



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

**Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Pada Aplikasi
MyPertamina di Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

JOSHUA ENDA PUTRA TARIGAN

2017310054

Bandung

2024



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

**Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Pada Aplikasi
MyPertamina di Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

JOSHUA ENDA PUTRA TARIGAN

2017310054

Pembimbing

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Joshua Enda Putra Tarigan
Nomor Pokok : 2017310054
Judul : Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Pada Aplikasi MyPertamina di Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 8 Juli 2024
dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M.A.P. :

Sekretaris

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. :

Anggota

Kristian Widya Wicaksono, S.Sos. M.Si., Ph.D. :

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Orpha Jane

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Joshua Enda Putra Tarigan

NPM : 2017310054

Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Elektronik pada Aplikasi My Pertamina Di Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 21 Juli 2024



Joshua Enda Putra Tarigan

ABSTRAK

Nama : Joshua Enda Putra Tarigan
Nomor Pokok : 2017310054
Judul : Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Pada Aplikasi MyPertamina di Kota Bandung

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan kualitas pelayanan pada aplikasi MyPertamina di Kota Bandung dalam mencapai suatu kepuasan masyarakat. Program ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjadi tugas pokok agar terlaksananya program sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE). Manfaat dari penelitian ini bertujuan agar pemerintah lebih memperhatikan dalam membuat suatu kebijakan atau program dengan mengevaluasi kinerja sistem yang digunakan oleh masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori atau dimensi penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL (*service quality*) Zeithaml dan Berry dalam Parasuraman yang meliputi dimensi – dimensi seperti (1) dimensi bukti fisik (*tangible*), (2) dimensi keandalan (*reliability*), (3) dimensi ketanggapan (*responsiveness*), (4) dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*). Teori ini bermaksud untuk melihat apakah yang diberikan sudah dikatakan berhasil atau gagalnya suatu program dalam proses tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa program pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dikatakan berhasil dan berjalan dengan baik. Walaupun memiliki beberapa kendala dari aplikasi MyPertamina dalam dimensi keandalan (*reliability*) dimana masyarakat yang mendaftar subsidi pertalite merasa tidak puas dengan proses memverifikasi data diri yang terbilang cukup lama dan menghambat pekerjaan di sektor moda transportasi.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Name : Joshua Enda Putra Tarigan
Student ID : 2017310054
Title : *Quality of Electronic-Based Public Services in the MyPertamina Application in Bandung City*

This research aims to find the quality of service on the MyPertamina application in Bandung City in achieving community satisfaction. This program is carried out to meet the needs of the community and is the main task for implementing electronic-based government system program (SPBE). The benefit of this research is that the government will pay more attention to making a policy or program by launching the performance of the system used by the community.

This research used descriptive qualitative methods with data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation. The theory of this research use Zeithaml and Berry's SERVQUAL (service quality) theory in Parasuraman which include dimensions such as (1) tangible dimension, (2) reliability dimension, (3) responsiveness dimension, (4) assurance dimension and (5) empathy dimension. This theory intends to see whether what is given is said to be a success or failure of a program in the process of the level of public satisfaction with government services.

The results of this research show that government program in providing services to the public has been said to be successful and running well. Even though the MyPertamina application has several problems in the reliability dimension, people who register for the Petalite subsidy feel dissatisfied with the process of verifying their personal data, which is quite long and hampers work in the transportation mode sector.

Keywords: Public Service, Service Quality, Community Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Pada Aplikasi MyPertamina di Kota Bandung**”.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata I Program Studi Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari segala bentuk hambatan serta kesulitan yang dilalui oleh penulis, namun dengan adanya berkat, dukungan, doa, nasehat, bimbingan, bantuan serta saran lah sehingga segala bentuk hambatan atau kesulitan tersebut dapat dilalui serta dapat diatasi dengan penuh sukacita.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada Tuhan yang Maha Esa yang selalu menjaga, menemani, memberi kekuatan dan selalu mengasihi kepada penulis untuk mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Ir. Tri Basuki Joewono, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
2. Ibu Dr. Orpha Jane. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
3. Bapak Kristian Widya Wicaksono, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik
4. Bapak Jeremia Gom Gom Parulin Simanjuntak, S.Sos., M.A.P. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
5. Ibu Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si. selaku Dosen Wali selama saya menempuh pendidikan di Administrasi Publik.

6. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing serta memberikan arahan kepada saya dan memberikan nasehat mengenai skripsi dari awal hingga akhir dari penyusunan skripsi saya.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan yang dengan baik dan tulus mengajar dari segi materi juga pesan moral serta memberikan support kepada saya. Terutama untuk:
 - Ibu Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si.
 - Bapak Muhammad Maulidza, S.AP., MPM.
 - Ibu Tutik Rachmawati, Ph. D.
 - Ibu Dr. Indraswari, MA.
 - Bapak Dr. Ulber Silalahi, MA.
 - Bapak Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.
 - Bapak Prof. Pius Suratman Kartasmita, Ph. D.
 - Ibu Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.
 - Bapak Jefri Yosep Simanjorang, S.Kesos., M.Sos.
8. Bapak dan Ibu seluruh staf tenaga kependidikan (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan yang selalu melayani dengan rendah hati terhadap seluruh permasalahan yang dialami mahasiswa di UNPAR.
9. Staf/Karyawan UNPAR yang selalu menolong dan mensupport saya ketika kesulitan di UNPAR.
10. Keluarga saya terutama Papah, Mamah, Adik, Nenek dan Alm. Kakek saya yang selalu memberikan semangat kepada saya dalam menghadapi segala bentuk masalah yang dihadapi melalui doa, cinta kasih, dan dukungan penuh baik secara moral dan materil yang tanpa adanya dukungan mereka mungkin saya tidak akan mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Keluarga besar Tarigan yang selalu mensupport saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi saya.
12. Kila dan Bibik saya yang selalu menolong saya saat mengerjakan skripsi.

13. Teman – teman sekelompok sepejuangan yaitu Wira, Nura dan Ias yang rela mau menjadi kelompok dalam mengerjakan tugas – tugas yang diberikan dosen mata kuliah.
14. Teman – teman Angkatan 2017 Administrasi Publik yang sudah menjadi teman yang mendampingi serta selalu mensupport satu dengan yang lain hingga saat ini.
15. Teman – teman setongkrongan semasa kuliah saya yaitu Lutfi, Jovian, Ardhana, Diva, Harry, Radityo, Tomi, Libertus, Rio dan Ariel yang setia menemani saya dalam menjalani aktivitas kegiatan di UNPAR.
16. Teman – teman Permata GBKP Bandung Timur yang selalu mensupport dan memotivasi saya pada saat melakukan pengerjaan skripsi.
17. Teman – teman Waroeng Atjeh yaitu yang selalu menemani di tongkrongan dan memberikan support serta doa kepada saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis sampaikan doa serta penyertaan Tuhan semoga amal dan kebaikan dari semua pihak yang terlibat di dalam membantu proses penulisan skripsi ini diberikan balasan yang berlipat ganda oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan maka dari itu, penulis menerima segala bentuk kritikan dan saran yang dapat membangun dan mungkin bisa bermanfaat bagi penulis.

Bandung, Juni 2024

Joshua Enda Putra Tarigan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematis Penulisan	10
1.6 Penelitian Terdahulu	12
BAB II.....	14
KERANGKA TEORITIS	14
2.1. Pelayanan Publik	14
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2.1.2 Jenis – Jenis Pelayanan Publik.....	15
2.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	18
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	18
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.2.3 Pelayanan yang Berkualitas	23
2.3. Kepuasan Masyarakat.....	25
2.4. Kerangka Berpikir	27
2.5. Paduan Wawancara.....	28
BAB III.....	31
METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Metode Penelitian.....	31
3.2 Lokasi Penelitian	32

