

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PUBLIK PT. PERTAMINA (Studi Di SPBU Kelurahan Mongkonai Barat Kota Kotamobagu)

Mustary P.P Paputungan¹
Johny Lumolos²
Stefanus Sampe³

Abstrak

Penelitian ini melihat bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Tingkat Pelayanan Publik PT. Pertamina di Kelurahan Mongkonai Barat Kota Kotamobagu. Fokus dalam penelitian ini akan menggunakan pendekatan teori persepsi dan pelayan publik. Menurut Jalaludin Rackhmat (2011:50) persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan informasi dan menafsirkan pesan, sedangkan pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011:50) pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Sehingga fokus dalam penelitian ini akan dilihat dari tingkat kualitas pelayan publik dari SPBU Mongkonai Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan metodologi kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan maka persepsi publik atau masyarakat dalam pelayanan SPBU di Mongkonai Barat Kota Kotamobagu memiliki tiga indikator penilaian yaitu loyaltitas Pelanggan SPBU, pelayanan karyawan dan serta strategi dan standar pelayan SPBU. Pelayan di SPBU Mongkonai Barat cukup baik namun perlu ditingkatkan soal fasilitas dan jam operasional untuk pelanggan khusus, seperti pengisian eceran. Karena permasalahan utama dalam pelayanan di SPBU Mongkonai barat disebabkan oleh masalah antrian yang panjang dimana adanya aktivitas pengisian bahan bakar melalui galan. Akibatnya antrian panjang.

Kata Kunci: Persepsi, Masyarakat, Pelayan Publik

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dikatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, lebih jauh disebutkan bahwa dalam membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan public oleh karena itu sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sehingga untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya dimana berdasarkan pertimbangan yang dimaksud maka perlu dibentuk Undang-Undang tentang Pelayanan Publik.

Oleh karena itu dalam UU No. 25 tahun 2009 dinyatakan bahwa Pelayanan publik adalah 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.

Kemudian dinyatakan bahwa Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk

kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kemudian dalam Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public.

Berkaitan dengan hal yang sudah disebutkan diatas maka pihak penyedia layanan harus menyediakan fungsi pelayanan yang baik sehingga diperlukan suatu standar pelayanan yang diharapkan akan menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji bagi pihak penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Salah satu bidang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pihak Swasta adalah adalah Pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pertamina. Dimana PT. Pertamina merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang memiliki impian untuk melaksanakan komitmennya dalam menyerenggarakan praktik-praktik Good Corporate Governance atau tata kelola perusahaan yang baik sebagai bagian dari usaha untuk pencapaian visi dan misi perusahaan. Salah satu wujud komitmen tersebut dan menjabarkan Tata Nilai PT PERTAMINA (Persero) 6C, yaitu *Clean, Competitive, Confident, Customer Focused, Commercial dan Capable* ke dalam interpretasi perilaku yang terkait dengan etika usaha dan tata perilaku.

Etika Usaha dan Tata Perilaku (*Code of Conduct*) ini disusun untuk menjadi acuan perilaku bagi Komisaris, Direksi dan pekerja sebagai Insan PERTAMINA dalam mengelola perusahaan guna mencapai tujuan yang diinginkan. Sebagai wujud nyata dari penerapan Etika Usaha dan Tata kelola

Perilaku (*Code of Conduct*) hal ini dapat dimaksudkan untuk: 1). Mengidentifikasi nilai-nilai dan standar etika selaras dengan Visi dan Misi perusahaan pada PT PERTAMINA, 2).

Menjabarkan Tata Nilai Perusahaan 6C sebagai landasan etika yang harus diikuti oleh insan PERTAMINA dalam melaksanakan tugas. 3). Menjadi acuan perilaku insan PERTAMINA dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing dan berinteraksi dengan stakeholders perusahaan. 4). Menjelaskan secara rinci standar etika agar insan PERTAMINA dapat menilai bentuk kegiatan yang diinginkan dan membantu memberikan pertimbangan jika menemui keragu-raguan dalam bertindak.

