

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PANGKALAN GAS ELPIJI

3 KG: PERSPEKTIF DAN HARAPAN MASYARAKAT

KELURAHAN BANYU TAJUN PANGKALAN

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Program Studi Administrasi Publik



Oleh :

YULINA ERLIYANTI

NPM : 2022335

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI**

TAHUN 2025

TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

NAMA : YULINA ERLIYANTI

NPM : 2022335

PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PANGAKLAN
ELPIJI 3 KG (PERSPEKTIF DAN HARAPAN
MASYARAKAT KELURAHAN BANYU TAJUN
PANGKALAN) setelah diteliti dan diadakan perbaikan
seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan
dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Sekolah
Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing I,

H. Yusran Fahmi, S.IP, M.A.P.
NUPTK. 6146742643130113

Amuntai, 05 Februari 2026
Pembimbing II,

Latifah, S.Sos, M.AP.
NUPTK. 7433774675230370



Menggetahui

Pl. Ketua Prodi Administrasi Publik,

Amad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 199211004 201509 021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Proposal ini menjadi langkah awal untuk penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg: Perspektif Dan Harapan Masyarakat Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan”**

Penyusunan proposal ini merupakan bagian dari proses studi yang penulis jalani. Penulis menyadari bahwa proses ini tidak dapat berjalan dengan lancar tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP, CIQnR. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak H. Yusran Fahmi, S.IP, M.AP. Selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan berharga dalam proses penyusunan proposal ini.
3. Ibu Latifah, S.Sos, M.AP. Selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan berharga dalam proses penyusunan proposal ini.
4. Orang tua dan keluarga tercinta atas doa, dukungan moral, dan motivasi yang tiada henti.
5. Seluruh Dosen dan staff tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

6. Semua pihak yang turut membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga proposal ini dapat menjadi dasar yang kuat untuk penelitian selanjutnya dan memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Amuntai, Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Hasil Penelitian Terdahulu	10
B. Tinjauan Teoritis	11
C. Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Lokasi Penelitian	20
B. Pendekatan Penelitian.....	20
C. Tipe Penelitian.....	20
D. Data dan Sumber Data.....	21
E. Desain Operasional Penelitian.....	24

F. Teknik Pengumpulan Data	25
G. Teknik Analisis Data	27
H. Uji Kredibilitas Data.....	28

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Sumber Data Informan	22
Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian.....	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	19
--------------------------------------	----

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.

Hal ini menandakan betapa pentingnya distribusi LPG 3 Kg sebagai layanan publik yang harus terjamin baik dari sisi ketersediaan maupun keterjangkauan. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya perbaikan tata kelola distribusi LPG 3 Kg melalui program Subsidi Tepat. Program ini mewajibkan pengguna LPG 3 Kg untuk melakukan pendaftaran menggunakan KTP dan KK, serta pencatatan transaksi secara digital di pangkalan sejak 1 Januari 2024. Kebijakan ini bertujuan memastikan bahwa subsidi LPG 3 Kg benar-benar diterima oleh masyarakat yang berhak dan mengurangi penyalahgunaan distribusi. Namun, di sisi lain, pelaksanaan kebijakan ini di lapangan masih menemui hambatan, seperti kurangnya

pemahaman masyarakat mengenai prosedur pendaftaran atau keterbatasan sarana pencatatan digital di pangkalan.

Hal ini dapat memengaruhi mutu pelayanan yang diterima masyarakat. Kondisi tersebut diperparah oleh belum meratanya akses pangkalan resmi di wilayah kelurahan. Sebagian warga terpaksa membeli gas elpiji dari pengecer dengan harga yang lebih tinggi, yang seharusnya tidak terjadi dalam sistem distribusi subsidi. Pemerintah melalui Pertamina telah menetapkan bahwa penjualan elpiji 3 Kg hanya boleh dilakukan melalui pangkalan resmi, dan pengecer harus bertransformasi menjadi sub pangkalan. Namun, hingga awal 2025, regulasi teknis mengenai tata niaga sub pangkalan masih belum jelas, sehingga pelayanan di lapangan menjadi tidak seragam dan cenderung 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. 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 (Patariaia & 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 konsisten (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, waktu pelayanan yang lama. 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. Prosedur pendaftaran digital belum dipahami masyarakat. Pemerintah telah mengimplementasikan sistem pencatatan berbasis digital untuk