3.3	Sumber Data	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data	34
3.5	Teknik Analisis Data.....	35
3.6	Daftar Pertanyaan	37
BAB IV		39
PROFIL LOKASI PENELITIAN		39
4.1.	Profil PT. Pertamina (Persero).....	39
4.2.	Visi dan Misi PT. Pertamina (Persero)	40
BAB V.....		42
HASIL PENELITIAN.....		42
5.1.	Deskripsi Data Penelitian	42
5.2.	Deskripsi Informan Penelitian.....	44
5.3.	Hasil Penelitian.....	46
5.3.1	Dimensi Bukti Fisik (Tangible).....	46
5.3.2	Dimensi Keandalan (Reliability).....	48
5.3.3	Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	50
5.3.4	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	52
5.3.5	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	54
5.4.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
BAB VI		61
PENUTUP.....		61
6.1	Kesimpulan.....	61
6.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		64
DAFTAR LAMPIRAN		66
HASIL TURNITIN		68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	28
Tabel 5.1 Daftar Informan.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Conceptual Public Service Quality Framework for Customer Satisfaction.....	23
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Kualitas Pelayanan	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara dengan angka kendaraan berbahan bakar mesin (BBM) terbesar ketiga di dunia dengan menjalankan peran penting dalam menjaga kestabilan perekonomian global. Ketergantungan terhadap bahan bakar minyak (BBM) membuat pemerintah Indonesia perlu untuk mengelola bahan bakar minyak (BBM) agar segala bentuk aspek kehidupan masyarakat dapat terpenuhi sehingga bahan bakar minyak (BBM) yang saat ini mulai mengalami kelangkaan dapat direalisasikan secara merata dan kebutuhan serta aksesibilitas bahan bakar minyak (BBM) kepada masyarakat dapat terpenuhi. Dengan begitu segala bentuk aspek mobilitas seperti pelayanan transportasi seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, transportasi massal dan lain sebagainya yang menjadi pengaruhi dalam pertumbuhan perekonomian nasional dapat dijalankan secara efisien dan berkelanjutan.

Dalam hal ini, Pemerintah Indonesia menjadi garda terdepan untuk mengelola bahan bakar minyak (BBM) tersebut untuk memastikan ketersediaan pasokan bahan bakar minyak (BBM) yang memadai serta mengoptimalkan pemanfaatan perekonomian dari sumber daya alam yang ada. Pentingnya bagi pemerintah dalam melakukan suatu evaluasi menyeluruh terhadap hal ini dengan mengidentifikasi masalah yang dirasakan oleh seluruh masyarakat di Indonesia terhadap sering terjadinya kelangkaan atau krisis bahan bakar minyak (BBM) di

berbagai wilayah Indonesia. Pada titik ini, dengan adanya pembentukan suatu lembaga yang mengatur segala bentuk sumber daya alam yang dapat diperbaharui dan tidak dapat diperbaharui, pemerintah mampu menjalankan peran dalam menjaga kestabilan pasokan bahan bakar minyak (BBM) dalam mengembangkan inovasi untuk meningkatkan keefesiensian layanan kepada masyarakat.

Salah satu lembaga yang dibentuk untuk menjalankan peran tersebut yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Dalam Undang – undang No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, BUMN merupakan badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan yang berasal dari kekayaan negara dengan bertujuan memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada khususnya, mengejar keuntungan, menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/ atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak, menjadi perintis kegiatan – kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi dan turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi dan masyarakat¹.

Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menjadi pemegang dalam segala urusan sumber daya alam seperti minyak bumi dan gas adalah PT. Pertamina (Persero). PT. Pertamina (Persero) merupakan perusahaan milik negara yang bergerak di bidang energi dalam mengelola olahan minyak bumi dan gas yang

¹ Pemerintahan Indonesia. Undang – Undang (UU) Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara. LN.2003/NO.70, TLN NO.4297, LL SETNEG: 31 HLM. Jakarta.

memiliki tujuan untuk mengusahakan keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan secara efektif dan efisien serta memberikan kontribusi dalam meningkatkan kegiatan perekonomian negara yang digunakan untuk mensejahterakan serta menjaga kemakmuran masyarakat. Dalam mewujudkan tujuannya, PT. Pertamina (persero) bersama dengan Badan Pengatur Hilir dan Gas Bumi (BPH Migas) membentuk kerja sama dalam mengimplementasikan kebijakan untuk mengatur penyaluran bahan bakar minyak (BBM) dapat terealisasi sesuai target penyaluran bahan bakar minyak (BBM) yang terdiri dari dua bagian yaitu subsidi dan non-subsidi².