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. Dimana permasalahan yang ditemui khususnya pada Fokus Penelitian ini yaitu pada SPBU di Kelurahan Mongkodai Barat terkesan masih kurang maksimalnya bidang Pelayanan antara lain dapat dilihat dari bidang pelayanan yang kurang berkualitas, tidak tepat waktu, dari adanya system Antrian yang Panjang sehingga menimbulkan kemacetan terhadap kendaraan lainnya, pihak karyawan biasanya dalam melakukan pengisian bahan bakar masih melayani Galon, dan lebih mengutamakan

pelayanan dengan kerabat sekerja yang ada saudara dekat, atau kenalan, ataupun para langganan yang sudah biasa mengantri lewat jalur belakang.

Dengan permasalahan yang disebutkan diatas dapat menyebabkan persepsi masyarakat yang kurang baik, sehingga masyarakat sering kali melakukan protes atau adu mulut yang menyebabkan terhambatnya bidang pelayanan sesuai jalur yang ada. Selain itu masih ditemui kurang profesionalnya pihak karyawan terhadap masyarakat tertentu dimana pada saat mengisi bahan bakar di Pangkalan masih kurang tegasnya dalam melaksanakan disiplin hal inipun akan menyebabkan antrian dan menyebabkan kendaraan Macet.

Tinjauan Pustaka

Raymond Verrel Lumi, Novie Pioh, Welly Waworundeng : Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Dalam Penerapan E-government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado: keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Konsep Persepsi Masyarakat

Umumnya istilah persepsi digunakan dalam bidang psikologi sebagaimana dinyatakan Asrori (2009:214) pengertian persepsi adalah proses individu dalam

menginterpretasikan, mengorganisasikan dan memberi makna terhadap stimulus yang berasal dari lingkungan di mana individu itu berada yang merupakan hasil dari proses belajar dan pengalaman. Dalam pengertian persepsi tersebut terdapat dua unsur penting yakni interpretasi dan pengorganisasian. Interpretasi merupakan upaya pemahaman dari individu terhadap informasi yang diperolehnya. Sedangkan perorganisasian adalah proses mengelola informasi tertentu agar memiliki makna

Menurut Jalaludin Rackhmat (2011:50) persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Menurut Slameto (2010:102) pengertian persepsi adalah proses yang berkaitan dengan masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya.

Bimo Walgito (2002:87) persepsi merupakan suatu proses yang didahului penginderaan yaitu proses stimulus oleh individu melalui proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan diproses selanjutnya merupakan proses persepsi.

Konsep Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 (Dalam Keban. T. Yermias, 2010) dikatakan bahwa pelayanan publik adalah 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hardiyansyah (2011:12) menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah : Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima

layanan”.

Menurut Moenir, A.S (2008:27) “Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”.

Lijan Poltak Sinambela (2008:5)“adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik Septi Winarsih,2010:2) “pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan

Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto,2005:141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik

Pengertian Badan Usaha Milik Negara

Dalam pasal 1 Undang-Undang No.19 tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, BUMN didefinisikan sebagai badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.

Pendirian BUMN di berbagai negara bila diteliti secara seksama sebenarnya memiliki beberapa kesamaan. Salah satunya adalah sebagai agent of development yang memiliki kemiripan dengan tugas dari amanat pasal 33 dalam UUD 1945. Pemerintah Republik Indonesia mendirikan BUMN bertujuan untuk mendorong pengembangan perekonomian nasional, hal tersebut sebagaimana yang tertulis dalam pasal 2 Undang-Undang No.19 tahun 2003 terkait maksud dan tujuan pendirian BUMN yaitu:

1. Memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian

- nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada khususnya.
2. Mengejar keuntungan.
 3. Menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak.
 4. Menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi.
 5. Turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi, dan masyarakat

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dituangkan secara deskriptif.