memastikan penyaluran LPG 3 kg lebih tepat sasaran. Namun, di lapangan banyak masyarakat yang belum memahami prosedur baru ini, baik terkait penggunaan KTP, pengisian data, maupun mekanisme pembelian berbasis aplikasi. Minimnya sosialisasi dan pendampingan dari pihak terkait menyebabkan sebagian masyarakat merasa kesulitan, bahkan ada yang terpaksa kembali membeli LPG melalui jalur informal. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara inovasi pelayanan dengan kesiapan masyarakat sebagai penerima layanan.

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) yang mencakup:

1. Reliability (Keandalan): Sejauh mana pangkalan LPG 3 kg mampu menyediakan stok secara konsisten dan melaksanakan pelayanan sesuai jadwal serta ketentuan yang berlaku.
2. Responsiveness (Daya Tanggap): Kemampuan pangkalan dalam merespons kebutuhan, keluhan, dan permasalahan masyarakat secara cepat dan tepat.
3. Assurance (Jaminan): Tingkat rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap kejujuran, keadilan harga sesuai HET, dan kepastian pelayanan yang diberikan.
4. Empathy (Kepedulian): Perhatian yang ditunjukkan oleh pihak pangkalan terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat, termasuk kelompok rentan.
5. Tangibles (Bukti Fisik): Fasilitas fisik dan sarana pendukung pelayanan, seperti keteraturan antrean, transparansi informasi, serta pemahaman masyarakat terhadap prosedur pendaftaran digital.

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. Apakah pelayanan pangkalan gas elpiji 3 Kg telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik?

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 Arif, D., & Yucha, N. (2021) dengan judul *Pengendalian Kualitas Produk Elpiji PSO (Public Service Obligation) dengan Implementasi Statistical Process Control*. Mengalisis kualitas produk LPG PSO (subsidi) melalui penerapan *Statistical Process Control* (SPC) untuk memastikan mutu produk yang didistribusikan. Dengan metode pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis SPC (peta kendali, diagram Pareto dan histogram) untuk memantau kualitas produk elpiji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk LPG SPC secara umum masih dalam batas kendali kualitas, namun terdapat penyimpangan kecil yang perlu diperbaiki untuk menjaga konsistensi mutu. Rekomendasi utama adalah penerapan pengawasan kualitas secara lebih ketat pada tahap produksi dan distribusi. Penelitian ini menekankan pada mutu produk secara teknis dan sistem kontrol kualitas, bukan pada aspek pelayanan publik atau persepsi masyarakat terhadap layanan pangkalan LPG. Padahal, dalam praktiknya, mutu produk hanyalah satu dimensi dari pelayanan publik. Aspek lain seperti kecepatan, kejelasan informasi, dan kemudahan akses layanan tidak tersentuh.

Penelitian 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. Konsep 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: (1) pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat; (2) pelaksanaan kewajiban pemerintah; dan (3) 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 Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) 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): fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan petugas.
- b. *Reliability* (Keandalan): kemampuan memberikan layanan secara konsisten dan tepat waktu.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap): kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu masyarakat.
- d. *Assurance* (Jaminan): pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai menumbuhkan kepercayaan.
- e. *Empathy* (Empati): perhatian individu dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat.

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 Parasuraman et al. (1988), 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—mis. hak 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.

