TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN DISTIBUSI GAS ALAM RUMAH TANGGA DI KOMPLEK PERSADA KECAMATAN INDRALAYA KABUPATEN OGAN ILIR

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

TRISNA ANDRIANI
07011381419156

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2018
Indralaya, Ogan Ilir
Agustus 2018

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN DISTRIBUSI GAS ALAM RUMAH TANGGA DI KOMPLEK PERSADA KECAMATAN INDRALAYA KABUPATEN OGAN ILIR

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1

Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

TRISNA ANDRIANI
07011381419156

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 30 Mei 2018

Pembimbing I

Dr. Nengyanti, M.Hum
NIP.196704121992032001

Pembimbing II

Ermanovida, S.Sos,. M.Si
NIP. 196911191998032001

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *"Tingkat Keepuasan Pelanggan Layanan Distribusi Gas Alam Rumah Tangga di Komplek Persada Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir "* telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 5 Juli 2018.

Palembang, 5 Juli 2018

Ketua:

1. Dr. Nengyanti, M.Hum
NIP. 196704121992032002

.....

Anggota:

1. Ermanovida, S.Sos,. M.Si
NIP. 196911191998032001

.....

2. Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA
NIP. 198108272009121002

.....

3. Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
NIP. 197705122003121003

.....

Mengetahui :

Dekan FISIP	**Ketua Jurusan Administrasi Negara**
Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si	**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA**
NIP. 196311061990031001	**NIP. 198108272009121002**

MOTTO

“ Orang yang pesimis selalu melihat kesulitan di setiap kesempatan, tapi orang yang optimis selalu melihat kesempatan dalam setiap kesulitan.”

(Ali Bin Abi Thalib)

Alhamdulillah Wasyukurillah Segala Puji Bagi ALLAH Skripsi Ini Kupersembahkan Kepada:

1. Kedua Orang Tuaku Tercinta (Rosidah dan Paidi)
2. Kedua adikku, Tiara Sari dan Fereza Patrio
3. Seluruh Keluarga Besarku
4. Sahabat-Sahabat Terbaik
5. Teman-teman Seperjuangan Angkatan 2014
6. Almamaterku

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menghitung tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan distribusi gas alam rumah tangga oleh PD. Petrogas Ogan Ilir di Komplek Persada Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir. Penelitian ini dilaksanakan terhadap pelanggan yang menggunakan gas alam rumah tangga PD. Petrogas Ogan Ilir di Komplek Persada Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir. Latar Belakang Penelitian ini adalah Keunggulan gas alam rumah tangga yaitu: hemat pengeluaran, tidak dibutuhkan penyimpananan, handal, aman, biaya perawatan rendah dan ramah lingkunga. Teori penelitian ini menggunakn teori kualitas pelayanan Zeithaml, Pasuraman, dan Berry (Zeithmal dkk, 1990:26) dengan menggunakan titik-titik pelayanan, seperti titik pelayanan awal, titik pelayanan proses dan titik pelayanan akhir. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel penelitian 72 pelanggan PD. Petrogas Ogan Ilir. Analisis data yang menggunakan *importance-performance analysis* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian ini adalah secara keseluruhan pelanggan merasa puas terhadap layanan distribusi gas alam rumah tangga oleh PD. Petrogas Ogan Ilir di Komplek Persada Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir berdasarkan metode perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang mencapai nilai 0,705. Indikator yang perlu diperhatikan PD. Petrogas Ogan Ilir untuk memenuhi keinginan pelanggan berdasarkan nilai-nilai yang paling rendah pada tabel tingkat kesesuaian dan tabel perhitungan *Customer Statisfaction Index (CSI)* adalah pelayanan yang adil diberikan petugas di titik pelayanan awal bagian pendaftaran, petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti di titik pelayanan proses bagian survei lokasi, perhatian yang diberikan petugas di titik pelayanan proses bagian pemsangan pipa jaringan gas dan pelayanan yang adil dalam menanggapi keluhan pelaanggan yang di berikan petugas di titik pelayanan akhir pada saat gas sudah dikonversi.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Distribusi Gas Alam Rumah Tangga, Perusahaan Daerah (PD) Petrogas Ogan Ilir.

Pembimbing I

Dr. Nengyanti, M. Hum
NIP. 196704121992032002

Pembimbing II

Ermanovida, S.Sos,. M.Si
NIP. 196911191998032001

Inderalaya, Juli 2018
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

This study aims to calculate the level of customer satisfaction with household natural gas distribution services by PD. Petrogas Ogan Ilir in Komplek Persada, Indralaya Sub-district, Ogan Ilir Regency. This study was conducted on customers using household natural gas PD. Petrogas Ogan Ilir in Komplek Persada, Indralaya Sub-district, Ogan Ilir Regency. Background This study is the advantages of household natural gas that is: cost-effective, not required storage, reliable, safe, low maintenance costs and friendly environment. This research theory uses the service quality theory of Zeithaml, Pasuraman, and Berry (Zeithmal et al, 1990: 26) using service points, such as the starting point of service, the point of service process and the final service point. The type of research used is quantitative descriptive method. Number of samples of study 72 PD customers. Petrogas Ogan Ilir. Data analysis using importance-performance analysis and Customer Satisfaction Index (CSI). The result of this research is overall customer satisfied with service of natural gas distribution of household by PD. Petrogas Ogan Ilir in Complex Persada Indralaya Sub-district of Ogan Ilir Regency based on Customer Satisfaction Index (CSI) calculation method that reaches the value of 0.705. Indicators to note PD. Petrogas Ogan Ilir to satisfy customers' needs based on the lowest values in the conformity table and the Customer Statisfaction Index (CSI) calculation table is a fair service provided by the officer at the initial service point of the registration section, the officer providing the information easily understood in the service point of the process the site survey section, the attention given by the officer at the service point of the process of gas pipeline gas pipeline installation and fair service in response to complaints from the customer who provided the officer at the final service point when the gas has been converted

