

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian pertama yang dilakukan oleh **Nur Mizan dan Sutomo (2023)** berjudul “*Pendampingan BUMDes dalam Pendistribusian Kebutuhan Gas Elpiji 3 Kg Masyarakat Desa Kaliburu*” yang dipublikasikan dalam *Jurnal Al-Khidmah, Volume 1 Nomor 2*, membahas tentang upaya BUMDes dalam mengelola distribusi gas Elpiji 3 Kg agar lebih tepat sasaran dan efisien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendampingi pengelolaan distribusi LPG agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat miskin dan mengurangi potensi kelangkaan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, melalui pendekatan pendampingan langsung dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan BUMDes dapat meningkatkan efektivitas distribusi LPG dan mengurangi praktik penimbunan, namun masih ditemukan kendala berupa kurangnya pengawasan dan koordinasi dengan agen resmi. Penelitian ini relevan karena sama-sama mengkaji aspek pelayanan publik di bidang energi, namun berbeda fokus: penelitian Nur Mizan menyoroti peran lembaga desa dalam distribusi LPG, sedangkan penelitian ini menyoroti kualitas pelayanan publik dari sisi persepsi masyarakat terhadap pangkalan LPG 3 Kg.

Penelitian kedua dilakukan **Wariman (2022)** dalam penelitiannya berjudul “*Manajemen Penjualan Subsidi Tabung Gas LPG 3kg terhadap Kebutuhan Masyarakat Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi*

*pada Pangkalan LPG 3kg di Kabupaten Bone)*” yang diterbitkan dalam *Al-Tsarwah: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 5(1), berupaya menelaah bagaimana mekanisme penjualan gas LPG bersubsidi dikelola oleh pangkalan-pangkalan di Kabupaten Bone berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi Islam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana praktik penjualan LPG subsidi telah sesuai dengan nilai-nilai keadilan, kemaslahatan, dan transparansi sebagaimana diajarkan dalam ekonomi syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi gas LPG bersubsidi di daerah tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti ketidaktepatan sasaran penerima, keterbatasan stok, serta praktik harga yang tidak selalu sesuai dengan ketentuan pemerintah. Walaupun penelitian ini membahas aspek sosial-ekonomi dari layanan pangkalan LPG, fokus utamanya bukan pada kualitas pelayanan publik atau harapan masyarakat terhadap layanan yang diterima, melainkan pada kesesuaian praktik distribusi dengan prinsip moral dan etika Islam.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Moenir (2019), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Sinambela (2021) menambahkan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban moral dan legal pemerintah dalam rangka memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Sementara itu, Hardiyansyah (2020) menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan memperhatikan aspek efisiensi, efektivitas, dan keadilan sosial.

Tujuan pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Dwiyanto (2020), adalah meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan layanan yang responsif, transparan, dan akuntabel. Adapun fungsi pelayanan publik meliputi pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, pelaksanaan kewajiban pemerintah dan , peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Prinsip-prinsip pelayanan publik mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesetaraan, keadilan, dan efisiensi (Kurniawan, 2021). Transparansi menjamin keterbukaan informasi kepada masyarakat; akuntabilitas menuntut pertanggungjawaban penyelenggara layanan; partisipasi mendorong keterlibatan masyarakat kesetaraan dan keadilan memastikan tidak adanya diskriminasi sedangkan efisiensi memastikan pemanfaatan sumber daya secara

optimal. Jenis pelayanan publik menurut PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 terbagi menjadi tiga, yaitu:

- a. Pelayanan administrasi (seperti penerbitan surat izin dan perizinan)
- b. Pelayanan barang publik (seperti distribusi energi dan air bersih)
- c. Pelayanan jasa publik (seperti kesehatan dan pendidikan)

Dalam konteks penelitian ini, pelayanan publik termasuk dalam pelayanan barang publik, karena LPG 3 Kg merupakan barang bersubsidi yang disediakan negara bagi masyarakat.

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana layanan pemerintah memenuhi ekspektasi masyarakat. Menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2019) dalam model *SERVQUAL*, kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap kinerja layanan yang diterima.

Tjiptono (2020) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat melalui keandalan, kecepatan, kepedulian, dan jaminan terhadap pengguna layanan. Hardiyansyah (2021) menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus mampu menghadirkan kepuasan, keadilan, dan rasa percaya masyarakat terhadap penyelenggara layanan.