Dengan melihat masalah-masalah yang terjadi di lapangan, maka penelitian ini akan di fokuskan pada Persepsi Masyarakat terhadap tingkat Pelayanan Publik PT. Pertamina khususnya dalam Pelayanan di SPBU Kelurahan Mongkonai Barat Kota Kotamobagu. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori Persepsi dan Pelayanan Publik. Menurut Jalaludin Rackhmat (2011:50) persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan Pelayanan Publik Hardiyansyah (2011:12) menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah : Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan

Sehingga penelitian ini akan dikaji menggunakan pendekatan teori Persepsi dan Pelayanan Publik. Peneliti akan melihat bagaimana pendapat publik penerima pelayanan terkait dengan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh SPBU Kelurahan Mongkonai Barat Kota Kotamobagu.

informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Pihak Manajemen SPBU 1 Orang
- b) Karyawan SPBU 1 Orang
- c) Masyarakat 2 Orang

Hasil Penelitian

Dengan melihat pada konsep Persepsi yang disampaikan oleh Jalaludin Rackhmat (2011:50) bahwa persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan serta menggunakan teori Pelayanan Publik yang disampaikan oleh Hardiyansyah (2011:12) menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah “Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Sehingga pembahasan penelitian ini akan dikaji menggunakan pendekatan teori Persepsi dan Pelayanan Publik. Peneliti akan melihat bagaimana pendapat publik penerima pelayanan terkait dengan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh SPBU Kelurahan Mongkonai Barat Kota Kotamobagu dalam uraian poin-poin sebagai berikut:

4.3.1 Pelayanan Karyawan SPBU Terhadap Loyalitas Pelanggan

Indikator awal untuk mengukur dan melihat bagaimana tingkat kualitas pelayanan publik di SPBU Mongkonai adalah dari aspek Loyalitas Pelanggan yang datang di SPBU Mongkonai. Alasannya adalah ketika SPBU Mongkonai memberikan pelayanan yang baik bagi muncul tingkat kepuasan dari masyarakat.

Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan pelanggan dalam mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Loyalitas pelanggan terbentuk karena adanya kepuasan dari suatu produk atau jasa yang diberikan. Loyalitas pelanggan sangat penting dan berarti bagi perusahaan untuk mendorong profitabilitas dan keberlangsungan perusahaan itu seperti halnya sebuah perusahaan jasa SPBU yang menomorsatukan pelanggan dalam pelayanannya. Karena dengan pelayanan

yang baik akan membuat kesan/citra yang baik bagi SPBU sehingga pelanggan tetap membeli dan menjadi pelanggan yang loyal.

Dari hasil penelitian peneliti melihat bahwa secara kualitas pelayanan masi belum maksimal dan SPBU belum melakukan pelayan yang prima. Hal itu berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh masyarakat bahwa *Masi perlu diperbaiki lagi sistem pelayanannya sehingga lebih mementingkan siapa terlebih dahulu mengantri dan saya memberikan polling 50%*. Dari keterangan tersebut dapat peneliti katakan bahwa memang kondisi SPBU Mongkonai dalam memberikan pelayanan masi lebih mementingkan pengisian lewat galon dan mementingkan kerabat dekat sehingga menimbulkan antrian yang panjang.

Disisi lain peneliti juga mencoba melihat dari aspek lain sehingga kesannya seimbang. Dari hasil penelitian pihak manajer mengatakan bahwa omset setiap hari bisa mencapai Rp. 200.000.000. artinya omset tersebut cukup banyak bagi SPBU yang belum seperti di Kota Besar. Jika peneliti melihat omset tersebut maka indikator pelayanan publik yang dapat peneliti tarik adalah bahwa SPBU Mongkonai cukup ramai aktivitas pelayanan, artinya SPBU mendapatkan kepercayaan dari masyarakat untuk datang mengisi bahan bakar minyak.