Subsidi adalah pengadaan bahan bakar minyak (BBM) yang mendapatkan bantuan langsung oleh pemerintah dengan menggunakan Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) yang terdiri dari dua jenis BBM yaitu pertalite dan biosolar sehingga harga yang ditetapkan Pertamina menjadi lebih murah dibandingkan biaya yang dikeluarkan untuk menyediakan BBM tersebut. Sedangkan non-subsidi merupakan bahan bakar yang diperjualbelikan tanpa adanya campur tangan pemerintah sehingga pembiayaan BBM non-subsidi tidak menggunakan APBN, melainkan dana pribadi dari Perusahaan penyedia bahan bakar minyak tersebut sehingga penentuan harga bensin non-subsidi ditentukan oleh mekanisme pasar dunia seperti Pertamina Turbo, Pertamina Dex, Dexlite, Pertamina, Pelumas Fastron dan Bright Gas sehingga perusahaan penyedia bahan bakar minyak diperbolehkan bersaing sehat yang mengacu pada Undang – undang tentang Minyak dan Gas Bumi

² Jakarta. PT. Pertamina (Persero). (2020). *Membentuk Perwira Berkualitas dan Berintegritas*. Diakses pada 15 Desember 2023, dari <https://www.pertamina.com/id/our-people>

No. 22 Tahun 2001³. Seiring berjalannya waktu bahan bakar minyak (BBM) di Indonesia mulai menipis sehingga penyediaan BBM di berbagai tempat sering terhambat dan mengakibatkan adanya antrian panjang di setiap SPBU.

Hal tersebut pemerintah melalui Pertamina mengambil langkah kedepan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi sebagai suatu sarana layanan publik yang mampu memberikan dampak positif bagi seluruh masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan suatu aktivitas yang berfokus kepada pemenuhan kebutuhan dan prasyarat, serta kepada ketepatan waktu dalam memenuhi harapan kepada pelanggan. Namun kualitas pelayanan di Indonesia menurut hasil penilaian Ombudsman Republik Indonesia masih masuk kedalam golongan buruk dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih kurang maksimal yang ditandai dengan sifatnya yang bertele – tele atau menunda pelayanan, pelayanan dianggap mahal karena pelayanan sering tidak tepat waktu dan adanya petugas yang kurang kompeten dalam segala urusan terhadap pelayanan itu sendiri baik di pusat maupun daerah. Padahal seharusnya pelayanan publik itu merupakan wajah nyata kehadiran pemerintah yang dirasakan oleh masyarakat itu sendiri. Selain itu, faktor penyumbang buruknya pelayanan pemerintah kepada masyarakat yaitu sumber daya manusia yang rendah mengakibatkan jumlah petugas layanan berbanding lurus dengan kualitas layanan yang diberikan. Jumlah SDM dengan jumlah penerima layanan yang tidak seimbang sehingga akan berdampak

³ Pemerintahan Indonesia. Undang – Undang (UU) Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi. LN. 2001/ No. 136, TLN NO. 4152, LL SETNEG: 28 HLM. Jakarta.

buruk dari kualitas pelayanan. Belum lagi SDM yang tersedia sangat rendah sehingga tidak sesuai dengan kebutuhan pelayanan⁴.

Lalu maraknya pungutan liar di berbagai sektor publik yang seharusnya memberikan layanan secara transparan namun budaya untuk apa dipermudah kalau bisa dipersulit yang menjadikan proses layanan dimanfaatkan oleh oknum pemberi layanan agar bisa dipercepat apabila berani membayar lebih dan peluang itu dimanfaatkan masyarakat yang tidak mau ribet dengan memberikan uang tip (sogokan) kepada petugas yang ada di lapangan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diamanatkan dalam Pasal 35 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik harus selalu ditingkatkan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan perkembangan masyarakat yang dinamis. Peningkatan kualitas layanan publik dilakukan oleh pemerintah dengan berbagai inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi. Terdapat 3 faktor yang perlu ditingkatkan yaitu, struktur organisasi yang sederhana namun kaya fungsi, SDM harus memiliki mind set dan culture set melayani masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, aman, nyaman, dan tanpa KKN dan sistem pelayanan yang terpadu dengan memanfaatkan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE)⁵.