Keywords: Level of Satisfaction, Distribution of Natural Gas Household, Regional Company (PD) Petrogas Ogan Ilir

Advisor I

Dr. Nengvanti, M.Hum
NIP. 196704121992032002

Advisor II

Ermanovida, S.Sos,. M.Si
NIP. 196911191998032001

Inderalaya, July 2018
Head of Department Public Administration
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

v

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis senantiasa diberikan kesehatan dan kesempatan sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Tingkat Kepuasan Pelanggan Layanan Distribusi Gas Alam Rumah Tangga Oleh PD. Petrogas Ogan Ilir Di Komplek Persada Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir".

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya (FISIP UNSRI). Skripsi ini tersusun dengan baik atas bantuan dari banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagai tanda penghormatan yang sedalam-dalamnya, penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis, sebagai motivator terhebat saya yang selalu memberikan doa, dukungan, arahan, dan hiburan dikala jenuh selama hidup saya, sehingga saya mampu menyelesaikan tugas akhir, dan kupersembahkan ini sebagai baktiku pada kalian. Kedua Adikku Tiara Sari dan Pereza Patrio.
2. Bapak Prof. Kgs. K Sobri, M.Si, selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya beserta jajarannya.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S. Sos,. MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
4. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan sebagai Dosen Pembimbing II yang dengan sabar meluangkan waktu dan pemikiran untuk memberian bimbingan dan pengarahan serta dukungan selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Nengyanti, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar meluangkan waktu dan pemikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan serta dukungan selama penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Martina, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
7. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, serta pegawai Akademik atas bantuan dan pelayanannya selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
8. Bapak Drs. Mamat Khaironi, Pit Sekper PD. Petrogas Ogan Ilir beserta seluruh karyawan PD. Petrogas yang telah banyak membantu dalam menyeselesaikan skripsi ini

9. Teman-teman Administrasi Negara angkatan 2014, atas kebersamaan yang kita lalui selama masa perkuliahan di Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang sangat membangun dan penulis harap adanya kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan skripsi initerdapat banyak kesalahan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pada umumnya bagi para pembaca.

Indralaya, Juli 2018

Penulis,

Trisna Andriani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Perumusan Masalah 1
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 8
1. Manfaat Teoritis 8
2. Manfaat Praktis 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
A. Landasan Teori 10
1. Pelayananan Publik 10
a. Definisi Pelayanan Publik 10
b. Pendekatan *Momen Of The Truth* 12
c. Pelayanan yang diberikan oleh PD. Petrogas 14
2. Kualitas Pelayanan 15
3. Teori Kualitas Pelayanan 16
4. Standar Pelayanan Publik Kemenpan No 63 Tahun 2004 18
5. Kepuasan Pelanggan 19
B. Kerangka Pemikiran 21

BAB III METODE PENELITIAN 22
A. Jenis Penelitian 22
B. Definisi Konsep 22
C. Definisi Operasional 23
D. Jenis dan Sumber Data 25
a. Data Primer 26
b. Data Sekunder 26
E. Populasi dan sampel 26
a. Populasi 26
b. Sampel 26
F. Teknik Pengumpulan Data 28
a. Kuesioner 28
b. Observasi 28
c. Studi Kepustakaan 28
G. Uji Validitas dan Realibiltas Data 28
a. Uji Validitas 28

b. Uji Realibiltas..... 30
H. Teknik Analisis Data..... 34
a. *Importance-Performance Analysis*..... 34
b. Customer Satisfaction Index..... 37

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... 39
1. Sejarah Singkat Perusahan..... 39
2. Distibusi Gas Alam Rumah Tangga..... 40
3. Permodalan dan Kepemilikan..... 41
4. Visi dan Misi..... 41
5. Tujuan dan Fungsi Pemasaran..... 42
6. Struktur Organisasi..... 42
7. Uraian Tugas..... 44
8. Produk Perusahaan Daerah (PD) Petrogas Ogan Ilir..... 46
B. Karakteristik Responden..... 46
1. Jenis Pekerjaan..... 46
2. Jenis Pendidikan..... 46
C. Analisis dan Interprestasi Data..... 47
D. Analisis Tingkat Harapan dan Kenyataan..... 48
1. Titik Pelayanan Awal (pendaftaran)..... 48
a. Tangibles..... 48
b. Reliability..... 51
c. Ressponsiveness..... 53
d. Assurance..... 56
e. Emphaty..... 58
2. Titik Pelayanan Proses (survei lokasi)..... 61
a. Tangibles..... 61
b. Reliability..... 63
c. Ressponsiveness..... 66
d. Assurance..... 68
e. Emphaty..... 70
3. Titik Pelayanan Proses (proses pemasangan pipa jargas)..... 73
a. Tangibles..... 73
b. Reliability..... 75
c. Ressponsiveness..... 78
d. Assurance..... 80
e. Emphaty..... 83
4. Titik Pelayanan Akhir (pengeliran gas ke kompor)..... 85
a. Tangibles..... 85
b. Reliability..... 87
c. Ressponsiveness..... 90
d. Assurance..... 93
e. Emphaty..... 96
E. Diagram Kartesius..... 104
F. *Customer Satisfaction Index*..... 107

