

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PANGKALAN GAS ELPIJI 3 KG (PERSPEKTIF DAN HARAPAN MASYARAKAT KELURAHAN BANYU TAJUN PANGKALAN)

Yulina Erliyanti¹, Yusran Fahmi², Latifah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : yulinaerliyanti7@gmail.com

ABSTRAK

Gas LPG 3 Kg merupakan komoditas bersubsidi yang memiliki peran vital bagi masyarakat menengah ke bawah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Toko Suhaimi, Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparat desa, pengelola pangkalan, dan masyarakat konsumen. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang meliputi lima dimensi: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan berada dalam kategori cukup baik. Dimensi Assurance dan Empathy menjadi kekuatan utama, di mana petugas dinilai ramah, jujur, profesional, dan tidak diskriminatif. Aspek Reliability juga baik dalam hal ketetapan harga sesuai HET. Namun, terdapat kelemahan signifikan pada dimensi Tangibles dan Responsiveness, yakni minimnya fasilitas ruang tunggu dan area parkir yang memadai, serta kecepatan pelayanan yang menurun saat terjadi lonjakan antrean. Faktor pendukung utama adalah sikap petugas yang humanis dan kebersihan lingkungan, sedangkan faktor penghambatnya adalah keterbatasan infrastruktur fisik dan sistem informasi yang masih manual.

Kata Kunci: LPG 3 Kg, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

LPG 3 Kg gas is a subsidized commodity that plays a vital role for lower-middle-class society. This study aims to analyze the quality of public services at the Toko Suhaimi 3 Kg LPG Base, Banyu Tajun Pangkalan Village, and to identify the supporting and inhibiting factors. This research employed a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. The research informants consisted of village officials, base managers, and consumers. Data analysis was conducted using the SERVQUAL approach covering five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results showed that, in general, the service quality is in the "good enough" category. The Assurance and Empathy dimensions are the main strengths, where the staff is considered friendly, honest, professional, and non-discriminatory. The Reliability aspect is also good in terms of price adherence to the Highest Retail Price (HET). However, there are significant weaknesses in the Tangibles and Responsiveness dimensions, specifically the lack of adequate waiting rooms and parking areas, as well as decreased service speed during queue surges. The main supporting factor is the humanist attitude of the staff and environmental cleanliness, while the inhibiting factors are limited physical infrastructure and a manual information system.

Keywords: LPG 3 Kg, Service Quality, SERVQUAL, Public Service.

PENDAHULUAN

Tabung LPG 3 kg merupakan bahan bakar rumah tangga bersubsidi yang memiliki peran vital bagi rumah tangga miskin atau menengah bawah, sehingga ketersediaan dan keterjangkauannya menjadi perhatian kebijakan publik. Sebagai barang publik (public goods), distribusi LPG 3 kg merupakan kewajiban pemerintah untuk memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara (Pemerintah Republik Indonesia, 2009). Di tingkat daerah, komitmen ini juga dipertegas dalam Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara No.10 Tahun 2022 tentang penyelenggaraan pelayanan publik (Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara, 2022).

Namun, implementasi distribusi di lapangan kerap menghadapi kendala. Masalah ketersediaan stok, antrean panjang, dan pengawasan yang lemah menjadi isu krusial. Penelitian terbaru dari Ardiansyah, menunjukkan bahwa efektivitas distribusi LPG 3 Kg sering terganggu oleh ketidaktepatan sasaran (Ardiansyah, 2024). Senada dengan itu, Appihi Journal juga menyoroti bahwa pengawasan distribusi yang lemah menyebabkan masyarakat sering kesulitan mendapatkan haknya (Appihi Journal, 2024). Pemerintah melalui kementerian terkait terus berupaya menetapkan kebijakan subsidi agar harga tetap stabil, namun praktik di tingkat pangkalan seringkali tidak sesuai dengan standar regulasi yang ada (Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi, 2024).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji distribusi LPG 3 kg. Nur Mizan & Sutomo menyoroti bahwa peran pendampingan BUMDes dalam distribusi LPG masyarakat desa agar tepat sasaran. Hasilnya menunjukkan bahwa keterlibatan lembaga desa efektif mengurangi praktik penimbunan, namun terkendala koordinasi (Nur Mizan and Sutomo, 2023). Di sisi lain, Wariman menelaah manajemen penjualan LPG dari perspektif ekonomi syariah, yang menemukan bahwa praktik di lapangan masih menghadapi kendala ketidaktepatan sasaran dan harga yang tidak sesuai ketentuan. Meskipun relevan, penelitian-penelitian tersebut lebih berfokus pada aspek kelembagaan dan etika ekonomi (Wariman, 2022).