Dimensi kualitas pelayanan dalam model *SERVQUAL* terdiri atas lima aspek utama:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik)
- b. *Reliability* (Keandalan)
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (Empati)

Dalam konteks pelayanan publik di sektor energi, indikator kualitas pelayanan mencakup: ketersediaan LPG sesuai kuota, harga sesuai HET, kejelasan informasi distribusi, dan keramahan pelayanan pangkalan (Rachmawati & Nurul, 2023). Dengan demikian, model *SERVQUAL* relevan digunakan untuk menilai pelayanan LPG 3 Kg, karena dapat mengukur persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas distribusi yang dijalankan pangkalan.

### 3. Pelayanan Distribusi Elpiji 3 Kg

LPG 3 Kg merupakan produk energi bersubsidi yang diberikan oleh pemerintah untuk rumah tangga miskin dan usaha mikro sesuai Peraturan Menteri ESDM Nomor 26 Tahun 2009. Tujuan kebijakan ini adalah menjamin akses energi bersih bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Peran pangkalan LPG adalah sebagai ujung tombak distribusi resmi yang menyalurkan LPG 3 Kg dari agen ke konsumen akhir. Menurut Pertamina (2022), pangkalan wajib memastikan harga jual sesuai Harga Eceran Tertinggi (HET) dan mendahulukan masyarakat sasaran.

Mekanisme pelayanan distribusi LPG mencakup penerimaan stok dari agen, pencatatan penjualan, serta pelayanan langsung kepada

masyarakat. Dalam praktiknya, berbagai masalah kerap muncul seperti kelangkaan LPG, harga melebihi HET, antrean panjang, dan ketidakmerataan distribusi (Hidayat & Putri, 2023). Permasalahan tersebut sering disebabkan oleh lemahnya pengawasan dan kurangnya transparansi distribusi. Regulasi yang mengatur sistem distribusi antara lain Peraturan Menteri ESDM No. 28 Tahun 2021 tentang penyediaan dan pendistribusian LPG bersubsidi, serta Peraturan Pertamina No. A-001/F00200/2021 yang mengatur mekanisme digitalisasi pendistribusian LPG melalui sistem QR Code.

#### 4. Persepsi dan Harapan Masyarakat

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik adalah interpretasi individu atau kelompok terhadap pengalaman mereka dalam menerima layanan. Menurut Robbins dan Judge (2019), persepsi merupakan proses kognitif di mana seseorang memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk pemahaman terhadap lingkungannya. Faktor yang memengaruhi persepsi meliputi pengalaman, kebutuhan, nilai sosial, dan informasi yang diterima (Hardiyansyah, 2021). Dalam konteks pelayanan LPG, persepsi masyarakat dibentuk oleh pengalaman mereka terhadap keterjangkauan harga, kemudahan mendapatkan gas, serta sikap petugas pangkalan.

Sementara itu, harapan masyarakat merupakan standar ideal yang diinginkan pengguna terhadap pelayanan yang diterima. Berdasarkan Teori Harapan-Kinerja (*Expectation-Performance Theory*) yang dikembangkan oleh Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2019),

kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat timbul karena perbedaan antara harapan dan kinerja aktual pelayanan. Jika kinerja pelayanan melebihi harapan, maka masyarakat merasa puas, dan sebaliknya. Dengan demikian, persepsi dan harapan masyarakat menjadi indikator penting dalam mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan LPG 3 Kg memenuhi kebutuhan sosial ekonomi masyarakat lokal.

### C. Kerangka Pemikiran

Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 10 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik' mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten HSU termasuk hak dan kewajiban masyarakat, standar pelayanan, mekanisme pengaduan, pemanfaatan teknologi informasi, pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan layanan publik. Menjadi payung hukum lokal untuk menilai kualitas pelayanan pangkalan LPG 3 kg, masyarakat memperoleh pelayanan sesuai standar, kewajiban penyedia layanan (pangkalan/agen), serta mekanisme pengaduan yang dapat dimanfaatkan masyarakat saat terjadi pelanggaran HET, kelangkaan, atau masalah distribusi.

Secara teoritis, penelitian ini berangkat dari konsep kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020) (dalam teori *SERVQUAL*). Menurut teori ini, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan/kepercayaan), dan *empathy* (kepedulian). Dimensi-dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan publik memenuhi

kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Dalam konteks pelayanan pangkalan LPG 3 kg, kelima dimensi tersebut dapat diartikan sebagai:

1. *Tangibles*, yakni kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, kompueterisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*, yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*, yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. *Assurance*, yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. *Empathy*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Gambar 2.1

## Kerangka Pemikiran