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 114
B. Saran 115

DAFTAR PUSTAKA **116**

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Tabel 1 Penyebaran Pelanggan Gas Alam Rumah Tangga pada Petrogas Ogan ilir di Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir 5
2. Tabel 2 Definisi Operasional 24
3. Tabel 3 Hasil Rata-rata Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Penilaian Tingkat Kenyataan 32
4. Tabel 4 Hasil Rata-rata Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Penilaian Tingkat Harapan 33
5. Tabel 5 Jenis Kelamin Responden 47
6. Tabel 6 Usia Responden 48
7. Tabel 7 Jenis Pekerjaan Responden 48
8. Tabel 8 Jenis Pendidikan Responden 48

Titik Pelayanan Awal (pendaftaran)

9. Tabel 9 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana penunjang layanan 51
10. Tabel 10 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kualitas Alat-alat dan Fasilitas Penunjang 52
11. Tabel 11 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap pemberian penjelasan mengenai prosedur pelayanan 53
12. Tabel 12 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kesesuaian Biaya Pelayanan 54
13. Tabel 13 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Petugas Memberikan Informasi yang mudah dimengerti 56
14. Tabel 14 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kecepatan Petugas dalam Memberikan Layanan 57
15. Tabel 15 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kemampuan Petugas dalam Memberikan Layanan 58
16. Tabel 16 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Sikap dan Tindakan Petugas dalam Memberikan Layanan 59
17. Tabel 17 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Pelayanan yang diberikan Adil 61
18. Tabel 18 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Perhatian Petugas yangdiberikan dalam Pelayanan 62

Titik Pelayanan Proses (survei lokasi)

19. Tabel 19 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Ketersediaan Sarana dan Prasarana 63
20. Tabel 20 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kualitas Alat-alat dan Fasilitas Penunjang 64

21. Tabel 21 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Pemberian Penjelasan Mengenai Prosedur 65
22. Tabel 22 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kesesuaian Waktu 66
23. Tabel 23 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kecepatan Petugas 68
24. Tabel 24 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Petugas Memberikan Informasi yang Mudah dimengerti 69
25. Tabel 25 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kemampuan Petugas 70
26. Tabel 26 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Sikap dan Tindakan Petugas 71
27. Tabel 27 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Pelayanan yang Adil 73
28. Tabel 28 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Perhatian Petugas 74

Titik Pelayanan Proses (Pemasangan Pipa Jargas)
29. Tabel 29 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Ketersediaan Sarana dan Prasarana 75
30. Tabel 30 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kualitas Alat-alat dan Fasilitas Penunjang 76
31. Tabel 31 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Pemberian Penjelasan Mengenai Prosedur Pemasangan 77
32. Tabel 32 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kesesuaian Waktu 79
33. Tabel 33 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kecepatan Petugas 80
34. Tabel 34 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Petugas Memberikan Informasi yang Mudah dimengerti 81
35. Tabel 35 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kemampuan Petugas 82
36. Tabel 36 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Sikap dan Tindakan Petugas 83
37. Tabel 37 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Pelayanan yang Adil 85
38. Tabel 38 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Perhatian Petugas 86

Titik Pelayanan Akhir
39. Tabel 39 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kualitas Gas 87
40. Tabel 40 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kualitas Alat-alat dan Fasilitas Penunjang 88

41. Tabel 41 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kelancaran Gas Mengalir selama 24 jam 90
42. Tabel 42 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Tingkat Keakuratan Perhitungan Pembayaran Pemakaian Gas 91
43. Tabel 43 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kecepatan Petugas melakukan Tindakan terhadap Keluhan Pelanggan 92
44. Tabel 44 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kemampuan memberikan Layanan terhadap Keluhan Pelanggan 93
45. Tabel 45 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Jaminan Keamanan 95
46. Tabel 46 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Tepat Waktu dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan 96
47. Tabel 47 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Kemampuan Pengetahuan Petugas terhadap Layanan yang diberikan 97
48. Tabel 48 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Pelayanan yang Adil 98
49. Tabel 49 Penilaian Harapan dan Kenyataan terhadap Perhatian Petugas terhadap Keluhan Pelanggan 99
50. Tabel 50 Prioritas Peningkatan Harapan dan Kenyataan PD. Petrogas Ogan Ilir Sesuai Urutan Faktor yang Mempengaruhi Pelanggan terhadap Pelayanan Distribusi Gas Alam Rumah Tangga oleh PD. Petrogas Ogan Ilir 101
51. Tabel 51 Tingkat Kesesuaian Terendah yang Harus Diprioritaskan 102
52. Tabel 52 Nilai Rata-rata Penilaiaan Tingkat Harapan dan Tingkat Kenyataan pada Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Distribusi Gas Alam Rumah Tangga Oleh PD. Petrogas Ogan Ilir 103
53. Tabel 53 Kuadran B 107
54. Tabel 54 Kuadran C 107
55. Tabel 55 Kuadran D 108
56. Tabel 56 Titik Pelayanan Awal (pendaftaran) 109
57. Tabel 57 Titik Pelayanan Proses (survei lokasi) 110
58. Tabel 58 Titik Pelayanan Proses (proses pemasangan pipa jargas) 112
59. Tabel 59 Titik Pelayanan Akhir (pengaliran gas ke kompor) 113

