



JURNAL ILMU HUKUM, HUMANIORA DAN POLITIK (JIHHP)

<https://dinastirev.org/JIHHP>

dinasti.info@gmail.com

+62 811 7404 455

E-ISSN: 2747-1993 | P-ISSN: 2747-2000

DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp>.

Received: xx Agustus 202x, Revised: xx Agustus 202x, Publish: xx Agustus 202x

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Analisis Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Wajo Tentang Pelayanan Jaringan Gas Bumi

Suhesti Randa^{1*}, Syamsiar², Besse Herlina³

¹Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Puangrimaggalatung, Indonesia, suhestiranda@gmail.com.

²Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Puangrimaggalatung, Indonesia, syamsiarsulaiman69@gmail.com.

³Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Puangrimaggalatung, Indonesia, besseherlina23@gmail.com.

Corresponding Author: suhestiranda@gmail.com¹

Abstract: *Natural gas is an important non-renewable energy resource and provides most of the world's energy needs. The aim of the researchers is to analyze community satisfaction with natural gas network services for homes in Wajo Regency. This research took place at PT Pertagas Niaga as the supplier of natural gas networks for the Tempe, Maniangpajo, Pammana and Tanasitolo areas. The approach in this research is to use a quantitative approach through measuring the Community Satisfaction Index (IKM). The research findings were 89.4. The natural gas network service in Wajo Regency deserves to be said to be good service. Because each indicator is measured by service procedures, service requirements, clarity of service officers, discipline of service officers, responsibility of service officers, ability of service officers, speed of service, fairness in service, politeness and friendliness, reasonableness and certainty of service costs, certainty of service schedules, comfort. environment and service security where each indicator achievement is in the "Very Good" category. So the results obtained are that community satisfaction regarding natural gas network services for households in Wajo Regency is in the very good category.*

Keyword: *Satisfaction Analysis, Wajo Regency, Natural Gas Network Service.*

Abstrak: Gas alam merupakan sumber energi non-terbarukan penting yang memenuhi sebagian besar kebutuhan energi dunia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap layanan jaringan gas alam di rumah-rumah di Kabupaten Wajo. Penelitian dilakukan di PT Pertagas Niaga sebagai penyedia jaringan gas alam untuk daerah Tempe, Maniangpajo, Pammana, dan Tanasitolo. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukkan angka 89.4. Layanan jaringan gas alam di Kabupaten Wajo dinilai sebagai layanan yang baik, dengan setiap indikator seperti prosedur layanan, kebutuhan layanan, kejelasan petugas layanan, disiplin petugas layanan, tanggung jawab petugas layanan, kemampuan petugas layanan, kecepatan layanan, keadilan dalam layanan, kesopanan dan keramahan, kebijaksanaan dan kepastian biaya layanan, kepastian jadwal layanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan layanan, semuanya mencapai kategori "Sangat Baik". Dengan

demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan jaringan gas alam untuk rumah tangga di Kabupaten Wajo dikategorikan sebagai sangat baik.

Kata kunci: Analisis Kepuasan, Kabupaten Wajo, Layanan Jaringan Gas Alam.

PENDAHULUAN

Gas alam merupakan sumber energi tak terbarukan yang sangat penting untuk memenuhi sebagian besar kebutuhan energi dunia (Andriawan et al., 2020), dan termasuk sumber energy penting dalam memenuhi kebutuhan energi Indonesia. Gas bumi ini dibutuhkan di Indonesia untuk beberapa tujuan, termasuk penggunaan untuk rumah tangga, komersial, industri, dan transportasi (Wibowo & Windarta, 2022). Sumber energi utama Indonesia adalah energi minyak bumi. Hampir selalu, berbagai jenis aktivitas dalam kehidupan sehari-hari berhubungan dengan produk-produk yang berasal dari minyak bumi. Ini termasuk gas petroleum cair (LPG), bensin, bahan bakar turbin pesawat (avtur), bahan bakar diesel, minyak pelumas, aspal, kerosin, dan sebagainya (Rahmayanti et al., 2021). Tambang batu bara, ladang minyak, dan gas alam disebut sebagai gas bumi atau gas rawa atau gas alam (ESDM, 2020).

