



Analisis Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Layanan Publik pada PDAM Bangil, Kabupaten Pasuruan

Hardyanti Eka Putri¹, A. Ratna Pudyaningsih², Ascosenda Ika Rizqi³

^{1,2,3} Universitas Merdeka Pasuruan

E-mail : hardyantiekaputri22@gmail.com

Article Info

Article history:

Received June, 26 2025

Revised July, 25 2025

Accepted August, 09 2025

Keywords:

Standard Operating

Procedures:

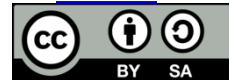
Public Service Quality:

Regional Water Company

ABSTRACT

Analysis of the Impact of Standard Operating Procedure Implementation on Public Service Quality at the PDAM Bangil, Pasuruan Regency. This study aims to analyze the impact of implementing Standard Operating Procedures (SOP) on the quality of public services at PDAM Bangil, Pasuruan Regency. A quantitative approach was employed using purposive sampling of 98 customers, with data collected through a Likert scale questionnaire (1-5). The data were analyzed using simple linear regression via SPSS. The results indicate that SOP implementation significantly affects service quality ($\beta=0.490$; $p<0.001$; $R^2=0.392$), with a moderate effect size (Cohen's $f^2=0.65$). This means that 39.2% of service quality is influenced by SOP, while the remainder is attributed to other factors. Economic implications suggest that consistent SOP implementation can enhance organizational efficiency and boost public trust. Policy recommendations include optimizing effective SOPs, monitoring their implementation, and identifying complementary factors to sustainably improve public service quality. These findings are relevant for PDAM and similar organizations seeking to strengthen service quality.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received June, 26 2025

Revised July, 25 2025

Accepted August, 09 2025

Keywords:

Standar Operasional Prosedur:

Kualitas pelayanan publik:

Perusahaan Daerah Air Minum

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas layanan publik di PDAM Bangil, Kabupaten Pasuruan. Metode kuantitatif digunakan dengan *purposive sampling* pada 98 pelanggan, menggunakan kuesioner berskala Likert (1-5). Data dianalisis dengan regresi linier sederhana melalui SPSS. Hasil menunjukkan penerapan SOP berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan ($\beta=0,490$; $p<0,001$; $R^2=0,392$), dengan ukuran efek sedang (Cohen's $f^2=0,65$). Artinya, 39,2% kualitas layanan dipengaruhi oleh SOP, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain. Implikasi ekonomi menunjukkan bahwa penerapan SOP yang konsisten dapat meningkatkan efisiensi organisasi dan kepercayaan masyarakat. Rekomendasi kebijakan mencakup optimalisasi SOP yang efektif, pengawasan implementasi, dan identifikasi faktor pelengkap untuk peningkatan kualitas layanan publik secara berkelanjutan. Temuan ini relevan untuk PDAM dan organisasi serupa dalam memperkuat kualitas layanan.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Nama penulis: Hardyanti Eka Putri

Universitas Merdeka Pasuruan

Email: hardyantiekaputri22@gmail.com



Pendahuluan

Peningkatan kualitas layanan publik sangat penting dalam manajemen publik modern karena berdampak langsung pada kepercayaan masyarakat dan efisiensi organisasi, pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan masyarakat adalah kewajiban pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan dan kepercayaan masyarakat (Azizah, 2023). Dalam Laporan Kualitas Pelayanan Publik PBB mengidentifikasi praktik terbaik dalam pelayanan publik di berbagai negara dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara global. Masyarakat pada era sekarang, menuntut pelayanan publik yang tidak hanya efisien dan transparan tetapi juga responsif terhadap kebutuhan individual dan kolektif (Hakeu, 2024). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas, sehingga perusahaan harus terus beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang (Pratiwi, 2022). Efisiensi, *responsivitas*, dan kesetaraan menjadi kunci utama dalam penyelenggaraan layanan publik yang efektif dan memenuhi harapan (Lindawaty, 2018). Oleh karena itu, perusahaan perlu memprioritaskan kualitas pelayanan sebagai aspek vital untuk mempertahankan citra baik perusahaan dan meningkatkan loyalitas pelanggan pada perusahaan.

Pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan layanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Rakhmawati, 2024). Pelayanan publik yang baik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, membuat pelanggan puas, dan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Metode analisis kualitas pelayanan melalui model SERVQUAL menurut Parasuraman Zeithaml Berry (1988) yang telah dikutip oleh Fariidah Rahmah Deviyani (2023), bahwa metode Servqual meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*), dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa untuk menginterpretasikan metode tersebut kualitas pelayanan publik yang baik memerlukan pegawai yang kompeten, handal dan mampu menjalankan tugasnya dengan efektif sesuai tanggung jawabnya. Pegawai yang baik harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat melalui pelayanan prima dengan pelayanan yang memenuhi standar kualitas tertinggi, memberikan hasil yang optimal dan memuaskan (Handika, 2020). Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Syahrian (2023), kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan. Oleh karena itu, memahami dan memenuhi harapan masyarakat menjadi kunci dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Penelitian Yanto Heryanto (2021) tentang kualitas pelayanan PDAM Tirta Darma Ayu di Kabupaten Indramayu masih belum optimal jika dilihat dari dimensi kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Heryanto, 2018). Oleh sebab itu, Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi salah satu upaya strategis untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan memastikan pekerjaan dilakukan secara efisien, efektif, dan konsisten. SOP semestinya menjadi pedoman utama dalam menstandarkan proses pelayanan, sehingga proses tersebut berjalan efisien, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan (Hajar, 2016). Jika kita kaitkan dengan teori dalam buku yang judul “Lebih Memahami SOP (*Standard Operation Procedure*)” karya tulis Joko Dwi Santoso (2014) yang diperjelas dalam penelitian Dian Ratna Nabilla (2022), bahwa standardisasi melalui SOP itu ibarat panduan kerja yang dirancang agar segala proses jadi lebih terstruktur, lebih jelas, dan lebih efisien, terdapat 7 pokok yang harus dipenuhi dalam standarisasi SOP diantaranya efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja dan batas pertahanan. Maka inti penjelasan dari



teori tersebut memberi arti bahwa SOP dapat meningkatkan efisiensi operasional sehingga proses pelaksanaan jadi lebih lancar serta layanan dapat diberikan secara konsisten, sehingga pelanggan puas dan masalah operasional lebih sedikit. Dengan demikian, dengan adanya SOP, proses pelayanan dapat dievaluasi secara teratur untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat tetap optimal dan terus meningkat (Telaumbanua, 2024). Pada penelitiannya Rahmawati (2024) menyatakan dengan adanya SOP yang terstandarisasi, perusahaan dapat mengidentifikasi area-area yang tidak efisien, mengoreksi penggunaan waktu dan sumber daya yang berlebihan, meningkatkan produktivitas, meningkatkan profitabilitas. Namun pada kenyataannya masih banyak perusahaan menghadapi tantangan belumlahnya penerapan SOP dengan sesuai aturan, baik karena kurangnya pemahaman karyawan tentang manfaatnya maupun kesulitan dalam implementasinya. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kebutuhan untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan perusahaan dalam menerapkan SOP yang efektif. Dengan memahami manfaat SOP dan mengimplementasikannya dengan benar, organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015, penyediaan air bersih di Indonesia harus memenuhi standar kualitas, kuantitas, dan kontinuitas untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat karena mereka berhak mendapatkan air yang bersih, sehat, dan terjangkau (Pemerintah, 2015). Hal ini menjadi landasan bagi PDAM selaku penyelenggara penyediaan air minum di daerah untuk selalu memastikan kualitas air bersih dan kualitas pelayanan sesuai standar yang ditetapkan. Dengan kualitas pelayanan yang baik, PDAM dapat memuaskan pelanggan dan memberikan pelayanan yang efektif sesuai harapan masyarakat (Sari, 2025). Seperti yang kita ketahui PDAM biasanya memiliki beberapa fungsi, seperti: penyediaan air minum, pengelolaan jaringan distribusi air, pemeliharaan infrastruktur air, pelayanan pelanggan. Lebih lengkapnya mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) PDAM Kabupaten Pasuruan telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pendirian Perusahaan Umum Daerah Air Minum Giri Nawa Tirta yang dikenal oleh masyarakat sebagai PDAM Bangil Kabupaten Pasuruan, berdasarkan Pasal 74 operasional PDAM dilaksanakan berdasarkan SOP yang mencakup beberapa aspek, salah satunya memuat tentang pelayanan pelanggan mulai dari proses pelayanan pelanggan, termasuk pengaduan dan penanganan masalah, maka penerapan SOP ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan PDAM kepada masyarakat (PERDA, 2022). Menurut Refaldi (2022) dalam penelitiannya mengungkapkan SOP sangat penting dan diperlukan bagi setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitasnya. Dengan demikian, implementasi SOP yang benar dan fokus pada standar kerja yang ditetapkan dan problem statement yang jelas dapat membantu PDAM dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan meskipun PDAM Bangil Kabupaten Pasuruan telah memiliki SOP tersruktur, namun dari hasil observasi melalui wawancara kepada beberapa masyarakat sekitar mendapatkan hasil masih adanya keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan, seperti keterlambatan distribusi air, gangguan teknis yang tidak segera ditangani, dan ketidakjelasan prosedur pengaduan. Hal ini menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan pelanggan, menunjukkan bahwa implementasi SOP belum sepenuhnya efektif. Penelitian ini fokus pada peran SOP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di PDAM Bangil Kabupaten Pasuruan. Meskipun SOP telah ada secara administratif, implementasinya di lapangan masih belum efektif, sehingga menyebabkan keluhan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi tersebut, Penelitian ini bertujuan untuk melihat hipotesis pada penelitian dalam menganalisis Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Layanan Publik di PDAM Bangil, Kabupaten Pasuruan untuk diteliti lebih mendalam untuk mengetahui kesenjangan antara keberadaan SOP dan implementasinya, serta efektivitas penerapan SOP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan fokus pada aspek