Penelitian ini mengisi celah dengan berfokus pada kualitas pelayanan publik dari perspektif pengguna akhir (masyarakat) menggunakan indikator pelayanan yang terukur. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator krusial untuk menilai keberhasilan pemerintah. Pataraiia & Jinchveladze, menjelaskan bahwa persepsi warga terhadap kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh ekspektasi mereka (Pataraiia and Jinchveladze, 2024). Untuk mengukurnya, pendekatan SERVQUAL (Service Quality) menjadi instrumen yang relevan karena dampaknya yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Arlı and others, 2024).

Secara teoritis, Chandra, Chandra, & Hafni, menegaskan bahwa loyalitas dan kepuasan masyarakat terbentuk dari perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima (Chandra, Chandra and Hafni, 2020). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pangkalan gas elpiji 3 Kg berdasarkan persepsi dan harapan masyarakat, serta mengevaluasi kesesuaiannya dengan standar pelayanan publik. Berbeda dengan studi sebelumnya, penelitian ini menggabungkan analisis dimensi SERVQUAL dengan konteks spesifik dinamika sosial di tingkat kelurahan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena kualitas pelayanan publik berdasarkan konteks nyata di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena peneliti bertindak sebagai instrumen kunci

untuk meneliti kondisi objek yang alamiah (Sugiyono, 2022). Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan, Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yakni pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap paling mengetahui kondisi pelayanan (Sugiyono, 2022). Informan dalam penelitian ini berjumlah 12 orang, yang terdiri dari Kepala Desa Banyu Tajun Pangkalan, Petugas Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg (Toko Suhaimi), dan 10 orang masyarakat pengguna aktif LPG 3 Kg.

Data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi non-partisipatif dan wawancara mendalam (in-depth interview) untuk menggali pengalaman partisipan (Creswell, 2018). Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap regulasi dan laporan distribusi. Pengumpulan data dilakukan secara interaktif dan reflektif untuk memahami makna di balik perilaku masyarakat (Denzin and Lincoln, 2018).

Teknik analisis data mengacu pada model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, & Saldana (2018), yang terdiri dari tiga tahapan utama: (1) Reduksi Data (pemilahan data relevan), (2) Penyajian Data (penyusunan narasi), dan (3) Penarikan Kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti melakukan uji kredibilitas melalui triangulasi sumber dan teknik, serta perpanjangan pengamatan di lapangan guna meminimalkan subjektivitas (Moleong, 2021).

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Pangkalan Gas Elpiji 3Kg (Perspektif dan Harapan Masyarakat Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan)

1. Tangible (Bukti Fisik)

a. Kondisi Fasilitas dan Kebersihan

Dimensi tangibles atau bukti fisik merupakan aspek yang paling mudah dilihat dan dinilai oleh masyarakat karena berkaitan langsung dengan sarana dan prasarana pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, indikator fasilitas dan kebersihan di Pangkalan Toko Suhaimi menunjukkan kinerja yang positif.

Hasil wawancara dengan informan menyimpulkan bahwa kondisi fasilitas fisik dan kebersihan pangkalan secara umum dinilai cukup baik dan terjaga. Masyarakat menilai bahwa meskipun area pangkalan memiliki keterbatasan ruang (tidak terlalu besar), pengelola mampu menata lingkungan tersebut menjadi rapi dan tertata. Persepsi positif masyarakat ini terkonfirmasi melalui observasi lapangan yang dilakukan peneliti. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa petugas pangkalan konsisten menjaga kebersihan lingkungan, yang dibuktikan dengan tidak adanya sampah plastik berserakan di area layanan. Selain aspek kebersihan, aspek keamanan juga terpenuhi melalui penyusunan tabung gas yang tertata rapi di tempat aman dan tidak membahayakan pelanggan maupun warga sekitar.

Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang menyatakan bahwa kondisi fasilitas, kebersihan, dan kerapian merupakan bentuk nyata pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Pangkalan Toko Suhaimi terbukti telah memenuhi aspek tangible ini dengan menciptakan lingkungan yang tidak kumuh dan aman. Dalam konteks pelayanan distribusi energi, kerapian dan kebersihan bukan sekadar nilai estetika, melainkan cerminan profesionalisme pengelola yang berdampak pada kenyamanan dan kepercayaan masyarakat saat melakukan transaksi.

b. Ketersediaan Sarana Pelayanan

Berbeda dengan aspek kebersihan yang dinilai baik, indikator ketersediaan sarana pelayanan di Pangkalan Toko Suhaimi dinilai kurang baik. Berdasarkan hasil wawancara, hampir semua narasumber menyoroti keterbatasan fasilitas pendukung, terutama ketersediaan tempat duduk untuk menunggu. Pelanggan dikeluhkan harus berdiri cukup lama ketika mengantre, terutama pada waktu-waktu ramai saat stok baru tiba. Selain itu, area parkir dinilai sangat terbatas sehingga menimbulkan kemacetan di depan pangkalan, terutama bagi pembeli yang menggunakan sepeda motor.