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Kerangka Pemikiran 21
2. Diagram Kartesius (Bagan I) 36
3. Diagram Kartesius (Bagan 2) 104

DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

PD : Perusahaan Daerah

BUMN : Badan Usaha Milik Negara

BUMD : Badan Usaha Milik Daerah

Barg : *Bar gauge*

SR : Sambungan Rumah

N : Jumlah Populasi

n : Sampel / Responden

e : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan

$\overline{\overline{X\,i}}$: Skor rata-rata setiap variabel i pada tingkat kenyataan

$\overline{\overline{Y\,i}}$: Skor rata-rata setiap variabel i pada tingkat harapan

Xi : Total skor setiap variabel i pada tingkat harapan dari seluruh responden

Yi : Total skor setiap variabel i pada tingkat kenyataan dari seluruh responden

$\overline{X\,i}$: Rata-rata dari total rata-rata bobot tingkat kenyataan

$\overline{Y\,i}$: Rata-rata dari total rata-rata bobot tingkat harapan

K : Jumlah variabel yang ditetapkan

SPSS : *Statistical Product and Service Solution*

CSI : *Customer Satisfaction Index*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Penunjukkan Pembimbing Skripsi
2. Surat Perpanjangan Izin Penelitian
3. Kartu Bimbingan
4. Kuesioner
5. Daftar Sampel Pelanggan PD. Petrogas
6. Struktur Organisasi
7. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 29 Tahun 2005 tentang Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)
8. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir No. 17 Tahun 2009 tentang Penyertaan Modal Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Ilir pada Perusahaan Daerah (PD)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis senantiasa diberikan kesehatan dan kesempatan sehingga dapat menyelesaikan Usulan Penelitian dengan judul "Tingkat Kepuasan Pelanggan Layanan Distribusi Gas Alam Rumah Tangga Oleh PD. Petrogas Ogan Ilir Di Komplek Persada Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir". Maksud dan tujuan penulisan Usulan Penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat kurikulum pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penulisan proposal ini ini tersusun dengan baik atas bantuan dari banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagai tanda penghormatan yang sedalam-dalamnya, penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis Ibu (Rosidah) dan Ayah (Paidi), sebagai motivator terhebat saya yang selalu memberikan doa, dukungan, arahan, dan hiburan dikala jenuh selama hidup saya, sehingga saya mampu menyelesaikan proposal ini, dan kupersembahkan ini sebagai baktiku pada kalian. Adikku Tiara Sari, dan Pereza Patrio, beserta seluruh keluarga besar.
2. Bapak Prof. Kgs. K Sobri, M.Si, selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
4. Ibu Drs. Martina, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan sebagai Pembimbing Akademik.
5. Ibu Dr. Nengyanti, M.Hum, selaku pembimbing I.
6. Ibu Ermanovida, S.Sos,. M.Si, selaku pembimbing II.
7. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
8. Bapak Mamat, Koordinator Jargas PD. Petrogas Ogan Ilir dan seluruh pegawai PD. Petrogas Ogan Ilir di kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.
9. Teman-teman Administrasi Negara angkatan 2014, atas kebersamaan yang kita lalui selama masa perkuliahan di Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa Usulan Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang sangat membangun dan penulis harap adanya kritik dan saran demi kesempurnaan Usulan Penelitian ini. Akhir kata, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan Usulan Penelitian ini terdapat banyak kesalahan. Semoga Usulan Penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Indralaya, April 2018

Penulis,

Trisna Andriani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **iv**
DAFTAR TABEL ..... **vi**
DAFTAR GAMBAR ..... **vii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **viii**

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Perumusan Masalah 1
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 8
1. Manfaat Teoritis 8
2. Manfaat Praktis 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
A. Landasan Teori 10
1. Pelayananan Publik 10
a. Definisi Pelayanan Publik 10
b. Pendekatan *Momen Of The Truth* 12
c. Pelayanan yang diberikan oleh PD. Petrogas 14
2. Kualitas Pelayanan 15
3. Teori Kualitas Pelayanan 16
4. Standar Pelayanan Publik Kemenpan No 63 Tahun 2004 18
5. Kepuasan Pelanggan 19
B. Kerangka Pemikiran 21

BAB III METODE PENELITIAN 22
A. Jenis Penelitian 22
B. Definisi Konsep 22
C. Definisi Operasional 23
D. Jenis dan Sumber Data 25
a. Data Primer 26
b. Data Sekunder 26
E. Populasi dan sampel 26
a. Populasi 26
b. Sampel 26
F. Teknik Pengumpulan Data 29
a. Kuesioner 29
b. Observasi 29
c. Studi Kepustakaan 29