Upaya pemerintah untuk memberikan ketahanan energi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat bagi rumah tangga, yakni dengan pembangunan jargas (Andriawan et al., 2020). Tujuan strategis pemerintah untuk menggantikan penggunaan bahan bakar minyak di rumah tangga adalah dengan meningkatkan penggunaan bahan bakar gas alam. Istilah "jaringan gas untuk rumah tangga" mengacu pada program ini, di mana gas disalurkan ke rumah-rumah sebagai bagian dari jaringan gas rumah tangga. Pada tahun 2022 sambungan gas pada rumah tangga sebanyak 703. 308 SR dengan menggunakan biaya APBN yang didistribusikan di 17 provinsi dan 16 kabupaten/kota. Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan merupakan salah satu kabupaten yang kini dapat menikmati penggunaan jaringan gas bumi untuk rumah tangga di mana infrastruktur tersebut dibangun pemerintah melalui ESDM dana APBN 2022. Jargas yang dibangun di Kabupaten Wajo tersebar di beberapa kecamatan yaitu Kecamatan Gilireng sebanyak 2.171 SR, Tanasitolo sebanyak 878 SR, Kecamatan Tempe sebanyak 438 SR dan Kecamatan maniangpajo sebanyak 1.113 SR (ESDM, 2020).

PT Pertamina Niaga dari tahun ke tahun dipercaya oleh pemerintah untuk mengelola dan mengoperasikan jaringan gas kota, yang saat ini semakin berkembang di berbagai kota dan kabupaten di Indonesia. Tak hanya ditugaskan pada ESDM, Pertamina Niaga juga membangun infrastruktur jaringan gas kota secara investasi mandiri untuk mendukung upaya pemerintah untuk meningkatkan pemanfaatan gas alam domestik bagi masyarakat umum (Niaga, 2022). Ketiga kategori pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD meliputi pelayanan administrasi, pelayanan produk, dan pelayanan sebagaimana tercantum dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/ 2003. Layanan adalah produk dan aktivitas yang ditawarkan oleh organisasi pemerintah nasional, daerah, BUMN, dan BUMD dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan kerangka hukum yang relevan (Puspitarini & Aprilia, 2021). Sebagai produk akhir, pelayanan jasa harus berupa jasa yang memberikan manfaat bagi orang yang menerimanya.

Penelitian jaringan gas bumi telah dilakukan sebelumnya oleh (Mubaroq et al., 2022) dengan penelitian yang menghasilkan bahwa adanya kepuasan masyarakat terhadap migas sebagai bahan ganti *lpg*. (Kartika, 2017) mengemukakan masih adanya ketidpuasan pelanggan terhadap pelayanan jaringan gas bumi dimana harapan dan dengan kinerja belum sesuai. Kualitas pelayanan yang diberikan sebenarnya berperan besar dalam menentukan kepuasan (Alnawas & Hemsley-Brown, 2019). Sehingga jaringan gas bumi ini menarik untuk dikaji karena di Kabupaten Wajo sendiri belum ada literatur pendahuluan yang mengkaji tentang jaringan gas bumi khususnya pada aspek kepuasan masyarakat dan pelayanan.

Maka dari itu dalam penelitian ini mencoba mengkaji tentang kepuasan masyarakat mengenai pelayanan jaringan gas bumi yang ditinjau berdasarkan indikator pelayanan publik dengan menggunakan IKM. Data IKM dapat digunakan untuk menentukan komponen layanan mana yang memerlukan perbaikan dan untuk memotivasi setiap unit pemberian layanan untuk meningkatkan kualitasnya (Nesimnasi et al., 2019). Konsumen menjadi penentu bagus atau tidaknya suatu jasa, dan bukan dari sudut pandang penyedia jasa (Suandi, 2019). Sesuai permasalahan tersebut, peneliti tertarik mengkaji lebih dalam mengenai “Analisis Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Wajo Tentang Pelayanan Jaringan Gas Bumi”.