Keluhan masyarakat ini terkonfirmasi melalui observasi peneliti. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa tidak ditemukan ketersediaan kursi atau tempat duduk yang memadai bagi pelanggan, sehingga seluruh pelanggan terpaksa berdiri saat menunggu giliran. Lebih lanjut, area parkir yang sempit menyebabkan penumpukan kendaraan ketika banyak pembeli datang bersamaan, yang berimbas pada terganggunya lalu lintas di depan pangkalan.

Secara keseluruhan, berdasarkan triangulasi data wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa minimnya fasilitas utama seperti tempat duduk dan area parkir menyulitkan pelanggan. Kondisi ini tidak sesuai dengan standar teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Teori tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik yang prima harus didukung oleh kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai, karena penilaian kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kenyamanan fasilitas fisik yang dirasakan pengguna. Ketidaktersediaan fasilitas ini menjadi catatan evaluasi penting bagi pangkalan untuk meningkatkan kenyamanan konsumen.

2. Reliability (Keandalan)

a. Ketersediaan dan Ketepatan Pasokan LPG

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, aspek ketersediaan dan ketepatan pasokan LPG 3 Kg di Pangkalan Toko Suhaimi secara umum dinilai kurang baik. Mayoritas informan mengungkapkan bahwa meskipun gas seringkali tersedia saat dibutuhkan, namun insiden keterbatasan stok masih terjadi beberapa kali. Masalah kelangkaan ini terutama dirasakan pada situasi tertentu, seperti saat terjadi lonjakan jumlah pembeli atau ketika kedatangan pasokan gas dari agen mengalami keterlambatan. Ketidakpastian ketersediaan barang kebutuhan pokok seperti ini menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keandalan pangkalan.

Meskipun demikian, dari sisi proses distribusi di lapangan, hasil observasi peneliti menunjukkan kinerja yang cukup baik. Proses penerimaan dan pembagian tabung terpantau berjalan tertib sesuai alur pelayanan, bahkan ketika terjadi antrean panjang. Selain itu, petugas menunjukkan itikad baik dalam komunikasi; ketika terjadi keterlambatan pasokan, petugas memberikan informasi yang jelas kepada pembeli mengenai situasi tersebut. Keterbukaan informasi ini efektif membuat masyarakat memahami kondisi yang terjadi dan mengurangi potensi keluhan atau konflik di lokasi.

Berdasarkan triangulasi data wawancara, observasi, dan dokumentasi, disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan pasokan masih berjalan kurang baik karena faktor inkonsistensi stok. Ketersediaan gas yang kadang terbatas dan habis pada waktu tertentu menjadi kendala utama, meskipun ketepatan waktu distribusi hanya terganggu oleh faktor eksternal (seperti cuaca). Kondisi ini tidak sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang menekankan bahwa penyedia layanan

harus memiliki kemampuan memberikan layanan secara tepat waktu dan konsisten. Pangkalan perlu meningkatkan stabilitas jumlah stok (buffer stock) agar seluruh unsur keandalan pelayanan dapat terpenuhi secara maksimal bagi masyarakat.

b. Ketetapan Harga

Selain ketersediaan barang, indikator krusial dalam keandalan pelayanan barang bersubsidi adalah stabilitas harga. Berdasarkan hasil penelitian, penetapan harga di Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Toko Suhaimi dinilai sudah baik. Hasil wawancara menyimpulkan bahwa pangkalan secara konsisten menerapkan harga sesuai dengan Harga Eceran Tertinggi (HET) yang ditetapkan pemerintah. Tidak ada satupun informan yang menyampaikan adanya praktik kenaikan harga secara sepihak oleh pengelola pangkalan. Hal ini dipertegas oleh pernyataan Bapak Ahmadi selaku Kepala Desa, yang menegaskan bahwa belum pernah ditemukan laporan atau keluhan dari masyarakat terkait ketidaksesuaian harga, bahkan transparansi harga di pangkalan tersebut dinilai sudah sangat baik.

Temuan wawancara tersebut diperkuat dengan hasil observasi lapangan. Petugas pangkalan terlihat melayani transaksi dengan standar harga yang seragam kepada seluruh pembeli tanpa adanya diskriminasi atau perbedaan perlakuan. Konsistensi ini mengindikasikan bahwa manajemen pangkalan memiliki komitmen yang kuat dalam mematuhi regulasi pemerintah dan tidak melakukan manipulasi harga yang dapat merugikan masyarakat kecil sebagai penerima manfaat subsidi.