Penerapan sistem elektronik atau disebut SPBE diharapkan juga mampu mengurangi terjadinya penumpukan kendaraan di berbagai SPBU. Selain itu langkah selanjutnya yang dilakukan oleh Pertamina dengan membagi bahan bakar

⁴ Ombudsman RI. 2023. Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. Dikutip dari

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal-pelayanan-publik-kita-masih-buruk>

⁵ Sasongko, Dedy. (2020). Quo Vadis Layanan Publik Indonesia. Jakarta. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Dikutip dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalbar/baca-artikel/13189/Quo-Vadis-Layanan-Publik-Indonesia.html>

minyak (BBM) menjadi dua bagian yaitu bahan bakar Subsidi dan non-Subsidi yang diharapkan mampu meminimalisir kelangkaannya BBM saat ini. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan bentuk penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan transparan⁶. Hal tersebut mengakibatkan PT. Pertamina (Persero) perlu untuk mengembangkan pelayanan di SPBU baik transaksi maupun proses pendataan kendaraan secara elektronik. Dalam mengembangkan suatu sistem berbasis elektronik, Pertamina mengembangkan suatu aplikasi bernama MyPertamina yang digunakan sebagai proses transaksi secara non-tunai. Selain dalam pencapaian visi dan misi serta tujuannya untuk mengimplementasikan suatu kebijakan bahan bakar minyak (BBM) bersubsidi dapat tersalurkan secara merata dan terdata dengan baik.

Menurut Direktur Utama Pertamina Patra Niaga, Alfian Nasution, mengatakan penggunaan aplikasi My Pertamina untuk pembelian BBM bersubsidi ditujukan agar penyaluran subsidi tepat sasaran. Langkah ini ditempuh untuk memastikan penyaluran Peralite dan Solar tepat sasaran dan kuota yang sudah ditetapkan pemerintah tiap tahun tidak jebol. Sebenarnya aplikasi MyPertamina dirilis pada tahun 2017 namun pada saat itu aplikasi tersebut masih belum begitu populer sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi tersebut dan memilih untuk menggunakan cara atau metode lama⁷. Alasan utama mengapa

⁶ Pemerintahan Indonesia. Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. LN.2018/NO.182, LL Setkab :110 HLM. Jakarta.

⁷ Rifa Alfianu Softina, Faris Mushlihul Amin dan Noor Wahyudi. *"Analisis Faktor yang Mempengaruhi Innovation Resistance dan Intention to Use Terhadap Penerapan Pembayaran Non*

ketenaran dari aplikasi MyPertamina itu sendiri dikarenakan Mayoritas masyarakat miskin masih banyak yang tidak memiliki ponsel pintar alias 'smartphone'. Selain itu permasalahan lainnya terjadi pada terkendala soal literasi digital dan jangkauan jaringan internet yang kurang memadai. Sehingga kepopuleran aplikasi MyPertamina itu sendiri sempat redup dan ditinggalkan.

Menurut Direktur Eksekutif *Institute for Development of Economics and Finance* (INDEF) Tauhid Ahmad menilai pembelian BBM bersubsidi lewat aplikasi MyPertamina memiliki tujuan yang positif yaitu untuk membatasi penggunaan BBM bersubsidi kepada masyarakat menengah ke atas serta mempermudah proses pembayaran non-tunai dan dengan adanya aplikasi MyPertamina ini akan mampu mengurangi kepadatan pada saat pengisian bahan bakar minyak (BBM) di SPBU⁸. Pada dasarnya teknologi diciptakan untuk mempermudah pekerjaan, walaupun saat ini masih banyaknya masyarakat yang merasa tidak diuntungkan dengan adanya sistem pembayaran non-tunai berupa aplikasi MyPertamina sebagai alat pembayaran dan sebagai tolak ukur yang mengharuskan pengguna subsidi pertalite dan solar wajib mendownload aplikasi MyPertamina dikarenakan adanya keterbatasan masyarakat dalam menggunakan teknologi.