METODE

Desain penelitian ini adalah deskriptif, yang bertujuan menampilkan atau menggambarkan hal-hal penting yang terjadi di dunia saat ini. Oleh karena itu, untuk menyikapi kepuasan masyarakat terhadap layanan jaringan gas bumi untuk rumah tangga di Kabupaten Wajo, peneliti dapat menghasilkan data berupa kata-kata.

Data penelitian dikumpulkan melalui angket. Populasi penelitian meliputi seluruh pelanggan PT Pertagas Niaga yang mencakup 4 (empat) kecamatan di Kabupaten Wajo yaitu Kecamatan Tempe, Kecamatan Pammana, Kecamatan Tanasitolo, dan Kecamatan Maniangpajo. Pada penelitian ini menggunakan teknik *sampling* berupa *purposive sampling*, sementara untuk pengumpulan datanya digunakan kuesioner yang dibagikan kepada 100 orang responden yang kemudian diolah dan dianalisis berdasarkan metode IKM dengan pengaturan:

Setelah selesai diisi dan dimasukkan ke dalam database, program IKM digunakan untuk mengolah kuesioner secara statistik. Dengan berpedoman pada KEPMENPANRB No. 14 Tahun 2017. Oleh karena itu, setiap sub unsur pelayanan akan diberi bobot yang sama, dengan total 14 indikator yang diukur dengan rumus:

$$Bobot\ Nilai\ Rata - rata\ Tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{14} = 0.071$$

Nilai UKM unit pelayanan diperoleh dengan rumus nilai rata-rata tertimbang berikut:

$$IKM = \frac{Total\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Indikator}{Total\ Indikator\ yang\ Diisi} \times Nilai\ Penimbang$$

Rumus ini digunakan untuk mengubah hasil belajar di atas menjadi nilai dasar 25, sehingga memudahkan dalam memahami nilai IKM yang berkisar antara 25-100:

$$Indeks\ Kepuasan\ Masyarakat \times 25$$

Kriteria IKM untuk setiap unsur dan secara keseluruhan disajikan dalam bentuk tabel seperti berikut:

Tabel 1. Nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai persepsi	Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00–1,75	25–43,75	D	Tidak Baik
2	1,76–2,50	43,76–62,50	C	Kurang Baik
3	2,51–3,25	62,51–81,25	B	Baik
4	3,26–4,00	81,26–100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Kemenpan Nomor Kep/14/M.PAN/2017

Keputusan Menteri Menpan Nomor 14 Tahun 2017 menunjukkan pada Tabel 1 persepsi penilaian kepuasan masyarakat. Jika berdasarkan pada perhitungan angket yang dilakukan menghasilkan nilai IKM 25 – 43,75 maka dikatakan mutu pelayanan dalam kategori tidak baik, jika berada pada angka 43,76 – 62,50 maka dikatakan mutu pelayanan dalam kategori kurang

baik, dan berada pada angka 62,51 – 81,25 maka dikatakan mutu pelayanan dalam kategori baik dan jika nilai interval konversi IKM berada pada angka 81,26 – 100,00 maka dikatakan mutu pelayanan dalam kategori sangat baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bidang usaha gas merupakan salah satu penyesuaian struktur organisasi operasional bisnis PT Pertamina ditahun 2007. Dulu, direktorat hulu divisi utilitas gas mencakup operasional bisnis gas, namun saat ini PT Pertamigas harus dijalankan oleh anak perusahaan tersendiri. PT Pertamina Gas (Pertagas) didirikan sebagai anak perusahaan Pertamina, di tanggal 23 Februari 2007 yang mana akta pendiriannya Nomor 12 diterbitkan oleh Notaris Marianne Vincentia Hamdani, S.H. berdasarkan akta ini, pertagas yang khusus menangani bidang gas bumi dan produk turunannya, serta juga terlibat dalam transportasi, pengolahan, dan perdagangan.