Menurut hemat peneliti ini adalah salah satu tolak ukur bahwa pelayanan publik di SPBU Mongkonai cukup berjalan dengan baik karena mendapatkan tingkat kepuasan bagi publik meskipun disisi lain masi terdapat kendala seperti antrian dan pengisian lewat galon. Artinya sistem pelayanan publik seperti budaya mendahulukan kerabat atau pengisian galon kalau dihilangkan peneliti rasa akan menjadi lebih baik sistem pelayanan publiknya karena punya implikasi pada Good Corporate Governance.

4.3.2 Strategi Dan Standar Operasional Pelayanan SPBU

Salah satu juga yang menjadi indikator dalam memberikan pelayan yang baik kepada publik adalah melalui strategi pelayan publik yang baik. Jika penyedia jasa memberlakukan publik dengan baik maka

punya kesan kepuasan bagi publik, tentu salah satu caranya adalah melalui strategi pelayanan.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau ukuran kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kebutuhan dengan tujuan utama yaitu kepuasan pelanggan. Demi mencapai kepuasan tersebut, perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dengan kualitas yang terbaik sehingga pelanggan yang merasakan kepuasan bisa menjadi loyal.

Aturan pelayanan untuk pelanggan sudah ditetapkan oleh pihak Pertamina sebagai standart wajib untuk dilakukan operator dalam melayani pelanggan. Aturan itu disebut sebagai SOP (Standar Operasional Prosedur) Aktivitas Pengisian BBM. Berikut standar pelayanan di SPBU Mongkonai:

- 1) Memandu kendaraan pelanggan hingga berhenti di pulau pompa
 - Siap selalu setiap kali ada kendaraan datang ke pulau pompa dengan menunjukkan lokasi berhenti dan tidak menghalangi kendaraan.
 - Pandu kendaraan untuk berhenti di area yang telah disediakan.
 - Perhatikan jarak berhenti yang benar dan ucapkan stop dengan sopan, jelas dan tegas “Terus.. terus.. terus.. stop!” disertai isyarat tangan untuk mengarahkan.
- 2) Memberikan 3S (Senyum, Salam dan Sapa) dengan ramah
 - Sampaikan salam pembuka: “Selamat Pagi/ Siang/ Malam, Pak/Bu” dengan tatapan mata yang sopan.
 - Sapa dengan menanyakan kebutuhan BBM “Mau isi Premium/Solar...?” “Berapa Rupiah/Liter?”.
 - Minta maaf dan tanyakan kembali jika kurang jelas.
- 3) Sampaikan potensi bahaya dan larangan
 - Menyampaikan larangan secara sopan tapi tegas “Maaf Pak/Bu, tolong mesinnya dimatikan...” “Maaf Pak/Bu, tolong HPnya jangan

- digunakan dulu...”
- “Maaf Pak/Bu, tolong jangan merokok...”
- 4) Membuka tutup tangki
 - Meminta izin pada pelanggan: “Saya buka tutup tangkinya, Pak/Bu?”
 - Buka tutup tangki kendaraan
 - Letakkan di tempat yang aman dan tidak melecetkan mobil pelanggan.
 - 5) Menunjukkan angka “Nol” kepada pelanggan sebelum pengisian
 - Set sesuai permintaan pelanggan
 - Katakan dan tunjukkan dengan telapak tangan kanan: “Mulai dari nol, Pak/Bu”
 - Letakkan nozzle ke tangki mobil pelanggan dengan hati-hati dan mulai melakukan pengisian.
 - 6) Isi BBM sambil berinteraksi dengan pelanggan
 - Peka terhadap situasi pelanggan
 - Obrolkan hal-hal umum atau kejadian sehari-hari dan tidak bertanya yang bersifat pribadi
 - Berbicara secara wajar dan tidak memotong pembicaraan pelanggan
 - Upselling atau menawarkan produk BBK (Bahan Bakar Khusus) yaitu pertamax atau pertamina dex atau layanan yang ada di SPBU seperti fasilitas pengisian angin gratis jika ban kendaraan pelanggan kurang angin.
 - Menolak dengan sopan jika ada permintaan yang tidak wajar, jika berkelanjutan harap hubungi pengawas
 - 7) Selesai pengisian
 - Tunjukkan angka liter/uang akhir display dispenser dan ucapkan “Sudah pas... ya Pak/Bu”
 - Hati-hati menarik nozzle keluar dari tangki mobil
 - Meletakkan nozzle pada tempatnya
 - Hati-hati menutup tangki mobil sampai tertutup rapat (3 klik)
 - 8) Menghitung dan konfirmasi uang yang diterima