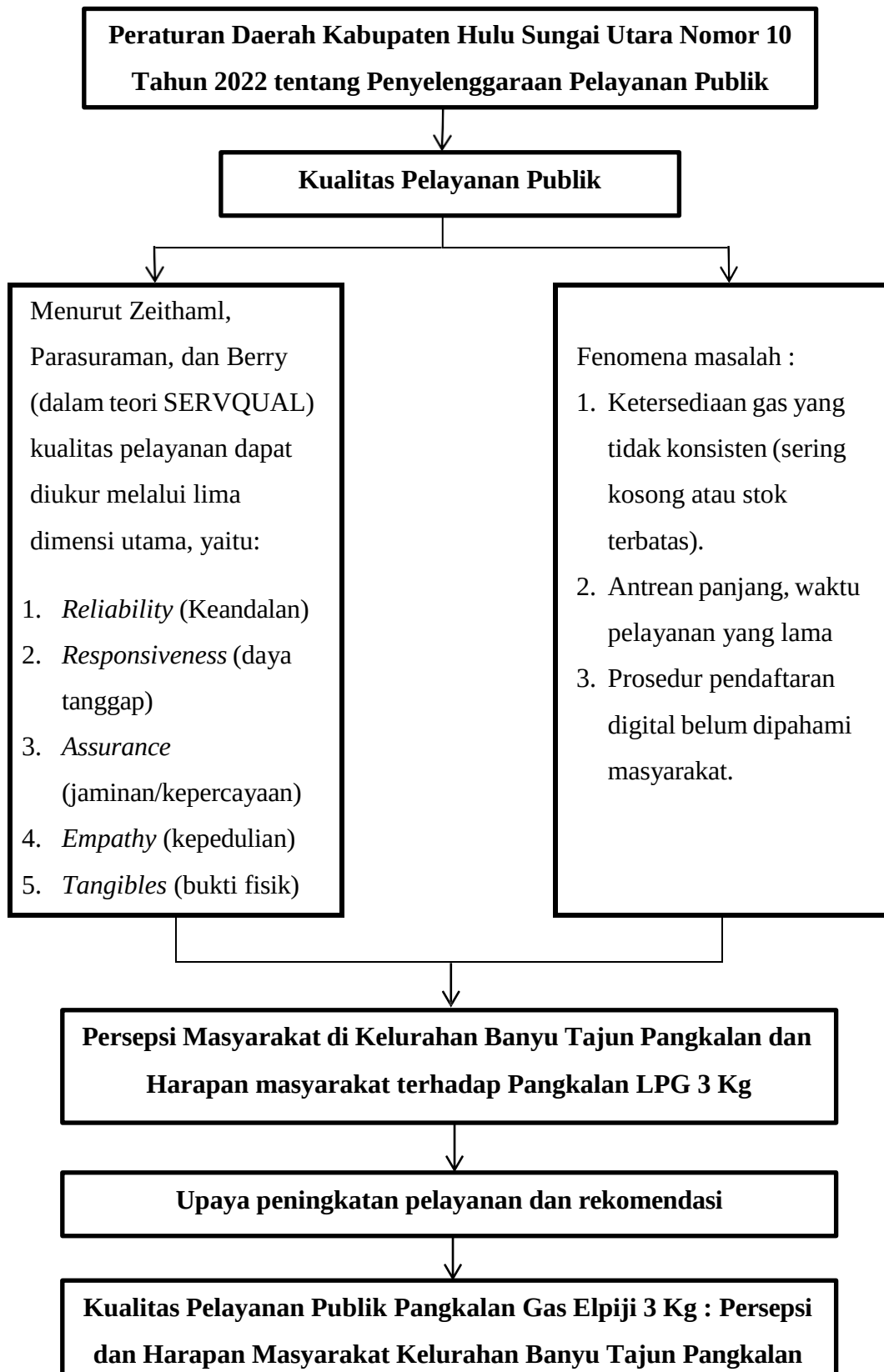
Secara teoretis, penelitian ini berangkat dari konsep kualitas pelayanan publik yang dijelaskan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam teori SERVQUAL). Menurut teori ini, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (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. *Reliability*, yakni kemampuan pangkalan dalam menyediakan gas secara konsisten dan tepat waktu.
2. *Responsiveness*, yakni kesigapan petugas dalam melayani pembeli dan menanggapi keluhan masyarakat.