Adapun indikasi masalah dari aplikasi MyPertamina itu sendiri yang dialami sebagian besar masyarakat terletak pada proses pengajuan yang berbelit – belit dimana masyarakat yang membutuhkan subsidi pertalite wajib

Tunai,” Jurnal Sistem Informasi Bisnis. Vol 12 (2022): nomor 1. DOI: 10.21456/vol12iss1pp26-35. Hal 27.

⁸ Sari, AM. (2022, Juli 4). *Pengamat nilai aplikasi MyPertamina bertujuan positif*. ANTARA NEWS. <https://www.antaraneews.com/berita/2977069/pengamat-nilai-aplikasi-mypertamina-bertujuan-positif>.

mempersiapkan syarat berupa dokumen agar dapat terdaftar di aplikasi MyPertamina berupa KTP, STNK, foto kendaraan dan dokumen pendukung lainnya. Hal tersebutlah yang mengakibatkan masyarakat merasa bahwa kehadiran aplikasi MyPertamina itu sendiri menambah beban mereka yang harus menyiapkan berbagai dokumen dan mendaftarkan ke sistem aplikasi MyPertamina. Hal lain juga disampaikan oleh sejumlah pengendara menyatakan bahwa kebijakan ini hanya menambah panjang antrean di SPBU yang seharusnya persoalan itu mustinya disambut dengan kebijakan berupa pelayanan yang memudahkan untuk menuntaskan masalah antrean dan kelangkaan bahan bakar minyak (BBM).

Menurut Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Elly Wasliah mengatakan, pemilihan sejumlah wilayah ditentukan langsung oleh pemerintahan pusat yang diyakini siap untuk menjadi salah satu contoh penerapan MyPertamina. Mengingat bahwa penggunaan BBM bersubsidi pertalite dan solar diukur dari *Cubicle Centimeter (CC)* kendaraan mobil berkapasitas mesin 1000 – 1300 CC yang rata – rata pengguna kendaraan tersebut adalah angkutan kota (angkot), taksi konvensional, taksi online dan angkutan barang. Namun fakta di lapangan saat ini masih ada yang tidak memahami cara menggunakan aplikasi MyPertamina dalam melakukan transaksi non-tunai dan mengakibatkan adanya antrian panjang pada saat melakukan pengisian BBM. Selain itu masih adanya masyarakat yang masih mengisi BBM subsidi tanpa menggunakan aplikasi MyPertamina dan masih terdapatnya kenakalan pengendara yang seharusnya wajib menggunakan BBM non-subsidi akan tetapi tetap memilih pengisian BBM subsidi. Kota Bandung menjadi salah satu daerah yang melakukan uji coba penerapan pembelian BBM

bersubsidi secara digital melalui sistem aplikasi MyPertamina yang dilakukan di 81 SPBU yang tersebar di seluruh wilayah Kota Bandung⁹.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik berbasis elektronik pada aplikasi MyPertamina di Kota Bandung terkait isu publik yang berdampak kepada tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi MyPertamina?

1.3 Tujuan Penelitian

Penerapan tujuan penelitian yang dimaksudkan agar penelitian ini hanya berfokus serta memiliki arah yang jelas sehingga tidak terjadi kerancuan. Adapun tujuan penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui apakah masyarakat sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan pada aplikasi MyPertamina di Kota Bandung serta penerapan aplikasi tersebut sudah terlaksana dengan baik dan merata di berbagai SPBU di Kota Bandung sesuai visi dan misi Pertamina dalam mengembangkan suatu sistem secara efektif dan efisien untuk mengurangi adanya penumpukan antrian pengisian bahan bakar minyak (BBM) di SPBU.

