalitas Pegawai berpengaruh secara langsung terhadap Peningkatan Kinerja. H2: Disiplin kerja berpengaruh secara langsung terhadap Peningkatan Kinerja. H3: Skill Pegawai berpengaruh secara langsung terhadap Peningkatan Kinerja. H4: Loyalitas Pegawai melalui Standar Operasi Prosedur (SOP) berpengaruh secara tidak langsung terhadap Peningkatan Kinerja. H5: Disiplin kerja melalui Standar Operasi Prosedur (SOP) berpengaruh secara tidak langsung terhadap Peningkatan Kinerja. H6: Skill Pegawai melalui Standar Operasi Prosedur (SOP) berpengaruh secara tidak langsung terhadap Peningkatan Kinerja. H7: Standar Operasi Prosedur (SOP) (Z) sebagai variable intervening berpengaruh secara langsung terhadap Peningkatan Kinerja.

## III. Metode Penelitian

Loyalitas karyawan dapat didefinisikan sebagai tingkat komitmen dan loyalitas karyawan kepada organisasi, yang diekspresikan melalui sikap positif, motivasi, dan niat untuk bertahan dan bekerja dalam jangka waktu yang panjang [54]. Hal ini dapat diukur dengan menggunakan indikator seperti kepuasan kerja, identifikasi dengan organisasi, dan niat untuk tetap bekerja. Disiplin kerja mengacu pada tingkat kepatuhan dan kepatuhan karyawan terhadap aturan, kebijakan, dan prosedur di tempat kerja [55]. Hal ini dapat diukur melalui indikator seperti kehadiran, kepatuhan terhadap jadwal kerja, dan pelaksanaan tugas dengan kualitas dan produktivitas tinggi [56]. Keterampilan karyawan mencakup kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan teknis, interpersonal, dan konseptual yang dimiliki oleh karyawan untuk melaksanakan tugas mereka secara efektif [57]. Ini dapat diukur melalui indikator seperti keterampilan teknis khusus pekerjaan, keterampilan komunikasi interpersonal, dan keterampilan pemecahan masalah. Peningkatan kinerja mengacu pada perubahan positif dalam hasil atau pencapaian yang dihasilkan oleh individu atau organisasi sebagai hasil dari upaya mereka [58]. Hal ini dapat diukur melalui indikator seperti peningkatan produktivitas, kualitas hasil kerja, dan pencapaian tujuan organisasi. Standar Operasi Prosedur (SOP) dapat berfungsi sebagai variabel intervensi, menghubungkan loyalitas karyawan, disiplin kerja, dan keterampilan karyawan dengan peningkatan kinerja [59]. SOP dapat diukur melalui indikator seperti keberadaan, kepatuhan, dan efektivitas pelaksanaan SOP dalam meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia dan proses kerja.

### Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi

Jenis penelitian yakni penelitian kuantitatif. Riset ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang ada secara kuantitatif. Selain itu, penelitian ini juga mengaplikasikan analisis jalur untuk memahami bagaimana variabel intervening (SOP) mempengaruhi hubungan antara variabel independen (loyalitas pegawai, kedisiplinan kerja, dan skill pegawai) dan variabel dependen (peningkatan kinerja). Populasi penelitian akan terdiri dari pegawai yang bekerja di Kecamatan Jabon, Sidoarjo. Populasi ini mencakup berbagai tingkat jabatan dan departemen di dalam kecamatan Jabon Sidoarjo tersebut, meliputi pegawai administrasi, pegawai lapangan, dan pegawai manajemen. Karena populasi yang besar mungkin sulit untuk diteliti secara menyeluruh, penelitian ini mungkin akan menggunakan sampel yang representatif dari populasi. Sampel dapat dipilih secara acak atau strategis, dengan memperhatikan berbagai karakteristik penting dari populasi.

### Jenis dan Sumber Data

Pada riset ini sumber data menggunakan data primer maupun data sekunder. Untuk data primer, penulis melakukan penyebaran kuesioner secara online melalui Google Form pada pegawai yang memenuhi kriteria dan diperlukan untuk penelitian ini, yang bekerja di Kecamatan Jabon, Sidoarjo. Sementara untuk data sekunder, penulis mengacu pada literatur pendukung seperti jurnal atau buku yang relevansi dengan topik riset.

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner tersebut memuat beberapa pernyataan yang harus dijawab oleh responden untuk memberikan informasi yang relevan. Penulis menggunakan metode skala Likert untuk mengevaluasi respon dari responden. Skala Likert digunakan untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial tertentu. Terdapat lima opsi jawaban. Penggunaan skala ini mempermudah responden dalam menjawab kuesioner dan memfasilitasi penulis dalam pengumpulan data dari responden.

### Teknik Analisis Data

Dalam penelitian tentang "Analisis Loyalitas Pegawai, Kedisiplinan Kerja, dan Skill Pegawai Terhadap Peningkatan Kinerja Melalui SOP Sebagai Variabel Intervening Pada Kecamatan Jabon Sidoarjo," dengan

menggunakan Teknik Analisis Regresi Berganda Digunakan untuk mengevaluasi pengaruh beberapa variabel independent terhadap variabel dependent.

#### Analisis Mediasi:

Digunakan untuk mengevaluasi apakah variabel intervening (SOP) memediasi atau menjelaskan hubungan antara variabel independen (loyalitas pegawai, kedisiplinan kerja, dan skill pegawai) dan variabel dependen (peningkatan kinerja). Melibatkan analisis jalur atau pengujian Sobel untuk menguji signifikansi efek mediasi.

#### Analisis Jalur:

Digunakan dalam mengevaluasi hubungan simultan antara beberapa variabel dalam model. Memungkinkan untuk melihat sejauh mana variabel intervening (SOP) mempengaruhi variabel independen dengan variabel dependen.

#### Analisis Cluster atau Analisis Kelompok:

Digunakan untuk mengidentifikasi pola atau kelompok yang berbeda dalam data. Dapat membantu dalam mengidentifikasi kelompok pegawai dengan tingkat loyalitas, kedisiplinan, atau skill yang berbeda dan dampaknya terhadap peningkatan kinerja.

#### Analisis Varians (ANOVA):

Digunakan untuk membandingkan rata-rata antara beberapa kelompok. Dapat digunakan untuk mengevaluasi perbedaan dalam kinerja berdasarkan karakteristik pegawai, seperti tingkat pendidikan, lama bekerja, atau jabatan.