Secara keseluruhan, triangulasi data wawancara dan observasi menyimpulkan bahwa aspek penetapan harga berjalan dengan sangat baik. Kondisi ini selaras dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang mendefinisikan keandalan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai standar, konsisten, serta memberikan kejelasan dan kepastian terhadap prosedur. Pangkalan Toko Suhaimi telah berhasil memenuhi indikator ini melalui penerapan harga sesuai HET, transparansi yang terjaga, dan ketiadaan pungutan liar atau kenaikan sepihak, sehingga menciptakan kepercayaan (trust) yang tinggi di mata masyarakat.

c. Konsistensi Pelayanan

Indikator terakhir dalam dimensi keandalan adalah konsistensi pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan di Pangkalan Toko Suhaimi dinilai berjalan konsisten dan sudah baik. Petugas pangkalan bekerja sesuai aturan yang berlaku, mulai dari penerapan batas pembelian, pencatatan administrasi, hingga menjaga ketertiban selama proses distribusi. Informan menilai tidak ada perubahan perilaku pelayanan yang tiba-tiba atau sikap diskriminatif kepada masyarakat tertentu. Hal ini menciptakan persepsi bahwa pelayanan yang diberikan stabil, teratur, dan mengikuti standar yang sama setiap harinya, sehingga menumbuhkan rasa nyaman dan kepercayaan masyarakat terhadap pengelola pangkalan.

Temuan ini diperkuat dengan hasil observasi di lapangan yang menunjukkan bahwa mekanisme kerja di pangkalan secara disiplin mengikuti prosedur tetap (Standard Operating Procedure). Prosedur tersebut meliputi pengaturan antrean, pengecekan tabung, dan pencatatan pembelian. Petugas melayani masyarakat secara bergiliran tanpa membedakan latar belakang pekerjaan, usia, maupun status sosial pelanggan. Selain itu, tidak ditemukan perubahan perilaku pelayanan yang signifikan dari waktu ke waktu, baik pada situasi ramai antrean maupun situasi normal.

Berdasarkan triangulasi data wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa Pangkalan Gas LPG 3 Kg Toko Suhaimi telah berhasil memberikan pelayanan yang konsisten, tidak diskriminatif, dan sesuai prosedur. Konsistensi ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang mendefinisikan keandalan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan secara benar, konsisten, dan dapat dipercaya dari waktu ke waktu. Kepatuhan petugas terhadap aturan dan keseragaman proses pelayanan yang diterapkan menjadi bukti kuat bahwa pangkalan ini memiliki keandalan operasional yang baik.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

a. Kecepatan Pelayanan dan Transaksi

Berdasarkan hasil wawancara, petugas Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Toko Suhaimi dinilai kurang cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari pandangan beberapa informan, dapat ditarik kesimpulan bahwa aspek kecepatan pelayanan berada dalam kategori kurang baik. Ketidakpuasan ini terutama muncul karena durasi transaksi yang dirasa berlarut-larut sehingga menyita waktu warga yang mengantre.

Temuan ini diperjelas melalui hasil observasi lapangan. Meskipun petugas terlihat berusaha melayani masyarakat dengan tertib, namun kendala utama terletak pada keterbatasan jumlah petugas. Pada kondisi ramai, petugas terlihat kewalahan dalam menangani lonjakan antrean, sehingga sebagian masyarakat harus menunggu dalam waktu yang cukup lama. Masalah ini diperparah dengan belum adanya sistem antrean yang jelas atau pembagian tugas yang terstruktur (misalnya pemisahan antara petugas pencatat administrasi dan petugas angkut), yang berdampak signifikan pada rendahnya efisiensi pelayanan.

Secara keseluruhan, triangulasi data menunjukkan bahwa pelayanan dinilai cukup cepat hanya pada kondisi normal, namun menjadi lambat dan tidak efektif saat antrean ramai. Inkonsistensi ini tidak sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Teori tersebut menekankan bahwa meskipun petugas menunjukkan kesediaan membantu, kualitas responsiveness ditentukan oleh kecepatan dan ketanggapan yang konsisten di segala situasi. Ketidaksiapan pangkalan dalam mengantisipasi lonjakan pembeli menunjukkan bahwa manajemen daya tanggap perlu segera diperbaiki melalui penambahan personel atau perbaikan sistem antrean.

b. Tanggapan Terhadap Keluhan Masyarakat

Meskipun terdapat kendala dalam kecepatan transaksi saat kondisi ramai, indikator penanganan keluhan di Pangkalan Toko Suhaimi justru menunjukkan kinerja yang sangat baik. Berdasarkan hasil wawancara, respon pangkalan terhadap keluhan pelanggan tergolong cepat dan tanggap. Petugas menegaskan komitmennya bahwa setiap keluhan masyarakat selalu diupayakan untuk ditangani segera, terutama terkait isu keselamatan seperti tabung yang rusak atau bocor. Masyarakat menilai bahwa petugas tidak pernah mengabaikan keluhan dan selalu memberikan penjelasan yang jelas. Tabung yang bermasalah langsung diperiksa di tempat dan diganti dengan tabung yang layak tanpa mekanisme yang mempersulit warga.