G. Uji Validitas dan Realibiltas Data 30
a. Uji Validitas..... 30
b. Uji Realibiltas..... 31
H. Teknik Analisis Data..... 35
a. *Importance-Performance Analysis*..... 35
b. Customer Satisfaction Index..... 39

DAFTAR PUSTAKA..... 40

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Tabel 1 Pelanggan Gas Alam Oleh PD. Petrogas 5
2. Tabel 2 Definisi Operasional 24
3. Tabel 3 Urutan Sampel Penelitian 27
4. Tabel 4 Hasil Rata-Rata Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Penilaian Tingkat Kenyataan 33
5. Tabel 5 Hasil Rata-Rata Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Penilaian Tingkat Harapan 34

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1 Kerangka Pemikiran 21
2. Gambar 2 Diagram Kartesius 38

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Surat Tugas Pembimbing Proposal
2. Lampiran 2 Surat Penelitian
3. Lampiran 3 Kartu Bimbingan
4. Lampiran 4 Kuesioner
5. Lampiran 5 Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 29 Tahun 2005 tentang Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)
6. Lampiran 6 Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir No. 17 Tahun 2009 tentang Penyertaan Modal Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Ilir pada Perusahaan Daerah (PD)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu tolak ukur keberhasilan pembangunan adalah terciptanya pelayanan yang prima kepada masyarakat. Suparlan (dalam Sedarmayanti, 2002:206) mengatakan pelayanan adalah urusan memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupuan non materil agar orang lain dapat mengatasi masalahnya. Masyarakat sebagai objek pembangunan dan penerima layanan dari pemerintah harus jadi mitra. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Groonroos sebagaimana dikutip di bawah ini:

> "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapt diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memcahkan permasalahan konsumen / pelanggan" Groonroos (1990: 7)

Pelayanan kebutuhan publik merupakan suatu tugas dari pemerintah, yang dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 1 ayat 1 bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Surat Keputusan Menteri Pertambangan dan Energi No.300.K/38/M.PE/1997 menyatakan bahwa tekanan gas distribusi dioperasikan antara hingga maksimal 16 barg *(bar gauge)* artinya, tekanan dalam *pressure gauge* relatif terhadap tekanan atmosfer disekitarnya adalah maksimal 16 barg barg *(pressure gauge).* Namun jika ingin dioperasikan > 16 barg *(bar gauge)*, sesuai Pasal 9, maka ada beberapa ketentuan yang harus diikuti merujuk pada Pasal 7. Hal ini dapat diartikan bahwa pipa induk (distribusi)

juga dapat dioperasikan > 16 barg *(bar gauge)* tetapi harus memenuhi persyaratan yang dituang dalam Surat Keputusan tersebut.

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63 / 2003).

Perusahaan Daerah Petrogas Ogan Ilir adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Ogan Ilir di dirikan pada tahun 2009 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 29 Tahun 2005 tentang Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam Kabupaten Ogan Ilir. Dasar hukum pendirian PD Petrogas Ogan Ilir adalah Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir No. 17 Tahun 2009 tentang Penyertaan Modal Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Ilir pada Perusahaan Daerah (PD). Maksud pendirian PD. Petrogas Ogan Ilir adalah mengelola Sumber Daya Alam (SDA) khususnya minyak bumi dan gas bumi serta perdagangan gas alam, pengelolaan industri hulu dan hilir, pertambangan mineral dan batubara serta perdagangan umum. Berdasarkan Kementrian Energi dan Sumber Daya Mineral jaringan gas bumi membuat masyarakat menjadi hemat pengeluaran hingga 35%, tidak hanya murah gas alam juga merupakan energi yang memiliki sisi positif lain, yakni aman, bersih dan ramah terhadap lingkungan. Jaringan gas juga akan mengurangi beban negara untuk mensubsidi dan impor LPG yang di Indonesia hanya 2,27 ton, sedangkan konsumsinya mencapai 6,57 ton belum lagi konsumsi ini meningkat hingga 13% pertahun dan produksinya tidak bertambah karena kapasitas kilangnya tetap. Jaringan gas untuk rumah tangga atau gas kota. Jaringan gas untuk rumah tangga berarti mengalirkan gas melalui jaringan pipa hingga ke rumah tangga. Pembangunan jaringan distribusi gas untuk rumah tangga merupakan salah satu program

prioritas nasional yang bertujuan untuk diversifikasi energi, pengurangan subsidi, penyediaan energi bersih dan murah serta program komplementer konversi minyak tanah ke *Liquefied Petroleum Gas* (LPG) untuk percepatan pengurangan penggunaan minyak bumi. Pembangunan jaringan distribusi gas bumi untuk rumah tangga dibangun di kotakota atau daerah yang dekat dengan sumber gas bumi dan memiliki jaringan transmisi gas bumi.

Berdasarkan Kementrian Koordinator Bidang Perekonomian Indonesia Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan perusahaan milik pemerintah daerah yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan dunia usaha di Indonesia khususnya pada ruang lingkup daerah, karena pada dasarnya Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) selain berfungsi sebagai *public service* juga dituntut untuk menghasilkan laba atau keuntungan yang nantinya akan berguna dan berkontribusi positif bagi daerah tersebut.