3. *Assurance*, yakni jaminan keamanan, kejujuran harga, dan kepercayaan masyarakat terhadap pangkalan.
4. *Empathy*, yaitu perhatian pangkalan terhadap kebutuhan warga miskin yang menjadi sasaran utama subsidi.
5. *Tangibles*, meliputi sarana prasarana seperti fasilitas antrian, alat ukur, hingga sistem pendaftaran digital yang mudah diakses.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan Kec. Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara RT.04 Kode Pos. 71455

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, penelitian kualitatif adalah penelitian yang fokus pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena, perilaku, atau pengalaman manusia berdasarkan konteks nyata. Alasannya untuk memahami fenomena kualitas pelayanan publik secara mendalam melalui perspektif masyarakat pengguna LPG 3 kg.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai kualitas pelayanan publik di pangkalan gas Elpiji 3 Kg berdasarkan persepsi dan harapan masyarakat di Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan.

Menurut Sugiyono (2022:9), “penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.” Sementara itu, Moleong

(2021:6) menyatakan bahwa “penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik.”

Dengan demikian, penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, karena berfokus pada penggambaran secara mendalam mengenai pengalaman dan pandangan masyarakat terhadap pelayanan LPG 3 Kg tanpa menggunakan analisis statistik, melainkan dengan interpretasi makna dari data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui observasi dan wawancara mendalam dengan informan penelitian. Informan terdiri dari masyarakat Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan yang menggunakan gas elpiji 3 kg sebagai konsumen, serta pihak pengelola pangkalan gas elpiji 3 kg sebagai penyedia layanan publik. Data primer berupa pengalaman, pendapat, dan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pangkalan LPG 3 kg berdasarkan dimensi pelayanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen dan literatur yang mendukung penelitian, baik berupa arsip, laporan, maupun kajian ilmiah. Data sekunder meliputi laporan distribusi LPG 3 kg dari

Pertamina, data kuota dan jumlah pangkalan dari Dinas Perdagangan Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta profil Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan. Selain itu, data sekunder juga mencakup regulasi pemerintah terkait LPG bersubsidi, serta penelitian terdahulu yang relevan dalam lima tahun terakhir.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Informan

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik ini dilakukan dengan cara memilih sampel dari suatu populasi didasarkan pada informasi yang tersedia serta sesuai dengan penelitian yang sedang berjalan, sehingga perwakilannya terhadap populasi dapat dipertanggung jawabkan. Dalam *Purposive* (bertujuan), pemilihan kelompok subjek didasarkan atas ciri atau sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Tabel 3. 1 Sumber Data Informan

No.	Nama	Jabatan	Jumlah
1.	Ahmadi	Kepala Desa Banyu Tajun Pangkalan	1 Orang
2.	Riefa Pujaria	Ketua RT.04 Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan	1 Orang
3.	Suhaimi	Pemilik Pangkalan LPG 3 kg	1 Orang

4.	Ibu Salinah	Masyarakat	1 Orang
5.	Bapak Yasrudin	Masyarakat	1 Orang
6.	Bapak Husin	Masyarakat	1 Orang
7.	Bapak Mansyah	Masyarakat	1 Orang
8.	Ibu Supiati	Masyarakat	1 Orang
9.	Ibu Endang Hairiani	Masyarakat	1 Orang
10.	Ibu Maisunah	Masyarakat	1 Orang
11.	Ibu Siti Bulkis	Masyarakat	1 Orang
12.	Ibu Minah	Masyarakat	1 Orang
13.	Ibu Maimunah	Masyarakat	1 Orang
14.	Bapak Iyun	Masyarakat	1 Orang
15.	Bapak Haifani	Masyarakat	1 Orang
Jumlah			15 Orang

Sumber: Dibuat oleh Peneliti, 2025

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian merupakan panduan langkah-langkah sistematis yang dilakukan peneliti mulai dari tahap persiapan hingga tahap pelaporan hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2019), desain penelitian merupakan rencana dan struktur penyelidikan yang dibuat untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian. Dengan demikian, desain operasional membantu peneliti melaksanakan penelitian secara terarah, logis, dan efisien.

Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Publik Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg	Tangible (Bukti Fisik)	a. Ketersediaan sarana prasarana pelayanan. b. Kebersihan dan kenyamanan lingkungan pangkalan c. Kejelasan informasi (papan harga, jam buka)
	Reliability (Keandalan)	a. Konsistensi ketersediaan gas sesuai kebutuhan b. Kepatuhan harga sesuai HET c. Ketepatan jam operasional
	Responsiveness (Daya Tanggap)	a. Kesigapan petugas dalam melayani b. Kemudahan akses komunikasi c. Tanggap terhadap

		keluhan dan kendala
	Assurance (Jaminan)	a. Jaminan keamanan tabung elpiji b. Transparansi informasi harga dan stok c. Kepatuhan petugas terhadap regulasi
	Empathy (Empati)	a. Kesopanan dan keramahan petugas b. Perlakuan adil tanpa diskriminasi c. Kepedulian terhadap kelompok rentan

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan penting dalam penelitian kualitatif karena menentukan kedalaman dan keakuratan informasi yang akan dianalisis. Menurut Sugiyono (2022), teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data empiris yang relevan dengan fokus penelitian. Data dalam penelitian kualitatif bersifat naturalistik, artinya diperoleh dari situasi alamiah tanpa rekayasa. Oleh karena itu, peneliti menjadi instrumen utama dalam pengumpulan data.

Sedangkan menurut Creswell (2023), pengumpulan data dalam penelitian kualitatif melibatkan kegiatan yang bersifat interaktif dan reflektif, seperti wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasi yang membantu peneliti memahami makna di balik perilaku, persepsi, dan pengalaman partisipan.

Dalam penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg: Perspektif dan Harapan Masyarakat Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan”, peneliti menggunakan tiga teknik utama pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini dipilih agar data yang diperoleh bersifat triangulatif, saling melengkapi, dan memberikan gambaran komprehensif tentang fenomena pelayanan publik di lapangan.

1. Observasi

Observasi dilakukan secara non-partisipatif, di mana peneliti mengamati langsung proses pelayanan di pangkalan LPG 3 Kg tanpa terlibat aktif. Menurut Nasution (2021), observasi membantu peneliti memahami perilaku dan situasi sosial secara alami. Data yang diamati mencakup mekanisme pelayanan, antrean, transparansi harga, dan interaksi antara petugas dan masyarakat.

2. Wawancara Mendalam

Teknik ini digunakan untuk menggali informasi langsung dari informan, seperti pengelola pangkalan, konsumen, dan aparatur kelurahan. Menurut Moleong (2021), wawancara adalah percakapan terarah untuk memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar informan bebas mengemukakan pendapat tentang kualitas pelayanan dan harapan mereka.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berfungsi melengkapi hasil observasi dan wawancara. Menurut Arikunto (2021), dokumentasi adalah cara memperoleh data dari arsip, foto, laporan, dan dokumen resmi. Data yang dikumpulkan mencakup peraturan LPG bersubsidi, laporan distribusi, dan foto kegiatan pelayanan di pangkalan.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam pandangan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik di pangkalan gas elpiji 3 Kg. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2018), analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai data dinyatakan jenuh. Proses analisis dilakukan melalui tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data kasar dari lapangan. Menurut **Sugiyono (2022)**, reduksi data berarti merangkum dan memilih hal-hal yang pokok, sehingga menghasilkan data yang lebih fokus dan bermakna. Dalam penelitian ini, reduksi dilakukan dengan menyeleksi data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan publik, seperti aspek keandalan, daya tanggap, empati, dan keadilan distribusi LPG 3 Kg.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk narasi deskriptif. Menurut Miles dan Huberman (2018), penyajian data bertujuan agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi dan menentukan langkah analisis selanjutnya. Data hasil wawancara dan observasi disusun dalam bentuk tabel ringkasan temuan, kutipan langsung dari informan, dan deskripsi situasional untuk menggambarkan kondisi pelayanan LPG di lapangan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*).

Tahap akhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan pola dan makna yang muncul dari data. Menurut Moleong (2021), penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan upaya untuk menemukan makna, pola hubungan, dan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Kesimpulan yang diperoleh diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian melalui triangulasi data, member check, dan perbandingan antar-informan untuk memastikan keabsahan hasil.

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar dapat dipercaya dan mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Kredibilitas merupakan aspek penting dari validitas internal penelitian kualitatif yang berfungsi untuk menguji keakuratan data, interpretasi, dan temuan yang disusun oleh

peneliti. Menurut Sugiyono (2022), uji kredibilitas data dilakukan agar hasil penelitian dapat dipercaya, bukan sekadar merupakan konstruksi subjektif peneliti. Sementara itu, Moleong (2021) menjelaskan bahwa kredibilitas menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat dipercaya berdasarkan keterlibatan peneliti dalam proses pengumpulan data secara mendalam dan berulang.

1. Trigulasi

Triangulasi digunakan untuk mengecek kebenaran data dari berbagai sumber, teknik, atau waktu. Menurut Denzin dan Lincoln (2018), triangulasi merupakan cara membandingkan dan memverifikasi informasi dari berbagai sudut pandang untuk meningkatkan keabsahan data. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan:

- a. Triangulasi sumber: membandingkan data dari informan seperti masyarakat, pemilik pangkalan LPG, dan aparat kelurahan.
- b. Triangulasi teknik: membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait proses pelayanan, harga, dan distribusi LPG 3 Kg.

2. Perpanjang Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan dengan menambah waktu penelitian di lapangan agar peneliti memperoleh pemahaman mendalam dan data yang stabil. Sugiyono (2022) menyatakan bahwa perpanjangan keikutsertaan peneliti membantu memperkuat hubungan dengan informan dan meminimalkan kesalahan persepsi terhadap fenomena yang diamati. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi

berulang di pangkalan LPG serta melakukan wawancara lanjutan untuk memastikan konsistensi data.

3. Member Check

Member check adalah proses meminta kembali konfirmasi kepada informan mengenai hasil wawancara atau interpretasi peneliti. Creswell (2018) menjelaskan bahwa member checking dilakukan untuk memastikan apakah data dan temuan sudah sesuai dengan pengalaman serta pandangan informan.

4. Peningkatan Ketekunan

Peningkatan ketekunan dilakukan dengan cara meneliti secara cermat, teliti, dan berulang-ulang terhadap data yang diperoleh. Moleong (2021) menyebutkan bahwa peningkatan ketekunan membantu peneliti memahami konteks data secara lebih akurat dan menghindari kesalahan interpretasi.

5. Menggunakan Bahan Referensi

Penggunaan bahan referensi dimaksudkan untuk mendukung keabsahan data dengan bukti pendukung seperti foto, dokumen, dan rekaman wawancara. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2018), data pendukung visual dan dokumentasi lapangan dapat memperkuat keandalan temuan penelitian. Dalam penelitian ini, bahan referensi berupa dokumentasi pangkalan LPG, foto aktivitas pelayanan, serta dokumen kebijakan harga dan distribusi LPG akan digunakan untuk memperkuat validitas hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi. (2024). *Laporan Kinerja Migas*.
Kementrian ESDM
- Ardiansyah, A. (2024). *Effectiveness of the Distribution of 3 KG LPG*. Jurnal
Kebijakan Publik, 12(2)
- Appihi Journal. (2024). *Pengawasan Distribusi lpg 3Kg di Indonesia*. Vol.6
No.1
- Pataraiia, N., & Jinchveladze, T.(2024). *Examining Citizens'Expectation and
Perception about Service Quality*. Journal of Nomproit & Public Sektor
Marketing
- Arli, D., dkk, (2024). *The Impact of SERVQUALon Consumers' Satisfaction in
Public Services*. Journal of Service Quality Studies
- Perda Kab. HSU No.10/2022
- Arif, D., & Yucha, N. (2021). *Pengendalian kualitas produk Elpiji PSO (Public
Service Obligation) dengan implementasi statistical process control*. Airlangga
Management Journal, 5(1).
- Wariman, W. (2022). *Manajemen penjualan subsidi tabung gas LPG 3kg terhadap
kebutuhan masyarakat ditinjau dalam perspektif ekonomi syariah (Studi pada
pangkalan LPG 3kg di Kabupaten Bone)*. Al-Tsarwah: Jurnal Ilmu Ekonomi
Syariah, 5(1).
- Moleong, L. J, (2021). *Metodologi Penelitian* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remeja
Rosdakarya

Sugiyono, (2022), *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Creswell, J.W. (2018). *Qualitative Inquiry Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications

Denzin, N.K., & Lincoln, Y.S.(2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. SAGE Publications