

Kualitas Pelayanan PT. Pertamina (Persero) Dalam Penyaluran Bahan Bakar Minyak (BBM) di Kabupaten Merauke

Andri Irawan

Ilmu Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Karya Dharma Merauke
andwan20@gmail.com

Abstract

The realization of quality public services is one of the characteristics of good governance as a goal of the utilization of the state apparatus. Therefore, every public and private organization is demanded to be able to provide quality services. This study aims to describe and analyze the quality of service of PT. Pertamina (Persero) in distributing fuel oil (BBM) in Merauke Regency with a qualitative approach. The results showed that the quality of fuel distribution services conducted by PT Pertamina of Merauke Regency has not fully met the criteria of quality service. This can be seen from the service quality indicators that are related to responsiveness and reliability. Where in this reliability and responsiveness service shows the time of service hours at Pertamina, some partners are still not satisfied with the timely service hours because there are still many factors that influence it, the ability of the apparatus, service system and service facilities which still do not provide the system services that do not meet the service quality standards at Pertamina are on time, on the right amount, on the right quality.

Keywords: Public Services, Service Quality, Fuel Distribution Service

serta energi baru dan terbarukan. PT. Pertamina (Persero) menjalankan kegiatan bisnisnya berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola korporasi yang baik sehingga dapat berdaya saing yang tinggi di dalam era globalisasi. Dengan pengalaman lebih, PT. Pertamina (Persero) semakin percaya diri untuk berkomitmen menjalankan kegiatan bisnisnya secara professional dan penguasaan teknis yang tinggi mulai dari kegiatan hulu sampai hilir. Berorientasi pada kepentingan pelanggan juga merupakan suatu hal yang menjadi komitmen Pertamina, agar dapat berperan dalam memberikan nilai tambah bagi kemajuan dan kesejahteraan bangsa Indonesia.

Upaya perbaikan dan inovasi sesuai tuntutan kondisi global merupakan salah satu komitmen PT. Pertamina (Persero) dalam setiap kiprahnya menjalankan peran strategis dalam perekonomian nasional. Semangat terbarukan yang dicanangkan saat ini merupakan salah satu bukti komitmen PT. Pertamina (Persero) dalam menciptakan alternatif baru dalam penyediaan sumber energi yang lebih efisien dan berkelanjutan serta berwawasan lingkungan. Dengan inisiatif dalam memanfaatkan sumber daya dan potensi yang dimiliki untuk

mendapatkan sumber energi baru dan terbarukan di samping bisnis utama yang saat ini dijalankan, PT. Pertamina (Persero) bergerak maju dengan mantap untuk mewujudkan visi perusahaan, menjadi Perusahaan Energi Nasional Kelas Dunia. Selain itu, PT. Pertamina (Persero) juga berusaha memberikan pelayanan yang Prima kepada para konsumen.

Dewasa ini, BUMN salah satunya PT. PERTAMINA (PERSERO) selalu dihadapkan pada tuntutan masyarakat yang menginginkan adanya perbaikan dalam hal mutu atau kualitas pelayanan itu sendiri. Perusahaan harus dapat memberikan layanan publik yang sederhana, mudah, jelas, tepat waktu, profesional dilakukan secara wajar dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang berfokus pada pelanggan atau masyarakat. Penerapan sistem pelayanan yang berfokus pada pelanggan dapat berhasil apabila perusahaan memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang selama ini ditemui adalah ketidakmampuan manajemen dalam menerapkan sistem pelayanan yang berfokus pada pelanggan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Oleh karena itu, PT. Pertamina (Persero) harus memikirkan pentingnya pelayanan terhadap pelanggan secara lebih melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek utama dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono : 2004).