Kombinasi beberapa teknik analisis data ini akan memberikan pemahaman yang komprehensif tentang hubungan antara loyalitas pegawai, kedisiplinan kerja, skill pegawai, dan peningkatan kinerja melalui SOP sebagai variabel intervening dalam konteks Kecamatan Jabon, Sidoarjo.

## Hasil dan Diskusi

Metode SEM yakni alat analisis yang digunakan untuk menguji hubungan antara berbagai variabel eksogen dan endogen yang memiliki sejumlah indikator. Dalam riset ini, teknik pengolahan data SEM yang berbasis PLS digunakan. Penggunaan perangkat lunak PLS pada riset ini dilakukan dengan SmartPLS versi 3.0. Proses analisis PLS terdiri dari tiga tahap, yakni tahap analisis outer model, tahap analisis inner model, serta tahap pengujian hipotesis.

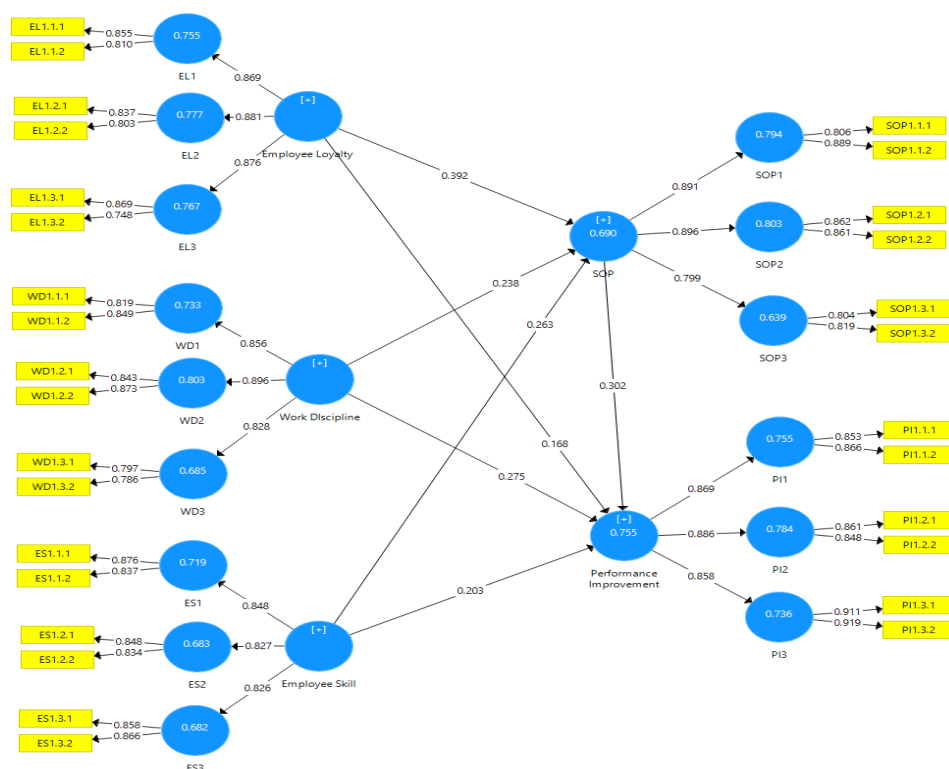


Figure 1. Nilai Outer Loading Item Penelitian

Berdasarkan gambar 1, dapat diketahui bahwa masing-masing item memiliki outer loading lebih besar dari 0,7, dengan demikian semua item masing-masing variabel dapat dikatakan valid.

Selanjutnya, dilakukan juga pengujian validitas konvergen dengan mengamati angka AVE (Average Variance Extracted).

**Tabel 1.** Nilai AVE Model Penelitian

Variabel	AVE
Employee Loyalty	0,516
Work Discipline	0,510
Employee Skill	0,506
SOP	0,527
Performance Improvement	0,582

Sumber : Data primer diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan nilai AVE dari model penelitian untuk semua variabel bernilai di atas 0,5, sehingga pengujian discriminant validity telah memenuhi syarat untuk dilanjutkan. Selain itu, uji convergent validity juga telah terpenuhi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model penelitian yang digunakan pada penelitian ini sudah valid.

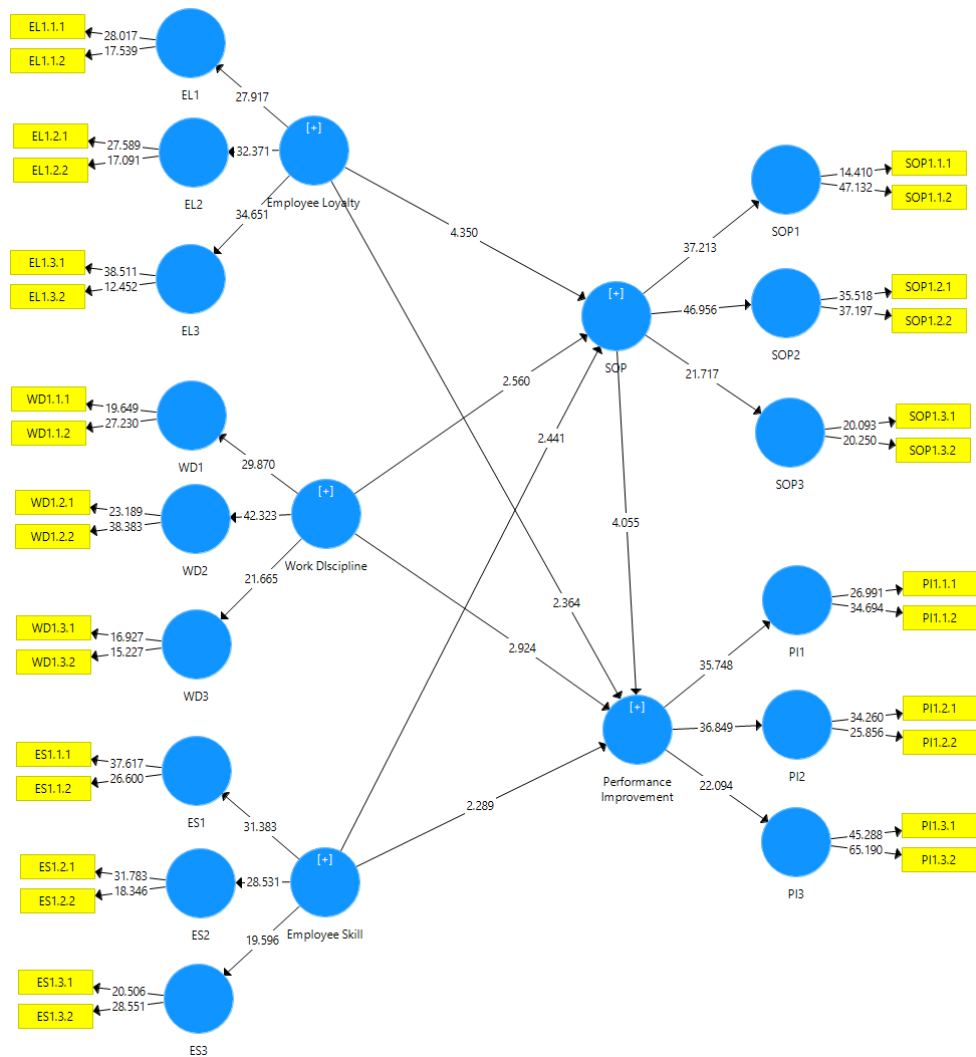
**Tabel 2.** Nilai Composite Reliability dari Model Penelitian

