

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI
PDAM WILAYAH BANGIL, KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

HARDYANTI EKA PUTRI

NPM. 2161201002991



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2025

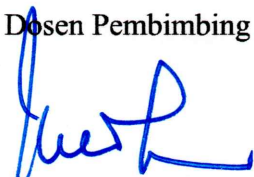
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Hardyanti Eka Putri
NPM : 2161201002991
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur
(SOP) Terhadap Kualitas Layanan Publik di PDAM
Wilayah Bangil, Kabupaten Pasuruan

Pasuruan, 15 Juli 2025

DISETUJUI DAN DITERIMA:

Dosen Pembimbing I



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

Dosen Pembimbing II



(Ascosenda Ika Rizqi, S.Pd, M.Pd)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada tanggal 15 Juli 2025.

TIM PENGUJI

1. Nurul Akramiah, SE., MM.

1. Ketua 

2. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.

2. Sekretaris 

3. Ascosenda Ika Rizqi, S.Pd, M.Pd

3. Anggota 

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan



Dekan

(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

PERNYATAAN ANTI PLAGIAT (ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hardyanti Eka Putri

NPM : 2161201002991

Alamat : Pucang Indah 3 Blok C18 RT 03 RW 07, Kec. Purworejo,
Kel. Kebonagung, Kota Pasuruan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“Analisis Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan Publik di PDAM Wilayah Bangil, Kabupaten Pasuruan” adalah hasil kerja tulis saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya tulis ilmiah orang lain, baik berupa artikel, thesis ataupun disertasi.

Demikian surat pernyataan saya dibuat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut – pautnya dengan dosen pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 15 Juli 2025

Yang Membuat,



Hardyanti Eka Putri

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Hardyanti Eka Putri

Nomor Pokok Mahasiswa : 2161201002991

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Pasuruan, 22 Juni 2002

Alamat : Pucang Indah 3 Blok C18 RT 03 RW 07, Kec.
Purworejo, Kel. Kebonagung, Kota Pasuruan

Nama Orang Tua (Ayah) : Irwandi Bagus Satriya

Nama Orang Tua (Ibu) : Dwi Aryani

Riwayat Pendidikan :

1. SDN Karang Ketug 2 Pasuruan : Tahun 2009-2015
2. SMPN 7 Pasuruan : Tahun 2015-2018
3. MAN Kota Pasuruan : Tahun 2018-2021
4. Terdaftar sebagai Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan
Tahun 2021

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis berhasil menyelesaikan skripsi berjudul **“Analisis Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan Publik di PDAM Wilayah Bangil, Kabupaten Pasuruan”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan. Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, namun berkat usaha, doa, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya yang senantiasa menyertai penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Ir. Sulistyawati, M.P., selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menempuh dan menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ekonomi, serta mendukung kelancaran proses studi hingga tersusunnya skripsi ini.
3. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis dalam menempuh dan menyelesaikan proses pembelajaran di lingkungan Fakultas Ekonomi.

4. Ascosenda Ika Rizqi, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, masukan, serta arahan dengan penuh kesabaran dan ketulusan dalam membantu penulis menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta bantuan selama penulis menjalani proses perkuliahan.
6. Heru Yuniarto, selaku Kepala Unit PDAM Wilayah Bangil, yang telah memberikan izin, dukungan, serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di instansi yang dipimpinnya.
7. Seluruh staf dan pegawai di Kantor Unit PDAM Wilayah Bangil yang telah bersedia membantu serta memberikan informasi dan data yang dibutuhkan selama proses penelitian berlangsung.
8. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan moral, semangat, dan kasih sayang yang tiada henti, sehingga penulis mampu melewati setiap proses hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Adik tercinta yang senantiasa memberikan doa, dorongan, serta semangat yang tulus selama penulis menempuh perkuliahan hingga berhasil menyelesaikan skripsi ini.
10. Yudi Sugiarto yang telah mendukung penulis dan selalu memberikan doa, semangat, dukungan moral, serta kesabaran dan pengertian selama penulis menjalani proses penyusunan skripsi ini.

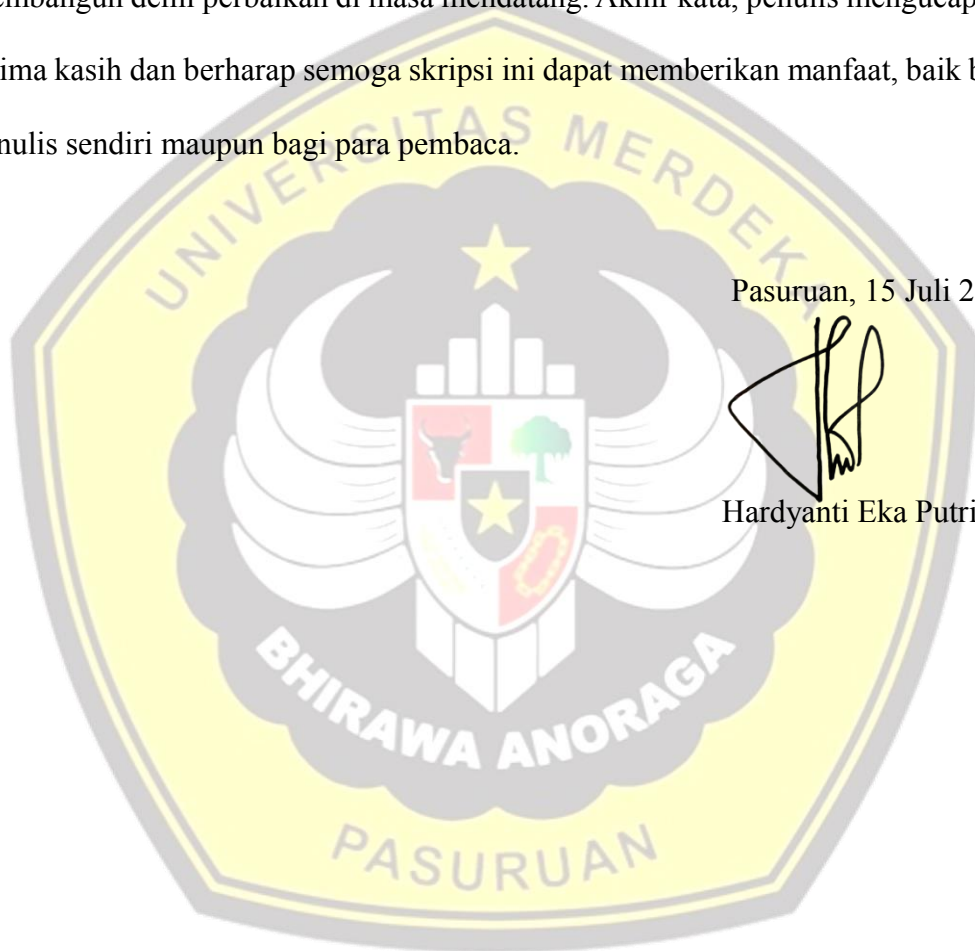
11. Teman dan sahabat yang telah menemani, memberikan semangat, bantuan, serta kebersamaan yang berarti selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca.

Pasuruan, 15 Juli 2025



Hardyanti Eka Putri



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ANTI PLAGIAT (ORISINALITAS).....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Kualitas Layanan Publik	7
1. Definisi Kualitas Layanan Publik.....	7
2. Indikator Kualitas Layanan Publik.....	8

3. Tujuan Kualitas Layanan Publik	9
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Publik	10
B. Standar Operasional Prosedur	11
1. Definisi SOP	11
2. Tujuan Standart Operasional Procedure (SOP)	12
3. Manfaat SOP	13
4. Indikator Efektivitas Penerapan SOP	13
5. Prinsip-prinsip Penyusunan SOP	16
C. Penelitian Terdahulu	17
D. Kerangka Konseptual	20
E. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Definisi Operasional Variabel	22
B. Ruang Lingkup Penelitian	23
C. Lokasi Penelitian	24
D. Populasi dan Sampel	24
F. Jenis Data	26
G. Teknik Pengumpulan Data	28
H. Teknik Analisis Data	29
1. Uji Instrumen Penelitian	29

2. Analisis Deskriptif.....	30
3. Uji Asumsi Klasik.....	32
4. Pengujian Hipotesis	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	36
A. HASIL PENELITIAN	36
1. Gambaran Objek Penelitian.....	36
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Kualitas Pelayanan di PDAM wilayah Bangil, Kabupaten Pasuruan	39
3. Uji Instrumen.....	45
4. Analisis Deskriptif.....	47
5. Uji Asumsi Klasik.....	61
6. Uji Hipotesis.....	65
B. PEMBAHASAN PENELITIAN.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Jumlah Pelanggan PDAM Wilayah Bangil Tahun 2024	4
Tabel 2 : Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3 : Skor Jawaban Kuisisioner.....	31
Tabel 4 : Nilai Interval Dari Kriteria Penilaian	32
Tabel 5 : Prosedur Penagihan Tunggalan	40
Tabel 6 : Prosedur Penutupan Sambungan Sementara	42
Tabel 7 : Prosedur Penertiban pelanggan	44
Tabel 8 : Nilai Validitas Item.....	46
Tabel 9 : Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	47
Tabel 10 : Distribusi Usia Responden Penelitian	48
Tabel 11 : Distribusi Jenis Kelamin Responden Penelitian.....	48
Tabel 12 : Distribusi Pendidikan Terakhir Responden Penelitian.....	49
Tabel 13 : Distribusi Pekerjaan Responden Penelitian	49
Tabel 14 : Distribusi Lama Menjadi Pelanggan PDAM Responden Penelitian....	50
Tabel 15 : Distribusi Frekuensi Penggunaan Air PDAM per Hari Responden	51
Tabel 16 : Distribusi Rata-Rata Penilaian Responden terhadap Indikator Variabel SOP	53
Tabel 17 : Distribusi Rata-Rata Penilaian Responden terhadap Dimensi Servqual	58
Tabel 18 : Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	62