- Memberi tahu jumlah uang yang harus dibayar
 - Menerima uang dengan tangan kanan
 - Menghitung dan konfirmasi jumlah uang yang diterima di hadapan pelanggan
 - Masukkan uang ke laci kerja atau tas pinggang
- 9) Memberikan bukti pembayaran dan jumlah kembalian yang pas
 - Tawarkan dan berikan bon pembayaran sesuai dengan jumlah pembelian
 - Berikan uang kembalian sesuai dengan jumlah pembelian
 - 10) Mengucapkan terima kasih dan selamat jalan dengan tersenyum
 - “Terima kasih Pak/Bu”
 - “Selamat jala

Setiap karyawan mempunyai kewajiban menjalankan SOP (Standar Operasional Prosedur) Aktivitas Pengisian BBM kepada setiap konsumen/ pelanggan yang membeli BBM jenis apapun tanpa pandang pelanggan itu membeli sedikit atau banyak. SOP operator selalu diawasi oleh manager di lapangan maupun lewat CCTV. Jika mereka tidak menjalankannya akan mendapatkan sanksi tegas dari manager. SOP (Standar Operasional Prosedur) Pertamina ini operator di audit oleh Pertamina sebagai salah satu penilaian SPBU Pasti Pas.

Berdasarkan standar poin-poin pelayan operasional di atas peneliti melihat bahwa dilapangan hal ini dilakukan dengan baik oleh petugas pengisian BBM. Tetapi secara etika pelayanan memang harus diakui peneliti melihat bahwa kendala umum yang sering terjadi dalam pelayanan di SPBU Mongkonai adalah masalah antrian yang disebabkan oleh pengisian lewat galon.

4.3.3 Persepsi Publik Terhadap Kualitas Dan Fasilitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang strategik. Definisi dari yang konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (performance), keandalan

(reability), mudah dalam penggunaan (ease of use), estetika (esthetics), dan sebagainya.

Dalam ISO 8402 (Quality Vocabulary), kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas sering kali diartikan sebagai kepuasan pelanggan (customer satisfaction) atau konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan (conformance to the requirements). Disamping pengertian kualitas seperti yang telah disebutkan diatas, kualitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus. Oleh sebab itu kualitas menjadi sangat penting dalam pelayanan publik. Disamping itu kualitas juga dapat dipandang dari aspek manfaat, berikut manfaat kualitas:

- 1) Produktivitas menekankan pemanfaatan (utilisasi) sumber daya, yang seringkali diikuti dengan penekanan biaya dan rasionalisasi modal. Fokus utamanya terletak pada produksi/operasi.
- 2) Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Fokus utamanya adalah customer utility.
- 3) Profitabilitas merupakan hasil dari hubungan antara penghasilan (income), biaya, dan modal yang digunakan

Dalam pembahasan penelitian ini maka poin dua yakni Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Fokus utamanya adalah customer utility. Adalah sangat berkaitan dengan masalah dilapangan, karena semakin baik pelayanan yang diberikan akan memunculkan kepuasan bagi publik. Sebelum peneliti menajamkan pembahasan pada aspek kualitas maka peneliti paparkan terlebih dahulu mengenai Perspektif Kualitas sehingga pembahasan ini akan terfokus dan dilihat dari perspektif apa yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, sebagai berikut:

Menurut Garvin, perspektif kualitas bisa diklasifikasikan dalam lima kelompok,

yaitu: *transcendental approach*, *product-based approach*, *user-based approach*, *manufacturing-based approach*, dan *value-based approach*. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas diinterprestasikan secara berbeda oleh masing-masing individu dalam konteks yang berlainan.