efisiensi operasional, kepuasan masyarakat, dan kejelasan prosedural, guna mengetahui sejauh mana efektivitas penerapan SOP dalam meningkatkan kualitas layanan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh penerapan SOP terhadap kualitas pelayanan publik di PDAM Bangil Kabupaten Pasuruan. Populasi penelitian adalah pelanggan aktif PDAM Bangil, yang dengan hitungan rata-rata dalam setahun berjumlah sekitar 4907 pelanggan, untuk menjadikan sampel penelitian, peneliti hanya mengambil 10% dari total pelanggan dan menghasilkan sampel sebesar 98 responden yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria responden adalah domisili Bangil, telah menggunakan layanan PDAM minimal 3 bulan, dan berusia minimal 17 tahun. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala likert 1-5 dengan pernyataan “Sangat Tidak Setuju” hingga “Sangat Setuju” dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dan pengujian hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan SOP terhadap kualitas pelayanan publik di PDAM Bangil.

Hasil dan Pembahasan

Dari hasil pengolahan data kuesioner yang telah dijawab sesuai dengan tanggapan responden maka peneliti dapat menjelaskan secara terperinci sebagai berikut :

1. Uji Instrumen Penelitian

Pengujian ini menjadi proses untuk memastikan bahwa instrumen (alat ukur) yang digunakan dalam penelitian, seperti kuesioner, angket, atau tes, mampu mengukur apa yang seharusnya diukur secara valid dan reliabel. Dua aspek penting dalam uji instrumen adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Berikut hasil penelitian :

a. Uji Validitas

Peneliti mengumpulkan data dari 98 responden melalui kuesioner yang terdiri dari 24 item pernyataan, yaitu 14 item untuk variabel SOP (X) dan 10 item untuk variabel Kualitas Layanan (Y). Untuk memastikan validitas data, peneliti melakukan Uji Validitas menggunakan teknik Korelasi Pearson dengan bantuan program SPSS.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Item

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
SOP (Standar Operasional Prosedur) (X)	X.1	0,425	0,196	Valid
	X.2	0,568	0,196	Valid
	X.3	0,612	0,196	Valid
	X.4	0,519	0,196	Valid
	X.5	0,562	0,196	Valid
	X.6	0,437	0,196	Valid
	X.7	0,653	0,196	Valid
	X.8	0,447	0,196	Valid
	X.9	0,626	0,196	Valid
	X.10	0,592	0,196	Valid
	X.11	0,535	0,196	Valid
	X.12	0,517	0,196	Valid
	X.13	0,539	0,196	Valid
	X.14	0,538	0,196	Valid
Kualitas Layanan (Y)	Y.1	0,234	0,196	Valid
	Y.2	0,322	0,196	Valid
	Y.3	0,383	0,196	Valid
	Y.4	0,226	0,196	Valid
	Y.5	0,367	0,196	Valid



Y.6	0,291	0,196	Valid
Y.7	0,454	0,196	Valid
Y.8	0,365	0,196	Valid
Y.9	0,389	0,196	Valid
Y.10	0,279	0,196	Valid

Sumber: Olah data SPSS, 2025

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi atau keandalan instrumen pengukuran dalam mengukur suatu variabel (Sugiyono, 2023). Temuan uji reliabilitas diuraikan pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
SOP (X)	0,814	Reliabel
Kualitas Layanan (Y)	0,710	Reliabel

Sumber: Olah data SPSS, 2025

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian Asumsi Klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model yang digunakan memenuhi asumsi-asumsi dasar, jika asumsi klasik terpenuhi maka hasil estimasi regresi dianggap valid. Pada penelitian ini menggunakan tiga bentuk pengujian diantaranya uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji linieritas dan hasil penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan memastikan data terdistribusi normal, sebagai syarat penting untuk analisis statistik parametrik (Subakti, 2021).

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Kolomogrof-Smirnov

Kriteria	Nilai	Keterangan
Nilai Signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed)	0.200	Terdistribusi Normal

Sumber: Olah data SPSS, 2025

Berdasarkan hasil analisis, nilai signifikansi sebesar 0,200 ($p > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini terdistribusi normal dan asumsi normalitas telah terpenuhi, sehingga data layak digunakan untuk analisis regresi selanjutnya.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mendeteksi adanya ketidaksamaan varians residual dalam model regresi.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Kriteria	Nilai	Keterangan
Signifikansi	0.805	Tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas

Sumber: Olah data SPSS, 2025

Berdasarkan hasil pengujian, nilai signifikansi sebesar 0,805 ($p > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada variabel penelitian. Data telah memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut.



c. Uji Linieritas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat linear.

Tabel 5. Hasil Uji Linieritas

Hubungan Antara Variabel	Deviation From Lienarity		Keterangan
	Sig.	Alpha	
Hubungan SOP (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y)	0,124	0,05	Linear

Sumber: Olah data SPSS, 2025

Berdasarkan hasil analisis, menunjukkan tidak ada penyimpangan signifikan dari hubungan linear tersebut. Dengan demikian, hubungan antara SOP dan Kualitas Layanan memenuhi asumsi linearitas dan dapat dianalisis lebih lanjut menggunakan regresi linier sederhana.

3. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Agus Tri Basuki (2015), Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara kuantitatif, sehingga peneliti dapat mengambil kesimpulan yang akurat dan otentik berdasarkan data yang dianalisis.

Tabel 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Variabel Independen	Variabel Dependen	Unstandardized Coefficients		Sig
		B	Std. Error	
Standar Operasional Prosedur (SOP)	Kualitas Layanan	0.490	0.062	0.000
(Constant)		11.632	3.341	0.001

Sumber: Olah data SPSS, 2025

Berdasarkan hasil regresi, nilai koefisien B (*unstandardized coefficient*) sebesar 0,490 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan dalam penerapan SOP akan meningkatkan kualitas layanan sebesar 0,490 satuan. Dengan kata lain, semakin baik penerapan SOP, semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan pelanggan. Jika dilihat dari nilai konstanta (*intercept*) sebesar 11,632 menunjukkan prediksi nilai Kualitas Layanan ketika variabel SOP bernilai nol dalam model regresi. Nilai *standardized* beta sebesar 0,615 menunjukkan bahwa penerapan SOP memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kualitas layanan, dengan setiap peningkatan 1 standar deviasi pada SOP menghasilkan peningkatan 0,615 standar deviasi pada kualitas layanan. *Standardized* beta memungkinkan perbandingan pengaruh antar variabel jika ada lebih dari satu prediktor. Hasil ini menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara penerapan SOP dan kualitas layanan di PDAM Bangil, Kabupaten Pasuruan. Dengan penerapan SOP yang lebih efektif dan konsisten, kualitas layanan dapat ditingkatkan secara signifikan, sebagaimana dibuktikan oleh koefisien regresi dan tingkat signifikansi yang rendah.

4. Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi membantu peneliti memahami seberapa baik model regresi yang digunakan dapat memprediksi hasil yang diharapkan. Dari hasil penelitian, maka hasil pengujian dapat dijabarkan pada tabel 7 berikut :

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel Independen	Variabel Dependen	R	R Square
---------------------	-------------------	---	----------



Penerapan SOP	Kualitas Layanan	0.626	0.392
---------------	------------------	-------	-------

Sumber: *Olah data SPSS, 2025*

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, nilai *R Square* sebesar 0,392 menunjukkan bahwa 39,2% variasi dalam variabel Kualitas Layanan dapat dijelaskan oleh penerapan SOP di PDAM Bangil, Kabupaten Pasuruan. Dengan demikian, penerapan SOP memberikan pengaruh sebesar 39,2% terhadap kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 60,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan kata lain, penerapan SOP memang memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik SOP diterapkan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan PDAM.

5. Uji Hipotesis

Uji parsial (uji t) pengujian ini membantu menentukan apakah perubahan pada satu variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Variabel Independen	Variabel Dependen	T _{hitung}	T _{tabel}	Sig	Keterangan
Penerapan SOP	Kualitas Layanan	7,865	1,984	0,000	H ₀ diterima

Sumber: *Olah data SPSS, 2025*

Berdasarkan hasil uji t, nilai t hitung = 7,865 lebih besar daripada t tabel = 1,984, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Dengan demikian, secara statistik, H₀ ditolak dan H₁ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SOP berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan di PDAM Bangil, Kabupaten Pasuruan. Artinya, semakin baik penerapan SOP, semakin positif dampaknya terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP terbukti memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan. Penelitian terdahulu mendukung hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa penerapan SOP berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di berbagai instansi pelayanan publik (Aini, 2024). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Sadar Kurnia Telaumbanua (2024), mengungkap dengan adanya SOP, proses pelayanan bisa dievaluasi secara teratur untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada penduduk. Temuan lain juga yang dilaksanakan di Alam Boutique Resort Umalas Seminyak, di mana penerapan SOP terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Prati, 2021). Meskipun objek dan jenis pelayanannya berbeda, kedua penelitian menunjukkan bahwa SOP berperan besar dalam menciptakan pelayanan yang lebih baik, terarah, dan sesuai standar yang diharapkan pelanggan. Namun, meskipun sudah dinilai baik oleh responden, PDAM tetap perlu terus meningkatkan pelaksanaan SOP agar pelayanan bisa makin maksimal dan merata. Selain itu, PDAM juga bisa memperhatikan faktor-faktor lain di luar SOP yang turut memengaruhi kualitas pelayanan.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan publik di PDAM Bangil, Kabupaten Pasuruan. Hasil analisis regresi menunjukkan nilai t hitung sebesar 7,865 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa SOP memberikan kontribusi yang nyata terhadap peningkatan kualitas layanan. Nilai R² sebesar 0,392 (39,2%) menunjukkan bahwa sekitar 39,2% variasi dalam kualitas layanan dapat dijelaskan oleh penerapan SOP, sementara sisanya sebesar 60,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak



diteliti dalam penelitian ini. Koefisien regresi ($B = 0,490$) mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan penerapan SOP akan meningkatkan kualitas layanan sebesar 0,490 satuan dalam skala pengukuran yang digunakan. Hasil penelitian ini menguatkan konsep manajemen pelayanan publik yang menekankan pentingnya SOP sebagai instrumen untuk memastikan mutu layanan. SOP yang diterapkan secara konsisten dan efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi kesalahan operasional, dan menciptakan layanan yang lebih responsif dan profesional.

Bagi manajemen PDAM, penelitian ini memberikan dasar untuk memperkuat pelatihan pegawai, disiplin pelaksanaan SOP, dan evaluasi berkala guna meningkatkan kualitas layanan. Dengan melakukan langkah-langkah tersebut, PDAM dapat meningkatkan kualitas layanan, mengurangi kesalahan, dan menjadi lebih responsif, transparan, dan profesional. Penelitian lanjutan dapat mengkaji variabel lain seperti kepemimpinan, teknologi informasi, dan budaya organisasi yang juga berpotensi memengaruhi kualitas layanan publik. Bagi manajemen PDAM Bangil, temuan ini memberikan dasar untuk: Meningkatkan pelatihan pegawai khususnya terkait pemahaman dan implementasi SOP, Memperkuat disiplin pelaksanaan SOP melalui pengawasan dan evaluasi berkala, Mengintegrasikan SOP dengan teknologi informasi untuk efisiensi yang lebih baik. Rekomendasi di atas memberikan langkah konkret yang dapat dilakukan oleh PDAM Bangil untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan SOP. Dengan pelatihan yang terstruktur, evaluasi berkala, dukungan teknologi, sistem reward dan punishment, serta edukasi pelanggan, PDAM dapat menciptakan layanan yang lebih responsif, transparan, dan profesional. Indikator keberhasilan yang jelas membantu manajemen mengukur dampak setiap langkah secara objektif. Penelitian ini juga membuka peluang untuk penelitian lanjutan yang mengkaji variabel lain yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan publik, seperti kepemimpinan, teknologi informasi, budaya organisasi, atau kepuasan pegawai. Dengan mengintegrasikan berbagai faktor tersebut, kualitas layanan publik di PDAM dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Aini, D. N. (2024). Pengaruh Sarana Prasarana, Profesionalisme dan SOP terhadap Kepuasan Layanan Masyarakat yang di Mediasi Kualitas Pelayanan Digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DINDUKCAPIL) Kabupaten Brebes. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8, 30851-30852. doi:<https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/18007>
- Azizah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Halong Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 6, 643. doi:<https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/845/651>
- Hajar, S. (2016, Februari). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Sukajadi Kota Pekanbaru. *Jom FISIP*, 3, 533. doi:<https://scholar.ummetro.ac.id/index.php/diversifikasi/article/download/9074/3408/>
- Hakeu, F. (2024). Partisipasi Masyarakat dalam Pencapaian SDGs melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Busato Kecamatan Pinogaluman Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *MOHUYULA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3, 1. doi:https://www.researchgate.net/publication/382052507_Partisipasi_Masyarakat_dalam_Pencapaian_SDGs_melalui_Peningkatan_Kualitas_Pelayanan_Publik/fulltext/668a84ca2aa57f3b827488fd/Partisipasi-Masyarakat-dalam-Pencapaian-SDGs-melalui-Peningkatan-Kualitas-Pelay
- Handika, B. N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *E-Journal UNIP*, 4. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/27348>



- Heryanto, Y. (2018, Oktober). Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu (Studi Kasus di Kelurahan Margadadi). *Syntax Literate : Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3, 147-148. doi:<https://media.neliti.com/media/publications/330460-kualitas-pelayanan-dalam-meningkatkan-ke-fe29215d.pdf>
- Lindawaty, D. S. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Pemerintah, R. P. (2015). *Peraturan Pemerintah SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM nomor 122 tahun 2015*. doi:<https://peraturan.bpk.go.id/Details/5701>
- PERDA. (2022). *Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pendirian Perusahaan Umum Daerah Air Minum Giri Nawa Tirta*. doi:<https://sidaper.pasuruankab.go.id/index.php/hukum/detail/peraturan-daerah-kabupaten-pasuruan-nomor-7-tahun-2022-tentang-pendirian-perusahaan-umum-daerah-air-minum-giri-nawa-tirta-1.html>
- Prami, A. I. (2021, Juni). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Room Attendant Pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak. *Journal of Applied Management Studies (JAMMS)*, 02, 116. doi:<https://jamms.triatmamulya.ac.id/index.php/JAMMS/article/view/37>
- Pratiwi, S. (2022). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Nusantara Innovation Journal*, 01, 29. doi:<https://nij.kaltimprov.go.id/index.php/nij/article/view/14/5>
- Rakhmawati. (2024). Kualitas Pelayanan Penyediaanair Minum Pada Pt. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1. doi:<https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/416/332>
- Sari, I. (2025). Transformasi Pelayanan Publik. *KYBERNOLOGY : Journal of Government Studies*.
- Subakti, H. &. (2021). Uji normalitas data menggunakan metode empirical distribution function dengan memanfaatkan MATLAB dan Minitab 19. *Jurnal Basicedu: Research & Learning in Elementary Education*, 5, 151-164. doi:<https://proceeding.unindra.ac.id/index.php/semnasristek/article/view/6238/1698>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D Dan Penelitian Pendidikan) – MPP*. Alfabeta.
- Telaumbanua, S. K. (2024). pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) PenerbitanSurat Pengantar Pindah Penduduk Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sawo. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*,, 2758. doi:<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/download/25820/18965>
- Yamin, M. (2023). *Sustainable Development Goals Dalam Perspektif Intermestik (Internasional Domestik)*. Purwokerto: SIP Publishing. Retrieved from <https://repository.unsoed.ac.id/20127/1/Book%20Chapter%20SDGs.pdf>