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
Employee Loyalty	0,864	0,809	Reliabel
Work Discipline	0,861	0,806	Reliabel
Employee Skill	0,800	0,804	Reliabel
SOP	0,869	0,818	Reliabel
Performance Improvement	0,893	0,856	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2024.

Pada Tabel 5.12, terlihat bahwa angka composite reliability pada model penelitian menampilkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai composite reliability dan cronbach's alpha yang melebihi 0,7. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa model dari penelitian ini sudah sesuai dengan kriteria reliabilitas yang baik, sehingga dapat dianggap sebagai alat ukur yang bisa diyakini serta handal.

Uji t-statistik pada analisis PLS yaitu dengan mengaplikasikan metode bootstrapping. Hasil pengujian hipotesis dapat ditunjukkan pada gambar di bawah ini.



**Gambar 2. Inner Model**  
Sumber: Data Diolah, 2024

Dari hasil pengujian analisis jalur pada gambar 2, dapat dijelaskan pada penelitian ini, dua faktor yang mempengaruhi hubungan langsung diamati dan dianalisis. Dengan menggunakan model struktural dan koefisien jalur, hubungan antar variabel penelitian dapat dipahami secara menyeluruh. Tabel 3 menjelaskan tentang pengaruh secara langsung setiap variabel eksogen pada variabel endogen.

**Table 3.** Pengaruh Loyalitas Pegawai, Kedisiplinan Kerja dan Skill Pegawai terhadap Peningkatan Kinerja Melalui SOP

Pengaruh yang Diuji	Koefisien Jalur	t-statistic	Keterangan
Loyalitas Pegawai → SOP	0,392	4,350	Signifikan
Kedisiplinan Kerja → SOP	0,238	2,560	Signifikan
Skill Pegawai → SOP	0,263	2,441	Signifikan
Loyalitas Pegawai → Peningkatan Kinerja	0,168	2,364	Signifikan
Kedisiplinan Kerja → Peningkatan Kinerja	0,275	2,924	Signifikan
Skill Pegawai → Peningkatan Kinerja	0,203	2,289	Signifikan
SOP → Peningkatan Kinerja	0,302	4,055	Signifikan
Loyalitas Pegawai → SOP → Peningkatan Kinerja	0,118	2,824	Signifikan

Kedisiplinan Kerja → SOP → Peningkatan Kinerja	0,072	2,113	Signifikan
Skill Pegawai → SOP → Peningkatan Kinerja	0,079	2,064	Signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa nilai t statistic lebih besar dari 1,960 dan p-value lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung dikatakan berpengaruh signifikan.

### **Pengaruh Loyalitas Pegawai terhadap SOP**

Loyalitas pegawai berpengaruh terhadap implementasi SOP dalam sebuah organisasi. Ketika pegawai loyal terhadap organisasi, pegawai cenderung lebih mematuhi SOP yang telah ditetapkan. Hal ini dapat memiliki dampak positif pada efisiensi operasional, konsistensi dalam pelayanan, dan pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pegawai yang loyal cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap SOP yang berlaku di organisasi. Pegawai akan lebih memperhatikan detail-detail dalam SOP dan menerapkannya dengan benar dalam pekerjaan sehari-hari. Dengan demikian, kesalahan akibat ketidaktepatan dalam mengikuti prosedur dapat diminimalkan. Pegawai yang loyal akan cenderung patuh terhadap aturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Pegawai melihat SOP sebagai pedoman yang harus diikuti demi kebaikan bersama dan kesuksesan organisasi. Dengan adanya loyalitas pegawai terhadap organisasi dan SOP, kualitas pelayanan kepada masyarakat juga dapat ditingkatkan. Pegawai yang mematuhi SOP dengan baik akan memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai standar, sehingga menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Hasil penelitian ini mendukung (Chiang & Hsieh, 2012) yang menjelaskan tingkat loyalitas yang tinggi di antara pegawai berhubungan dengan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi terhadap prosedur kerja. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang loyal memiliki motivasi intrinsik untuk mematuhi SOP sebagai bentuk kontribusi positif terhadap organisasi yang mereka anggap penting.

### **Pengaruh Kedisiplinan Kerja terhadap SOP**

Kedisiplinan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap SOP dalam suatu organisasi. Kedisiplinan kerja merupakan faktor penting dalam menjaga ketertiban dan konsistensi dalam pelaksanaan SOP. Ketika pegawai memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi, mereka cenderung lebih patuh terhadap prosedur yang telah ditetapkan dalam SOP. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas kerja di lingkungan kerja. Kedisiplinan kerja memainkan peran kunci dalam implementasi SOP karena: kedisiplinan kerja membantu pegawai untuk melakukan tugas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dalam SOP. Dengan demikian, proses kerja dapat berjalan lancar tanpa adanya keterlambatan. Kedisiplinan juga berdampak pada tingkat ketelitian dalam menjalankan prosedur-prosedur yang tercantum dalam SOP. Pegawai yang disiplin cenderung lebih teliti dan mengikuti setiap langkah dengan seksama. Dengan adanya kedisiplinan, setiap pegawai akan melakukan tugas sesuai dengan standar yang sama seperti yang tertera dalam SOP. Hal ini menciptakan konsistensi dalam operasional organisasi. Pegawai yang disiplin cenderung memiliki performa kerja yang lebih baik karena pegawai mengikuti aturan dan prosedur dengan baik sesuai dengan SOP. Hasil penelitian ini mendukung Luthans (2002) menjelaskan bahwa tingkat kedisiplinan kerja pegawai berpengaruh secara positif terhadap kinerja individu maupun organisasi. Kedisiplinan kerja memainkan peran kunci dalam memastikan bahwa prosedur yang ditetapkan dipatuhi dengan konsisten. Pegawai yang disiplin akan cenderung mengikuti SOP dengan benar, menghindari pelanggaran, dan menjaga kualitas serta konsistensi dalam pelaksanaan tugas.

