

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PROGRAM JAMINAN KECELAKAAN KERJA (JKK) DI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG KOTA TASIKMALAYA

Dedeh Sundarsih¹, Karlinda²

Karlindalinda14981@gmail.com¹, dedeh@gmail.com²

Prodi Manajemen Perusahaan Politeknik Triguna

Abstrak

BPJS Ketenagakerjaan bergerak dibidang pelayanan jasa jaminan sosial, selalu menjaga agar kualitas jasa dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga terciptanya suatu pelayanan yang unggul. Untuk Selalu mempertahankan kualitas pelayanan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan sudah mempersiapkan Standar Operasional Prosedur yang harus diterapkan oleh para petugas layanan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para peserta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan Program Kecelakaan Kerja (JKK). Sampel dalam penelitian ini adalah 86 Peserta JKK di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Tasikmalaya. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana untuk menjawab rumusan masalah dengan bantuan program SPSS. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Standar operasional Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Tasikmalaya. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang telah dilakukan yaitu diketahui bahwa nilai T-hitung $10,642 > T\text{-tabel } 1,663$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil dari Koefisien determinasi yang telah dilakukan didapat nilai R square sebesar 0,574 yang artinya variabel standar operasional prosedur memberikan pengaruh sebesar 57,4% terhadap variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 42,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Standar Operasional Prosedur (SOP)

Abstract

BPJS Employment operates in the field of social security services, always maintaining service quality and improving service quality, so as to create superior service. To always maintain service quality, the Social Security Administering Agency (BPJS) for Employment has prepared Standard Operating Procedures that must be implemented by service officers in providing the best service to participants. This research aims to determine the influence of Standard Operating Procedures on the Quality of Work Accident Program (JKK) Services. The sample in this study was 86 JKK participants at the BPJS Employment Tasikmalaya City Branch Office. Data analysis uses simple linear regression analysis techniques to answer the problem formulation with the help of the SPSS program. The test results show that Standard Operational Procedures have a positive and significant effect on Standard Operational Procedures (SOP) on the Service Quality of the Work Accident

Insurance Program (JKK) at the Social Security Administering Agency (BPJS) for Employment in the Tasikmalaya City Branch Office. This can be seen from the results of the t test that has been carried out, namely that the T-count value is $10.642 > T\text{-table } 1.663$, so H_0 is rejected and H_a is accepted. The results of the coefficient of determination that have been carried out show an R square value of 0.574, which means that the standard operational procedure variable has an influence of 57.4% on the service quality variable. Meanwhile, the remaining 42.6% was influenced by other factors not studied.

Keywords: Service Quality, Standard Operating Procedures (SOP)

1. Pendahuluan

Di era globalisasi yang pesat ini, tenaga Indonesia sangat memerlukan jaminan sosial. Dengan adanya jaminan sosial pekerja dapat lebih fokus menyelesaikan pekerjaannya, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja serta dampak positif pada keberlangsungan hidup tenaga kerja. Apabila terjadi kecelakaan saat menjalankan tugas, tenaga kerja akan mendapatkan pengobatan dari pemerintah, dan apabila terjadi kematian saat menjalankan tugas, keluarga mereka bisa mendapatkan bantuan dari pemerintah (Sutrisno, 2020). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan ini menjadi solusi bagi Perusahaan dalam menjamin Kesehatan dan Keselamatan Kerja. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJSTK) adalah Program jaminan sosial yang menjadi tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi tertentu.

Pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 tepatnya Pasal 34 ayat 2 tentang Sistem Jaminan Sosial yang berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Sistem jaminan sosial tersebut ditujukan kepada seluruh lapisan masyarakat Indonesia tanpa adanya perbedaan sesuai dengan

kebutuhan dasar hidup mereka yang layak (Hendrada 2021). Landasan hukum mengenai Sistem Jaminan Sosial di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (Fath-Hiah & Nafi'ah, 2023)

Dengan tujuan menjaga pekerja di seluruh Indonesia, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial yang menawarkan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan pekerja dan memastikan bahwa pendapatan mereka tetap ada (Luthfiyyah 2017). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan mempunyai salah satu program perlindungan untuk seluruh pekerja di Indonesia apapun profesinya yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) yang pastinya bermanfaat untuk menanggung biaya perawatan di rumah sakit sampai sembuh. (Fera dkk., 2024)

Menurut laporan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Tasikmalaya, jumlah klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di Kantor Cabang Kota Tasikmalaya, pada tahun 2021 berjumlah 612 kasus, pada tahun 2022 berjumlah 891 kasus, dan pada tahun 2023 meningkat menjadi 1543 kasus. Data tersebut menunjukkan tren peningkatan jumlah klaim Jaminan

Kecelakaan Kerja (JKK) dari tahun ke tahun. Hal ini mencerminkan meningkatnya kesadaran pekerja dan perusahaan terhadap pentingnya perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan, serta kemungkinan peningkatan jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan tidak sekedar menjalankan mandat perlindungan sosial, tetapi juga menjadi mitra penting negara dalam menghadapi dinamika ekonomi. Program unggulan seperti Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Ketenagakerjaan hadir sebagai pelindung sekaligus penggerak pemulihan bagi pekerja disaat menantang ini. BPJS Ketenagakerjaan menjadi bagian dari kebangkitan ekonomi nasional. Memperkuat perlindungan pekerja kepada seluruh pekerja sekaligus membangun optimisme menuju masa depan Indonesia yang lebih tangguh, inklusif dan Sejahtera.

Untuk menjaga kualitas pelayanan yang dimiliki Perusahaan, khususnya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan yang bergerak dibidang layanan diperlukan suatu acuan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada diharapkan perusahaan bisa menghilangkan atau meminimalisir kesalahan-kesalahan procedural yang mungkin terjadi (Ngurah dkk., 2021). Menurut Putri, Wirawati dan Suorasto (2020:226) "Standar Operasional Prosedur adalah dokumen yang berisi langkah-langkah yang disusun secara kromologis untuk menyelesaikan suatu tugas dengan tujuan untuk mendapatkan hasil kerja yang paling efisien dari pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya." Ketika SOP telah dilakukan

sesuai dengan aturan yang ada, maka disitulah akan tercapai kualitas pelayanan yang diinginkan

Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan yang disertai dengan keinginan konsumen serta ketetapan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut (Tjiptono dan Chandra, 2016)

BPJS Ketenagakerjaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa jaminan sosial, selalu menjaga agar kualitas jasa dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga terciptanya suatu pelayanan yang unggul. Untuk Selalu mempertahankan kualitas pelayanan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan sudah mempersiapkan SOP yang harus diterapkan oleh para petugas layanan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para peserta.

Tabel 1. 1 Data Peserta Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) Tahun 2020-2023

| Tahun | Jumlah Peserta |
|-------|----------------|
| 2021 | 30,66 Juta |
| 2022 | 35,86 Juta |
| 2023 | 59,68 Juta |

Sumber: Website BPJS Ketenagakerjaan go.id 2023

Pihak BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tasikmalaya terus memantau dan mengukur tingkat kualitas pelayanan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kualitas pelayanan serta untuk dilakukannya evaluasi dan perbaikan dimasa yang akan datang demi mempertahankan ekstensi Perusahaan. Selama observasi di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Tasikmalaya peneliti menemukan permasalahan diantaranya:

1. Diduga Standar Operasional Prosedur sudah dibuat, tapi

implementasinya di lapangan tidak diawasi dengan baik. seperti dalam memproses klaim lebih lambat dari yang seharusnya karena tidak mengikuti prosedur verifikasi dokumen dengan benar.