PT Pertagas Niaga beralamatkan di Jl. Andi Macca Amirullah, Teddaopu, Kecamatan Tempe, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. Ada 2 perusahaan terbuka yang penyedia jaringan gas bumi untuk rumah tangga di wilayah kabupaten wajo, salah satunya adalah PT Pertagas Niaga yang menaungi gas bumi di empat kecamatan yakni Pammana, Maniangpajo, Tempe dan Tanasitolo. Berkat dukungan dari perusahaan induk PT Pertamina Gas, PT Pertagas Niaga kini dapat memperluas operasinya di seluruh Indonesia untuk memenuhi kebutuhan gas alam negara serta menjadikannya perusahaan perdagangan gas alam terbesar di negara ini.

Dari tabel diatas, diketahui pada pengelolaan data nilai indikator jawaban responden semuanya valid dan tidak ada yang hilang, ditunjukkan dengan missing value 0. Pada variabel penelitian yaitu kepuasan masyarakat tentang pelayanan jaringan gas bumi untuik rumah tangga menunjukkan angka minimum dengan nilai 39, nilai maksimum dengan nilai 56, dan nilai mean berada pada angka 50.35 dengan jumlah sampel keseluruhan (N) yaitu 100.

Tabel 2 Statistik Deskripsi

<i>Descriptive Statistics</i>						
		N	Mix	Max	Mean	Std. Dev
Total_x		100	39	56	50.35	5.066
Valid (listwise)	N	100				

Dari tabel 2, diketahui pada pengelolaan data nilai indikator jawaban responden semuanya valid dan tidak ada yang hilang, ditunjukkan dengan missing value 0. Pada variabel penelitian yaitu kepuasan masyarakat tentang pelayanan jaringan gas bumi untuik rumah tangga menunjukkan angka minimum dengan nilai 39, nilai maksimum dengan nilai 56, dan nilai mean berada pada angka 50.35 dengan jumlah sampel keseluruhan (N) yaitu 100.

Tabel 3. Skor Bulir Pertanyaan Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Jaringan Gas Bumi untuk Rumah Tangga Kabupaten Wajo

No	Indikator	Skor diperoleh	Skor ideal	Kriteria
1.	Prosedur Pelayanan	359	400	
	Bagaimana menurut saudara terkait kprosedur pelayanan jargas			
2.	Persyaratan Pelayanan	358	400	

	Bagaimana pendapat saudara terkait persyaratan layanan sesuai dengan jenis layanannya			SANGAT BAIK
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan			
	Bagaimana menurut saudara terkait penjelasan petugas melayani	366	400	
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan			
	Bagaimana menurut saudara terkait disiplin petugas yang melayani	358	400	
5.	Tanggungjawab Petugas Pelayanan			
	Bagaimana menurut saudara terkait tanggung jawab petugas yang melayani	364	400	
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan			
	Bagaimana menurut saudara terkait keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki petugas pelayanan	363	400	
7.	Kecepatan Pelayanan			
	Bagaimana menurut saudara terkait kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	352	400	
8.	Keadilan dalam Pelayanan			
	Bagaimana menurut saudara terkait keadilan petugas dalam proses pelayanan	354	400	
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan			
	Bagaimana menurut saudara perilaku petugas terkait kesopanan serta keramahan	376	400	
10	Kewajaran Biaya Pelayanan			
	Bagaimana menurut saudara terkait kewajaran biaya pelayanan	348	400	
11	Kepastian Biaya Pelayanan			
	Bagaimana menurut saudara terkait kejelasan rincian biaya yang diberikan petugas pelayanan	354	400	
12	Kepastian Jadwal Pelayanan			
	Bagaimana menurut saudara terkait kesesuaian jadwal pelayanan, sesuai atau tidak	349	400	
13	Kenyamanan Lingkungan			
	Bagaimana menurut saudara terkait kualitas sarana prasarana unit pelayanan	365	400	
14	Keamanan Pelayanan			
	Bagaimana menurut saudara terkait keamanan di lingkungan unit pelayanan	369	400	

Berdasarkan data pada tabel 3. diatas terlihat perolehan skor tertinggi berada pada dimensi terkait kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, dan skor paling rendah berada pada dimensi kewajaran biaya pelayanan. Dengan demikian berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat Kabupaten Wajo terhadap pelayanan jaringan gas bumi masuk di kategori sangat baik.