### **Pengaruh Skill Pegawai terhadap SOP**

Skill pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap SOP dalam suatu organisasi. Kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh pegawai dapat memengaruhi efektivitas implementasi SOP serta kualitas hasil kerja yang dihasilkan. Pegawai dengan pengetahuan dan keterampilan yang baik cenderung mampu memahami dan menjalankan SOP dengan lebih efisien. Pegawai dapat mengidentifikasi masalah, menemukan solusi, dan mengikuti prosedur yang ditetapkan dengan tepat. Pegawai yang memiliki skill tinggi cenderung mampu menghasilkan layanan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan dalam SOP. Pegawai dengan skill yang baik dapat memberikan kontribusi positif dalam merancang ulang SOP agar lebih efisien dan efektif. Penelitian Huselid (1995) menjelaskan bahwa tingkat keterampilan dan kemampuan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Karyawan yang memiliki keterampilan yang sesuai dengan tugas yang diatur dalam SOP cenderung dapat melaksanakan prosedur tersebut dengan lebih efisien dan efektif. Karyawan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang SOP, mampu mengatasi hambatan yang muncul selama implementasi, dan dapat menyelesaikan tugas dengan lebih akurat dan tepat waktu.

### **Pengaruh SOP terhadap Peningkatan Kinerja**

Penggunaan SOP berpengaruh terhadap peningkatan kinerja suatu organisasi. SOP merupakan dokumen tertulis yang berisi langkah-langkah atau prosedur yang harus diikuti dalam menjalankan suatu tugas atau proses secara konsisten. SOP bertujuan untuk memastikan bahwa setiap anggota organisasi memahami dan menjalankan tugas pegawai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya SOP, setiap anggota organisasi memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan tugas. Hal ini dapat mengurangi kebingungan dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas, sehingga meningkatkan efisiensi. SOP membantu dalam menciptakan konsistensi dalam pelaksanaan tugas di berbagai tingkatan organisasi. Dengan konsistensi tersebut, organisasi dapat mencapai hasil yang lebih stabil dan dapat diandalkan. Dengan mengikuti SOP, pegawai akan lebih cenderung memberikan pelayanan yang berkualitas karena pegawai telah mengikuti standar prosedur yang telah ditetapkan. Hasil penelitian Flynn et al. (1995) menjelaskan bahwa organisasi yang menerapkan SOP dengan baik cenderung memiliki kinerja yang lebih baik, terutama dalam hal efisiensi operasional dan kepatuhan terhadap standar kualitas. Mereka menemukan bahwa SOP dapat meningkatkan koordinasi antardepartemen, mengurangi kesalahan, dan mempercepat proses pengambilan keputusan, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

### **Pengaruh Loyalitas Pegawai terhadap Peningkatan Kinerja**

Loyalitas berpengaruh terhadap peningkatan kinerja. Ketika seorang pegawai loyal terhadap organisasi tempatnya bekerja, hal ini dapat berdampak positif pada produktivitas dan kualitas kerja yang dihasilkan. Pegawai yang memiliki loyalitas terhadap perusahaan akan berusaha keras untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi. Adanya kesesuaian antara harapan individu dengan realitas organisasi akan meningkatkan loyalitas pegawai dan pada gilirannya akan meningkatkan kinerja. Kepercayaan yang dibangun antara organisasi dan karyawan dapat menjadi fondasi bagi loyalitas yang kuat, sehingga mendorong peningkatan kinerja. Penelitian ini mendukung Rhoades & Eisenberger (2002) menjelaskan ketika pegawai merasa dihargai dan didukung oleh organisasi, mereka lebih cenderung untuk menunjukkan loyalitas dan kinerja yang lebih baik.

### **Pengaruh Kedisiplinan Kerja terhadap Peningkatan Kinerja**

Kedisiplinan kerja memiliki dampak positif terhadap peningkatan kinerja. Pegawai yang lebih disiplin cenderung memiliki tingkat produktivitas yang lebih tinggi, melakukan lebih sedikit kesalahan, dan dapat mempertahankan kualitas kerja yang konsisten. Hal ini sesuai dengan pendapat Robbins (2015) yang menjelaskan tingkat kedisiplinan kerja yang tinggi berhubungan positif dengan peningkatan produktivitas dan kualitas kerja. Dengan demikian implementasi kedisiplinan kerja yang efektif dapat membawa dampak positif pada kinerja. Oleh karena itu, manajemen perlu memperhatikan pentingnya membangun budaya kerja yang mendorong kedisiplinan, baik melalui pembinaan pegawai, pengawasan yang efektif, maupun pemberian insentif bagi mereka yang menunjukkan kedisiplinan yang tinggi. Hasil penelitian ini mendukung Rifa'i, (2023) tingkat kedisiplinan kerja pegawai memengaruhi kinerja. Karyawan yang lebih disiplin cenderung memiliki produktivitas yang lebih tinggi, tingkat kesalahan yang lebih rendah, dan lebih mampu mempertahankan kualitas kerja yang konsisten.

### **Pengaruh Skill Pegawai terhadap Peningkatan Kinerja**

Keterampilan pegawai berpengaruh terhadap peningkatan kinerja. Pegawai yang memiliki keterampilan yang sesuai dengan tugas yang pegawai emban cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Skill pegawai merujuk pada kemampuan, pengetahuan, dan keahlian yang dimiliki oleh individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Peningkatan kinerja dapat dicapai melalui peningkatan skill pegawai karena pegawai merupakan aset berharga yang dapat membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, manajemen perlu memperhatikan penempatan yang tepat bagi karyawan sesuai dengan keterampilan mereka dan memberikan dukungan dalam pengembangan keterampilan yang relevan agar dapat meningkatkan kinerja. Hasil penelitian ini mendukung Judge & Cable (1997) yang menjelaskan bahwa ketika karyawan memiliki keterampilan yang sesuai dengan tugas yang karyawan lakukan, karyawan cenderung menunjukkan kinerja yang lebih tinggi.