2. Diduga SOP yang ada sering kali tidak disosialisasikan dengan baik kepada seluruh petugas, terutama yang baru. Tanpa pemahaman yang mendalam, petugas akan kesulitan mengikuti prosedur dengan benar sehingga terjadi kesalahan prosedur, petugas bisa saja melakukan kesalahan *administrative* seperti kesalahan dalam penginputan data atau memproses klaim yang salah.
3. Diduga beberapa SOP memiliki Langkah-langka yang terlalu rumit, membuat petugas kesulitan dalam menyelesaikan proses *administrative* yang sederhana berdampak terhadap kualitas layanan yaitu waktu pelayanan yang lebih lama karena SOP yang terlalu kompleks menghabiskan banyak waktu dalam pengolahan dokumentasi, yang pada akhirnya menyebabkan antrian dan keterlambatan

Berdasarkan dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kantor Cabang Kota Tasikmalaya**

Adapun tujuan dari penelitian di BPJS Ketenagakerjaan:

1. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Tasikmalaya
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Tasikmalaya

3. Untuk mengetahui Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor cabang Kota Tasikmalaya?

2. Metode Penelitian

Dalam menyusun penelitian ini, jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu hasil yang kemudian diolah dan diambil kesimpulannya.

Polulasi dan Sampel

Populasi

Populasi yang ada di dalam penelitian ini yaitu peserta Jaminan Kecelakaan kerja (JKK) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Tasikmalaya.

Tabel 3. 1 Data Populasi Penelitian

| Tahun | Jumlah Peserta |
|-------|----------------|
| 2021 | 612 peserta |

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Tasikmalaya 2025

Sampel

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan suatu sampel guna untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam pengambilan data penelitian (sugiyono, 2019: 147).

Untuk menentukan ukuran sampel dapat digunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = % kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan (10%)

Jumlah populasi yang telah diketahui sebanyak 612 peserta. Jadi banyak sampel yang digunakan dalam penelitian adalah:

$$n = \frac{612}{1 + 612(10\%)^2}$$

$$n = \frac{612}{7.12}$$

$$n = 85,95$$

Dibulatkan menjadi 86 orang.

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 86 orang

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sumber Informasi keperustakaan

Peneliti mencari referensi dari literatur yang tersimpan diperputakan Kampus Politeknik Triguna Tasikmalaya.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pimpinan perusahaan dan pihak-pihak lain yang terkait mengenai masalah dalam penelitian.(W.Gulo, 2010)

3. Studi Dokumen

Mencatat dokumen- dokumen perusahaan yang dibutuhkan dalam penelitian ini seperti, sejarah perusahaan, struktur organisasi dan jumlah data peserta Jaminan

Kecelakaan Kerja (JKK) BPJS Ketenagakerjaan.

4. Kuesioner

Dalam penelitian ini kuesioner akan disebarkan pada peserta Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota

Sumber Data

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner yang di isi oleh responden peserta Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Tasikmalaya serta mencatat hasil observasi yang dilakukan langsung oleh peneliti untuk melihat keadaan objek penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi dokumentasi yang berupa data jumlah peserta Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), sejarah berdirinya perusahaan dan struktur organisasi di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Tasikmalaya dan standar prosedur yang digunakan perusahaan untuk mengukur kualitas pelayanan.

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua macam variabel menurut Sugiyono (2019:39) yang diantaranya:

1. Variabel bebas (*Independent Variable*) dalam penelitian ini yang termasuk variabel bebas adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) (X).
2. Variabel terikat (*Dependent Variable*) dalam penelitian ini yang

termasuk variabel terikat adalah Kualitas Pelayanan (Y).

Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

| Definisi | Indikator | Skala Pengukuran |
|---|---|------------------|
| Atmoko (Dalam Endah Nur Fatimah, 2015:48) mengemukakan “SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penelitan kinerja instansi pemerintah. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan dan kejelasan 2. Efisiensi dan efektivitas 3. Keselarasan 4. Keterukuran 5. Dinamis 6. Berorientasi pada pengguna 7. Kepatuhan hukum 8. Kepastian hukum <p>Endah N.F (2018: 60)</p> | Likert |
| Menurut Kotler (Asima dan Piki, 2019:127) mendefinisikan “kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.” | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan (<i>reabillity</i>) 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Wujud layanan (<i>tangibles</i>) <p>Kotler (Asima dan Piki, 2019:127)</p> | Likert |

Sumber: diolah oleh peneliti bulan Mei 2025

Metode Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan menggunakan skor dari pernyataan responden. Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *Pearson Product Moment* berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi Produk Moment

X = Skor dari responden variabel X

Y = Skor dari responden variabel Y

N = Jumlah Responden

- Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut valid
- Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut dikatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan pada setiap pernyataan untuk memastikan bahwa mereka memiliki gejala dan hasil yang

sama. Teknik *cronbach* digunakan, dan rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} (1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_1^2})$$

(Sugiyono, 2019:365)

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah hasil tiap item

σ_1^2 = varians total

Analisa Pengujian Hipotesis Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode untuk menganalisis data dengan tujuan untuk mengubah data tersebut menjadi solusi untuk masalah yang telah diidentifikasi.

Analisis Regresi Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis linier sederhana karena jumlah variabel independen terdiri dari satu variabel. Menurut sugiyono (2019:214), "Uji Regresi diperlukan untuk memperkirakan apakah ada pengaruhnya variabel independen dengan variabel dependen".

Rumus analisis persamaan regresi linear sederhana menurut Sugiyono (2019:213):

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y' = Nilai yang diprediksikan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Nilai variabel independen

Analisis Koefisien Korelasi

Menurut Sugiyono (2019:246) mengatakan bahwa untuk menemukan koefisien korelasi, metode analisis korelasi Pearson Product Moment dapat

digunakan, dan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.:

$$r = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{n(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2\} \{n(\sum Yi^2) - (\sum Yi)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi pearson

xi = Variabel bebas

yi = Variabel terikat

n = Banyak sampel

Tabel 3. 2 Koefisien korelasi

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00 - 0,199 | Sangat Rendah |
| 0,20 - 0,399 | Rendah |
| 0,40 - 0,599 | Sedang |
| 0,60 - 0,799 | Kuat |
| 0,80 - 1,000 | Sangat Kuat |

Sumber : Sugiyono (2019:248)

Analisis Koefisien Determinasi

Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin baik hasilnya. Koefisien determinasi (kd) dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$A = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi

Pengujian Hipotesis

Adapun langkah-langkah dalam melakukan pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis statistik
Penentuan hipotesis statiknya adalah :
 $H_0 : \rho = 0$ Standar Operasional Prosedur tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

$H_a : \rho \neq 0$ Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Cara menyimpulkan apakah menerima atau menolaknya adalah dengan berpedoman pada tingkat signifikansi. Tingkat signifikansi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 10 % (0,1).

2. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis menggunakan uji t bertujuan untuk mengetahui apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Analisis data menggunakan uji t akan menunjukkan terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel dengan menggunakan derajat kebebasan (dt) yaitu $n - 2$. Kriteria pengujian hipotesis menggunakan uji t dapat dijabarkan seperti berikut ini:

1. $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai Sig > 0,1 maka H_0 ditolak. Hal ini dapat diartikan bahwa ada pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen.
2. $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai sig > 0,1 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini dapat diartikan bahwa tidak ada pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen.

Selanjutnya, t_{tabel} dicari pada taraf nyata yaitu pada derajat kebebasan $dk = n-2$.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Hasil Analisis Data

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 86 orang peserta Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Tasikmalaya. Responden terdiri dari 11 responden yang berumur 15-

35 tahun dengan presentase sebanyak 13% lalu 67 responden berumur 36-55 tahun dengan presentase 78%, dan 8 responden berumur 56-80 tahun dengan presentase 9%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden terbanyak adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah 48 responden dengan presentase 56% dari total responden. Lalu sisanya berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 38 responden dengan presentase 44%.
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Responden paling banyak merupakan lulusan dari SMA Sederajat yaitu sebanyak 52 responden dengan presentase 60%. Diikuti oleh responden lulusan SMP Sederajat yaitu sebanyak 2 responden dengan presentase 2% lalu lulusan D1-S1 sebanyak 32 responden dengan presentase 37%.
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 76 bekerja sebagai Karyawan dengan presentase sebesar 88%, lalu pekerja sebagai pedagang, pegawai negeri, freelance masing- masing jenis pekerjaan berjumlah 2 orang dengan presentase 2%. kemudian pekerja sebagai Buruh, Travel Umrah, Supir, Pramuniaga masing- masing jenis pekerjaan berjumlah 1 dengan presentase 1%.

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji Validitas

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Skor Jawaban Variabel Standar Operasional Prosedur

| NO | R-Hitung | R-Tabel | Keterangan |
|----|----------|---------|------------|
| 1 | 0,731 | 0,1786 | Valid |
| 2 | 0,638 | 0,1786 | Valid |

| | | | |
|----|-------|--------|-------|
| 3 | 0,693 | 0,1786 | Valid |
| 4 | 0,687 | 0,1786 | Valid |
| 5 | 0,733 | 0,1786 | Valid |
| 6 | 0,590 | 0,1786 | Valid |
| 7 | 0,716 | 0,1786 | Valid |
| 8 | 0,631 | 0,1786 | Valid |
| 9 | 0,636 | 0,1786 | Valid |
| 10 | 0,616 | 0,1786 | Valid |
| 11 | 0,690 | 0,1786 | Valid |

Sumber: Diolah oleh SPSS versi 27

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Skor Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan

| NO | R-Hitung | R-Tabel | Keterangan |
|----|----------|---------|------------|
| 1 | 0,731 | 0,1786 | Valid |
| 2 | 0,735 | 0,1786 | Valid |
| 3 | 0,717 | 0,1786 | Valid |
| 4 | 0,707 | 0,1786 | Valid |
| 5 | 0,703 | 0,1786 | Valid |
| 6 | 0,654 | 0,1786 | Valid |
| 7 | 0,639 | 0,1786 | Valid |

Sumber: Diolah oleh SPSS versi 27

Uji Reliabilitas

Tabel 4. 3 Hasil Uji Realibilitas Variabel Standar Operasional Prosedur

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .876 | 11 |

Sumber: Diolah oleh SPSS versi 27

Tabel 4. 4 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .824 | 7 |

Sumber: Diolah oleh SPSS versi 27

Berdasarkan tabel yaitu hasil uji realibilitas pada kedua variabel diatas, nilai *Cronbach's alpha* standar operasional prosedur adalah 0,876 dan nilai *Cronbach's alpha* kualitas pelayanan 0,824 keduanya bernilai lebih besar dari 0,50 dengan nilai tersebut maka alat ukur pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat serta memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan ataupun penurunan.

Tabel 4. 5 Regresi Linier Sederhana

| Coefficients ^a | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|---|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |

| | | B | Std. Error | Beta | | |
|---|------------------------------|-------|------------|------|--------|-------|
| 1 | (Constant) | 8.278 | 2.247 | | 3.684 | <.001 |
| | Standar Operasional Prosedur | .484 | .045 | .758 | 10.642 | <.001 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Diolah oleh SPSS versi 27

Maka persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 8,278 + 0,484X$$

Dimana X = Standar Operasional Prosedur

$$Y = \text{Kualitas Pelayanan}$$

Jika nilai X = 0 akan diperoleh Y = 8,278

Artinya, nilai (a) atau konstanta sebesar 8,278 nilai ini menunjukkan bahwa pada saat standar operasional prosedur (X) bernilai nol atau tidak meningkat, maka kualitas pelayanan (Y) akan tetap bernilai 8,278. Koefisien regresi nilai (b) 0,484 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang searah yang artinya jika standar operasional prosedur diingatkan sebesar satu satuan maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,484 satuan.

Koefisien Korelasi

Berdasarkan tabel 4.35 di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi 0,758 termasuk dalam interval 0,60-0,799 dengan tingkat hubungan yang kuat. Sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kekuatan hubungan standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan memiliki tingkat hubungan yang kuat.

Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas mempengaruhi variabel terikat dalam bentuk presentase.

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .758 ^a | .574 | .569 | 1.65892 |

a. Predictors: (Constant), Standar Operasional Prosedur

Sumber: Diolah oleh SPSS versi 27

Berdasarkan tabel 4.40 diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,574 yang jika diubah kedalam persen maka menjadi 57,4% artinya variabel standar operasional prosedur memberikan pengaruh sebesar 57,4% terhadap variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 42,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Uji T

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebagai pembandingan untuk melihat pengaruh signifikan, maka digunakan taraf signifikan sebesar 10%(0,1) dan membandingkan T-hitung dengan t tabel. Adapun nilai T tabel dk = 86-2 adalah 1,663. Dengan kriteria sebagai berikut:

1. $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai Sig < 0,1 maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan.
2. $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai Sig < 0,1 maka H0 diterima dan Ha ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 4. 6 Koefisien Determinasi

Model Summary

Tabel 4. 7 Hasil Uji T

| Model | | Coefficients ^a | | | t | Sig. |
|-------|------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 8.278 | 2.247 | | 3.684 | <.001 |
| | Standar Operasional Prosedur | .484 | .045 | .758 | 10.642 | <.001 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai T-hitung 10,642 > T-tabel 1,663. Sesuai dengan kriteria jika T-hitung > T-tabel, maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan

standar operasional prosedur terhadap kualitas produk. Berdasarkan uji hipotesis dapat digambarkan daerah penolakan dan penelimaan H0 sebagai berikut.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan, terbukti bahwa standar operasional prosedur secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan program Jaminan Kecelakaan Kerja Kantor Cabang Kota Tasikmalaya dengan hasil nilai koefisien korelasi 0,758, nilai T-hitung sebesar 10,642 > T- tabel 1,663 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Hasil dari Koefisien determinasi yang telah dilakukan didapat nilai R square sebesar 0,574 yang artinya variabel standar operasional prosedur memberikan pengaruh sebesar 57,4% terhadap variabel kualitas pelayanan. Dapat dikatakan bahwa standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki kontribusi yang penting dan berguna dalam peningkatan kualitas pelayanan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) DI BPJS Ketenagakerjaan Kantor cabang Kota Tasikmalaya.

Dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dapat memperoleh informasi atau petunjuk ketika menghadapi kendala dalam melakukan pekerjaan. Standar Operasional Prosedur

(SOP) dapat menjadi pedoman dalam pemberian pelayanan, sehingga semakin meningkatnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat menjadi pedoman dalam pemberian Kualitas Pelayanan semakin meningkat.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Standar operasional Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Tasikmalaya. AHal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang telah dilakukan yaitu diketahui bahwa nilai T-hitung 10,642 > T-tabel 1,663 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Hasil dari Koefisien determinasi yang telah dilakukan didapat nilai R square sebesar 0,574 yang artinya variabel standar operasional prosedur memberikan pengaruh sebesar 57,4% terhadap variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 42,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Saran

1. Skor terendah Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan pernyataan Informasi prosedur pelayanan Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) disampaikan dengan jelas kepada peserta, dan yang kedua adalah “Petugas BPJS Ketenagakerjaan menyelesaikan tugas dengan cepat sesuai prosedur pelayanan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja” dengan jumlah masing-masing skor sebanyak 377 dari hasil analisis. Menurut peneliti Perusahaan perlu memberikan sosialisasi prosedur secara berkala kepada peserta dan perusahaan terkait tentang mekanisme klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Serta memberikan pelatihan komunikasi efektif kepada petugas agar dapat menyampaikan prosedur dengan bahasa yang jelas dan ramah. Menurut peneliti perusahaan terus melakukan evaluasi dan perbaikan alur kerja internal dengan melakukan identifikasi terhadap titik-titik lambat dalam proses klaim dan lakukan perbaikan prosedural. Perusahaan perlu menegakan *Service Level Agreement (SLA)* dengan tetapkan dan sosialisasi target waktu penyelesaian klaim serta pantau pencapaian secara berkala.
2. Skor terendah Variabel Kualitas Pelayanan dengan pernyataan “Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tasikmalaya bersikap sopan saat melayani peserta Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan yang kedua adalah “Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan memberikan perhatian pribadi bagi peserta Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)” dengan jumlah masing-masing skor sebanyak 390. Saran dari peneliti untuk meningkatkan kualitas Badan penyelenggara

Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan perlu memiliki tim khusus penanganan keluhan peserta Jaminan Kecelakaan Kerja yang profesional dan mampu memberikan solusi tanpa berlarut-larut. Banyak peserta mengalami kesulitan karena prosedur klaim yang dianggap rumit dan memakan waktu. Perusahaan ini perlu menyederhanakan alur klaim, mengurangi birokrasi, dan mempercepat proses verifikasi data, tanpa mengurangi aspek ketelitian dan keamanan data.

3. Standarisasi etika layanan, menurut peneliti dengan perusahaan perlu menerapkan standar etika pelayanan bagi semua petugas yang meliputi sopan, santun, pemilihan kata, dan sikap tubuh saat berinteraksi. Akan lebih adakan pelatihan rutin tentang etika pelayanan publik, empati dan keterampilan interpersonal, sehingga akan tercipta sikap dan etika profesional. melakukan Evaluasi layanan dalam kasus individu dengan menetapkan petugas pendamping untuk setiap kasus Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) yang kompleks agar peserta merasa diperhatikan secara personal.

4. Daftar Pustaka

- Aisya Anindhiya Febriana. (2024). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Produk Pakaian Jadi Di PT. Tjiwulan Putra Mandiri Al-Noor Garment Factori Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya*. Program Studi Manajemen Perusahaan POLITRI : Tugas Akhir
- Dewangkara, P., & Hasin, A. (2023). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co)* (Vol. 02, Nomor 02).
<https://journal.uii.ac.id/selma/index>

- Fath-Hiah, W. N., & Nafi'ah, B. A. (2023). Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Pekerja Formal Di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak. *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 67–75. <https://doi.org/10.22225/pi.8.2.2023.67-75>
- Fera, B., Iqbal Fahlevi, M., & Musnadi, J. (2024). *IMPLEMENTASI PROGRAM JAMINAN KECELAKAAN KERJA (JKK) PADA BPJS KETENAGAKERJAAN TERHADAP PEKERJA DI PT DUNIA BARUSA TOYOTA CABANG MEULABOH*. 5(2).
- Kusnandar Hasan, & Dina Andini. (2024). *Pelayanan Prima Diera Digital* (Bandung). Widina Media Utama.
- Muhaling, A. R., Palandeng, I. D., Sumarauw, J. S. B., Anjas, O. :, Muhaling, R., Palandeng, I. D., Sumarauw, J. S. B., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2021). *IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) SERVICES IN PT. TASPEN (PERSERO) CABANG MANADO*. 9, 572–581.
- Mujahid, S., Asna, D., Dilo, U., Sultan, I., & Gorontalo, A. (t.t.). *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap Efektifitas Pelayanan Keuangan di IAIN Sultan Amai Gorontalo*.
- Ngurah, A. A. I., Prami, D., Widiasturi, N. P., Kadek, I., & Ariestawa, A. (2021a). *PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ROOM ATTENDANT PADA ALAM BOUTIQUE RESORT UMALAS SEMINYAK*. Dalam *Journal of Applied Management Studies (JAMMS)* (Vol. 02, Nomor 2).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- W.Gulo. (2010). *METODOLOGI PENELITIAN*. Jakarta: PT Grasindo.
- Fatimah, Endah Nur. 2015. *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.