PT. Pertamina (Persero) Kabupaten Merauke merupakan satu-satunya perusahaan yang bergerak dalam bidang produk bahan bakar minyak untuk melayani pelanggannya (Agen BBM) yang selanjutnya di salurkan ke masyarakat di Kabupaten Merauke. Dimana Produk yang di distribusikan adalah Avtur, Premium, Solar, Biosolar, Minyak Tanah dan BBM Industri kemudian pada tahun 2015 terdapat produk Pertamina namun tidak berlangsung lama produk Pertamina tersebut digantikan dengan produk Peralite karena produk ini menjadi salah satu penengah antara Premium dan Pertamina. Sebagai satu-satunya pemasok, tingkat kepuasan pelanggan merupakan salah satu tolok ukur dalam sisi keuntungan bagi perusahaan. Oleh karena itu penjualan produk perusahaan

harus selalu dikelola dengan sebaik-baiknya demi kelangsungan bisnis PT Pertamina (Persero) Kabupaten Merauke kedepan dengan cara memberikan pelayanan yang efektif.

Dengan perkembangan yang begitu pesat terutama dalam sektor pembangunan serta semakin banyaknya kendaraan di Kabupaten Merauke, menuntut PT. Pertamina (Persero) untuk menyediakan pasokan BBM yang cukup. Namun terdapat faktor eksternal yang di alami PT. Pertamina (Persero) dalam melakukan pelayanan kepada pelanggannya, dimana dengan jauhnya jarak yang harus ditempuh dalam pengiriman BBM dari Jawa ke Pulau Ambon (Wayame) selanjutnya di kirim ke Kabupaten Merauke menggunakan kapal tengker kadang kala mengalami keterlambatan. Itu semua disebabkan karena faktor cuaca yang begitu ekstrim di laut, misalnya ombak yang begitu tinggi dan pasang surut air laut yang tidak bisa ditentukan Sehingga menghambat perjalanannya dalam mengantar BBM. Hal tersebut tentunya sangat berpengaruh terhadap pelayanan BBM kepada pelanggan (Agen BBM) yang akan di salurkan ke masyarakat Kabupaten Merauke.

Peningkatan jumlah pelanggan (Agen BBM) setiap tahunnya dari tahun

ke tahun di PT. Pertamina (Persero) Kabupaten Merauke selalu meningkat, namun ditengah-tengah itu juga muncul permasalahan-permasalahan yaitu proses pelayanan BBM terkadang lambat, dikarenakan *Fueling Sheet* yang tersedia hanya memiliki satu saluran pengisian pada setiap jenis produk BBM sehingga berdampak pada antrian mobil yang lain. Kemudian, mobil transportir yang di kelola oleh anak perusahaan PT.Pertamina (Persero) dalam hal ini PT. Patra Niaga jumlahnya masih kurang, sehingga masih ada pelanggan yang terkadang BBMnya tidak termuat.

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan PT. Pertamina (Persero) Kabupaten Merauke, dan menganalisis factor – factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan penyaluran BBM di PT. Pertamina (Persero) Kabupaten Merauke.

Tinjauan Pustaka

1) Konsep Pelayanan Publik

Pada dasarnya rumusan konseptual tentang definisi pelayanan publik dapat dilihat dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah 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.

Merujuk pada definisi tersebut, maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik sangat terkait dengan upaya penyediaan barang publik atau jasa publik (Ratminto & Winarsih, 2014: 5).

Definisi lain diungkapkan Masdar dkk (2009: 42) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Demikian juga Frederickson (2002: 215) mengatakan bahwa penerapan prinsip *New Public Management* dari pemerintah

5. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
7. Biaya pelayanan public adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Dari definisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan publik adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan usaha manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan. Dan berbagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi

tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan Di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari berbagai pengertian pelayanan publik yang telah diurai dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

2) Kualitas Pelayanan

Dari Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2004:15) dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan.

diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

3) Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2010:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau *equilibrium* dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan. Moenir merumuskan kesadaran sebagai suatu proses berfikir melalui metode renunga, pertimbangan, dan perbandingan, sehingga

menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk pembuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

b. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

c. Faktor Organisasi

Organisasi publik baik Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, memiliki orientasi pelayanan yang pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun pada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditunjukkan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu, organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi,

melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Irawan, 2018b).

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah di curahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup maupun baik bagi dirinya maupun keluarganya.

e. Faktor Ketrampilan Petugas.