### **Pengaruh Loyalitas Pegawai terhadap Peningkatan Kinerja melalui SOP**

Loyalitas pegawai terhadap organisasi dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja melalui implementasi SOP. Pegawai yang loyal cenderung lebih termotivasi untuk mematuhi SOP yang telah ditetapkan, karena pegawai merasa terikat dan ingin berkontribusi positif terhadap organisasi. Dengan loyalitas yang tinggi, pegawai cenderung lebih berkomitmen terhadap perusahaan dan akan bekerja dengan lebih efisien serta efektif. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja pegawai melalui loyalitas adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur. Oleh karena itu, manajemen perlu memperhatikan strategi untuk meningkatkan tingkat loyalitas pegawai, seperti memperkuat ikatan antara

pegawai dan organisasi melalui dukungan, pengakuan atas kontribusi pegawai, dan komunikasi yang jelas mengenai pentingnya SOP dalam mencapai tujuan organisasi. Hasil penelitian Rhoades & Eisenberger (2002) menemukan bahwa tingkat dukungan yang diterima oleh pegawai dari organisasi mereka secara langsung berkaitan dengan tingkat loyalitas mereka. Ketika pegawai merasa didukung oleh organisasi, termasuk dalam hal penyediaan SOP yang jelas dan pemahaman tentang pentingnya SOP tersebut, mereka cenderung menjadi lebih loyal dan berkinerja lebih baik.

### **Pengaruh Kedisiplinan Kerja terhadap Peningkatan Kinerja melalui SOP**

Kedisiplinan kerja memiliki dampak positif terhadap peningkatan kinerja melalui implementasi SOP. Karyawan yang menjaga kedisiplinan dalam melaksanakan SOP cenderung menghasilkan kinerja yang lebih baik. Hal ini sesuai pendapat Robbins & Judge (2019), yang menjelaskan salah satu faktor yang memengaruhi kinerja yaitu kedisiplinan kerja. Kedisiplinan kerja mendorong pegawai untuk mematuhi norma dan aturan yang berlaku di organisasi, termasuk SOP. Hal ini menghasilkan konsistensi dalam menjalankan tugas dan proses kerja. SOP yang jelas dan terstruktur membantu pegawai bekerja secara efisien dan efektif. Kedisiplinan kerja memastikan bahwa pegawai mengikuti SOP dengan benar, sehingga meminimalisir inefisiensi dan meningkatkan kecepatan penyelesaian tugas. SOP membantu meminimalisir kesalahan dan kelalaian dalam proses kerja dengan memberikan panduan yang jelas. Kedisiplinan kerja mendorong pegawai untuk mengikuti SOP dengan seksama, sehingga mengurangi risiko terjadinya kesalahan dan kecelakaan kerja. Oleh karena itu, manajemen perlu memastikan bahwa kedisiplinan kerja dipromosikan dan diperkuat di antara pegawai, serta memastikan pemahaman yang jelas dan implementasi yang konsisten terhadap SOP di seluruh organisasi.

### **Pengaruh Skill Pegawai terhadap Peningkatan Kinerja melalui SOP**

Skill pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja melalui implementasi SOP. Pegawai yang memiliki keterampilan yang sesuai dengan tugas yang diatur dalam SOP akan cenderung melaksanakan prosedur tersebut dengan lebih baik. Hal ini karena pegawai memiliki pemahaman yang lebih baik tentang SOP dan lebih mampu untuk menjalankan tugas-tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pegawai yang memiliki skill yang sesuai dengan tugas-tugas yang diemban, termasuk SOP, cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk memastikan penempatan yang tepat bagi karyawan sesuai dengan keterampilan pegawai dan memberikan dukungan dalam pengembangan keterampilan yang relevan untuk meningkatkan kinerja. Hasil penelitian Judge & Cable (1997), menjelaskan bahwa kecocokan antara skill pegawai dan tugas yang diemban berhubungan positif dengan kinerja individu.

### **Kesimpulan**

Loyalitas pegawai berpengaruh terhadap SOP. Pegawai yang loyal cenderung memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi tempat pegawai bekerja. Pegawai akan lebih cenderung mematuhi prosedur dan kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan, termasuk SOP, karena pegawai merasa terikat dan bertanggung jawab terhadap kesuksesan organisasi tersebut.

Kedisiplinan kerja berpengaruh terhadap SOP. Pegawai yang disiplin akan lebih cenderung untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dengan benar dan konsisten. Pegawai akan mematuhi SOP tanpa menimbulkan pelanggaran aturan atau keengganan untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Skill pegawai berpengaruh terhadap SOP. Pegawai yang memiliki keterampilan yang sesuai dengan tugas yang diatur dalam SOP akan lebih mampu untuk melaksanakan prosedur tersebut dengan baik. Pegawai akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang SOP dan dapat mengimplementasikannya dengan lebih efisien dan efektif.

Loyalitas pegawai berpengaruh terhadap peningkatan kinerja. Pegawai yang loyal cenderung lebih termotivasi untuk memberikan kontribusi maksimal bagi organisasi. Pegawai akan bekerja dengan lebih efektif dan berkomitmen untuk mencapai tujuan organisasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kedisiplinan kerja berpengaruh terhadap peningkatan kinerja. Pegawai yang disiplin cenderung lebih produktif, efisien, dan konsisten dalam menjalankan tugas pegawai. Pegawai akan menghasilkan hasil kerja yang lebih baik, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi.

Skill pegawai berpengaruh terhadap peningkatan kinerja. Pegawai yang memiliki keterampilan yang baik akan lebih mampu untuk melaksanakan tugas pegawai dengan baik. Pegawai akan menghasilkan kinerja yang lebih tinggi dan kontribusi yang lebih besar bagi organisasi.

SOP berpengaruh terhadap peningkatan kinerja. SOP memberikan panduan dan prosedur yang jelas bagi pegawai dalam menjalankan tugas pegawai. Dengan mengikuti SOP dengan baik, pegawai dapat meningkatkan efisiensi, kualitas, dan konsistensi dalam pekerjaan pegawai, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja.

