

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tabung LPG 3 kg merupakan bahan bakar rumah tangga bersubsidi yang memiliki peran vital bagi rumah tangga miskin/menengah bawah sehingga ketersediaan dan keterjangkauannya menjadi perhatian kebijakan publik. LPG 3 kg dikategorikan sebagai komoditas subsidi yang targetnya adalah kelompok rumah tangga tertentu karena beban subsidi yang besar, kebijakan alokasi dan kuota sering berubah sehingga mempengaruhi distribusi di tingkat pangkalan. Oleh sebab itu, pemerintah melalui Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) menetapkan kebijakan subsidi agar harga LPG 3 kg tetap stabil serta terjangkau di pasaran (Direktorat Jenderal Migas, 2024).

Perubahan kebijakan kuota dan mekanisme pengawasan berdampak langsung pada pasokan di tingkat kelurahan. Gas LPG 3 Kg merupakan komoditi kebutuhan pokok masyarakat sehari-hari, baik digunakan untuk kebutuhan rumah tangga maupun usaha industri rumah yang menjadi kebutuhan paling besar masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Utara terutama Kecamatan Sungai Pandan yang sebagian berprofesi usaha kecil menengah. Penelitian terbaru bahkan menunjukkan bahwa lemahnya pengawasan, distribusi yang tidak merata, serta praktik penimbunan turut memperparah permasalahan ini (Ardiansyah, 2024). Di tingkat pangkalan, masyarakat seringkali harus mengantri panjang, membeli dengan harga lebih tinggi, atau

bahkan tidak mendapatkan tabung LPG bersubsidi sesuai haknya (Appihi Journal, 2024).

HET adalah Penetapan harga maksimum merupakan batas tertinggi harga penjualan yang harus dipatuhi oleh produsen. Kebijakan penetapan harga maksimum ini bertujuan untuk melindungi konsumen, agar konsumen dapat menikmati harga yang tidak terlalu tinggi. Jika harga suatu barang dianggap terlalu tinggi sehingga tidak dapat dijangkau lagi oleh masyarakat, maka pemerintah dapat menetapkan harga maksimum atau biasa disebut Harga Eceran Tertinggi (HET) atau *ceiling price*. Gas LPG 3Kg ini tidak hanya membantu masyarakat miskin akan tetapi juga sangat membantu usaha mikro dan kecil seperti kuliner, dengan gas subsidi ini pengusaha mikro dan kecil dapat terbantu dikarenakan harga jualnya relatif lebih rendah dan pembeli juga semakin banyak.

Distribusi LPG 3 Kg memiliki peran vital sebagai layanan publik yang harus terjamin ketersediaan dan keterjangkauannya. Pemerintah berupaya memperbaiki tata kelola melalui program Subsidi Tepat, yang mewajibkan pendaftaran pengguna dengan KTP dan KK serta pencatatan transaksi digital di pangkalan sejak 1 Januari 2024. Kebijakan ini bertujuan menyalurkan subsidi tepat sasaran dan mencegah penyalahgunaan, namun pelaksanaannya masih menghadapi kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat dan keterbatasan sarana digital. Kondisi ini berdampak pada mutu pelayanan, ditambah dengan belum meratanya akses pangkalan resmi yang memaksa sebagian warga membeli dari pengecer dengan harga lebih tinggi. Meskipun pemerintah telah menetapkan penjualan hanya melalui

pangkalan resmi dan mendorong pengecer menjadi sub pangkalan, hingga awal 2025 regulasi teknisnya belum jelas, menyebabkan pelayanan di lapangan belum seragam dan bergantung pada inisiatif masing-masing pelaku usaha.

Persoalan distribusi LPG 3 kg bukan hanya persoalan teknis logistik, tetapi juga menyangkut kualitas pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator utama untuk menilai keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warganya. Penyelenggaraan distribusi LPG 3 kg sebagai barang bersubsidi merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus memenuhi standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pangkalan LPG 3 kg dapat dianalisis berdasarkan prinsip, hak, dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam undang-undang tersebut. Teori kualitas pelayanan (*service quality*) yang dikembangkan melalui model *SERVQUAL* menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yakni *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian), dan *tangibles* (bukti fisik). Penilaian dilakukan dengan membandingkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan mereka. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan publik tersebut masih rendah (Pataraiia & Jinchveladze, 2024; Arli dkk., 2024).