Tabel 4. Nilai Ikm Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai IKM	Kualitas
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,59	359	SANGAT BAIK

2	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,58	358	
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,66	366	
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,58	358	
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,64	364	
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,63	363	
7	Kecepatan pelayanan	3,56	356	
8	Keadilan dalam pelayanan	3,54	354	
9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3,76	376	
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,48	348	
11	Kepastian biaya pelayanan	3,54	354	
12	Kepastiam jadwal pelayanan	3,49	349	
13	Kenyamanan lingkungan	3,65	365	
14	Keamanan pelayanan	3,69	369	
JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG			3,58	
JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG ×25			89,5	

Sumber: Data Primer yang Diolah dari hasil angket, 2024

Dari tabel 4 tersebut, diketahui rata-rata IKM tertimbang berada pada angka 3,58 yang jika dikonversi pada tabel nilai interval IKM yang terdapat pada tabel 1. Maka angka tersebut berada pada kategori “sangat baik” di mana angka 3,58 didapat dari perkalian dari rata-rata masing-masing unsur dengan 0,071 dengan rincian perhitungan sebagai berikut:

$\{(3,59 \times 0,071) + (3,58 \times 0,071) + (3,66 \times 0,071) + (3,58 \times 0,071) + (3,64 \times 0,071) + (3,63 \times 0,071) + (3,56 \times 0,071) + (3,54 \times 0,071) + (3,76 \times 0,071) + (3,48 \times 0,071) + (3,54 \times 0,071) + (3,49 \times 0,071) + (3,65 \times 0,071) + (3,69 \times 0,071)\} = 3,58$. adapun Nilai IKM tentang pelayanan jaringan gas bumi untuk rumah tangga di Kabupaten Wajo diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai tertimbang} \times 25 &= \text{Nilai IKM} \\ 3,58 \times 25 &= 89,5 \end{aligned}$$

Berdasarkan pada tabel 4, diketahui semua unsur IKM berada pada kategori “Sangat Baik”. Dengan nilai IKM sebesar 89,5. Artinya pelayanan jaringan gas bumi untuk rumah tangga termasuk kategori sangat baik. Dengan demikian berdasarkan table interval pengukuran IKM di atas, yang diperoleh dan berdasarkan hasil survey dikatakan kualitas pelayanan oleh PT Pertagas Niaga selaku pensuplai dan pengelola jaringan gas bumi di Kabupaten wajo dinyatakan “Sangat Baik”.

Hasil Nilai IKM pada penelitian terdiri dari 14 Indikator yaitu Pada unsur pertama (U1) yaitu persyaratan pelayanan berdasarkan hasil penelitian menghasilkan nilai sebesar 89,75. Dengan perolehan skor IKM 89,75 menunjukkan kepuasan masyarakat pada pelayanan jargas berada pada kategori sangat baik. Berdasarkan perolehan data hasil angket pada unsur persyaratan (U1) di atas yang menghasilkan skor 89,75 yang menandakan bahwa persyaratan pelayanan yang ada pada kantor Jargas yakni PT Pertagas Niaga sudah sangat baik sehingga hal tersebut perlu untuk dipertahankan.

Pada unsur kedua yaitu prosedur pelayanan berdasarkan hasil penelitian menghasilkan nilai sebesar 89,5. Dengan perolehan skor IKM 89,5 menunjukkan kepuasan masyarakat berada dikategori sangat baik. Berdasarkan perolehan data hasil angket pada unsur prosedur pelayanan di atas yang menghasilkan skor 89,5 yang menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang ada pada kantor Jargas yakni PT Pertagas Niaga sudah sangat baik sehingga hal tersebut perlu untuk dipertahankan.

