

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Layanan publik merupakan elemen penting dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam pemenuhan kebutuhan dasar seperti air bersih (Aprilia et al., 2020). PDAM Bangil Kabupaten Pasuruan sebagai penyelenggara layanan publik di bidang air minum memiliki komitmen untuk memberikan layanan yang berkualitas. Namun, masih ada keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan, meskipun secara administratif telah disusun dan diberlakukan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan kerja. Keluhan tersebut meliputi keterlambatan distribusi air, gangguan teknis yang tidak segera ditangani, dan ketidakjelasan dalam prosedur pengaduan yang diterapkan. Ketidakjelasan ini tampak dari tidak adanya informasi yang memadai mengenai jalur pengaduan, lambatnya respon terhadap laporan pelanggan, serta tidak adanya umpan balik yang jelas mengenai status penyelesaian pengaduan, sehingga menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan pelanggan.

Kualitas layanan publik sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. (Kurniaty, 2022) mendefinisikan kualitas layanan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Jika layanan melebihi harapan, kualitas dinilai sangat baik; jika sesuai, maka baik; dan jika di bawah harapan, dianggap buruk (Nurlita, 2019). Seiring perkembangan zaman, kebutuhan masyarakat akan pelayanan

publik semakin meningkat, sehingga menuntut penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, dan transparan. Kualitas layanan publik mencakup berbagai dimensi, seperti bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik antara lain adalah ketersediaan dana, kompetensi dan sikap petugas pelayanan, prosedur pelayanan yang jelas dan sederhana, fasilitas pendukung, serta transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan (Isnaini et al., 2025).

Salah satu upaya strategis untuk meningkatkan kualitas layanan publik adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP merupakan pedoman tertulis yang berisi langkah-langkah rinci dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai untuk menjamin proses pelayanan berjalan secara terstruktur, konsisten, dan sesuai standar yang ditetapkan (Dalaiya Somp Ritimo, 2023). Menurut Santosa dalam (Nabilla, 2022), beranggapan bahwa SOP memerankan peran penting dalam mencapai tujuan organisasi dengan memastikan pekerjaan dilakukan secara efisiensi, efektif dan konsisten guna meningkatkan kualitas pelayanan. SOP semestinya menjadi instrumen penting dalam menstandarkan proses pelayanan agar berjalan efisien, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan (Hajar, 2016). Oleh karena itu, dalam konteks penelitian ini, SOP dipilih sebagai variabel utama karena perannya yang strategis dalam membentuk sistem kerja yang terstruktur serta sebagai alat kontrol kualitas pelayanan publik. Akan tetapi, kenyataan di lapangan menunjukkan

bahwa implementasi SOP masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya pemahaman pegawai terhadap isi dan tujuan SOP, minimnya pelatihan serta bimbingan teknis, resistensi terhadap perubahan sistem kerja, dan kurangnya evaluasi berkala. Akibatnya, kesenjangan antara penyusunan SOP secara administratif dan pelaksanaannya secara praktis di lapangan semakin terlihat (Rahmawati, 2024).

Salah satu SOP yang ada pada PDAM Kabupaten Pasuruan yaitu SOP Promosi dan Pemasaran PDAM Kabupaten Pasuruan yang menjelaskan bahwa promosi dilakukan untuk mengenalkan layanan dan meningkatkan jumlah pelanggan sesuai kapasitas pelayanan. Prosedur ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan promosi, baik untuk wilayah yang sudah memiliki jaringan distribusi (*infill*) maupun yang belum (*greenfill*). SOP ini melibatkan beberapa bagian internal PDAM dan didukung oleh peraturan terkait pelayanan pelanggan dan tarif.

Salah satu manfaat utama dari penerapan SOP adalah kemampuannya dalam meminimalisasi kesalahan kerja melalui panduan langkah-langkah yang sistematis, jelas, dan terukur. Untuk meminimalisasi kesalahan tersebut, perlu dilakukan upaya seperti pelatihan berkala bagi pegawai, pemetaan ulang alur kerja, penegakan disiplin dalam pelaksanaan SOP, serta pengawasan dan evaluasi secara berkelanjutan. Langkah-langkah ini tidak hanya membantu menghindari kesalahan yang merugikan, tetapi juga mendukung proses pelayanan menjadi lebih responsif, transparan, dan profesional.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan SOP berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di berbagai instansi pelayanan publik (Aini et al., 2024). Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara keberadaan SOP secara administratif dengan implementasinya di lapangan, yang menyebabkan keluhan masyarakat tetap terjadi. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas penerapan SOP dalam meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya di PDAM Wilayah Bangil, Kabupaten Pasuruan.

Berdasarkan data dari PDAM di Wilayah Bangil, Kabupaten Pasuruan pada tahun 2024, jumlah pelanggan menunjukkan tren peningkatan dari bulan ke bulan. Hal ini menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan air bersih. Berikut adalah rekapitulasi jumlah pelanggan PDAM Wilayah Bangil, Kabupaten Pasuruan 2024 :

Tabel 1
Jumlah Pelanggan PDAM Wilayah Bangil Tahun 2024

Bulan	Jumlah Pelanggan
Januari	4.825
Februari	4.818
Maret	4.830
April	4.835
Mei	4.823
Juni	4.839
Juli	4.832
Agustus	4.867
September	4.972
Oktober	4.987
November	5.100
Desember	5.159
Total	58.887
Rata-rata	4.907

Sumber : PDAM Wilayah Bangil, data pelanggan 2025

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan PDAM cenderung mengalami peningkatan setiap bulannya. Peningkatan ini mencerminkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan air bersih. Namun, kondisi tersebut juga memperbesar tantangan bagi PDAM untuk menjaga kualitas pelayanan secara konsisten di tengah meningkatnya beban kerja.

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana efektivitas penerapan SOP dapat meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya dalam aspek efisiensi operasional, kepuasan masyarakat, dan kejelasan prosedural. Oleh karena itu, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan SOP secara keseluruhan terhadap kualitas layanan publik di PDAM Wilayah Bangil, Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Layanan Publik di PDAM Wilayah Bangil, Kabupaten Pasuruan.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan tersebut dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Apakah penerapan SOP secara langsung berpengaruh terhadap kualitas layanan publik secara keseluruhan di PDAM Wilayah Bangil, Kabupaten Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui pengaruh penerapan SOP secara keseluruhan terhadap kualitas layanan publik di PDAM Wilayah Bangil, Kabupaten Pasuruan.

D. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan sarana atau media belajar bagi peneliti untuk dapat mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi teori dengan praktik di lapangan.

2. Bagi Fakultas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi atau acuan kepustakaan pada Universitas Merdeka Pasuruan terutama di bidang manajemen operasi, dan dapat dijadikan referensi.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pimpinan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Bagi Pihak Luar

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi wawasan dan pengetahuan serta gambaran bahan referensi bacaan untuk penelitian selanjutnya.