Temuan positif ini terkonfirmasi melalui observasi lapangan. Peneliti mengamati bahwa petugas pangkalan cukup responsif ketika berinteraksi dengan masyarakat yang memiliki kendala. Ketika warga datang membawa tabung yang rusak, petugas langsung melakukan pengecekan tanpa perlu diminta berulang kali. Proses penanganan masalah

berjalan cepat, solutif, dan tidak terlihat adanya sikap acuh tak acuh dari petugas terhadap pelanggan.

Secara keseluruhan, triangulasi data menyimpulkan bahwa Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Toko Suhaimi memiliki daya tanggap yang tinggi dalam menangani keluhan. Hal ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang mendefinisikan *responsiveness* sebagai kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan dengan cepat, membantu pelanggan, serta menunjukkan kesediaan untuk merespons setiap permintaan atau keluhan dengan segera dan tepat. Kesigapan dalam menangani keluhan tabung bocor ini sangat krusial karena menyangkut aspek keamanan dan kepercayaan pengguna layanan.

c. Kemudahan Memperoleh Informasi

Indikator terakhir dalam dimensi daya tanggap adalah kemudahan akses informasi. Berdasarkan hasil wawancara, kemudahan memperoleh informasi mengenai ketersediaan maupun jadwal pengiriman di Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Toko Suhaimi tergolong cukup baik, namun belum merata. Sebagian besar informan menyatakan bahwa informasi relatif mudah diperoleh karena petugas selalu berada di lokasi dan bersedia memberikan penjelasan secara langsung ketika masyarakat bertanya. Namun, model komunikasi ini menuntut keaktifan masyarakat untuk datang dan bertanya.

Keterbatasan ini terkonfirmasi melalui hasil observasi lapangan. Peneliti menemukan bahwa di lokasi pangkalan tidak terdapat media informasi tertulis, seperti papan pengumuman atau jadwal resmi terkait ketersediaan stok dan waktu distribusi. Penyampaian informasi sepenuhnya dilakukan secara lisan (*mouth-to-mouth*) oleh petugas kepada masyarakat yang kebetulan datang. Absennya media informasi visual ini menyebabkan masyarakat yang tidak datang langsung ke pangkalan berpotensi tertinggal informasi atau menerima informasi yang kurang akurat dari pihak ketiga.

Secara keseluruhan, triangulasi data menyimpulkan bahwa meskipun akses informasi cukup mudah jika berinteraksi langsung, namun penyebarannya belum cepat, merata, dan berkelanjutan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem informasi di pangkalan masih bergantung pada komunikasi tatap muka yang bersifat manual. Hal ini belum sepenuhnya sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Teori tersebut menyoroti pentingnya aspek kecepatan dan pemerataan informasi. Saat ini, informasi di pangkalan masih bersifat pasif dan belum disampaikan secara proaktif kepada seluruh lapisan masyarakat, sehingga efisiensi penyebaran informasi masih perlu ditingkatkan.

4. Assurance (Jaminan dan Kepercayaan)

a. Kejujuran serta transparansi pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, tingkat kejujuran dan transparansi petugas dalam menyampaikan informasi harga dan ketersediaan LPG dinilai cukup baik oleh warga. Petugas dinilai konsisten menyampaikan harga resmi yang telah ditetapkan pemerintah dan tidak pernah mengubah harga tersebut tanpa alasan yang jelas. Selain itu, transparansi juga terlihat dalam penyampaian informasi stok; baik ketika stok mencukupi maupun saat terbatas, petugas menyampaikannya secara langsung dan jujur kepada warga untuk menghindari kesalahpahaman.

Sikap terbuka ini terkonfirmasi melalui observasi peneliti di lapangan. Petugas terlihat memberikan penjelasan yang cukup baik kepada pembeli yang datang. Ketika masyarakat bertanya mengenai jadwal pengiriman atau status ketersediaan stok, jawaban

disampaikan secara lisan dengan jelas. Komunikasi tersebut dilakukan secara terbuka, tidak berbisik, dan tidak menunjukkan adanya gelagat menyembunyikan informasi tertentu.