Menurut Kementrian ESDM Provinsi Sumatera Selatan adalah salah satu Provinsi di Indonesia yang menerapkan program jaringan jaringan gas kota untuk mendorong diversifikasi energi dan mengurangi subsidi serta impor LPG. Sumatera Selatan terdiri dari 17 Kabupaten atau Kota. Kabupaten atau Kota yang termasuk dalam lingkup Provinsi Sumatera Selatan antara lain Kabupaten Ogan Ilir, Kabupaten Muara Enim, Kabupaten Lahat, Kabupaten Empat Lawang, Kabupaten Ogan Komering Ilir, Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI), Kabupaten Ogan Komering Ulu, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Banyuasin, Kabupaten Musi Banyuasin, Kabupaten Musi Rawas, Kabupaten Muratara, Kota Palembang, Kota Prabumulih, Kota Lubuk Linggau, dan Kota Pagaralam,

Dari Kabupaten atau Kota berada dalam wilayah Provinsi Sumatera Selatan tersebut hanya empat Kabupaten atau Kota yang telah menerapkan dan menggunakan jaringan gas kota untuk sambungan rumah tangga diantaranya Kota Prabumulih, Kabupaten Ogan Ilir, Kabupaten Muara Enim dan Kabupaten PALI. Dari keempat Kabupaten atau Kota yang

telah menerapkan program jaringan gas kota sambungan rumah tangga, Kabupaten Prabumulih dan Kabupaten Ogan Ilir yang sudah dialiri oleh gas bumi untuk sambungan ke rumah tangga, sedangkan untuk Kabupaten Muara Enim dan Kabupaten PALI baru pemasangan jaringan gasnya.

Kabupaten Ogan Ilir mempunyai kandungan minyak dan gas bumi (migas) yang terkandung di sepanjang dataran maupun aliran Sungai Ogan, bahkan telah menerima predikat salah satu kabupaten penghasil migas. Kabupaten Ogan Ilir menjadi wilayah kedua di Sumatera Selatan yang mendapatkan program jaringan gas setelah Kota Prabumulih merupakan kota yang paling banyak di Indonesia dibangun jaringan gas rumah tangga yang sampai sekarang berjumlah 38.650 sambungan rumah (SR) sejak dibangun pada tahun 2012 hingga saat ini sudah 95% dari keseluruhan rumah tangga di Kota Prabumulih tersambung jaringan gas bumi. Jaringan gas kota di Kabupaten Ogan Ilir merupakan BUMD yang di kelola Perusahaan Daerah Petrogas dan masih tergolong sangat baru dialiri jaringan gas kota pada Tahun 2017 setelah empat tahun terbengkalai atau tersendat pembangunannya yang sebenarnya anggaran untuk jaringan gas kota di Kabupaten Ogan Ilir sudah mulai pada Tahun 2013 pembangunan jaringannya saja tetapi belum dialiri gas bumi atau gas alam yang salah satu penyebabnya adalah tersendatnya anggaran. Jaringan gas rumah tangga di Kabupaten Ogan Ilir hanya dibangun di wilayah yang dekat dengan sumber gas bumi yang sudah dihitung pasokannya dan jaringannya karena selain keterbatasan dana, pemerintah juga akan lebih selektif memilih wilayah-wilayah mana yang akan dibangun jaringan distribusi gas bumi untuk rumah tangga yang dekat dengan pasokan gas bumi dan lokasi yang dekat dengan pasokan gas bumi akan memudahkan daerah di Kabupaten Ogan Ilir untuk mendapatkan gas secara berkesinambungan. Sambungan jaringan gas Kabupaten Ogan Ilir baru mencangkup di

Kecamatan Indralaya saja yaitu wilayah kelurahan Timbangan, Tanjung Seteko, Indralaya Indah, Indralaya Mulya, dan Indralaya Utara.

Jaringan gas kota yang mengelola PD. Petrogas Ogan Ilir di Kecamatan Indralaya sudah ada sebanyak 3564 sambungan rumah tangga yang dialiri oleh jaringan gas bumi yang terdata sebanyak 770 sambungan dan yang sudah terkonversi sebanyak 528 sambungan dengan pembagian sepuluh sektor dan jumlah pelanggan yang berbeda-beda dari seluruh kelurahan yang ada di Kecamatan Indralaya. Dari lima kelurahan di Kecamatan Indralaya, dalam penelitian ini peneliti salah satu kelurahan yang ada di Indralaya yaitu Indralaya Indah Sektor Komplek Persada karena yang paling banyak jumlah pelanggan yang sudah di konversi sebanyak 254 SR (sambungan rumah tangga) dari 379 SR jumlah sambungan. Selain itu, peneliti mempertimbangkan lokasi penelitian dengan memperhatikan jarak, waktu dan biaya agar lebih efektif dan efisien. Seperti yang terdapat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1 Penyebaran Pelanggan Gas Alam untuk Rumah Tangga pada PD. Petrogas Kabupaten Ogan Ilir di Kecamatan Indralaya Tahun 2017

