

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG PENELITIAN**

Pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting dalam menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat atas layanan yang berkualitas dari lembaga pemerintah. Salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik di bidang jaminan sosial ketenagakerjaan adalah BPJS Ketenagakerjaan, yang bertugas memberikan perlindungan bagi tenaga kerja melalui berbagai program, seperti Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Dalam menjalankan fungsinya, BPJS Ketenagakerjaan membutuhkan pedoman kerja yang baku, yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) serta kualitas pelayanan yang terjaga guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa Irawan (2008: 3). Jika kinerja pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kota Pasuruan tidak memenuhi ekspektasi peserta, maka kepuasan pelanggan akan menurun dan berpotensi mengganggu reputasi lembaga tersebut. Penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengetahui apakah SOP dan kualitas pelayanan yang ada telah diterapkan secara optimal dan apakah keduanya memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini melibatkan peserta BPJS Ketenagakerjaan sebagai pelanggan atau pengguna layanan, baik yang menggunakan layanan secara langsung (offline) maupun daring (online). Kepuasan pelanggan tidak lepas dari kualitas interaksi dan kesesuaian layanan yang diberikan oleh pegawai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Peserta ini memiliki harapan agar layanan diberikan dengan cepat, jelas, dan ramah. Jika layanan yang mereka terima tidak sesuai dengan

harapan, mereka bisa merasa kecewa dan menyampaikan keluhan, bahkan melalui media sosial.

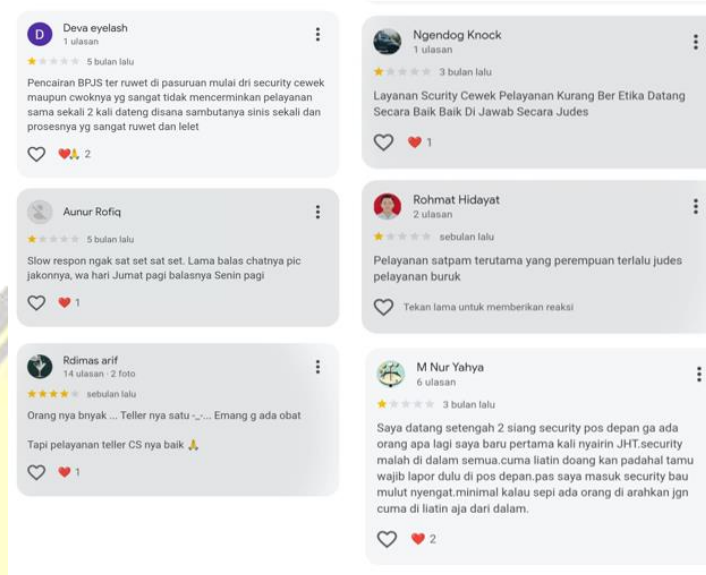
Fenomena ini semakin relevan seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, responsif, dan berbasis teknologi di era digital saat ini. BPJS Ketenagakerjaan juga memperluas pelayanan online untuk mempermudah akses peserta. Namun, perubahan ini tidak serta-merta menyelesaikan permasalahan karena masih terdapat tantangan dalam hal efektivitas SOP dan kualitas interaksi digital. Selain itu, pelanggan juga mengeluhkan bahwa pelayanan offline pun masih mengalami kendala seperti antrean panjang, lambatnya proses, serta minimnya empati dari petugas.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis terkait berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran Istiyadi Insani (2010). SOP memberikan arah dan konsistensi dalam setiap kegiatan pelayanan sehingga dapat meminimalkan kesalahan serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Selain SOP, aspek lain yang krusial adalah kualitas pelayanan. Fandy Tjiptono (2014: 282) menjelaskan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipakai sebagai indikator kualitas pelayanan seperti berikut ini: Dimensi Tampilan fisik (*Tangibel*), Dimensi Keandalan (*Reliability*), Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), Dimensi Jaminan (*Assurance*), dan Dimensi Empati (*Emphaty*). Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan dan memengaruhi kepuasan pelanggan. Permasalahan mengenai kepuasan pelanggan masih menjadi sorotan utama dalam pelayanan publik, termasuk di BPJS Ketenagakerjaan Kota Pasuruan. Meskipun SOP telah diterapkan dan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan telah dilakukan, namun masih ditemukan banyak keluhan masyarakat yang terekam melalui ulasan negatif di Google Review. Beberapa

komentar menyoroti keterlambatan pelayanan, ketidaksesuaian prosedur, kurangnya respons dari petugas, dan kesulitan dalam menggunakan layanan online.

## Gambar 1

### Ulasan Google Review



Penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Pasuruan, yang merupakan salah satu kantor cabang dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di bawah pengawasan pusat. Kantor ini melayani ribuan peserta aktif dari berbagai kalangan, seperti pekerja sektor formal, informal, serta pemberi kerja dari wilayah Kota Pasuruan dan sekitarnya. Kota Pasuruan sendiri merupakan daerah yang terus berkembang, dengan sektor industri, perdagangan, dan jasa yang cukup dominan. Hal ini membuat tingkat kebutuhan terhadap jaminan sosial ketenagakerjaan cukup tinggi.

Untuk memahami bagaimana pengaruh SOP dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, diperlukan pendekatan penelitian kuantitatif yang sistematis, yang dapat mengukur hubungan antar variabel. Insani (SOP), Fandy Tjiptono (kualitas pelayanan), Irawan (kepuasan pelanggan), penelitian ini akan menguji sejauh mana dua faktor utama (SOP dan kualitas

pelayanan) dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan di Pasuruan. Data yang terkumpul akan dianalisis untuk mengetahui bagaimana pengaruh SOP dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

## **B. Rumusan Masalah**

Persoalan penelitian dirumuskan berdasarkan masalah penelitian dan digunakan untuk mencapai tujuan penelitian maka dapat dirumuskan persoalan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh SOP dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan?
2. Bagaimana pengaruh SOP terhadap Kepuasan Pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh SOP Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan
2. Untuk menganalisis pengaruh SOP terhadap Kepuasan Pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan.
3. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan



## **D. Kegunaan Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menerapkan dan mempraktekan teori-teori dan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan sehingga peneliti dapat menambah wawasan dan kemampuan berfikir mengenai masalah masalah yang ada didalam penelitian, khususnya mengenai SOP yang terdapat di BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan.

### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan dalam mengambil tindakan guna meningkatkan, memperbaiki, dan mengembangkan kualitas pelayanan sehingga mampu mencapai tujuan perusahaan.

### **3. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan untuk menambah wawasan dalam menggunakan jasa layanan di perusahaan tersebut serta pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen khususnya bidang manajemen operasi.

### **4. Bagi Teoritik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan khususnya manajemen operasional mengenai standar pelayanan berbasis SOP dan Kualitas Pelayanan