Secara keseluruhan, triangulasi data menunjukkan bahwa Pangkalan LPG Toko Suhaimi telah menerapkan prinsip kejujuran dan transparansi dengan cukup baik. Masyarakat merasa dihargai karena setiap pertanyaan dijawab apa adanya. Transparansi layanan ini berhasil menciptakan hubungan positif antara pengelola dan masyarakat, serta meminimalkan potensi konflik atau keluhan. Hal ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang menyatakan bahwa jaminan kepercayaan terbentuk sejauh mana petugas mampu memberikan perhatian, memahami kebutuhan pelanggan, serta menunjukkan kepedulian melalui komunikasi yang jelas dan jujur.

b. Sikap sopan dan profesional petugas

Indikator kedua dari dimensi jaminan adalah perilaku petugas dalam berinteraksi dengan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara, petugas pangkalan dinilai sudah baik dalam menunjukkan sikap sopan, ramah, dan profesional. Petugas mampu menjaga nada bicara tetap tenang meskipun menghadapi situasi antrean panjang di mana masyarakat mulai tidak sabar. Kemampuan mengelola emosi (emotional control) ini dianggap masyarakat sebagai bentuk profesionalitas yang tinggi dalam pelayanan publik.

Temuan ini diperkuat dengan hasil observasi lapangan yang menunjukkan bahwa interaksi antara petugas dan masyarakat berlangsung kondusif. Petugas terlihat konsisten menjaga bahasa tubuh dan intonasi suara, terutama saat menghadapi warga yang tampak terburu-buru atau cemas terhadap ketersediaan LPG. Selain aspek komunikasi, profesionalisme juga ditunjukkan melalui tindakan nyata; petugas sering memberikan informasi proaktif mengenai jadwal kedatangan truk dan aturan pembatasan pembelian. Lebih jauh, petugas terlihat konsisten membantu pelanggan yang membutuhkan, seperti membawakan tabung bagi ibu-ibu yang membawa anak atau warga lansia yang kesulitan mengangkat beban berat.

Berdasarkan triangulasi data wawancara dan observasi, disimpulkan bahwa petugas pangkalan telah memberikan pelayanan dengan sopan dan profesional dalam praktik sehari-hari. Hal ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang menekankan kemampuan petugas untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan. Sikap sopan, keramahan, dan profesionalitas yang ditunjukkan petugas merupakan komponen utama yang berhasil meyakinkan masyarakat terhadap kredibilitas penyedia layanan.

5. Emphaty (Empati)

a. Perhatian terhadap kebutuhan masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara, Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Toko Suhaimi dinilai sudah cukup baik dalam menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Beberapa informan menekankan bahwa petugas senantiasa berupaya membantu warga yang membutuhkan gas secara cepat. Namun, bantuan tersebut tetap dilakukan dalam koridor aturan, yakni dengan tetap mematuhi pembatasan pembelian. Sikap petugas yang menyeimbangkan antara keinginan membantu dan kepatuhan pada aturan ini dinilai masyarakat sebagai bentuk empati dan kepedulian yang nyata terhadap kondisi warga sekitar agar tidak ada yang menimbun barang.

Temuan ini diperkuat dengan hasil observasi lapangan. Petugas pangkalan terlihat memberikan pelayanan secara objektif sesuai urutan antrean tanpa membedakan jenis pekerjaan atau status sosial pelanggan. Dalam interaksinya, petugas menanyakan kebutuhan gas secara sopan namun tegas memastikan pembeli tidak mengambil melebihi batas yang ditetapkan. Tindakan membatasi pembelian ini bukan bentuk pelit, melainkan wujud perhatian petugas terhadap ketersediaan stok bagi pelanggan lain yang belum kebagian.

Secara keseluruhan, triangulasi data wawancara, observasi, dan dokumentasi menyimpulkan bahwa pangkalan benar-benar berupaya menjaga pemerataan distribusi demi ketercukupan dan kenyamanan bersama. Hal ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang mendefinisikan empati sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memperhatikan kebutuhan individual pelanggan, memberikan perhatian personal, serta menunjukkan kepedulian dalam proses pelayanan. Penerapan kuota pembelian yang adil merupakan bukti implementasi empati sosial yang tepat dalam konteks barang subsidi.

b. Perlakuan Adil

Indikator kedua dari dimensi empati adalah keadilan dalam pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, petugas Pangkalan LPG 3 Kg Toko Suhaimi dinilai sudah baik dalam memberikan pelayanan yang adil tanpa membedakan pelanggan. Masyarakat menilai bahwa proses pelayanan berlangsung setara bagi semua orang, mulai dari ibu rumah tangga, guru, hingga warga umum, tanpa memandang status sosial mereka. Meskipun terdapat dinamika antrean, prinsip keadilan tetap dirasakan oleh mayoritas konsumen.

Hasil observasi di lapangan memperkuat temuan ini. Petugas terlihat konsisten melayani pelanggan sesuai urutan kedatangan (*first come first served*) dan menjaga ketertiban antrean dengan tegas namun sopan. Peneliti tidak menemukan adanya perlakuan istimewa bagi pelanggan tertentu. Bahkan ketika ada warga yang meminta didahulukan, petugas tetap mengarahkan mereka untuk mengikuti aturan antrean sembari memberikan penjelasan yang baik, sehingga tidak menimbulkan konflik antar pelanggan.