No	Sektor	Jumlah Sambungan	Jumlah Sambungan Terdata	Jumlah Sambungan di Konversi
1	Sektor I (Gang Sarjana)	409 SR	-	-
2	Sektor II (Timbangan, Bank Sumsel dan Gang Lampung)	290 SR	-	-
3	Sektor III (Simpang Serai)	188 SR	86 SR	86 SR
4	**Sektor IV (Komplek Persada)**	**379 SR**	**281 SR**	**254 SR**
5	Sektor V (Bakti Guna)	236 SR	174 SR	154 SR
6	Sektor VI (Muhajirin)	171 SR	80 SR	245 SR
7	Sektor VII (Jln. Ke Tjg. Senai)	339 SR	157 SR	-
8	Sektor VIII (Jln. Nusantara)	545 SR	-	-
9	Sektor IX (TPI)	617 SR	-	-
10	Sektor X (Pasar Indralaya)	390 SR	-	-
Jumlah		3564 SR	770 SR	528 SR

Sumber: PD. Petrogas Ogan Ilir Kecamatan Indralaya Tahun 2017

Data tersebut menunjukkan bahwa pengguna jaringan alam banyak diminati warga di Kecamatan Indralaya karena lebih banyak membawa dampak positif daripada dampak

negatif, selain karena harganya yang lebih murah dari penggunaan tabung gas LPG jaringan gas alam ini aman dipakai, serta sambungan yang terus mengalir selama 24 jam.

Beberapa keunggulan lain yang dimiliki jaringan gas dibandingkan LPG dalam tabung, antara lain:

1. Hemat Pengeluaran, pelanggan pengguna jargas senang dengan harga energi yang hemat karena Natural Gas merupakan energi primer dengan harga yang kompetitif.
2. Tidak dibutuhkan penyimpanan karena jargas disalurkan kepada pelanggan melalui pipa dimana pipa merupakan salah satu sarana yang paling stabil
3. Handal
4. Aman karena gas diberikan bau yang akan mendeteksi adanya kebocoran
5. Biaya perawatan rendah
6. Ramah lingkungan

Seperti yang dilansir pada laman *Kabar Sumatra* adalah sebagai berikut: "Dengan dialirkannya jargas di Ogan Ilir ini warga bisa mendapatkan suplai gas kontinyu 24 jam dengan lebih mudah. Selanjutnya kami meminta dukungan warga agar bisa saling menjaga instalasi jaringan pipa di lingkungan masing-masing," Ujar President Director PTGN, Linda Sunarti dalam keterangan pers yang diterima bisnis.com.

(Http://m.kumparan.com/@kumparannews diakses pada 19 Agustus 2017 pukul 14.36 wib)

Dalam laman *kabar28.com* Respon positif juga disampaikan oleh warga Tanjung Seteko Rosmala (55) mengatakan, masuknya jaringan gas ke rumah-rumah dinilai sangat membantu warga dalam memenuhui kehidupan sehari-hari adalah sebagai berikut:

> "Jaringan gas angat mempermudah masyarakat dalam menikmati gas alam. Jadi kita tidak sulit lagi cari gas untuk kebutuhan memasak". Ia menambahkan, dirinya tidak takur menggunakan jaringan gas karena sudah dipastikan aman. " Itu terlihat karena ada pengaman tutup matinya kran gas". Hal tersebut juga diungkapkan, Himsar (63), warga Komplek Bakti Guna, Dusun V Tanjung Seteko. Menurutnya, masuknya gas alam sangat membantu tidak terhalang dalam kebutuhan gas. "Ya

> aman, karena ada kran pengaman. Untuk bayar kami juga masih menanyakan kapan melakukan tanggal pembayaran gas alam".
> (Http://www.kabar28.com diakses pada Selasa, 15 Agustus 2017 pukul 19:09 wib)

Hasil wawancara menurut Koordinator Jargas PD. Petrogas Ogan Ilir menjelaskan bahwa:

> "Jaringan gas kota ini sangatlah membantu masyarakat apalagi biaya yang relatif lebih murah dari tabung gas LPG dan juga aman. Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan ada tetapi tidak terlalu parah seperti kebocoran pipa yang tidak langsung disampaikan kepada petugas Petrogas, hanya ketika dilakukan pengecekan saja baru melapor sehingga pembayaran jadi mahal oleh gas yang keluar dari bocoran pipa tersebut meskipun sedang tidak dalam pemakaian gas tapi tetap saja meterannya berjalan." (Mamat, Rabu, 27 September 2017, pukul 13.36)

Selain hasil dari beberapa laman surat kabar serta wawancara langsung dengan koordinator jargas PD. Petrogas yang menyatakan bahwa jaringan gas alam rumah tangga banyak memberikan dampak positif, penelitian ini ditunjang oleh beberapa penelitian terdahulu tentang jaringan gas alam rumah tangga. Penelitian-penelitian sebelumnya menjadi hal sangat diperlukan dan dapat dijadikan sebagai data pendukung seperti teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya. Adapun penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap jaringan gas alam rumah tangga akan diuraikan sebagai berikut:

Pratama, Yogi Putra. 2017. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Adopsi Gas Rumah Tangga di Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru.* Riau: Universitas Riau. (http://unsri.ac.id, diakses pada 21 November 2017).