1) Transcendental approach

Dalam ancangan ini, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang bisa dirasakan atau diketahui, namun sukar didefinisikan, dirumuskan atau dioperasionalkan. Dalam konteks organisasi pemasaran, perspektif sulit digunakan sebagai dasar manajemen kualitas untuk fungsi perencanaan, produksi/operasi, dan pelayanan.

2) Product-based Approach

Ancangan ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut obyektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

3) User-based Approach

Ancangan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (eyes of the beholder), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (maximus satisfaction) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat subyektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya. Produk yang bernilai berkualitas baik oleh individu tertentu belum tentu dinilai sama oleh orang lain.

4) Manufacturing-based Approach

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan lebih berfokus pada praktik-praktik perkerjasama dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan

persyaratan (conformance to requirements).

5) Value-based Approach

Ancagan ini memandangi kualitas dari aspek nilai (value) dan harga (price). Dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable exceller*. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas yang paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai, akan tetapi, yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang dibeli (best-buy).

Berdasarkan perspektif kualitas di atas peneliti menarik pemahaman bahwa kualitas merujuk pada produk atau hasil produksi dari sebuah jasa yang diberikan kepada publik. SPBU adalah bagian dari penyedia jasa yang memberikan pelayan kepada publik. Tentu jasa merupakan bagian dari pelayan publik. Untuk menghasilkan kualitas jasa yang baik kepada publik maka pelayan harus baik dan prima.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan bahwa pihak manajemen SPBU Mongkonai mengatakan bahwa pelayan yang di berikan sudah maksimal dan terus maksimal. Tetapi kondisi dilapangan menurut masyarakat dari aspek pelayan mereka belum maksimal karena cara-cara pelayan yang lebih mementingkan masalah kerabat masi saja dilakukan. Ini yang menyebabkan kualitas pelayan publik di SPBU Mongkonai barat tidak berjalan secara baik. Jika saja hal ini tidak dibudayakan maka peneliti rasah kualitas pelayan akan berjalan dengan baik. Dari sumua poin pembahasan peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pelayan publik di SPBU Mongkonai Kota Kotamobagu masi mengalami kendala pada budaya dan etika pelayan. Budaya merupakan kebiasaan yang sudah dilakukan berkali-kali sehingga muncul istilah mementingkan pengisian galon atau eceran serta mengutamakan kerabat. Sedangkan etika adalah berkaitan dengan sifat karyawan yang tidak dapat menghargai pelanggan yang sudah lama mengantri.

Kesimpulan

Dalam tahapan Perencanaan dilakukan kegiatan Dari aspek Loyalitas pelanggan SPBU dengan adanya hal pihak karyawan yang lebih mengutamakan pengisian BBM lewat galon membuat pelayanan publik kurang baik, akan tetapi hal itu tidak menjadi alasan bagi publik untuk tidak mengunjungi SPBU dalam mengisi BBM. Masyarakat masi tetap loyal menggunakan SPBU Mongkonai sebagai tempat pengisian BBM.

Selanjutnya dari aspek strategi dan SOP SPBU Mongkonai punya sistem pelayanan yang dikenal 10 aktivitas pelayanan BBM. Hal itu dilakukan oleh karyawan dilapangan. Namun soal etika pelayanan tidak dilakukan dengan baik oleh karyawan, karena ada masyarakat yang sudah lama mengantri tetapi tidak dilayani sesuai dengan waktu. Karyawan lebih mementingkan pihak lain.