Berdasarkan triangulasi data wawancara, observasi, dan dokumentasi, disimpulkan bahwa pangkalan telah menjalankan prinsip keadilan dalam pelayanan dengan baik dan konsisten. Hal ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang menekankan pentingnya kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian yang sama kepada setiap pelanggan, memperlakukan mereka secara adil, dan tidak menunjukkan diskriminasi dalam pelayanan.

Kemauan Membantu Masyarakat

Indikator terakhir dari dimensi empati adalah kemauan petugas untuk memberikan bantuan ekstra kepada pelanggan yang mengalami kesulitan. Berdasarkan hasil wawancara, kemauan petugas pangkalan dalam membantu masyarakat, baik saat pembelian maupun mengangkat tabung LPG, tergolong cukup baik, namun belum konsisten. Sebagian informan menyatakan bahwa petugas bersedia membantu memberikan penjelasan jadwal pembelian hingga membantu mengangkat tabung, terutama kepada ibu rumah tangga dan masyarakat yang terlihat kesulitan secara fisik. Sikap ramah dan kesediaan menjelaskan aturan ini dirasakan sebagai bentuk perhatian positif.

Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa bantuan tersebut bersifat situasional. Petugas memiliki inisiatif tinggi untuk membantu mengangkat tabung dan memberikan penjelasan detail hanya ketika antrean tidak terlalu ramai. Sebaliknya, saat antrean padat

dan aktivitas pelayanan meningkat, fokus petugas beralih sepenuhnya pada kecepatan penyelesaian transaksi, sehingga bantuan fisik maupun penjelasan lisan menjadi terbatas. Hal ini diperparah dengan tidak adanya pembagian tugas khusus (job description) yang mengatur siapa personel yang bertanggung jawab khusus membantu pembeli, sehingga pelayanan bantuan bergantung pada keleluasaan waktu petugas saat itu.

Secara keseluruhan, triangulasi data menunjukkan bahwa aspek ini berada dalam kategori cukup baik. Kemauan petugas untuk membantu sudah ada dan dirasakan manfaatnya, namun belum dapat dilakukan secara konsisten di semua kondisi keramaian. Temuan ini relevan dengan teori kualitas pelayanan menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang menyebutkan bahwa empati mencerminkan sejauh mana penyedia layanan memberikan perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan, serta menunjukkan kepedulian nyata dalam membantu kesulitan pengguna layanan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan analisis mendalam terhadap dimensi kualitas pelayanan, teridentifikasi dua faktor utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan di Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Toko Suhaimi, yaitu faktor pendukung yang menjadi kekuatan layanan dan faktor penghambat yang menjadi kendala operasional.

Faktor pendukung utama dalam pelayanan pangkalan ini terletak pada aspek sumber daya manusia dan kebersihan lingkungan. Pertama, sikap petugas yang responsif dan ramah menjadi penentu tingginya kepuasan masyarakat. Hal ini terkonfirmasi dari pernyataan Ibu Siti Bulkis yang mengungkapkan bahwa petugas selalu menyapa, tersenyum, dan sigap membantu mengangkat tabung jika pelanggan terlihat kesulitan. Senada dengan itu, Bapak Pujiani menambahkan bahwa interaksi petugas sangat baik, tidak pernah memicu konflik, dan mampu memberikan penjelasan dengan bahasa yang santun. Observasi peneliti memperkuat temuan ini, di mana petugas terlihat konsisten menjaga kontrol emosi dan profesionalitas meskipun menghadapi tekanan antrian panjang. Sikap ini sejalan dengan teori Chandra et al. (2020) mengenai pentingnya aspek jaminan (assurance) untuk membangun kepercayaan pelanggan. Selain sikap petugas, faktor pendukung lainnya adalah kondisi fisik lingkungan yang bersih dan rapi. Masyarakat, seperti diungkapkan oleh Ibu Salinah dan Ibu Ernawati, menilai fasilitas pangkalan sudah sangat baik karena lingkungan terlihat bersih, tidak berbau menyengat, dan penataan tabung dilakukan secara rapi sehingga menimbulkan rasa aman. Hasil observasi juga menunjukkan tidak adanya sampah berserakan dan penyusunan tabung yang memenuhi standar keamanan. Kondisi ini membuktikan bahwa pangkalan telah memenuhi aspek bukti fisik (tangibles) dalam hal kebersihan dan kerapian, yang berfungsi sebagai bentuk nyata pelayanan yang dirasakan langsung oleh pengguna.