> "Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru dengan permasalahan yaitu (1) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat adopsi gas bumi rumah tangga di Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru? (2) Bagaimana tingkat adopsi gas bumi rumah tangga di Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru?. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat adopsi gas bumi rumah tangga yang meliputi sifat inovasi serta sosial ekonomi masyarakat dengan menggunakan tabulasi silang (cross tabulation) faktor sifat inovasi terhadap adopsi gas bumi memiliki hubungan yang positif serta sangat mempengaruhi apabila sifat inovasi baik maka adopsi inovasi di masyarakat maka akan ikut baik, tetapi faktor sosial ekonomi terhadap adopsi gas bumi rumah tangga menunjukkan kurang mempengaruhi karena tidak selamanya seseorang yang memiliki status sosial ekonomi tinggi maka akan baik pula dalam mengadopsi inovasi baru, hal itu terbukti di tabel tabulasi silang. Sedangkan kurva tingkatan

> adopsi gas bumi rumah tangga di Kecamatan Limapuluh tidak terlihat adanya golongan innovator serta pelopor".
>
> (Valentino, Novio. 2012. *Pengembangan Jaringan Pipa Distribusi Gas Bumi di Kota Depok*. Depok: Universitas Indonesia (http://lontar.ui.ac.id, diakses pada 21 November 201)).

> "Gas alam memiliki peranan yang sangat penting dalam menyediakan energi yang bersih lingkungan. Sehingga, permintaan gas sebagai sumber energi terus meningkat dan relaif lebih tinggi dibandingkan minyak. Pemerintah akan mengoptimalkan pemanfaatan gas bumi sebagai bahan bakar melalui program Jaringan Gas Kota. Pemerintah pada tahun 2010 telah membangun jaringan gas kota, yaitu dianataranya di Kota Depok. Jaringan di bangun di Keluruhan Beji dan Beji Timur dengan jumlah Sambungan Rumah mencapai 4000 sambungan. Oleh karena itu, maka dilakuan penelitian tentang pembangunan jaringan pipa distribusi gas di rumah tangga. Simulasi dilakukan menggunakan perangkat lunak sistem perpipaan. Hasil studi ini menghasilkan desain basis proses untuk jaringan pipa distribusi gas bumi dan dimensi pipa yang dibutuhkan untuk pengembangan jaringan pipa distribusi gas bumi."

Berdasarkan dari penjelasan yang telah dijabarkan, karena jaringan gas alam rumah tangga di Komplek Persada Kecamatan Indralaya masih tergolong sangat baru, maka penulis ingin meneliti seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan layanan distribusi gas alam rumah tangga oleh PD. Petrogas Ogan Ilir di Komplek Persada Kecamatan Indralaya.

B. Rumusan Masalah

Seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan layanan distribusi gas alam rumah tangga oleh PD. Petrogas Ogan Ilir di Komplek Persada Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk menghitung tingkat kepuasan pelanggan layanan distribusi gas alam rumah tangga oleh PD. Petrogas Ogan Ilir di Komplek Persada Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bisa menjadi kajian dan pemahaman secara konseptual dalam mengembangkan bidang Ilmu Administrasi Negara, khususnya konsentrasi Manajemen Sektor Publik dalam mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan distrubusi jaringan gas alam rumah tangga.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian dan informasi, serta solusi bagi PD. Petrogas Ogan Ilir di Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat khususnya pelanggan setianya terhadap pelayanan yang diberikan, agar dapat menyediakan pelayanan yang lebih baik lagi sehingga pelayanan prima yang efektif dan efisien dapat tercapai, dan masyarakat pengguna layanan merasa puas.

Bagi masyarakat sebagai pemakai layanan distribusi gas alam rumah tangga diharapkan dapat membantu mempermudah dalam kehidupan sehari-hari dengan gas yang mengalir selama 24 dari pipa jargas dan menghemat biaya sehingga menjadi lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

A.S, Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umur di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: CV Bayumedia Publishing

Bungin, Burhan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Dharma, Surya. 2013. *Manajemen Kinerja.: Falsafah, Teori, dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*: *Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media

Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta

Ratminto dan Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta

Sinabela, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta*:* Bumi Aksara

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingakat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*: Andi offset, Edisi Ketiga, Cetakan Pertama, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa. Yogyakarta*: Andi

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik, Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Jakarta: Maju Mundur

Zeithaml, Valarie A., Pasuraman, A., and Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Quality service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. The Free Press A Division MacMillan, Inc. New York-Oxford-Sidney.

Internet

Jaringan Gas Mulai Dinikmati Warga Indralaya Bingung Terkait Jumlah Pembayaran (Http://www.kabar28.com diakses pada Selasa, 15 Agustus 2017 pukul 19:09 wib)

Pratama, Yogi Putra. 2017. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Adopsi Gas Rumah Tangga di Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru.* Riau: Universitas Riau. (http://uncri.ac.id, diakses pada 21 November 2017).

Valentino, Novio. 2012. *Pengembangan Jaringan Pipa Distribusi Gas Bumi di Kota Depok*. Depok: Universitas Indonesia (http://lontar.ui.ac.id, diakses pada 21 November 201).

Undang-Undang dan Peraturan lainnya

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.* Lembaran Negara RI Tahun 2003. Sekretariat Negara: Jakarta.

Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No.5038. Sekretariat Negara: Jakarta.

Republik Indonesia. 2005. *Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 29 Tahun 2005 tentang Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).* Lembaran Negara RI Tahun 2005. Sekretariat Daerah: Kabupaten Ogan Ilir

Rebuplik Indonesia. 2009. *Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir No. 17 Tahun 2009 tentang Penyertaan Modal Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Ilir pada Perusahaan Daerah (PD)*. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Daerah: Kabupaten Ogan Ilir