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berate dapat keadaan melakukan tugas /pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Sarana pelayan yang di maksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu seperti mempercepat

proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu, Meningkatkan produktivitas baik barang dan jasa. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan serta bersama sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2013 : 13).

Penelitian dilakukan di PT. Pertamina (Persero) Kabupaten Merauke. PT Pertamina dipilih karena ini adalah perusahaan BUMN satu-satunya yang bergerak dalam bidang penyaluran Bahan Bakar Minyak di Kabupaten

Merauke. Peneliti menggunakan indikator Parasuraman, dkk (1998) Kualitas Pelayanan di pengaruhi oleh lima Faktor , yaitu: (1) bukti fisik, (2) Keandalan, (3) Ketanggapan, (4) Jaminan, (5) Empati.

Adapun yang ditetapkan sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah Junior Supervisor Distribution TBBM, Junior Supervisor Safety Environment, dan diambil dari beberapa agen penyalur yaitu dari PT. HJIP. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (2009:16-18) yang mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Ada tiga aktifitas dalam analisis data yaitu: *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/ verifications*.

Hasil dan Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan PT. Pertamina (Persero) dalam Penyaluran Bahan Bakar Minyak (BBM) di Kabupaten Merauke

Setelah melakukan penelitian yang diperoleh dari lapangan dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi dan wawancara seperti yang sudah dilakukan oleh

penulis, selanjutnya adalah pembahasan dari penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi mengenai pelayanannya. Pada hasil penelitian ini dilakukan berdasarkan pada fokus penelitian maka yang menjadi batasan pada penelitian ini difokuskan yaitu menurut Parasuraman, dkk (1998) Kualitas Pelayanan di pengaruhi oleh lima dimensi, yaitu: (1) bukti fisik, (2) Keandalan, (3) Ketanggapan, (4) Jaminan, (5) Empati.

a. Bukti Fisik

Bukti Fisik adalah lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyediaan jasa serta konsumen berintraksi, ditambah elemen *tangible* yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa itu. Dari hasil wawancara menggambarkan bahwa pelayanan PT. Pertamina Kabupaten Merauke sudah memberikan pelayanan maksimal untuk melayani pelanggan BBM dan sudah menerapkan aturan aturan yang sesuai di terapkan oleh peraturan PT. Pertamina Yang berlaku. Namun masih ada beberapa Agen mengatakan fasilitas dan pelayanannya masih terhambat karena *finigset* penyaluran masih belum lengkap bukan itu saja ketika dalam proses penyaluran Do atau surat jalannya kadang belum tercetak sehingga harus

menunggu sampai Do itu ada baru bisa melanjutkan penyaluran.

Akan tetapi, secara umum fasilitas pelayanan yang diberikan oleh PT Pertamina Merauke seperti ruang tunggu pelayanan telah dapat dikatakan nyaman dengan adanya kursi yang cukup dilengkapi dengan pendingin ruangan. Tempat parkir kendaraan juga tersedia di kantor Pertamina Merauke. Fasilitas terkait transportasi yang digunakan dalam menyalurkan BBM pun juga semuanya dalam keadaan baik.

b. Kehandalan

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap karyawan diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001). Dari hasil wawancara dengan informan yang dilakukan oleh peneliti menggambarkan bahwa para agen BBM (mitra kerja) di Merauke bahwa pelayanannya belum sesuai bisa dikatakan belum tepat waktu karena masih banyak faktor

penghambatnya, seperti stok BBM yang menipis, mengadakan breafing dan antrian yang panjang.

Kehandalan dalam bidang profesionalisme kerja ditunjukkan dengan memberikan pelayanan yang terampil dan akurat yaitu para pegawai selalu melakukan verifikasi terkait bukti setoran dari bank untuk pembelian minyak kemudian dari aplikasi dari bank akan di cek melauli OSDS dan may shap apa bila sudah sesuai dengan prosedur pembelian BBM maka akan dilayani dengan cara menyetak loading order yang ditebus kemudian selanjutnya akan disampaikan ke asisten penyaluran.

c. Ketanggapan

Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman : 2001). Dari hasil wawancara didapatkan hasil bahwa untuk pelayanan yang jelas dan transparan sudah diterapkan karena kita berhadapan fast to fast dalam melayani pelanggan. Mengenai transparan di TBBM sendiri sudah di audit biasa satu tahun sekali oleh tim BPK Migas dan dari BPK pusat jadi di situ kinerja setahun

menjadi tolak ukur yang bisa di nilai mengenai pelayanan. Penjelasan secara bijaksana ketika menghadapi permasalahan yang belum mengetahui prosedur pelayanan kepada pelanggan juga selalu diberikan kepada pelanggan dengan cara mengarahkan kepada yang pelanggan yang bersangkutan ketika dia butuh keterangan di penjualan atau distribusi akan diarahkan langsung kepada orang yang bersangkutan jadi bisa dijelaskan lebih rinci lagi. Penjelasan untuk menghadapi permasalahan di TBBM sendiri menyediakan *call center* yang bisa dihubungi sewaktu – waktu mengenai semua keluhan, kebutuhan data dan informasi sebagai manajemen komplain yang disediakan oleh organisasi publik (Irawan, 2016), bukan itu saja biasa kami juga sudah adakan sosialisasi-sosialisasi melalui pertemuan langsung secara periodik (Irawan, 2018a) kepada customer mengenai bisnis pertamina mengenai BBM.

Akan tetapi, menurut pelanggan ada yang mengatakan bahwa sikap emosional pegawai pertamina dalam menghadapi permasalahan ternyata masih ada beberapa karyawan yang acuh atau cuek ketika pelanggan menanyakan sesuatu. Hal ini dikarenakan pegawai penyalur merasa bahwa informasi apapun bisa didapatkan di kantor, dan

mereka hanyalah pegawai penyalur di lapangan saja. Hal ini seharusnya tidak terjadi, karena setiap pegawai harus dapat mengendalikan sikap emosionalnya dalam mengatasi masalah yang ada. Mereka mampu mengatasi dengan tenang tanpa mengeluarkan emosi agar semuanya dapat diselesaikan dengan baik.

d. Jaminan

Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari karyawan yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman : 2001).

Jaminan pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT Pertamina Kabupaten Merauke sudah cukup baik. hal ini ditandai dengan komitmen kerja yang dilakukan oleh para pegawai yaitu walaupun hari libur apabila memang terjadi orgensi terkait penyaluran BBM maka karyawan PT Pertamina Persero TBBM merauke akan siap melayani apabila di perlukan sewaktu-waktu atau di hari raya sekalipun. Pemberian pelayanan kepada agen sat ini sudah

cukup bagus dari pada pelayanan sebelumnya, biasanya surat pengambilan BBM diACC jam 9 atau jam 10 baru bisa dapat ACC tetapi untuk sekarang sudah lumayan cukup baik. Pelayanan yang diberikanpun tidak molor kecuali ada breafing atau waktu-waktu tertentu untuk menyampain hal-hal yang lain itu waktunya sedikit terhambat.

Selama ini, para agen mengaku kebutuhan mereka telah terpenuhi dengan baik. Setiap penerimaan BBM di cek kualitasnya semua sesuai dengan standar yang diberikan mudah lancar karena ketika kami perlu misal agen meminta tiga rit di kasih sesuai permintaan kecuali kalau mungkin keterlambatan tengker. Hal ini disebabkan oleh faktor cuaca dimana cuaca merauke ombaknya lumayan besar sehingga kapal tengker sampai satu hari atau dua hari baru bisa sandar di pelabuhan.

e. Empaty

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

Dalam memberikan pelayanan PT Pertamina Merauke telah memberikan keseriusan dan perhatian kepada para agen penyalur. Hal ini ditandai dengan survei pelanggan yang rutin dilakukan minimal dua kali dalam setahun. Masukan-masukan pelanggan tersebut kemudian ditindaklanjuti dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk perbaikan kedepannya. Ketika ada peraturan-peraturan yang barupun pihak pertamina selalu melakukan sosialisasi kepada baik pengurus, pengusaha maupun pegawai penyalur BBM.

Perhatian dan keseriusan pihak pertamina juga ditunjukkan dengan menyelesaikan berbagai permasalahan yang dikeluhkan dan dihadapi oleh pelanggan dengan tuntas. Contohnya adalah ketika terjadi carry over sebenarnya bisa di tanggulangi dengan ditambahkan kuota untuk kota bulan depannya atas persetujuan jendral manager dan mengetahui OH TBBM jadi tidak mengurangi kuota tersebut.

2. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan PT Pertamina (Persero) dalam penyaluran Bahan Bakar Minyak (BBM) di Kabupaten Merauke.

a. Faktor Sumber Daya Manusia

Yang menjadi faktor penghambat dalam pemberian

pelayanan yang dilakukan oleh PT Pertamina Kabupaten Merauke adalah adalah terkait dengan kurangnya sumber daya manusia, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kurangnya kompetensi sumber daya manusia tersebut mengakibatkan masih lambatnya penanganan pelayanan penyaluran BBM yang harus dilakukan oleh PT Pertamina Merauke kepada agen-agen penyalur. Mereka juga tidak dibekali dengan kemampuan untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang sifatnya situasional di lapangan.

b. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai

sasaran sesuai dengan maksudnya.

PT Pertamina Merauke berjalan atas dasar Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 191 Tahun 2014 dan Peraturan Menteri ESDM Nomor 39 tahun 2014 tentang Penyediaan, pendistribusian dan harga jual eceran bahan bakar minyak. Akan tetapi, dalam aturan tersebut terdapat keterbatasan kewenangan di dalam pengawasan dan penindakan pendistribusian BBM menjadi kewenangan BPH Migas.

Kesimpulan

Kualitas pelayanan penyaluran BBM yang dilakukan oleh PT Pertamina Kabupaten Merauke sudah cukup baik, akan tetapi masih banyak hal-hal yang harus diperbaiki. Hal ini terlihat dari kelima indikator kualitas pelayanan yang digunakan peneliti, yaitu terkait ketanggapan dan kehandalan. Dimana dalam pelayanan kehandalan dan ketanggapan ini menunjukkan waktu jam pelayanan di Pertamina, sebagian mitra kerja yang masih belum puas dengan jam waktu pelayanan yang tepat waktu karena didalamnya masih banyak faktor yang mempengaruhinya, kemampuan

aparatus, sistem pelayanan dan sarana pelayanan yang mana masih belum memberikan sistem pelayanan yang belum sesuai standar kualitas pelayanan di Pertamina yaitu tepat waktu, tepat jumlah, tepat mutu.

Selain itu, sebagian Mitra kerja (agen BBM) untuk pelayanan dalam penyaluran BBM yang diberikan dalam pelayanan cepat, tepat, mudah, dan lancar masih membutuhkan perhatian misalnya dalam konteks stok BBM yang menipis karena stok BBM ini bahan bakar yang sangat dibutuhkan oleh para mitra kerja (agen BBM) jika stok sampai habis maka tidak ada penyaluran kepada masyarakat yang ada di kabupaten Merauke dan sekitarnya.

Daftar Pustaka

Faturahman, B. M. (2018). Aktualisasi Nilai Demokrasi dalam Perekrutan dan Penjaringan Perangkat Desa. *SOSPOL*, 4(1), 132-148.

Irawan, A. (2016). MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MERAUKE. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 5(01), 22-31.

Irawan, A. (2018a). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government pada Pemerintah Daerah Kabupaten

Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 7(01), 20-37.

Irawan, A. (2018b). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP). *MADANI Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 86-101.

Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang *Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.

Masdar, Sjahrazad, dkk. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Airlangga University Press: Surabaya.

Moenir, A.S, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Mathew B. Miles & A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif (Buku Sumber Tentang Metode - Metode) Baru*. UI Press : Jakarta

Ndraha Taliziduhu, 2005. *Teori Budaya Organisasi*, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40

Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry. (2001). *Delivering Service Quality*. Mc Milan, New York.

Ratminto dan Septi, Winarsih Atik. 2014. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta

Tjiptono, Fandy 2004. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.