Pada unsur ketiga (U3) yaitu kejelasan petugas pelayanan berdasarkan hasil penelitian menghasilkan nilai sebesar 91,5. Dengan perolehan skor IKM 91,5 menunjukkan kepuasan

masyarakat berada dikategori sangat baik. Berdasarkan perolehan data hasil angket pada unsur kejelasan petugas pelayanan di atas yang menghasilkan skor 91,5 yang berarti bahwa petugas dalam memberikan arahan mengenai pelayanan yang ada pada pelayanan kantor jargas yakni PT Pertagas Niaga sudah sangat baik sehingga hal tersebut perlu untuk dipertahankan.

Pada unsur keempat (U4) yaitu kedisiplinan petugas pelayanan berdasarkan hasil penelitian menghasilkan nilai sebesar 89,5. Dengan perolehan skor IKM 89,5 yang menunjukkan kepuasan masyarakat berada dikategori sangat baik. Berdasarkan perolehan data hasil angket pada unsur kedisiplinan petugas pelayanan di atas yang menghasilkan skor 89,5 yang berarti bahwa kedisiplinan petugas pelayanan pada kantor jargas yakni PT Pertagas Niaga sudah sangat baik sehingga hal tersebut perlu untuk dipertahankan.

Pada unsur kelima (U5) yaitu tanggung jawab petugas pelayanan berdasarkan hasil penelitian menghasilkan nilai sebesar 91. Dengan perolehan skor IKM 91 yang menunjukkan kepuasan masyarakat berada dikategori sangat baik. Berdasarkan perolehan data hasil angket pada unsur tanggungjawab petugas pelayanan di atas yang menghasilkan skor 91 yang berarti bahwa tanggungjawab petugas jargas terhadap pelayanan yang ada pada kantor jargas yakni PT Pertagas Niaga sudah sangat baik sehingga hal tersebut perlu untuk dipertahankan.

Pada unsur keenam (U6) yaitu kemampuan petugas pelayanan berdasarkan hasil penelitian menghasilkan nilai sebesar 91. Dengan perolehan skor IKM 90,75 yang menunjukkan kepuasan masyarakat berada dikategori sangat baik. Berdasarkan perolehan data hasil angket pada unsur kemampuan petugas pelayanan di atas yang menghasilkan skor 90,75 yang berarti kemampuan petugas jargas dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan sudah sangat baik sehingga hal tersebut perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan.

Pada unsur ketujuh (U7) yaitu kecepatan pelayanan berdasarkan hasil penelitian menghasilkan nilai 88. Dengan perolehan skor IKM 88 yang menunjukkan kepuasan masyarakat berada dikategori sangat baik. Berdasarkan perolehan data hasil angket pada unsur kecepatan pelayanan di atas yang menghasilkan skor 88 yang berarti kecepatan petugas jargas dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan sudah sangat baik sehingga hal tersebut perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan.

Pada unsur kedelapan (U8) yaitu keadilan dalam pelayanan berdasarkan hasil penelitian menghasilkan nilai sebesar 88,5. Dengan perolehan skor IKM 88,5 yang menunjukkan kepuasan masyarakat berada dikategori sangat baik. Berdasarkan perolehan data hasil angket pada unsur keadilan dalam pelayanan di atas yang menghasilkan skor 88,5 dengan kategori sangat baik, berarti petugas jargas tidak membeda-bedakan konsumen yang berbeda dalam memberikan pelayanan. Maka unsur ini perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan.