Loyalitas pegawai berpengaruh terhadap peningkatan kinerja melalui SOP. pegawai yang loyal cenderung lebih mematuhi SOP dengan baik. Pegawai akan bekerja dengan lebih konsisten dan berkomitmen untuk mencapai standar yang ditetapkan dalam SOP, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Kedisiplinan kerja berpengaruh terhadap peningkatan kinerja melalui SOP. Pegawai yang disiplin cenderung mematuhi prosedur dan kebijakan yang ditetapkan dalam SOP dengan lebih baik. Pegawai akan menjalankan tugas pegawai sesuai dengan SOP tanpa adanya pelanggaran atau keengganan untuk mengikuti prosedur. Skill pegawai berpengaruh terhadap peningkatan kinerja melalui SOP. pegawai yang memiliki keterampilan yang baik akan lebih mampu untuk melaksanakan prosedur yang ditetapkan dalam SOP dengan baik. Pegawai akan dapat menyelesaikan tugas dengan lebih efisien dan menghasilkan kinerja yang lebih tinggi bagi organisasi.

## Referensi

- [1] N. Sawatnarakul and K. Nanthasudsawaeng, "Causal Factors of Enhancing Employee Loyalty towards Organization," *Rajabhat Chiang Mai Res. J.*, vol. 24, no. 2, pp. 87–97, Jun. 2023, doi: 10.57260/rcmrj.2023.264685.
- [2] E. M. Abd-El-Salam, "Exploring factors affecting Employee Loyalty through the relationship between Service Quality and Management Commitment a case study analysis in the iron and steel industry Al Ezz Dekheila Steel Company in Egypt," *Cogent Bus. Manag.*, vol. 10, no. 2, Dec. 2023, doi: 10.1080/23311975.2023.2212492.
- [3] N. M. D. Sumantri and N. W. Mujiati, "PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, MOTIVASI, DAN WORK - LIFE BALANCE TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN," *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*, vol. 12, no. 4, p. 390, May 2023, doi: 10.24843/EJMUNUD.2023.v12.i04.p04.
- [4] D. T. Cuong, "The Best Model for Determinants Impacting Employee Loyalty," 2023, pp. 114–124. doi: 10.1007/978-3-031-35314-7\_11.
- [5] E. R. Tambunan, S. Sari, Y. U. Munthe, and Z. Zainarti, "Pengaruh Loyalitas Karyawan dalam Meningkatkan Kepuasan Iterhadap IManajemen IKinerja di Tempat Kerja (Perusahaan)," *Khidmatussifa J. Islam. Stud.*, vol. 2, no. 2, pp. 75–82, Mar. 2023, doi: 10.56146/khidmatussifa.v2i2.73.
- [6] L. Shalsabila, P. Isyanto, and D. Yani, "Work Discipline Analysis of Employee Performance on PT WKB," *J. Integr. Soc. Stud. Bus. Dev.*, vol. 1, no. 1, pp. 28–31, Jul. 2023, doi: 10.58229/jissbd.v1i1.29.
- [7] E. Deviani, P. Isyanto, and D. Yani, "Implementation of Work Discipline on the Performance of KJ Pharmacy Employees," *J. Integr. Soc. Stud. Bus. Dev.*, vol. 1, no. 1, pp. 23–27, Jul. 2023, doi: 10.58229/jissbd.v1i1.28.
- [8] A. Apriyani, P. Isyanto, and D. Yani, "Implementation of Working Discipline In Improving Employee Performance: Case Study on the CV. XYZ," *J. Integr. Soc. Stud. Bus. Dev.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–5, Jul. 2023, doi: 10.58229/jissbd.v1i1.24.
- [9] D. Aulia and R. Resawati, "Influence of Work Discipline and Non-Physical Work Environment On Employee Performance," *Maj. Bisnis IPTEK*, vol. 16, no. 1, pp. 107–118, Jun. 2023, doi: 10.55208/bistek.v16i1.384.
- [10] Yulia Nur Fadilah, Dhea Amelia Putri, Dwi Epty Hidayaty, and Santi Pertiwi Hari Sandi, "Work Discipline on the Performance of UMKM Inboxmie Employees," *J. Financ. Bus. Digit.*, vol. 2, no. 2, pp. 97–104, Jun. 2023, doi: 10.55927/jfbd.v2i2.4473.
- [11] A. Revina, E. Kalabina, and O. Belyak, "Employee Engagement and Soft Skills in the Digitalization of the Economy. Preliminary Study Results," 2023, pp. 467–479. doi: 10.1007/978-3-031-30351-7\_34.
- [12] S. Chuang, "Indispensable skills for human employees in the age of robots and AI," *Eur. J. Train. Dev.*, vol. 48, no. 1/2, pp. 179–195, Feb. 2024, doi: 10.1108/EJTD-06-2022-0062.
- [13] A. A. Masud, A. P. Tenriyola, and A. Asike, "Peranan Kompetensi SDM Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan," *Amsir Manag. J.*, vol. 3, no. 1, pp. 42–48, Oct. 2022, doi: 10.56341/amj.v3i1.115.
- [14] T. Manana and T. Mawela, "Digital Skills of Public Sector Employees for Digital Transformation," in *2022 International Conference on Innovation and Intelligence for Informatics, Computing, and Technologies (3ICT)*, IEEE, Nov. 2022, pp. 144–150. doi: 10.1109/3ICT56508.2022.9990765.
- [15] M. M. Munawar, R. Hurriyati, D. Disman, and V. Gaffar, "Improving business performance through entrepreneurial orientation, product innovation, and co-creation value," *Int. J. Innov. Res. Sci. Stud.*, vol. 6, no. 3, pp. 618–625, May 2023, doi: 10.53894/ijirss.v6i3.1694.
- [16] Surakhmat, Ansar, and Kurniawaty, "Working Environment and Position to Employee Performance Improvement," *J. Indones. Sch. Soc. Res.*, vol. 3, no. 1, pp. 18–24, Jan. 2023, doi: 10.59065/jissr.v3i1.57.
- [17] Ö. U. ARIKAN and A. ÇALIŞKAN, "REKABET STRATEJİLERİNİN ÖRGÜTSEL PERFORMANSA ETKİSİ, GİRİŞİMCİLİĞİN ARACILIK ROLÜ," *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilim. Fakültesi Derg.*, vol. 8, no. 1, pp. 339–369, Mar. 2021, doi: 10.30798/makuiibf.819843.
- [18] Q. Fauziah and T. Putra, "Standar Operasional Prosedur Pelayanan Wisatawan di Pandan View Mandeh, Sumatera Barat," *ARZUSIN*, vol. 3, no. 4, pp. 538–551, Jul. 2023, doi: 10.58578/arzusin.v3i4.1387.

- [19] C. Taubenberger and B. Ellger, "SOP Versorgung nach außerklinischer Reanimation nicht-traumatischer Ursache," *Intensivmed. up2date*, vol. 19, no. 02, pp. 121–124, Jun. 2023, doi: 10.1055/a-2067-8681.
- [20] M. Dameri *et al.*, "Standard Operating Procedures (SOPs) for non-invasive multiple biomarkers detection in an academic setting: A critical review of the literature for the RENOVATE study protocol," *Crit. Rev. Oncol. Hematol.*, vol. 185, p. 103963, May 2023, doi: 10.1016/j.critrevonc.2023.103963.
- [21] J. Bashatah and L. Sherry, "Method for Formal Analysis of the Type and Content of Airline Standard Operating Procedures," in *2023 Integrated Communication, Navigation and Surveillance Conference (ICNS)*, IEEE, Apr. 2023, pp. 1–8. doi: 10.1109/ICNS58246.2023.10124313.
- [22] A. Sutarman, S. Ramdani, F. K. Anjani, and A. A. Pratama, "Quality Management and Work Culture on Employee Performance: Mediating Role of Work Loyalty," *Int. J. Islam. Bus. Manag. Rev.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–11, Jun. 2023, doi: 10.54099/ijibmr.v3i1.592.
- [23] A. Malanuwa, M. Ibrahim, Y. Yakup, and D. R. Karundeng, "Pengaruh Tunjangan Kinerja, Pelatihan, Kedisiplinan Dan Dukungan Organisasi Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai," *J. Econ. Curr. Study*, vol. 5, no. 1, pp. 105–117, Jun. 2023, doi: 10.51178/jecs.v5i1.1369.
- [24] H. Safitri and Khasan Setiaji, "Pengaruh Modal Usaha dan Karakteristik Wirausaha Terhadap Perkembangan Usaha Mikro dan Kecil di Desa Kedungleper Kecamatan Bangsri Kabupaten Jepara," *Econ. Educ. Anal. J.*, vol. 7, no. 2, pp. 792–800, 2018.
- [25] M. Maisyuroh and H. Ubaidillah, "Motivation, Environment, and Discipline: Impact on Employee Performance," *Acad. Open*, vol. 8, no. 1, Jun. 2023, doi: 10.21070/acopen.8.2023.3825.
- [26] Anita and E. Ariyanto, "The Effect of Work Discipline, Work Environment and Work Loyalty on Employee Performance of PT. Asuransi Astra Buana during the Work from Home Period," *Eur. J. Bus. Manag. Res.*, vol. 8, no. 2, pp. 163–168, Mar. 2023, doi: 10.24018/ejbmr.2023.8.2.1849.
- [27] S. F. Nuzulita and S. Sumartik, "Workload, Compensation, and Discipline on the Performance of Food Producer Employees in Sidoarjo During the Covid-19 Pandemic," *Indones. J. Innov. Stud.*, vol. 23, Apr. 2023, doi: 10.21070/ijins.v22i.841.
- [28] M. Nasir, "Evaluasi Kinerja dalam Organisasi Kependidikan," *AKSI J. Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 1, pp. 56–70, Nov. 2022, doi: 10.37348/aksi.v1i1.194.
- [29] D. P. Sari, H. Pratiwi, A. E. Karlinda, and Y. Candra, "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Reward terhadap Kinerja Pegawai," *J. Ekobistek*, pp. 278–283, Sep. 2022, doi: 10.35134/ekobistek.v1i1.382.
- [30] M. S. Lubis, S. H. Siregar, and S. Samsir, "Strategi peningkatan kinerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan dalam pencegahan kerusakan lingkungan hidup di Kabupaten Padang Lawas," *J. Zo.*, vol. 3, no. 1, pp. 18–25, Mar. 2021, doi: 10.52364/jz.v3i1.34.
- [31] S. D. Et.al, "Performance Management Practices: A Decisive Approach to Improve Employee Productivity," *Turkish J. Comput. Math. Educ.*, vol. 12, no. 3, pp. 3318–3324, Apr. 2021, doi: 10.17762/turcomat.v12i3.1586.
- [32] A. Arsid and M. Sutoro, "OPTIMALISASI PERAN DISIPLIN DAN PELATIHAN KERJA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA," *Sci. J. Reflect. Econ. Accounting, Manag. Bus.*, vol. 5, no. 1, pp. 141–150, Jan. 2022, doi: 10.37481/sjr.v5i1.440.
- [33] E. E. Fedotova, Y. A. Korneeva, M. S. Arefina, and N. V. Martirosova, "Professionally important qualities of police officers with different performance and performing in different areas of official activity," *Психология и Психотехника*, no. 2, pp. 56–77, Feb. 2023, doi: 10.7256/2454-0722.2023.2.40461.
- [34] M. Semenishyn, D. Shvets, and Z. Kisil, "Theories of leadership: personnel work as a mechanism for the protection of rights and freedoms in the activities of law enforcement officers," in *Quality parameters of higher education officers of the National Police in the conditions of imperative human-scale values*, Kharkiv, Ukraine: PRIVAT COMPANY TECHNOLOGY CENTER, 2023, pp. 42–58. doi: 10.15587/978-617-7319-67-1.ch3.
- [35] J. Map, "PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMPETENSI DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA PETUGAS REKAM MEDIS RSU HAJI SURABAYA," *MAP (Jurnal Manaj. dan Adm. Publik)*, vol. 5, no. 3, pp. 312–321, Nov. 2022, doi: 10.37504/map.v5i3.439.
- [36] R. Abdul Latif, M. Mohd Nor, S. A. Wahab, A. Zid, and F. Z. Khairil Anuar, "JOB STRESS AND EMPLOYEE PERFORMANCE AMONG OFFICERS IN PUBLIC SPORTS INSTITUTIONS," *Malaysian J. Sport Sci. Recreat.*, vol. 18, no. 2, pp. 356–372, Sep. 2022, doi: 10.24191/mjssr.v18i2.19586.
- [37] A. Tanjung and F. Susanti, "PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BIDANG EKONOMI YAYASAN WAKAF ARRISALAH," *J. Bina Bangsa Ekon.*, vol. 15, no. 2, pp. 530–542, Aug. 2022, doi: 10.46306/jbbe.v15i2.194.
- [38] Ö. Demir, "Eğitim Yönetiminde Örgütsel Disiplin Süreçlerine Bütüncül Bakış," *J. Soc. Res. Behav. Sci.*, vol. 9, no. 19, pp. 273–284, Jul. 2023, doi: 10.52096/jsrbs.9.19.20.
- [39] V. Moraru and V. Samoilenco, "Labor discipline in the national administration of penitentiaries and its subdivisions," *Stud. Univ. Mold. Ser. Stiint. Soc.*, no. 3, pp. 138–143, Jun. 2023, doi: 10.59295/sum3(163)2023\_17.

- [40] C. R. - and A. K. -, "Disciplinary Action Approaches – Legal Practitioner Perspectives," *Int. J. Multidiscip. Res.*, vol. 5, no. 3, May 2023, doi: 10.36948/ijfmr.2023.v05i03.3200.
- [41] N. Zaeni, W. Walda, and M. Ayu, "The Impact of Motivation and Work Discipline on Employee Performance," *Adv. J. Ekon. Bisnis*, vol. 1, no. 2, Apr. 2023, doi: 10.60079/ajeb.v1i2.93.
- [42] P. T. V. Rajakumar and Y. R., "Employee Competency and Understanding Capability in Gear Manufacturing Companies in Coimbatore, Tamil Nadu," *Asian J. Manag.*, pp. 113–117, Jun. 2023, doi: 10.52711/2321-5763.2023.00017.
- [43] Kaumi Alkali Kalli, Yakaka Baba Abba, and Adda Gana Bukar, "An assessment of the effect of training and development on employee performance: A review perspective," *World J. Adv. Res. Rev.*, vol. 18, no. 2, pp. 258–270, May 2023, doi: 10.30574/wjarr.2023.18.2.0748.
- [44] Enny Diah Astuti, Dyan Yuliana, Ali Satri Efendi, Retno Setya Budiasningrum, Rahmi Rosita, and Jajang Setiawan, "Keterampilan Interpersonal Skill dalam Dunia Kerja," *Cakrawala J. Pengabd. Masy. Glob.*, vol. 2, no. 2, pp. 01–08, May 2023, doi: 10.30640/cakrawala.v2i2.972.
- [45] V. Kulchytskyi, N. Pavych, and Y. Paramud, "Principles of developing a web application for monitoring employee skills," *Comput. Syst. Netw.*, vol. 4, no. 1, pp. 78–90, Dec. 2022, doi: 10.23939/csn2022.01.078.
- [46] G. Gcezegana, B. Peter, T. Rulashe, and Z. Coka, "An investigation of a nexus between employee skills development and competence in the Eastern Cape Department of Education," *Africa's Public Serv. Deliv. Perform. Rev.*, vol. 10, no. 1, Dec. 2022, doi: 10.4102/apsdpr.v10i1.651.
- [47] G. A. P. P. Purnamasari and R. Noviyani, "Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) Evaluasi Perencanaan Perbekalan Kefarmasian di Rumah Sakit X," *Indones. J. Leg. Forensic Sci.*, vol. 13, no. 1, p. 30, Jun. 2023, doi: 10.24843/IJLFS.2023.v13.i01.p04.
- [48] A. Syafitrah, Airul Suhaini, M. Fikron Tonaji, and M. Syukri, "Analisa Standard Operating Procedure (SOP) Produksi PK (Palm Kernel) Menjadi PKE (Palm Kernel Expeller) Area KCP(Kernel Crushing Plant)," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 2, no. I, pp. 19–24, Mar. 2023, doi: 10.55826/tmit.v2iI.73.
- [49] M. Fahrul Husni, Mattarima, Suljumansah, Vebby Anwar, and Devid, "Effect of Standard Operating Procedures (SOP) and Work Environment on Employee Performance of PT. Bank Perkreditan Rakyat Sulawesi Mandiri Makassar," *Formosa J. Sustain. Res.*, vol. 2, no. 2, pp. 479–490, Feb. 2023, doi: 10.55927/fjsr.v2i2.3074.
- [50] K. G. Beyene, S. Nadew, W. G. Ali, A. G. Gebrehiwot, and S. G. Atsibeha, "How to write standard operating procedures: values and a practical guide," *Int. J. Drug Regul. Aff.*, vol. 10, no. 4, pp. 32–37, Dec. 2022, doi: 10.22270/ijdra.v10i4.557.
- [51] T. Thiele, A. Günther, L. Schoenborn, and F. Langer, "SOP Vakzininduzierte immunogene thrombotische Thrombozytopenie," *Kardiolog. up2date*, vol. 18, no. 04, pp. 314–319, Dec. 2022, doi: 10.1055/a-1949-5464.
- [52] G. van der Walldt, "Constructing conceptual frameworks in social science research," *J. Transdiscipl. Res. South. Africa*, vol. 16, no. 1, Feb. 2020, doi: 10.4102/td.v16i1.758.
- [53] J. Buder, "A Conceptual Framework of Knowledge Exchange," in *The Psychology of Digital Learning*, Cham: Springer International Publishing, 2017, pp. 105–122. doi: 10.1007/978-3-319-49077-9\_6.
- [54] I. Zahars, "THEORETICAL SIGNIFICANCE OF THE CONCEPTS OF 'EMPLOYEE MOTIVATION' AND 'EMPLOYEE LOYALTY,'" *Individ. Soc. STATE. Proc. Int. Student Teach. Sci. Pract. Conf.*, pp. 124–128, Jan. 2023, doi: 10.17770/iss2022.7036.
- [55] K. Stambulska and K. Peredalo, "Employee loyalty: essence and measurement indicator," *Manag. Entrep. Ukr. stages Form. Probl. Dev.*, vol. 2022, no. 2, pp. 104–111, Dec. 2022, doi: 10.23939/smeu2022.02.104.
- [56] D. Chong, "The Influence of Organizational Justice and Organizational Culture on Employee Loyalty," *Dinasti Int. J. Manag. Sci.*, vol. 4, no. 1, pp. 175–185, Oct. 2022, doi: 10.31933/dijms.v4i1.1469.
- [57] F. N. H. Musa, A. Tumbel, and M. Wullur, "Discipline Analysis Of Work, Motivation And Loyalty Towards Employee Performance (Case Study At Gorontalo State University)," *Aksara J. Ilmu Pendidik. Nonform.*, vol. 7, no. 2, p. 449, May 2021, doi: 10.37905/aksara.7.2.449-462.2021.
- [58] S. Meschke, "The Concept of Employee Loyalty," in *Employee Loyalty*, Cham: Springer International Publishing, 2021, pp. 27–72. doi: 10.1007/978-3-030-68425-9\_3.
- [59] E. Noviana and L. A. Manafe, "THE ROLE OF ORGANIZATIONAL CULTURE TO BUILD EMPLOYEE LOYALTY," *Int. J. Econ. Bus. Account. Res.*, vol. 6, no. 2, Jul. 2022, doi: 10.29040/ijeb.v6i2.5249.