Tabel 19 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 20 : Hasil Uji Linearitas	63
Tabel 21 : Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	64
Tabel 22 : Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	64
Tabel 23 : Hasil Uji T	65



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 2 : Struktur Organisasi PDAM Wilayah Bangil Kab. Pasuruan.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian

Lampiran 2 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 3 : Hasil Data Responden

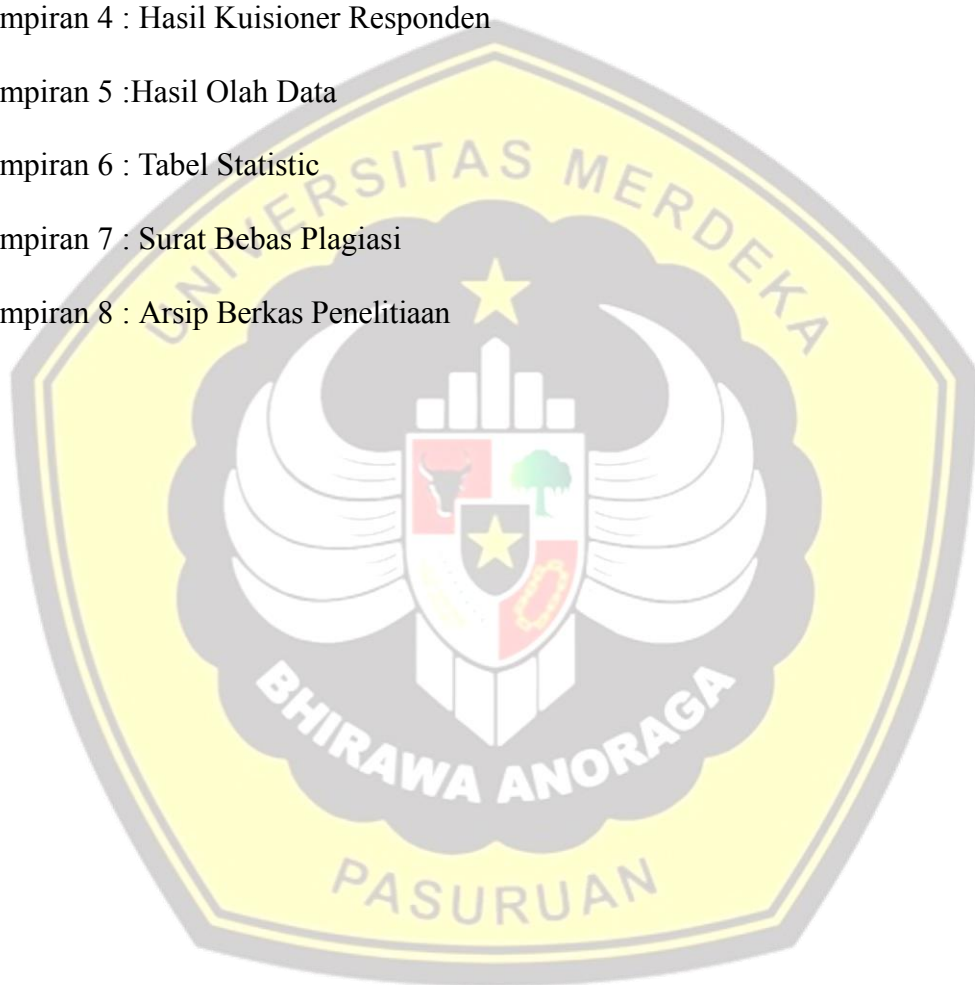
Lampiran 4 : Hasil Kuisioner Responden

Lampiran 5 : Hasil Olah Data

Lampiran 6 : Tabel Statistic

Lampiran 7 : Surat Bebas Plagiasi

Lampiran 8 : Arsip Berkas Penelitian



**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI
PDAM WILAYAH BANGIL, KABUPATEN PASURUAN**

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

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email: hardyantiekaputri22@gmail.com¹, ratnahend@gmail.com²,
ascosenda@unmerpas.ac.id³

ABSTRAK

Pelayanan publik di PDAM Wilayah Bangil, Kabupaten Pasuruan masih menghadapi keluhan pelanggan, meskipun telah diterapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara administratif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan SOP menyeluruh terhadap kualitas layanan publik di PDAM Wilayah Bangil, Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *non-probability* sampling dengan teknik purposive sampling dalam pengumpulan data. Penelitian ini dilakukan terhadap 98 responden pelanggan PDAM Wilayah Bangil dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana melalui bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien regresi sebesar 0,490. Nilai *R Square* sebesar 0,392 menunjukkan bahwa sebesar 39,2% kualitas layanan dipengaruhi oleh SOP, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Dari pembahasan tersebut, disimpulkan bahwa SOP memiliki peran penting dalam mendukung kualitas layanan, sehingga sangat berpengaruh terhadap berkembangnya kualitas pelayanan meskipun aspek lain juga perlu diperhatikan.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Kualitas Layanan