Di sisi lain, terdapat faktor penghambat yang menjadi catatan evaluasi, yaitu minimnya fasilitas penunjang dan instabilitas pasokan. Hambatan paling signifikan adalah tidak tersedianya tempat duduk dan area parkir yang memadai. Ibu Maria Ulfah mengeluhkan ketiadaan kursi tunggu yang memaksa pelanggan, termasuk lansia, harus berdiri lama saat mengantre. Keluhan ini dipertegas oleh Bapak Pujiani yang menyoroti sempitnya area parkir, sehingga kendaraan pembeli seringkali menimbulkan kemacetan di depan pangkalan. Observasi lapangan memvalidasi kondisi ini, di mana area depan pangkalan tampak sempit ketika beberapa kendaraan datang bersamaan, yang menunjukkan ketidaksesuaian dengan standar kenyamanan fasilitas fisik pelayanan publik. Faktor penghambat kedua berkaitan dengan ketersediaan stok gas yang terkadang terbatas pada waktu tertentu. Meskipun distribusi secara umum berjalan lancar, informan seperti Ibu Atul dan Bapak Pujiani mengaku pernah mengalami kehabisan stok saat hendak membeli atau harus

menunggu karena keterlambatan kedatangan truk pasokan. Kendati petugas telah berupaya komunikatif menjelaskan situasi tersebut, ketidakpastian ketersediaan barang kebutuhan pokok ini tetap mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap keandalan (reliability) pangkalan. Oleh karena itu, stabilitas jumlah stok perlu ditingkatkan agar seluruh unsur pelayanan dapat terpenuhi secara maksimal sesuai harapan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik di Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Toko Suhaimi, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan berada dalam kategori cukup baik, namun masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas fasilitas di lapangan. Kekuatan utama pelayanan terletak pada dimensi Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati), di mana petugas menunjukkan sikap profesional, jujur, ramah, dan tidak diskriminatif dalam melayani seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, aspek Reliability (Keandalan) dalam hal kepatuhan terhadap Harga Eceran Tertinggi (HET) dan konsistensi prosedur pelayanan juga sudah berjalan sangat baik, yang menjadi faktor fundamental dalam membangun kepercayaan masyarakat.

Namun, terdapat beberapa aspek krusial yang perlu dievaluasi. Pada dimensi Tangibles (Bukti Fisik), meskipun kebersihan lingkungan sangat terjaga, ketersediaan fasilitas penunjang seperti tempat duduk dan area parkir masih sangat minim sehingga mengurangi kenyamanan pelanggan saat mengantre. Kelemahan juga ditemukan pada dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) dan stabilitas stok dalam dimensi Reliability. Kecepatan pelayanan cenderung menurun signifikan saat terjadi lonjakan antrean akibat terbatasnya jumlah personel dan belum adanya sistem antrean yang terstruktur. Selain itu, sistem informasi yang masih bersifat manual (lisan) dan ketidakpastian stok yang sesekali terjadi masih menjadi hambatan bagi masyarakat untuk mendapatkan kepastian layanan secara cepat dan efisien.

Berdasarkan simpulan tersebut, esensi temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di tingkat pangkalan lebih menonjol pada pendekatan humanis (sikap petugas), namun masih tertinggal dalam aspek infrastruktur dan manajemen operasional. Oleh karena itu, disarankan bagi pengelola pangkalan untuk memprioritaskan penyediaan fasilitas ruang tunggu sederhana, menata area parkir, serta menerapkan sistem nomor antrean manual untuk meningkatkan ketertiban dan kenyamanan. Bagi pemerintah setempat, disarankan untuk meningkatkan monitoring distribusi guna menjamin stabilitas pasokan gas agar tidak terjadi kelangkaan yang meresahkan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Appihi Journal (2024) 'Pengawasan Distribusi LPG 3Kg di Indonesia', *Appihi Journal*, 6(1).
- Ardiansyah, A. (2024) 'Effectiveness of the Distribution of 3 KG LPG', *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(2).
- Arli, D. and others (2024) 'The Impact of SERVQUAL on Consumers' Satisfaction in Public Services', *Journal of Service Quality Studies* [Preprint].
- Chandra, T., Chandra, S. and Hafni, L. (2020) *Service Quality, Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Creswell, J.W. (2018) *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Los Angeles: SAGE Publications.

- Denzin, N.K. and Lincoln, Y.S. (2018) *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. SAGE Publications.
- Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi (2024) *Laporan Kinerja Migas*.
- Moleong, L.J. (2021) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nur Mizan, N.P.E. and Sutomo, M. (2023) 'Pendampingan BUMDes dalam Pendistribusian Kebutuhan Gas Elpiji 3 Kg Masyarakat Desa Kaliburu', *Jurnal Al-Khidmah*, 1(2).
- Pataraiia, N. and Jinchveladze, T. (2024) 'Examining Citizens' Expectation and Perception about Service Quality', *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing* [Preprint].
- Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara (2022) 'Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara No.10 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik'.
- Pemerintah Republik Indonesia (2009) 'Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik'. Jakarta.
- Sugiyono (2022) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 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).