⁹ Nugraha, Yudianto. (2022, Juli 1). *81 SPBU di Kota Bandung Uji Coba Jual BBM Subsidi Pakai MyPertamina, Begini Keluhan Warga*. PikiranRakyat. <https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-014889295/81-spbu-di-kota-bandung-uji-coba-jual-bbm-subsidi-pakai-mypertamina-begini-keluhan-warga?page=all>.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Pemangku Kepentingan

Makalah ini diharapkan mampu memberikan wawasan serta pengetahuan kepada seluruh pemangku kepentingan baik pihak Pertamina maupun segala bentuk aspek di lembaga pemerintah betapa pentingnya pelayanan publik baik secara sistem maupun penyelenggaraannya agar masyarakat memahami pentingnya aplikasi MyPertamina dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.

2. Bagi Akademisi

Manfaat yang didapat bagi akademisi diharapkan mampu memberikan wawasan serta dapat mengembangkan ilmu tentang segala bentuk pelayanan publik baik materi dari perkuliahan dan pengetahuan baru yang tidak didapat melalui perkuliahan.

1.5 Sistematis Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada rancangan penelitian ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika penulisan yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan rancangan penelitian. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, di dalam bab ini, peneliti ingin mencoba menguraikan beberapa hal yang menjadi latar belakang masalah yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini dapat dilihat melalui tujuan yang ingin peneliti

dan pembaca capai serta manfaat yang diterima oleh penulis dan pembaca dan sistematika penelitian.

BAB II KERANGKA TEORITIS, di dalam bab ini, peneliti menjelaskan teori apa yang akan digunakan sebagai dasar atau landasan dari penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, di dalam bab ini, penulis mengemukakan tentang metode penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam pengembangan sistem informasi.

BAB IV PROFIL LOKASI PENELITIAN, dalam bab ini, peneliti menjelaskan profil tempat penelitian berlangsung, serta visi dan misi dari Pertamina (Persero).

BAB V HASIL PENELITIAN, di dalam bab ini, peneliti mengolah data hasil penelitian dengan menggunakan teori serta dimensi yang dipakai dalam penelitian ini.

BAB VI PENUTUP, dalam bab ini, peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dicapai dan mencoba memberikan saran yang sesuai dengan permasalahan yang terjadi.

1.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Andri Irawan	Kualitas Pelayanan PT. Pertamina (Persero) Dalam Penyaluran Bahan Bakar Minyak (BBM) di Kabupaten Merauke	Dari uraian yang sudah di sajikan pada penelitian ini penulis memperoleh jawaban terkait kualitas pelayanan publik yang di berikan oleh PT. Pertamina (Persero) sudah cukup baik akan tetapi masih banyak hal yang perlu dibenahi kembali.	Persamaannya terletak pada kualitas pelayanannya dengan menggunakan kriteria konsep SERQUAL (<i>Service Quality</i>) terhadap pelayanan tersebut. Sedangkan perbedaannya terdapat pada penelitian yang dilakukan terhadap sejumlah informan dan kriteria yang diwawancarai.

2	Agung Yedi Gumelar, Tohar, Rianto, & Agus Sobar	Pengaruh Digitalisasi SPBU dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	Dari uraian yang dikembangkan dalam jurnal tersebut penulis memperoleh jawaban tentang perkembangan di era digitalisasi mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.	Persamaan dari penelitian ini terletak pada kualitas pelayanan di SPBU berbasis teknologi yang mengarah kepada tingkat kepuasan masyarakat. sedangkan perbedaannya terdapat pada teori – teori yang digunakan dan metode penelitian yang dipakai.
3	Serly Gusni Azali	Penerapan Metode Service Quality (ServQual) dalam Mengukur Kualitas Aplikasi MyPertamina	Dari uraian ada pada jurnal tersebut, penulis memperoleh jawaban bahwa kualitas aplikasi MyPertamina memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.	Persamaan dari penelitian ini terletak pada penerapan metode service quality (ServQual) dalam mengukur kualitas pelayanan pada aplikasi MyPertamina. Sedangkan perbedaannya terdapat pada metode penelitian dari jurnal ini yang menggunakan metode kuantitatif.