Berdasarkan observasi awal di Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan menunjukkan adanya masalah pelayanan di tingkat pangkalan. Kondisi yang diamati meliputi:

1. Ketersediaan gas yang tidak menentu (sering kosong atau stok terbatas). Masyarakat sering menghadapi kondisi di mana stok LPG 3 kg di pangkalan cepat habis bahkan kosong dalam waktu tertentu. Hal ini menyebabkan warga kesulitan untuk memperoleh tabung LPG sesuai kebutuhan, sehingga memaksa mereka untuk membeli di luar pangkalan dengan harga lebih tinggi. Ketidakpastian ketersediaan stok ini menurunkan rasa aman masyarakat terhadap pasokan energi sehari-hari dan menimbulkan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Antrean panjang. Setiap kali LPG 3 kg tersedia, masyarakat harus rela mengantri cukup lama untuk mendapatkan tabung. Antrean panjang ini bukan hanya membuang waktu, tetapi juga menimbulkan ketidaknyamanan, terlebih bagi kelompok rentan seperti ibu rumah tangga, lansia, maupun pekerja yang waktunya terbatas. Kondisi ini menunjukkan rendahnya efisiensi pelayanan pangkalan serta lemahnya daya tanggap dalam mengatur mekanisme distribusi agar lebih tertib dan cepat.
3. Keterbatasan fasilitas pelayanan, terutama terkait tidak tersedianya tempat duduk ataupun area tunggu yang memadai. Banyak pembeli terpaksa menunggu sambil berdiri cukup lama, terutama pada waktu-waktu tertentu ketika antrean sedang panjang. Kondisi ini menimbulkan rasa kurang nyaman, terutama bagi lansia, ibu yang membawa anak

kecil, maupun pelanggan yang datang dalam jumlah banyak. Selain itu, area parkir yang sempit juga menjadi masalah yang terlihat jelas. Ketika banyak pembeli datang bersamaan, kendaraan sering menumpuk dan menyebabkan kemacetan di depan pangkalan. Situasi ini tidak hanya membuat lingkungan menjadi semrawut, tetapi juga mengganggu pengguna jalan sekitar.

Padahal warga di kelurahan tersebut sangat bergantung pada LPG 3 Kg untuk kebutuhan memasak sehari-hari. Ketimpangan antara kebutuhan yang tinggi dan pelayanan pangkalan yang kurang memadai menimbulkan masalah sosial-ekonomi lokal meningkatnya beban waktu (antrean), kemungkinan pembelian di pengecer non-resmi dengan harga lebih tinggi, dan rasa ketidakpastian pasokan yang menurunkan kepuasan masyarakat. Tingginya permintaan elpiji 3 Kg, terutama pada momen-momen tertentu seperti hari raya atau musim hajatan, semakin memperlihatkan pentingnya pelayanan yang responsif dan terstruktur.

Kualitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari prinsip *good governance*, yang menekankan aspek transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta responsivitas pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Distribusi LPG 3 kg sebagai barang bersubsidi semestinya dikelola dengan prinsip-prinsip tata kelola tersebut agar dapat mencapai tujuan yang tepat sasaran. Namun dalam kenyataannya, masih terdapat praktik penyimpangan seperti penjualan di atas HET, alokasi yang tidak sesuai kuota, hingga distribusi yang tidak merata antarwilayah. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan pemerintah dengan

implementasi di tingkat lapangan, khususnya di pangkalan sebagai ujung tombak distribusi yang langsung bersentuhan dengan masyarakat.

Meski ada studi mengenai distribusi LPG 3 kg dan kualitas pelayanan pada level kabupaten/kota, studi yang fokus pada perspektif dan harapan masyarakat di tingkat kelurahan/pangkalan seperti Banyu Tajun relatif terbatas. Kesenjangan ini penting karena praktik operasional dan dinamika sosial ekonomi di tingkat pangkalan/kelurahan sering berbeda dari pola tingkat kabupaten; penelitian di level ini akan menghasilkan rekomendasi kebijakan yang lebih terarah dan solusi operasional yang sesuai konteks lokal. Oleh karena itu penelitian yang menggabungkan analisis kualitas layanan (ekspektasi vs persepsi) dengan studi kualitatif harapan warga akan memberikan kontribusi praktis bagi pengambilan kebijakan di tingkat pelaksanaan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg: Perspektif Dan Harapan Masyarakat Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan”** menjadi sangat penting. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik di pangkalan LPG 3 Kg, mengidentifikasi kendala yang dihadapi baik oleh masyarakat maupun penyelenggara pangkalan, serta memberikan rekomendasi perbaikan agar pelayanan lebih baik, transparan, tepat sasaran, dan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ditetapkan pemerintah.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan publik pada pangkalan LPG 3 kg di Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan dengan menitikberatkan pada dua aspek utama, yaitu persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang seharusnya diberikan. Penelitian diarahkan untuk menelaah kualitas pelayanan berdasarkan dimensi-dimensi dalam teori *Service Quality* (*SERVQUAL*) dikemukakan oleh Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020) yang mencakup:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan diatas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pangkalan gas elpiji 3 Kg di Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan berdasarkan persepsi masyarakat?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg berdasarkan perspektif dan harapan masyarakat kelurahan banyu tajun pangkalan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini dimaksud untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pangkalan gas elpiji 3 Kg di Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan berdasarkan persepsi masyarakat, juga untuk mengevaluasi kesesuaian pelayanan pangkalan dengan standar pelayanan publik yang ideal.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan dan memberikan manfaat yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan publik dan distribusi energi bersubsidi.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi pemerintah daerah dan Pertamina, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pangkalan elpiji 3 Kg.
- 2) Bagi masyarakat, penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menyuarakan kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan publik yang lebih baik.
- 3) Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk studi lanjutan mengenai pelayanan publik di sektor energi.

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