Pada unsur kesembilan (U9) yaitu kesopanan dan keramahan petugas pelayanan berdasarkan hasil penelitian menghasilkan nilai 94. Dengan perolehan skor IKM 94 yang menunjukkan kepuasan masyarakat berada dikategori sangat baik. Berdasarkan perolehan data hasil angket pada unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di atas yang menghasilkan skor 94. Hal tersebut dapat diartikan bahwa dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan petugas jargas berperilaku baik dengan menunjukkan keramahan tamahan dan kesopanan mereka terhadap pelanggan. Yang didukung dengan prinsip *sipakatau* yang artinya “menghormati satu sama lain dan saling menghargai” merupakan salah satu prinsip budaya Bugis (Basri & Sukmawan, 2024).

Pada unsur kesepuluh (U10) yaitu kewajaran biaya pelayanan berdasarkan hasil penelitian menghasilkan nilai sebesar 87. Dengan perolehan skor IKM 87 yang menunjukkan kepuasan masyarakat berada dikategori sangat baik. Berdasarkan perolehan data hasil angket pada unsur kewajaran biaya pelayanan di atas yang menghasilkan skor 87 yang berarti adanya kewajaran biaya pelayanan pada kantor jargas. Kewajaran biaya pelayanan merupakan unsur yang mempunyai nilai SME paling rendah hal ini sejalan dengan hasil temuan (Misbahuddin, 2017) yang menyatakan bahwa ketimpangan pendapatan di Kabupaten Wajo masih tinggi

untuk itu unsur ini perlu di tingkatkan dan diperbaiki demi transparansi pada masyarakat selaku pelanggan.

Pada unsur kesebelas (U11) yaitu kepastian biaya pelayanan berdasarkan hasil penelitian menghasilkan nilai sebesar 88,5. Dengan perolehan skor IKM 88,5 yang menunjukkan kepuasan masyarakat berada dikategori sangat baik. Berdasarkan perolehan data hasil angket pada unsur kepastian biaya pelayanan tersebut berarti biaya pelayanan pada kantor jargas sudah sangat baik. Akan tetapi dari 14 unsur, unsur ini merupakan salah satu unsur terendah ke dua setelah U10 sebelumnya. Oleh karena itu meskipun unsur ini sudah berada pada kategori sangat baik juga perlu adanya tindakan untuk peningkatan dan perbaikan mengenai kepastian biaya pelayanan yang disediakan oleh kantor jargas.

Pada unsur kedua belas (U12) yaitu kepastian jadwal pelayanan berdasarkan hasil penelitian menghasilkan nilai sebesar 87,25. Dengan perolehan skor IKM 87,25 yang menunjukkan kepuasan masyarakat pada unsur ini berada pada kategori sangat baik. Berdasarkan perolehan data hasil angket pada unsur kepastian jadwal pelayanan tersebut yang menghasilkan skor 78,25 menunjukkan bahwa petugas jargas mematuhi jadwal layanan yang ditentukan saat memberikan layanan.

Pada unsur ketiga belas (U13) yaitu kenyamanan lingkungan berdasarkan hasil penelitian menghasilkan nilai sebesar 91,25. Dengan perolehan skor IKM 91,25 yang menunjukkan kepuasan masyarakat berada dikategori sangat baik. Berdasarkan perolehan data hasil angket pada unsur kenyamanan pelayanan tersebut dengan skor 91,25 menunjukkan bahwa adanya kenyamanan pada unit pelayanan kantor jargas. Sehingga hal tersebut penting dan perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan demi kenyamanan pelanggan.

Pada unsur ke (U14) yaitu keamanan pelayanan berdasarkan hasil penelitian menghasilkan nilai sebesar 92,25. Dengan perolehan skor IKM 92,25 yang menunjukkan kepuasan masyarakat berada dikategori sangat baik. Berdasarkan perolehan data hasil angket pada keamanan pelayanan tersebut dengan data perolehan yaitu pada skor 92,25 menunjukkan pelanggan dalam memperoleh pelayanan oleh petugas jargas merasa aman. Oleh karena itu unsur ini perlu untuk dipertahankan demi pelanggan agar tetap merasa aman