Dan dari kualitas pelayanan masi mengalami kendala pada budaya dan etika pelayan. Budaya merupakan kebiasaan yang sudah dilakukan berkali-kali sehingga muncul istilah mementingkan pengisian galon atau eceran serta mengutamakan kerabat. Sedangkan karyawan terkadang mengabaikan pelanggan yang sudah lama mengantri

Saran

Pertama dari aspek Loyalitas, pihak SPBU harus memberlakukan hal yang sama bagi publik dengan menerapkan sistem pelayanan yang berintegritas sehingga karyawan SPBU tidak memandangi status pelanggan. Agar supaya masyarakat tetap loyal dan percaya terhadap tingkat pelayanan publik di SPBU Mongkonai

Kedua dari aspek Strategi dan SOP seharusnya SPBU melakukan pelayanan publik dengan sistem yang lebih berbasis internet agar supaya publik dapat mendapat akses pelayanan sistem pemesanan lebih cepat, hal ini dilakukan supaya dapat mencegah kebiasaan mementingkan kerabat serta dapat berguna bagi tingkat pelayanan SPBU yang lebih modern. Serta memberlakukan jam operasional khusus bagi yang akan mengisi

bahan bakar eceran. Dan Nota prin harus dicantumkan DB kendaraan dan kilometer. Dan yang terakhir secara kualitas pihak SPBU perlu meningkatkan pengetahuan pelayanan yang baik kepada karyawan serta pihak manajer selalu mengontrol kinerja karyawan dilapangan dari praktik-praktik pelayana yang tidak sesuai dengan Standa Operasional Prosedur.

Daftar Pustaka

Agus Dwiyanto (ed). (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Asrori, Mohammad. (2009). *Psikologi Pembelajaran*. Bandung: CV. Wacana Prima.

Bimo Walgito. (2002). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.

Deddy Mulyana. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media

Jalaludin Rakhmat, (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Keban.Y.T. 2010, *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah, Pendekatan Manajemen dan Kebijakan ,Disampaikan dalam seminar Kinerja Organisasi Publik Fisipol UGM*,Yogyakarta.

Kurniawan,2015, *Efektivitas Organisasi*, Penerjemah Magdalena Jamin, Erlangga, Jakarta.

Kristiadi, J.B. 1995, *Dimensi praktis Manajemen Pembangunan di Indonesia*, STIA LAN Press.

Lijan Poltak Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Moenir, A.S. (2008). *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.

Martoyo Ando, 1998, *Manajemen Sumberdaya Manusia*,Fakultas Ekonomi Yogyakarta.

Moleong .Lexy. L.J. 2016 *Metodologi Penelitian Kualitatif* Penerbit Rosdakarya

Raymond Verrel Lumi, Novie Pioh, Welly Waworundeng : *Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Dalam*

Penerapan E-government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Jurnal Eksekutif Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi

Rasyid 2007, *Otonomi Daerah*, Penerbit Yayasan Dian Desa Jakarta.

Ratminto &Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Slameto. (2010). *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suparyogo, 2001, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Gramedia Jakarta.

Simbolon Ravif 2018, *Manajemen Kinerja dalam Perusahaan*, Penerbit STIA LAN Press.

Tjiptono Heri, 2016, *Prilaku Birokrasi* ,Penerbit Sinar Mas Jakarta.

Triguno Agus, 2016, *Budaya Organisasi*, penerbit Pradnya Paramita Jakarta.

Tjokroamidjojo, Bintoro, 2018. *Pokok-Pokok Uraian Pengantar : Peranan Birokrasi Dalam Pembangunan Nasional*. Ujung Pandang : Hasil Diskusi Panel PERSADI Cabang Sulawesi Selatan.

Yousa 2012, *Manajemen Personalialia*, , terjemahan Mohammad mas'ud. Penerbit Erlangga