KESIMPULAN

Berdasarkan pada tabel interval IKM berdasarkan Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dengan hasil nilai IKM pada penelitian ini yaitu sebesar 89,5. Maka dari itu pelayanan jaringan gas bumi di Kabupaten Wajo ini layak dikatakan pelayanan baik. Karena tiap indikator yang di ukur baik dari prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan, kewajaran dan kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan serta keamanan pelayanan di mana tiap capaian hasil indikator berada pada kategori “Sangat Baik”. Sehingga diperoleh hasil bahwa kepuasan masyarakat tentang pelayanan jaringan gas bumi untuk rumah tangga di Kabupaten Wajo berada pada kategori sangat baik. Adapun unsur yang memperoleh nilai IKM terendah adalah unsur kewajaran biaya pelayanan dengan nilai IKM 3.48, dari empat belas (14) unsur. Meskipun berada pada kategori sangat baik namun unsur ini berada pada skor paling rendah. Hal ini dapat menjadi faktor yang perlu diperhatikan oleh PT Pertagas Niaga selaku salah satu pemasok jargas di Kabupaten Wajo sehingga program jargas sebagai alternatif pengganti lpg dapat terus berlanjut dan berkembang.

REFERENSI

Alnawas, I., & Hemsley-Brown, J. (2019). Examining the key dimensions of customer experience quality in the hotel industry. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 28(7), 833–861. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1568339>

- Andriawan, Budiman, R., & Febriansyah, D. (2020). Pemanfaatan Pengembangan Jaringan Gas Bumi Sebagai Pengganti Lpg Rumah Tangga Di Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur. *Jurnal ASIIMETRIK: Jurnal Ilmiah Rekayasa & Inovasi*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.35814/asiimetrik.v2i1.1030>
- Basri, R. K., & Sukmawan, S. (2024). Menemu Jati Diri, Mengampu Nilai: Tafsir Antologi Cerita Rakyat Daerah Wajo Sulawesi Selatan. *ALFABETA: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pembelajarannya*, 7(1), 81–97. <https://doi.org/10.33503/alfabeta.v7i1.4115>
- ESDM, K. (2020). Pembangunan Jaringan Gas Bumi untuk Rumah Tangga. *Direktorat Jenderal Minyak Dan Gas Bumi Kementerian ESDM Republik Indonesia*.
- Kartika, H. (2017). Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Jaringan Gas Bumi Rumah Tangga. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 3(3), 187–197. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v3i3.470>
- Misbahuddin, M. (2017). Faktor-Faktor Penyebab Ketimpangan Pendapatan Di Kabupaten Wajo. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 97–110. <http://e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id/index.php/akmen/article/view/8%0Ahttps://e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id/index.php/akmen/article/download/8/10>
- Mubarog, H., S, D. P., Rifan, A. R., Administrasi, P., Fisip, P., & Panca, U. (2022). Survey Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jati Terhadap Migas Energi Dan Sumber Daya Mineral Sebagai Pengganti Lpg Ke Gas Bumi. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(9), 945–950.
- Nesimnasi, V., Romeo, P., & Ndoen, E. M. (2019). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. *Lontar : Journal of Community Health*, 1(4), 147–154. <https://doi.org/10.35508/ljch.v1i4.2180>
- Niaga, P. (2022). *Jaringan Gas Kota*. https://pertagasniaga.pertamina.com/bisnis_kami/jaringan-gas-kota
- Puspitarini, R. C., & Aprilia, M. S. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), 56–61. <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/public/article/view/497>
- Rahmayanti, L., Rahmah, D. M., & Larashati, D. (2021). Analisis Pemanfaatan Sumber Daya Energi Minyak Dan Gas Bumi Di Indonesia. *Jurnal Sains Edukatika Indonesia (JSEI)*, 3(2), 9–16.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Wibowo, Y. E., & Windarta, J. (2022). Kondisi Gas Bumi Indonesia dan Energi Alternatif Pengganti Gas Bumi. *Jurnal Energi Baru Dan Terbarukan*, 3(1), 1–14. <https://doi.org/10.14710/jebt.2022.10042>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik